



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DESARROLLO DE UN ESTUDIO ORGANIZACIONAL PARA LA
EMPRESA AUTO TAPICERÍA MAYKEL UBICADA EN LA
CIUDAD DE AMBATO.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA:

DIANA CAROLINA YUGCHA QUIQUINTUÑA

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DESARROLLO DE UN ESTUDIO ORGANIZACIONAL PARA LA
EMPRESA AUTO TAPICERÍA MAYKEL UBICADA EN LA
CIUDAD DE AMBATO.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: DIANA CAROLINA YUGCHA QUIQUINTUÑA

DIRECTORA: ING. MARÍA ELENA ESPÍN OLEAS

Riobamba – Ecuador

2023

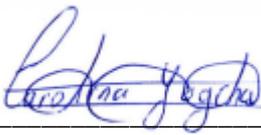
©2023, Diana Carolina Yugcha Quiquintuña

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Diana Carolina Yugcha Quiquintuña, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 15 de Febrero del 2023



Diana Carolina Yugcha Quiquintuña
C.I: 180531377-0

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **DESARROLLO DE UN ESTUDIO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA AUTO TAPICERÍA MAYKEL UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO.,** realizado por la señorita **DIANA CAROLINA YUGCHA QUIQUINTUÑA,** ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Marco Antonio Gavilanes Sagnay
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2023-02-15
.....

Ing. María Elena Espín Oleas , Ph.D.
**DIRECTORA DEL TRABAJO
TITULACIÓN**

DE 

2023-02-15
.....

Ing. Gabriela Natali Fonseca Romero
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



2023-02-15
.....

DEDICATORIA

El presente trabajo, fruto del estudio cotidiano para ser mejor en mi vida profesional y humana, va dedicada a: Dios quien es el creador de todas las cosas, por bendecirme con salud y brindarme fortaleza para continuar cuando por caer he estado permitiendo alcanzar mis objetivos, además de su infinita bondad y fidelidad en todo el camino recorrido. En especial a mis padres por darme la vida, por su amor, comprensión, trabajo, sacrificio, y consejos durante toda mi carrera universitaria lo que me ha permitido ser una persona honesta y responsable, quienes a la vez se han convertido en mi motor fundamental para haber culminado con éxito tan anhelado sueño. A mi apreciada hermana Verónica Yugcha por estar siempre presente acompañándome a lo largo de esta etapa de mi vida y sobre todo por brindarme su cariño.

Diana

AGRADECIMIENTO

Primero dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. A mis padres María Quiquintuña y Gerardo Yugcha por ser mi apoyo incondicional por nunca haberme dejado sola, por enseñarme que con voluntad y firmeza se puede lograr hasta lo imposible, sus consejos han sido mi motor para no darme por vencida ante las adversidades. A mis tíos Juan Carlos, Segundo, Mesías Quiquintuña, Ángel Yugcha y esposas por haberme brindado su apoyo incondicional y la motivación necesaria para culminar mis estudios. Un agradecimiento especial a mi novio Ing. Edison Toapanta pues, fue el ingrediente perfecto que me impulso el alcanzar mis objetivos y poder disfrutar del privilegio de ser agradecido, ser grato con esa persona por tantas ayudas y aportes brindados a lo largo de mi carrera profesional. A los Ingenieros Gabriela Fonseca, María Elena Espín y Ernesto Bonilla por su colaboración y aporte científico, con su paciencia, experiencia y conocimientos me ayudaron a lograr la culminación de mi Trabajo de Titulación y de esta formar cumplir con mi objetivo anhelado. Agradezco al gerente propietario de la Auto Tapicería Maykel el Sr. Washington Chulco y su esposa María Maliza quienes me dieron apertura para realizar el trabajo investigativo, les quedo muy agradecidos por abrirme las puertas de su institución. Un profundo agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo a la Facultad de Administración de Empresas, Escuela Administración de Empresas, porque en este centro me han brindado los conocimientos necesarios en búsqueda de la excelencia educativa y el manejo empresarial, de todo corazón muchas gracias.

Diana

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1.	Planteamiento del problema	2
1.1.1.	<i>Formulación del problema</i>	<i>2</i>
1.1.2.	<i>Sistematización del problema</i>	<i>3</i>
1.2.	Objetivos	3
1.2.1.	<i>General</i>	<i>3</i>
1.2.2.	<i>Específicos</i>	<i>3</i>
1.3.	Justificación	3
1.3.1.	<i>Justificación teórica</i>	<i>3</i>
1.3.2.	<i>Justificación metodológica</i>	<i>4</i>
1.3.3.	<i>Justificación práctica</i>	<i>5</i>

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO.....	6
2.1.	Antecedentes de investigación	6
2.2.	Marco teórico.....	7
2.2.1.	<i>Estudio organizacional.....</i>	<i>7</i>
2.2.1.1.	<i>Importancia</i>	<i>7</i>
2.2.1.2.	<i>Proceso del estudio organizacional.....</i>	<i>8</i>
2.2.2.	<i>Diagnóstico situacional</i>	<i>8</i>
2.2.3.	<i>Filosofía corporativa</i>	<i>9</i>
2.2.3.1.	<i>Misión</i>	<i>9</i>
2.2.3.2.	<i>Visión</i>	<i>9</i>
2.2.3.3.	<i>Objetivo organizacional</i>	<i>9</i>

2.2.3.4.	<i>Valores organizacionales</i>	10
2.2.4.	<i>Estructura organizacional</i>	10
2.2.4.1.	<i>Tipos de estructuras organizacionales</i>	11
2.2.4.2.	<i>Etapas de una estructura organizacional</i>	11
2.2.5.	<i>Organigramas</i>	12
2.2.5.1.	<i>Clases de organigramas</i>	12
2.2.6.	<i>Simbología de organigrama</i>	13
2.2.7.	<i>Niveles administrativos</i>	14
2.2.8.	<i>Manuales administrativos</i>	14
2.2.8.1.	<i>Importancia</i>	14
2.2.8.2.	<i>Objetivos de los manuales</i>	15
2.2.8.3.	<i>Ventajas</i>	15
2.2.8.4.	<i>Desventajas</i>	16
2.2.9.	<i>Manual de historia</i>	16
2.2.9.1.	<i>Pasos para contar la historia de tu empresa con contenidos de valor</i>	16
2.2.9.2.	<i>Ejemplo de manual de historia</i>	17
2.2.10.	<i>Manual de puestos</i>	18
2.2.10.1.	<i>Perfil de puestos</i>	18
2.2.10.2.	<i>Beneficios de la descripción de puestos</i>	18
2.2.10.3.	<i>Factores a considerar en el manual de puestos</i>	19
2.2.10.4.	<i>Ejemplo de manual de puestos</i>	20
2.2.11.	<i>Manual de Funciones</i>	20
2.2.11.1.	<i>Importancia</i>	20
2.2.11.2.	<i>Objetivos del manual</i>	21
2.2.11.3.	<i>Elementos que complementan un manual de funciones</i>	21
2.2.11.4.	<i>Aspectos del manual de funciones</i>	21
2.2.11.5.	<i>Utilidad de manual de funciones</i>	21
2.2.11.6.	<i>Contenido del manual de funciones</i>	22
2.2.11.7.	<i>Finalidad</i>	22
2.2.11.8.	<i>Área de eficiencia y resultados</i>	23
2.2.11.9.	<i>Funciones</i>	23
2.2.11.10.	<i>Decisiones</i>	24
2.2.11.11.	<i>Relaciones del puesto</i>	24
2.2.11.12.	<i>Condiciones de trabajo</i>	24
2.2.11.13.	<i>Requerimientos del puesto</i>	24
2.2.11.14.	<i>Formato de manual de funciones</i>	25
2.2.12.	<i>Manual de políticas</i>	26

2.2.12.1.	<i>Importancia</i>	26
2.2.12.2.	<i>Objetivo del manual de políticas</i>	26
2.2.12.3.	<i>Ventajas</i>	26
2.2.12.4.	<i>Tipos de políticas</i>	27
2.2.12.5.	<i>Contenido del manual de políticas</i>	27
2.2.12.6.	<i>Desarrollo de políticas</i>	28
2.2.12.7.	<i>Descripción narrativa de políticas</i>	28
2.2.12.8.	<i>Ejemplo de manual de políticas</i>	29
2.3.	Marco conceptual	29

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	31
3.1.	Enfoque de investigación	31
3.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i>	31
3.1.2.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	31
3.2.	Niveles de la investigación	32
3.2.1.	<i>Nivel descriptivo</i>	32
3.3.	Diseño de investigación	32
3.3.1.	<i>Diseño no experimental</i>	32
3.4.	Tipo de estudio	33
3.4.1.	<i>Investigación documental</i>	33
3.4.2.	<i>Investigación de campo</i>	33
3.5.	Población, planificación, selección cálculo del tamaño de la muestra	34
3.5.1.	<i>Población</i>	34
3.5.2.	<i>Muestra</i>	34
3.6.	Métodos de la investigación	35
3.6.1.	<i>Método inductivo</i>	35
3.7.	Técnicas e instrumentos de la investigación	35
3.7.1.	<i>Encuesta</i>	35
3.7.2.	<i>Entrevista</i>	36
3.8.	Idea a defender	36

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	38
4.1.	Entrevista dirigida al dueño propietario de la Auto tapicería Maykel	38

4.2.	Encuesta realizada a los colaboradores	41
4.3.	Discusión de resultados de la entrevista y encuesta	53

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	55
5.1.	Diagnóstico de la situación actual de la empresa Auto tapicería “Maykel”	55
5.1.1.	<i>Estructura organizacional actual</i>	55
5.1.2.	<i>Organigrama estructural actual de la Auto Tapicería Maykel</i>	56
5.1.3.	<i>Organigrama de posición de personal actual de la Auto Tapicería Maykel</i>	57
5.1.4.	<i>Organigrama funcional actual de la Auto Tapicería Maykel</i>	58
5.2.	Contenido de la propuesta	58
5.2.1.	<i>Objetivo de la Propuesta</i>	59
5.2.2.	<i>Diseño de Organigramas para la Auto Tapicería Maykel</i>	59
5.2.2.1.	<i>Organigrama estructural propuesto para la Auto Tapicería Maykel</i>	59
5.2.2.2.	<i>Organigrama de posición de puestos para la Auto Tapicería Maykel</i>	60
5.2.2.3.	<i>Organigrama funcional propuesto para la Auto Tapicería Maykel</i>	61
5.2.3.	<i>Manuales administrativos propuestos</i>	62
5.2.4.	<i>Manual de historia</i>	63
5.2.4.1.	<i>Contenido del manual de historia</i>	64
5.2.5.	<i>Manual de clasificación de puestos</i>	71
5.2.5.1.	<i>Contenido del manual de puestos</i>	72
5.2.6.	<i>Manual de funciones</i>	80
5.2.6.1.	<i>Contenido del manual de funciones</i>	81
5.2.7.	<i>Manual de políticas</i>	91
5.2.7.1.	<i>Contenido del manual de políticas</i>	92
	CONCLUSIONES	98
	RECOMENDACIONES	99
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Simbología de organigrama.....	13
Tabla 2-2:	Ejemplo manual de historia.....	17
Tabla 3-2:	Descripción de cargos.....	19
Tabla 4-2:	Ejemplo de manual de puestos.....	20
Tabla 5-2:	Ejemplo manual de funciones.....	25
Tabla 6-2:	Ejemplo manual de políticas y procedimientos.....	29
Tabla 1-4:	Género del encuestado.....	41
Tabla 2-4:	Nivel de educación del encuestado.....	42
Tabla 3-4:	Funciones a desempeñar.....	43
Tabla 4-4:	Estructura organizacional.....	44
Tabla 5-4:	Objetivos organizaciones definidos.....	45
Tabla 6-4:	Filosofía corporativa de la empresa.....	46
Tabla 7-4:	Inmediato superior de la empresa.....	47
Tabla 8-4:	Actividades a desempeñar por los colaboradores.....	48
Tabla 9-4:	Dificultad para realizar las actividades.....	49
Tabla 10-4:	Diseño de manual de funciones.....	50
Tabla 11-4:	Comunicación entre colaboradores.....	51
Tabla 12-4:	Decisiones del gerente propietario.....	52
Tabla 1-5:	Nómina de colaboradores de la empresa.....	55
Tabla 2-5:	Puestos de la empresa.....	56
Tabla 3-5:	Codificación de manuales administrativos.....	62
Tabla 4-5:	Formulación de la misión.....	68
Tabla 5-5:	Formulación de la visión.....	69
Tabla 6-5:	Puestos de la empresa.....	72

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-1:	Estructura funcional.....	11
Ilustración 2-1:	Estructura Lineal.....	11
Ilustración 3-1:	Niveles Administrativos	14
Ilustración 1-4:	Género del encuestado	41
Ilustración 2-4:	Nivel de educación del encuestado	42
Ilustración 3-4:	Funciones a desempeñar	43
Ilustración 4-4:	Estructura organizacional.....	44
Ilustración 5-4:	Objetivos organizacionales definidos	45
Ilustración 6-4:	Filosofía corporativa de la empresa	46
Ilustración 7-4:	Inmediato superior de la empresa	47
Ilustración 8-4:	Actividades a desempeñar por los colaboradores.....	48
Ilustración 9-4:	Dificultad para realizar las actividades	49
Ilustración 10-4:	Diseño de manual de funciones	50
Ilustración 11-4:	Comunicación entre colaboradores	51
Ilustración 12-4:	Decisiones del gerente propietario	52
Ilustración 1-5:	Organigrama estructural actual	56
Ilustración 2-5:	Organigrama de posición de personal actual.....	57
Ilustración 3-5:	Organigrama funcional actual.....	58
Ilustración 4-5:	Organigrama estructural propuesto	59
Ilustración 5-5:	Organigrama de posición de personal propuesto.....	60
Ilustración 6-5:	Organigrama funcional propuesto.....	61
Ilustración 7-5:	Localización de la empresa	67

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE ENCUESTA

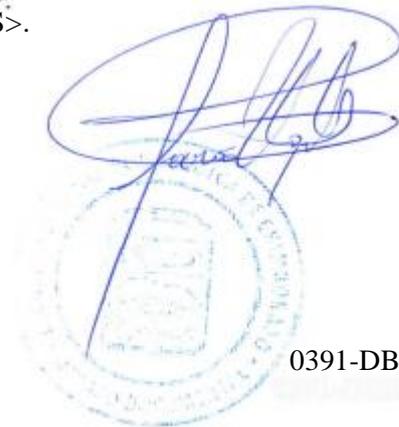
ANEXO B: FORMATO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE PROPIETARIO DE
LA AUTO TAPICERÍA MAYKEL

ANEXO C: EVIDENCIA DE AL ENCUESTA

RESUMEN

La presente investigación denominada Desarrollo de un Estudio Organizacional para la empresa Auto Tapicería Maykel ubicada en la ciudad de Ambato se desarrolló con el objetivo de implementar los manuales administrativos que permitan tomar decisiones adecuadas. Para su desarrollo se empleó una metodología tanto cuantitativa como cualitativa, se aplicó instrumentos como la entrevista al gerente propietario y la encuestas realizada a los colaboradores donde conoció las siguientes falencias, carece de una estructura organizacional por la falta de un manuales administrativos, duplicidad de funciones, mala toma de decisiones. El contenido del presente se basa en el diagnóstico de la situación actual de la empresa, creando así una cultura organizacional mediante una estructura orgánica adecuada a fin de determinar los puestos de trabajo de cada colaborador, de igual forma los manuales administrativos se crea la filosofía corporativa, manuales de funciones y políticas de acorde al giro de negocio que son importantes al establecer lineamientos propicios en la planificación, organización, dirección y control para que las actividades se desarrollen de manera ordenada a fin de lograr el crecimiento institucional a través del cumplimiento de sus objetivos institucionales. Se recomienda al propietario de la empresa implementar la estructura organizacional propuesta siendo esta un conjunto de medidas que podrán ser mejoradas a fin de fomentar el compromiso organizacional para lograr el cumplimiento de las actividades encomendadas a los colaboradores mediante la socialización de los Manuales Administrativos para que cada integrante conozca su puesto de trabajo, funciones, responsabilidades y los estándares de conducta en cada área de la empresa, desempeñando un trabajo eficiente y eficaz con un producto de calidad.

Palabras clave: <ESTUDIO ORGANIZACIONAL>, <ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL>, <MANUALES ADMINISTRATIVOS>, <FILOSOFÍA CORPORATIVA>, <TOMA DE DECISIONES>.



27-02-2023
0391-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The present investigation called Development of an Organizational of an Organizational Study for the company Auto Tapicería Maykel located in the city of Ambato was the city of Ambato was developed with the objective of implementing the administrative manuals administrative manuals that allow to make adequate decisions. For its development, a quantitative and a quantitative and qualitative methodology was used for its development instruments such as an interview with the owner manager and a survey of employees where the followingshortcomings were identified: lack of an organizational structure due to the organizational structure due to the lack of administrative manuals, duplicity of functions, poor decision making. The content of the content of this report is based on the diagnosis of the current situation of the company, creating an organizational culture by means of an adequate organizational structure in order to determine the job positions of each employee the job positions of each collaborator, as well as the administrative manuals to create the philosophy, function manuals and policies according to the line of business policies according to the line of business, which are important to establish guidelines conducive to guidelines for planning, organization, direction and control, so that the activities are developed activities are developed in an orderly manner in order to achieve the institutional growth through the institutional growth through the fulfillment of its institutional objectives institutional objectives. It is recommended that the owner of the company. The owner of the company is recommended to implement the proposed organizational structure, which is a set of measures that can be measures that can be improved in order to foster organizational commitment to achieve the company's to achieve compliance with the activities entrusted to activities entrusted to the collaborators by means of the socialization of the Administrative Manuals so that every member of the Administrative Manuals so that each member knows his or her job, responsibilities, and the standards of conduct in each area of the company, performing an efficient and company, performing an efficient and effective work with a quality product

Keywords: <ORGANIZATIONAL STUDY>, <ORGANIZATIONAL STRUCTURE>, <ORGANIZATIONAL ORGANIZATIONAL>, <ADMINISTRATIVE MANUALS>, <CORPORATE PHILOSOPHY>, <DECISION MAKING>.



Lic. Viviana Vanessa Yanez Valle Msc

0201571411

INTRODUCCIÓN

El crecimiento empresarial en la actualidad está motivado por la necesidad de supervivencia en el mercado, siendo un fenómeno que ha existido a lo largo de los años, por el crecimiento de la empresa que desea invertir y aumentar su tamaño. Por lo que la demanda obliga a los negocios a expandirse, generando un crecimiento desorganizado.

El Estudio Organizacional es considerado como una herramienta que permite aplicar un cambio controlado de la empresa, de igual forma su relevancia empresarial tiene un alto impacto positivo basándose en el liderazgo, el factor humano y la correcta comunicación buscando mejorar el clima, salud y cultura organizacional que se adapta a los cambios bruscos involucrando a la comercialización de un producto dentro de una empresa.

Actualmente Auto Tapicería Maykel se enfrenta a un crecimiento desorganizado y la dificultad de adaptarse a los nuevos cambios. En los siete años de trayectoria, la empresa no ha crecido en el ámbito comercial, debido a la carencia de una estructura organizacional, organigramas y manuales administrativos (de historia, clasificación de puestos, funciones y políticas), siendo lo mencionado parte de una propuesta que contribuye efectivamente en el cumplimiento de las actividades y funciones establecidas, así como, la motivación y satisfacción de los miembros de la empresa con relación a su trabajo.

En la presente investigación se plantea, manuales de desarrollo en cuanto a negocios y el desenvolvimiento del personal, todo esto para lograr erradicar o mitigar las barreras en la toma de decisiones y la insatisfacción de los clientes internos y externos de las organizaciones dando cumplimiento de políticas. De esta manera la productividad de la empresa se incrementará a un mediano plazo

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las empresas ecuatorianas ante la presencia del Covid-19 han presentado varias dificultades para mantenerse en el mercado, dando como origen la quiebra de las empresas y en ocasiones el despido de los colaboradores.

De acuerdo a los datos estadísticos revelados por la Superintendencia de Compañías, más del 60% de las quiebras o cierres durante la pandemia se han dado en el sector de las pequeñas, medianas y microempresas. Una de las razones es que solo el 30% han logrado diversificar sus ingresos y reinventar sus negocios para enfrentar la crisis debido a que tienen una correcta estructura administrativa para poder desarrollar sus actividades de manera eficiente (La Hora, 2021).

La auto tapicería Maykel es una empresa que trabaja empíricamente, ubicada en la ciudad de Ambato, tiene más de 6 años de experiencia en el mercado ofreciendo el tapizado de asientos y pisos de vehículos, la tapicería cuenta con 5 colaboradores, el propietario y su esposa, al finalizar el ciclo contable del año 2021, dicha empresa facturó un monto de \$ 14.400,00 dólares.

En las visitas realizadas se ha evidenciado como problemática existen dentro de la Auto Tapicería la carencia de una estructura organizacional, lo cual genera varios problemas, como son la duplicidad de funciones implicando la descoordinación de las actividades, retrasos, demoras y pérdida de tiempo.

No se ha realizado un diagnóstico situacional que permita identificar los factores interno y externo, mismos que influyen sobre las actividades y el direccionamiento para alcanzar una adecuada toma de decisiones y de esta forma poder posesionarse en el mercado. Otro problema presente en la organización es la falta de comunicación entre colaboradores, lo cual ha generado un ambiente laboral desagradable en la organización.

1.1.1. *Formulación del problema*

¿De qué manera contribuirá el estudio organizacional en la toma de decisiones de la Auto Tapicería “Maykel”?

1.1.2. Sistematización del problema

- ¿Cuál es la estructura organizacional con la que funciona la empresa Auto Tapicería Maykel?
- ¿Cómo afecta la carencia de una estructura administrativa en la toma de decisiones?
- ¿Cómo contribuye el diagnóstico situacional actual en la identificación de la problemática?
- ¿Cómo influye la filosofía corporativa en el desempeño de los colaboradores?

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Diseñar la estructura organizacional para la auto tapicería Maykel ubicada en la ciudad de Ambato, mediante la elaboración de los manuales administrativos que permita tomar decisiones adecuadas.

1.2.2. Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación administrativa actual de la Auto Tapicería Maykel.
- Diseñar una estructura organizacional a través de organigramas estructurales y de posición de personal.
- Diseñar los manuales administrativos de historia, clasificación de puestos, funciones y políticas.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

“Los estudios organizacionales son los encargados de conocer y describir los procesos y actividades que tienen lugar en toda organización, es decir, de la comprensión de los fenómenos organizacionales ” (Omaña, L. & Ramírez, K., 2019, pág. 4).

En Muchas ocasiones las organizaciones trabajan o se constituyen de manera empírica con un capital y con un conocimiento administrativo limitado, lo cual impide alcanzar el éxito, en estos casos carecen de una filosofía empresarial, un organigrama que permita identificar de manera

jerárquica al personal originando una duplicidad de funciones al no tener claro el rol a desempeñar, esto conlleva a la desorganización en las actividades a desarrollar.

El Estudio Organizacional genera un impacto significativo en la estructura organizacional, niveles jerárquicos y en las actividades desarrolladas por el personal permitiendo conocer la capacidad operativa a fin de evaluar las fortalezas y debilidades del comportamiento de la empresa, de igual manera (Delgado J. , 2016) hace referencia a un sistema de comunicación en donde existe el respeto y la responsabilidad de niveles jerárquicos de la organización, mediante la planificación e implementación de una estructura organizacional conjuntamente con un manual de funciones para el adecuado cumplimiento de las actividades de manera eficiente desarrollando sus conocimientos y habilidades.

Este trabajo de investigación se sustenta en las aportaciones de los autores mencionados anteriormente, la información servirá como apoyo para el desarrollo del estudio organizacional para la empresa “Auto Tapicería Maykel”, debido a que no cuenta con una estructura organizacional definida que permita administrar de forma adecuada los recursos de la empresa.

1.3.2. *Justificación metodológica*

Con respecto a la Justificación metodológica de la investigación (Hernández; Fernández & Bastista, 2018) mencionan que es una disciplina que se encarga del estudio crítico de los procedimientos y medios aplicados en la investigación a fin de alcanzar y crear el conocimiento necesario en el campo investigativo mediante técnicas, métodos e instrumentos utilizados para su desarrollo, (Bernal, 2016) argumenta que la investigación realizada debe ser justificada con respecto al método desarrollado siendo válido y confiable la información obtenida, la cual permitirá conocer la problemática existente para su posible solución de acuerdo a lo requerido.

Por lo antes mencionado es necesario la justificación metodológica, la cual permitirá mediante la aplicación de técnicas e instrumentos la recopilación de información necesaria con el propósito de conocer la situación actual de la empresa, esto se logrará mediante la aplicación de una encuesta y una entrevista a los colaboradores y gerente, para el desarrollo del estudio organizacional de la Auto Tapicería Maykel.

1.3.3. *Justificación práctica*

Se desarrollará un Estudio Organizacional en la empresa Auto Tapicería Maykel con la cual, se pretende aportar en la solución de los problemas existentes en el área administrativa permitiendo alcanzar los objetivos y metas propuestos mediante el correcto manejo de la estructura organizacional y de sus funciones. Mediante este estudio la tapicería podrá generar una buena comunicación entre sus colaboradores de cada área, originando con ello buen ambiente de trabajo y a la vez garantizar el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a su cargo de responsabilidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Mediante la revisión de trabajos de titulación del repositorio de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se obtuvo información relevante para investigación con respecto al desarrollo de un estudio organizacional para la empresa, por lo que se considera lo siguiente.

La información adquirida del autor (Moreno, 2019) con el tema de titulación denominado “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA OZALNAMOR PROVINCIA DE ORELLANA, CANTÓN FCO. DE ORELLANA” menciona que el diseño de estructura organizacional y administrativa permite evaluar la situación actual y establecer lineamientos de direccionamiento mediante acciones estratégicas encaminadas al logro de los objetivos empresariales, así como también la elaboración de una matriz FODA que visualice el potencial de la organización en función de las cinco fuerzas de Porter.

Es importante que toda organización cuente con una filosofía empresarial, políticas, estructura organizacional, manual funcional, flujogramas de los procesos de producción y un plan operativo, (Velasteguí, 2017) con su tema “LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE SURTIOFFICE S.A.” indica que la mayor parte de las empresas requieren de un diagnóstico y una estructura organizacional para crecer y ser rentables, lo cual ha permitido identificar puntos claves para fortalecer el éxito de la organización y de esta forma mejorar la competitividad y desenvolvimiento de la organización a fin de ayudar a los directivos a identificar el rendimiento laboral de su personal, al no contar con un manual que especifique las responsabilidades de cada cargo y sus funciones, existiendo la falta de planificación y organización de las actividades, que a la vez influyen en la toma de decisiones de los directivos, esto pese a que no se cuenta con un organigrama que identifique los niveles jerárquicos de la organización, mejorando el rendimiento de los trabajadores a fin de evitar la carga laboral y duplicidad de funciones.

Por lo tanto, (Cava, 2016) con su tema “DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA “PANADERÍA Y PASTELERÍA LA EXQUISITA”, UBICADA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2016” manifiesta que la estructura organizacional permite

establecer lineamientos para desarrollar actividades identificando cada uno de los cargos de los trabajadores, esto contribuye en el crecimiento de la organización conjuntamente con el diagnóstico situacional de la empresa, identificando puntos claves de fortalecimiento que garanticen la competitividad y desenvolvimiento de la organización.

Para el presente trabajo de investigación se ha referenciado los autores antes mencionados conjuntamente con sus aportaciones teóricas, ya que serán la base para el desarrollo de la investigación, la cual ayudará a obtener una adecuada gestión administrativa y un eficiente desarrollo organizacional en la Auto tapicería “Maykel”. Esto permitirá conocer y analizar la situación actual de la empresa para la toma decisiones oportunas.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Estudio organizacional

(Delgado J. , 2016) y (Webnode, 2014) señalan que el Estudio Organizacional: es un sistema de comunicación que busca determinar la capacidad operativa de la organización con el fin de conocer y evaluar fortalezas y debilidades mediante la implementación de una estructura organizacional que permita un adecuado manejo de sus recursos acorde a los requerimientos y necesidades de la organización, también ayudará a conocer la situación actual en la que se encuentra para poder dar una solución a la problemática administrativa existentes (Euroinnova Business school, 2016) añade que el objetivo del estudio organizacional es analizar y explorar las capacidades con las que cuenta la empresa en un tiempo determinado, mediante diferentes métodos que permitan identificar el potencial de la organización y comprender las responsabilidades que tiene cada nivel jerárquico en cuanto a los cargos que ocupa el personal.

2.2.1.1. Importancia

El Estudio organizacional según (Euroinnova Business school, 2016) permite conocer la complejidad de una organización y profundizar en la interacción que existe entre los departamentos para conocer su funcionamiento y el nivel organizacional que posee, promoviendo un mejor el clima organizacional, (Alayón, 2020) menciona que este estudio busca resultados eficaces a través del análisis de los individuos, los grupos y la estructura de la empresa, considerando las capacidades y habilidades de los colaboradores para alcanzar mayor eficiencia y productividad.

2.2.1.2. *Proceso del estudio organizacional*

Los pasos del estudio organizacional citados por (Webnode, 2014) se muestra a continuación:

- Definir los objetivos generales de la empresa con concordancia entre la estructura organizacional y los objetivos.
- Elaborar un listado de actividades administrativas necesarias.
- Definir cuáles de actividades se subcontratará y cuales se harán de manera directa.
- Las actividades que se realizarán directamente, agrupar las tareas y actividades relacionadas o afines en subsistemas.
- Identificar las funciones específicas que debe cumplir cada subsistema.
- Identificar las necesidades de Recurso Humano de cada subsistema.
- Expresar los subsistemas en unidades administrativas o grupos de trabajo
- Asignar funciones y definir cargos para cada unidad administrativa o grupo de trabajo.
- Elaboración del Organigrama
- Descripción de las funciones de cada cargo.

2.2.2. *Diagnóstico situacional*

Es la adecuada combinación de los recursos para dar solución a un problema o necesidad obteniendo el máximo beneficio al menor costo y riesgo posible (Huilcapi, S & Gallegos, D, 2020). El diagnóstico permite visualizar el direccionamiento organizacional conjuntamente con las transformaciones necesarias de posicionamiento de mercado, ayudando en la toma de decisiones, en el cambio y el desarrollo institucional. (Márquez, 2020) manifiesta que se lo realiza con el propósito de identificar las oportunidades de mejora e identificar las necesidades que deben ser fortalecidas para el desarrollo de las estrategias que permitan alcanzar los objetivos propuestos. Se presenta a continuación los elementos del diagnóstico situacional:

- **Fortaleza:** actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan en el logro de los objetivos de una institución.
- **Debilidades:** actividades y atributos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa.
- **Oportunidades:** Eventos, hechos o tendencias en el entorno de la organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de esta, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.
- **Amenaza:** Eventos, hechos o tendencias en el entorno de la organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo.

2.2.3. Filosofía corporativa

2.2.3.1. Misión

Se considera como los intereses y metas que tiene la organización, para su cumplimiento se basa en la situación actual, considerando los diversos factores que influyen en la toma de decisiones (Cano, 2017). En este contexto, se entiende que la misión es una guía para la dirección de la organización, en la cual se ve reflejada el propósito y alcance, creando metas a cumplir en base a la razón de ser de la organización (Chiavenato, 2017). A continuación, se considera los siguientes aspectos:

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué hacemos?
- ¿Por qué estamos aquí?

2.2.3.2. Visión

La visión según (Cano, 2017) hace referencia al escenario futuro deseable y visible de donde queremos ver la organización, siendo un reto el alcanzar los objetivos propuestos de manera oportuna. Esta imagen organizacional según (Chiavenato, 2017) se enfoca en un sueño futuro por alcanzar utilizando de forma óptima los recursos necesarios para lograr el éxito organizacional su adecuada administración.

Para la formulación de la visión se considera las siguientes preguntas:

- ¿En qué tiempo?
- ¿En qué nos convertiremos?
- ¿Para qué lo haremos?

2.2.3.3. Objetivo organizacional

Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr una imagen organizacional a futuro y alcanzar las metas (Koontz, 2008). En la actualidad toda organización tiene como propósito alcanzar sus objetivos de manera oportuna, por lo tanto, los objetivos de la organización se encuentran en constante evolución y modificación conforme al medio ambiente y su entorno laboral.

Los objetivos según (Chiavenato, 2017) reflejan la identidad de la organización permitiendo establecer responsabilidades en caminadas por un plan de actividades para el cumplimiento de las metas en un tiempo específico, estos objetivos son propuestos y sujetos a votaciones por parte de los accionistas para considerar los más relevantes y enfocar en su cumplimiento.

Para definir claramente un objetivo (Chiavenato, 2017) menciona el modelo “SMART”:

- **Específico:** Deben ser concretos, claros, precisos y fáciles de comprender
- **Medible:** Se debe crear identificadores que permitan observar el éxito de forma tangible.
- **Alcanzable:** Se debe realizar considerando la misión y recursos de la organización.
- **Retador:** Deben ser relevante implicando esfuerzo para su cumplimiento.
- **Tiempo:** Limite propuesto para obtener resultados y a la vez estos sean medidos

2.2.3.4. *Valores organizacionales*

Se convierte en un pilar fundamental al aplicar los valores más importantes en la organización permitiendo su identificación y fortalecimiento, basándose en las cualidades como el respeto, la responsabilidad, la eficiencia y la puntualidad (Centremetal, 2011), con lo mencionado podemos sustentar que el cumplimiento de los valores organizacionales busca la manera de dar a conocer al personal como influye estos valores en la toma de decisiones. (Grudemi, 2022) menciona que los valores organizacionales también son considerados como cualidades, virtudes y principios que emplea un grupo de trabajo para conservar un ambiente pacífico, agradable, respetuoso y eficaz para de esta manera alcanzar los objetivos considerando el bienestar tanto laboral como empresarial.

2.2.4. *Estructura organizacional*

La estructura organizacional según (Fincowsky, 2015) es un modelo que distribuye los departamentos, actividades, grupos y profesionales de una empresa, siendo parte de los objetivos organizacionales. También es conocida como una gráfica o carta de la estructura formal de una organización, en la cual se representa las funciones y los niveles jerárquicos de cumplimiento responsable correspondiente a cada puesto de trabajo (Much, 2011).

2.2.4.1. Tipos de estructuras organizacionales

1) Estructura funcional

Esta estructura es ideal para empresas con un mediano o un alto número de trabajadores, la misma divide la organización por funciones según la especialización de trabajo (Much, 2011).



Ilustración 1-1: Estructura funcional

Fuente: Fincowsky, (2015)

2) Estructura lineal

Es el modelo común de las pequeñas y medianas empresas, pues representa al alto directivo (gerente o dueño) que controla y supervisa varios niveles organizacionales (Much, 2011).

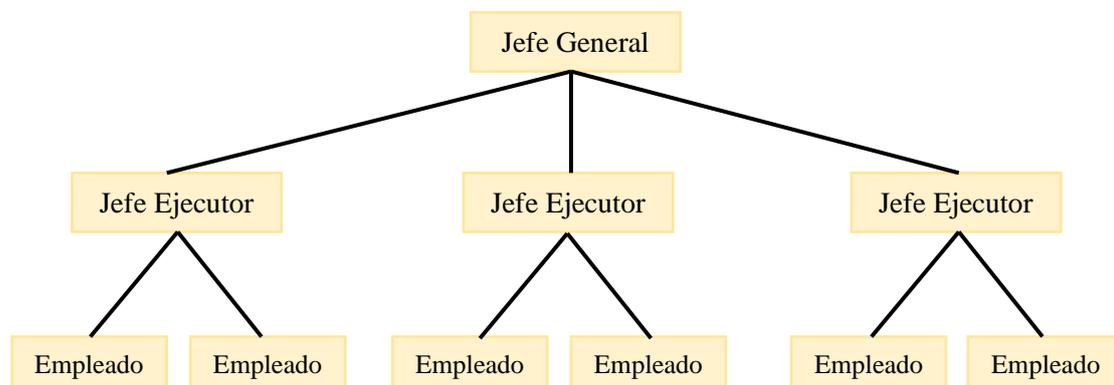


Ilustración 2-1: Estructura Lineal

Fuente: Much, (2011)

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

2.2.4.2. Etapas de una estructura organizacional

Las etapas de la estructura organizacional según (Cabrera, 2019) son las siguientes:

- **Identificar los puestos de trabajo:** Esta expresión básica permite definir las responsabilidades, habilidades competencias y condiciones que son necesarias en la organización.
- **Diseñar la superestructura:** El organigrama de la organización conjuntamente con su jerarquía de puestos define el diseño de la estructura organizacional.
- **Diseñar los dispositivos de enlace:** Representan el establecimiento de los sistemas de planificación y control.
- **Determinar la configuración estructural:** Profesional, divisional, innovadora, política, burocracia maquina, misionera y burocracia profesional.
- **Implantar la estructura diseñada:** Cuando es analizada por parte del directorio de una institución, para así poner en funcionamiento las distintas áreas con sus respectivos cargos de trabajo.
- **Evaluar la estructura:** Describe como se realiza la evolución de las personas con respecto a su desempeño, cumplimiento de objetivos, etc.
- **Mejorar la estructura:** En esta etapa se analiza las distintas fallas de la estructura, para proceder a mejorar.

2.2.5. *Organigramas*

Los organigramas son representación gráfica de la estructura orgánica de una organización que reflejan la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría de forma esquemática con el propósito de que el personal puede conocer los niveles jerárquicos de mando en sus respectivas áreas laborales (Thompson, 2020). Constituyen la expresión, bajo forma de documento mostrando las diversas partes que lo componen de forma detallada conforme a las responsabilidades y puestos asignados al personal (Palominio, 2005). Los organigramas deben ser claros y precisos, por lo tanto, se recomienda detallar la información más importante, siendo fácil de comprender.

2.2.5.1. *Clases de organigramas*

Clasificación de los organigramas según (Cano, 2017):

Por su Extensión

- **General:** Representa solo las unidades principales y las relaciones más simples de la organización.

- **Analítico:** Es aquel que muestra todas las unidades administrativas y todas las relaciones existentes entre ellas. Su uso es de carácter técnico y su concepción es más detallista y completa.

Por su contenido

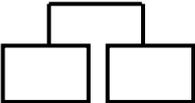
- **Estructural:** Representa la estructura organizacional a partir de sus unidades principales, sirve para informar al personal y al público la forma como está constituida su estructura.
- **Funcional:** Expresa tanto la estructura organizacional, como las funciones que tienen señaladas cada una de sus partes.
- **Personal:** Llamado también puestos de trabajo, menciona nombres, títulos, números de subordinados entre otros aspectos.

Por su diseño

- **Vertical.** - Es la forma más usual, en esta los niveles jerárquicos quedan determinados de arriba hacia abajo, que es más común.
- **Horizontal.** - los niveles jerárquicos se representan de izquierda a derecha, se utiliza cuando existen múltiples niveles.
- **Circular.** - Los niveles jerárquicos quedan determinados desde el centro hacia la periferia.
- **Mixto.** - Se utiliza por razones de espacio, es una mezcla del horizontal y del vertical.

2.2.6. Simbología de organigrama

Tabla 1-2: Simbología de organigrama

	Autoridad (relación de mando)
	Staff (apoyo, asesoría)
	Autoridad (sobre el otro puesto)
	Unidades de mando en el mismo nivel
	Unidades de mando (puesto)

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

2.2.7. Niveles administrativos



Ilustración 3-1: Niveles Administrativos

Fuente: Libro de organización Aplicada de Munch Lourdes

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

2.2.8. Manuales administrativos

Los manuales administrativos sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (Fincowsky, 2015). Estos manuales contienen información según el requerimiento y las necesidades de la organización en el cual interviene los antecedentes, estructura, políticas, procedimientos, entre otros.

De igual forma (Calderón, G & Estrada, J., 2018) contribuyen a la investigación mencionando que estos escritos sistemáticos tienen el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño para alcanzar los objetivos propuestos por la organización de manera eficiente.

2.2.8.1. Importancia

(Rodríguez, 2019) considera que los manuales administrativos son muy significativos al ser considerados como una herramienta para la toma de decisiones, permitiendo organizar los niveles jerárquicos dentro de la empresa. Los manuales deben estar en constante actualización

debido a que proporcionan información oportuna con respecto a los procedimientos, instrucciones, políticas, entre otros más relevantes para la empresa. (Fincowsky, 2015) constituye como un conjunto de documentos que se originan a partir de los objetivos y las políticas implementadas, convirtiéndose en una guía para el personal a cargo del direccionamiento de la empresa.

2.2.8.2. *Objetivos de los manuales*

Los objetivos que (Chiavenato, 2017) presenta para la elaboración de los manuales son:

- Instruir a los colaboradores información sobre objetivos, visión, misión, estrategias, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, responsabilidades, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada área a fin asignar responsabilidades y evitar cuellos de botellas.
- Contribuir a la ejecución correcta de las labores asignadas.
- Servir como medio de integración y orientación facilitando la incorporación del personal a sus funciones.
- Permite el mejoramiento de los sistemas, procesos, procedimientos y métodos de trabajo.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.
- Simplificar la determinación de responsabilidades por fallas y errores.
- Aumentar la eficiencia de los colaboradores indicándoles que es lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Obtener una mejor coordinación de trabajo entre colaboradores.

2.2.8.3. *Ventajas*

Las ventajas más importantes citadas por (Chiavenato, 2017) son las siguientes:

- Servir como un compendio de la totalidad de funciones y actividades que desarrolla la organización.
- La gestión administrativa y la toma de decisiones son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.
- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad por asumir, surgiendo dudas con respecto a las áreas organizacionales que deben tomar decisiones o proceder con acciones.

- Son elementos informativos para instruir o capacitar al personal que se inicia en funciones que desconocían.

2.2.8.4. *Desventajas*

Las principales desventajas de los Manuales Administrativos referenciadas por (Chiavenato, 2017) son:

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
- Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- El costo de producción y actualización puede ser alto.
- Si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad.
- Incluye solo aspectos formales de la organización.

2.2.9. *Manual de historia*

El propósito del Manual de Historia según (Fincowsky, 2015) y (Asqui, 2019) es proporcionar información histórica sobre la empresa, donde se detalla sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual, permitiendo tener un mejor panorama con respecto a la filosofía organizacional, además contribuye a una mejor comprensión y motiva al personal.

2.2.9.1. *Pasos para contar la historia de tu empresa con contenidos de valor*

Para contar la historia de la empresa se debe tener claro. ¿Para qué la queremos contar? ¿A quién le va a interesar leer la historia de mi empresa? ¿Buscamos transmitir o tener documentada la información? Con lo mencionado, el manual de historia tiene el propósito de atraer clientes internos que trabaje con la empresa y clientes externos que compre el producto ofrecido, detallando toda la información importante relacionada con el origen y el éxito de la empresa (Madero, 2020). continuación, se menciona los pasos a considerar.

- ¿Por qué?: Según la teoría de Simón Sinek muy pocas organizaciones conocen el motivo de su existencia y propósito. El saber el porqué de la existencia de la empresa permite a las organizaciones ser transparentes y generar confianza en los clientes.
- ¿Cómo?: Hace referencia al proceso comprobado que tuvo que atravesar la empresa en base a la experiencia para llegar a producir y comercializar el producto, generando la confianza y seguridad necesaria de los clientes.
- ¿Qué?: Resume y recolecta las ideas del porque y el cómo se va a generar el nuevo producto o servicio, es decir que se va a crear en la empresa.

2.2.9.2. Ejemplo de manual de historia

Tabla 2-2: Ejemplo manual de historia

	MANUAL DE HISTORIA DEL CENTRO FERRETERO “MULTICOMERCIO SILVA CÍA. LTDA.”	Código: DS-NT01 Versión: Primera Fecha: 15/02/2019 Página: 1
DATOS GENERALES DE LA EMPRESA		
Propietarios:	Sr. Armando Silva y Cristian Silva	
Provincia:	Chimborazo	
Cantón:	Alausí	
Dirección:	Av. 5 de junio #27 y Pedro de Loza	
Teléfono:	0969854414	
Email:	Multicomerciosilva07_disensa@hotmail.es	
Fecha de inicio de actividades:	10 de septiembre del 2007	
Historia		
<p>Centro ferretero “Multicomercio Silva Cía. Ltda.” está ubicado en el cantón Alausí provincia Chimborazo la iniciativa de crear este negocio se dio por el Señor Armando Silva y su hijo Cristian Silva, con la ayuda de su familia y vieron la necesidad del cantón Alausí de crear una ferretería que proveyera materiales de construcción sin tener que viajar a otras ciudades cercanas para comprar. Se constituyó esta empresa el 10 de septiembre del 2007, prestando atención los seis días de la semana, venta al por mayor de materiales de construcción; piedra, arena, grava, cemento, etcétera, venta al por mayor de artículos de ferreterías y cerraduras, martillos, sierras, destornilladores, y otras herramientas de mano, accesorios y dispositivos; cajas fuertes, extintores. Actualmente el Centro ferretero “Multicomercio Silva Cía. Ltda.” amplió su local, adquirió nueva maquinaria, compraron un vehículo y es considerada una de las ferreterías más completas del cantón Alausí, que ofrece materiales de construcción de calidad y alcance de todo bolsillo.</p>		
Misión		
<p>Somos una empresa dedicada a la comercialización de instrumentos para la construcción, uso industrial y del hogar, siempre brindando lo mejor al cliente para aportar al desarrollo y bienestar del cantón.</p>		
Visión		
<p>Ser líderes en la comercialización de productos para la construcción, industria y para el hogar. Trabajando en equipo, siempre en mejora continua tanto en nuestro personal como en nuestros productos.</p>		
Valores		
- Integridad	- Puntualidad	- Responsabilidad
Realizado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: “Multicomercio Silva Cía. Ltda.”

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

2.2.10. Manual de puestos

El manual de clasificación de puestos permite orientar a los jefes con respecto al tipo de tareas que deben realizarse en los diferentes puestos y procesos de trabajo, para determinar el personal requerido en el desarrollo de las actividades, las empresas lo utilizan con el fin de mejorar la gestión administrativa (Werther & Keith, 2018). Esta descripción de puestos tiene como propósito mencionar mediante un escrito las responsabilidades, condiciones, requerimientos, entre otros aspectos necesarios a considerar para su elaboración, ya que este documento ayudara en la comunicación entre el jefe inmediato y sus colaboradores, logrando la eficiencia en las actividades designadas.

2.2.10.1. Perfil de puestos

Con respecto al perfil de puestos (Micolta & Palacios, 2013) manifiestan que el cargo es un componente de las actividades desempeñadas por los trabajadores de acuerdo a los puestos asignados, donde se señala el número de ocupantes del cargo y las responsabilidades que tiene que asumir en la empresa conforme al organigrama estructural.

2.2.10.2. Beneficios de la descripción de puestos

Los beneficios de la descripción de puestos según (Micolta & Palacios, 2013) son los siguientes:

- Posibilita comparar puestos y clasificarlos, generando compensaciones más equitativas.
- Es una valiosa herramienta para reclutar, seleccionar y contratar personal.
- Facilita capacitar, entrenar y desarrollar al personal.
- Define rendimientos estándar, permitiendo realizar correctas evaluaciones.
- Es vital para los planes de sucesión.
- Mejora el análisis de la información de la organización.

Tabla 3-2: Descripción de cargos

Descripción del cargo
TÍTULO DEL CARGO: Asistente Administrativo.
Departamento: <i>Marketing</i> .
Resumen del cargo
Tareas y responsabilidades
✓ Tomar y transcribir notas.
✓ Organizar reuniones.
✓ Recibir y hacer llamadas telefónicas.
✓ Preparar informes.
Requisitos educacionales _____
Relaciones internas _____
Cualidades necesarias: habilidad verbal, habilidad para realizar cálculos simples.
Competencias: habilidad para realizar varias tareas, a menudo cambiando de asignaciones sin previo aviso.
Preparado por: _____ Fecha _____

Fuente: Martha Alles (2008)

2.2.10.3. Factores a considerar en el manual de puestos

- Requisitos intelectuales que debe poseer el empleado para desempeñar el cargo.
- Requisitos físicos, se refieren al esfuerzo físico que necesita el empleado.
- Responsabilidades implícitas, se refiere a la supervisión de subordinados, material, herramientas o equipos que utilizan.
- Condiciones de trabajo, se refieren a las condiciones ambientales y riesgos a los que se expone el empleado (Micolta & Palacios, 2013).

2.2.10.4. Ejemplo de manual de puestos

Tabla 4-2: Ejemplo de manual de puestos

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Denominación del Puesto	Categoría Laboral	
DIRECTOR TÉCNICO	DIRECTOR TÉCNICO	
Departamento	Nº. Titulares	Jornada laboral
Técnico	1	Mañana y tarde

2. FINALIDAD
<ul style="list-style-type: none">• La captación de clientes y elaboración de presupuestos.• Ajustar el desarrollo de las obras a los presupuestos consignados.• La dirección del Departamento de Producción, así como la gestión de los recursos humanos y materiales aplicados en los proyectos de trabajo, asignando el personal a los distintos trabajos.

3. ÁREAS DE EFICACIA / RESULTADOS
<ul style="list-style-type: none">• Clientes captados.• Presupuestos ajustados a un margen comercial eficaz.• Gestión de recursos humanos y materiales de su departamento.• Ajuste de resultados al presupuesto establecido en cada proyecto de trabajo.• Control de presupuestos.

Fuente: (Alteco Consultores, 2020).

2.2.11. Manual de Funciones

Un manual de funciones es una herramienta que contribuye en el sistema de control interno, creado para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral con respecto a los requisitos, instrucciones y responsabilidades sobre las políticas, funciones y procedimientos de las diferentes actividades que se realiza en una organización (Fincowsky, 2015).

Por lo tanto (Werther & Keith, 2018) alude que el manual de funciones se desarrolla para cada una de las actividades u operaciones relacionadas con los procesos administrativos y operativos de modo que permita identificar las fallas y el nivel de desempeño de los colaboradores facilitando la orientación, designación de responsabilidades y definir los cargos correspondientes a cada función para que la organización pueda funcionar bien.

2.2.11.1. Importancia

Es importante que las organizaciones posean un manual de funciones actualizado que permita lograr un equilibrio en la organización, mediante la descripción de actividades, normas, tareas y labores que deben cumplir cada miembro de la organización de acuerdo al cargo que ocupe, con el propósito de alcanzar los objetivos de manera eficiente estableciendo responsabilidades,

obligaciones y perfiles del puesto a fin de garantizar una adecuada gestión administrativa (Lanche, 2019).

2.2.11.2. *Objetivos del manual*

- Describir en forma clara y sencilla las funciones y competencias de cada uno de los puestos establecidos para la caja de ahorro.
- Identificar, ordenar y clasificar las funciones específicas que deben cumplir los cargos de la estructura general de la institución.
- Generar una gestión adecuada del talento humano que se oriente dentro de la planificación y programación institucional (Lanche, 2019).

2.2.11.3. *Elementos que complementan un manual de funciones*

Los elementos que complementan un manual de funciones según (Correa, 2020) son los siguientes:

- Manual de funciones y responsabilidades.
- Manual de procedimientos y diligenciamiento de formatos.
- Estructura orgánica de la Empresa.
- Manual de normas administrativas.
- Delineamientos o directrices de contratación de Personal.
- Reglamento laboral.

2.2.11.4. *Aspectos del manual de funciones*

- Definir la estructura organizacional de la empresa
- Definir la denominación y número de cargos que conformaran la estructura
- Asignar a cada cargo las funciones que les corresponden
- Establecer los requisitos necesarios para desempeñar las funciones asociadas
- Establecer las relaciones jerárquicas entre los diferentes cargos
- Aprobar y divulgar el manual de la empresa (Lanche, 2019).

2.2.11.5. *Utilidad de manual de funciones*

- Documentar los distintos puestos de trabajo de la organización mediante una descripción exhaustiva de los puestos, flujos de trabajo y sistemas.

- Establecer o completar el organigrama jerárquico funcional de la organización.
- Facilitar el control y la mejora de los sistemas de gestión y producción de servicios.
- También hace posible efectuar el desarrollo de una valoración de puestos de trabajo ajustada a sus contenidos y exigencias.
- Integrar las competencias profesionales necesarias para el buen desempeño del puesto de trabajo.
- Ejecutar una evaluación del rendimiento de las personas que desempeñan los puestos de trabajo.
- Identificar la duplicidad en actividades, funciones, tareas, responsabilidades...
- Facilitar la función de prevención de riesgos laborales (Alteco Consultores, 2020).

2.2.11.6. *Contenido del manual de funciones*

En el contenido del manual de funciones interviene el análisis de puestos que pretende determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para poder desempeñar. Este proceso es totalmente objetivo, ya que se enfoca únicamente en las necesidades del puesto, sin importar quien lo ocupe, para su aplicación se considera diversos métodos tales como: la observación, entrevista, cuestionario, entre otros (Royo, 2021). Una vez aplicado el análisis de puesto se procede a realizar la descripción de puesto que consiste en detallar su contenido, mencionando que hace el ocupante, como lo hace, cuando lo hace y porque lo hace, de esta manera se localiza el puesto adecuado en la organización, teniendo claras sus funciones y responsabilidades principales (Benalcázar & Herrera, 2017). El contenido de los manuales depende directamente de los siguientes aspectos:

- a) Aspectos Generales: Antecedentes, objetivos y políticas de la institución
- b) Aspectos Esenciales: Descripción de las unidades administrativas y los puestos de trabajo.
- c) Aspectos Complementarios: Detalle del organigrama interno que posee la empresa.
- d) Aspectos Adicionales: Glosario de los términos aplicación de normas, descripción de procedimientos.

2.2.11.7. *Finalidad*

La finalidad del Manual de Funciones según (Alteco Consultores, 2020) indica es la razón de ser del puesto de trabajo, ya que describe los requerimientos y responsabilidades a cumplir. A continuación, se menciona las siguientes finalidades:

- Gestión global de la empresa, optimizando los resultados clave del negocio.
- Dirigir, planificar y coordinar las actividades generales de los departamentos.
- Impulsar, mantener y desarrollar la gestión de la calidad total en la empresa.

2.2.11.8. *Área de eficiencia y resultados*

El área de eficiencia y resultados según (Alteco Consultores, 2020) es lo que materialmente aporta un Puesto a una Empresa con el cumplimiento de las actividades y responsabilidades de manera satisfactoria.

- Resultados económicos y financieros.
- Rentabilidad de las inversiones.
- Planificación y cumplimiento del presupuesto.
- Mejora de la calidad.
- Imagen de la empresa.

2.2.11.9. *Funciones*

Las funciones de un manual son las actividades asignadas al personal calificado para su cumplimiento de acuerdo al puesto de trabajo que desempeñe en la organización con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos (Alteco Consultores, 2020). A su vez, estas funciones se clasifican en:

- Funciones de ejecución:** consiste en llevar a cabo el conjunto de actividades que resulten de la planeación y ejecución de actividades para ayudar a los colaboradores en el mejoramiento del trabajo a desempeñar.
- Funciones directivas:** se enfoca en intuir sobre los colaboradores, mediante la planificación, organización, dirección y control para obtener un mejor direccionamiento organizacional que permita el cumplimiento de los objetivos.
- Funciones empresariales:** hace referencia a la producción, comercialización, al personal, adquisiciones, administración y finanzas que realiza como actividades en las diferentes áreas de la organización.

2.2.11.10. *Decisiones*

En el estudio de las decisiones que se adoptan en un determinado puesto, es fundamental definir el alcance, la cual viene dada por la magnitud de la decisión con respecto al cumplimiento de las actividades de cumplimiento en el puesto de trabajo (Alteco Consultores, 2020).

2.2.11.11. *Relaciones del puesto*

La relación de puesto se considera como una herramienta de organización para que las administraciones estructuren al personal a su servicio mediante las necesidades y requisitos que requiera cada puesto, con el objetivo de ordenar el trabajo para mejorar la eficiencia en la organización (Royo, 2021). Las relaciones del puesto se clasifican en:

- **Jerárquicas o de Mando:** Aquellas en que el titular de un Puesto mantiene con su jefe inmediato y con sus propios subordinados.
- **Funcionales o de funcionamiento:** Son las que el titular de un Puesto necesita mantener con otros puestos de la empresa.

2.2.11.12. *Condiciones de trabajo*

Las condiciones de trabajo según (Royo, 2021) hace referencia a términos laborales a los que están sujetos los colaboradores de una organización al laborar en puestos de trabajo de condiciones de penosidad que pueden afectar en la salud. El manual de funciones refleja los posibles riesgos de cada puesto, esta información es significativa ya que permite mejorar la prevención y seguridad laboral (Delgado A. , 2020).

2.2.11.13. *Requerimientos del puesto*

Los requerimientos del puesto de trabajo según (Delgado A. , 2020) son los siguientes:

- Nivel Académico.
- Grado de conocimientos técnico y tecnológicos específicos.
- Grado de experiencia o dominio operativo de la actividad a desarrollar.
- Conjunto de capacidades intelectuales, aptitudes, habilidades y características de personalidad.

2.2.11.14. Formato de manual de funciones

Tabla 5-2: Ejemplo manual de funciones

<i>(Logo de la institución)</i>	CAJA DE AHORRO “XXX”	MANUAL DE FUNCIONES
---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------

9. SECRETARÍA

I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del cargo	Secretario/a
Nivel	Ejecutivo
Dependencia	Gerencia - Consejo de Vigilancia
N° de cargos	1

II. PROPÓSITO PRINCIPAL
Efectúa labores de secretaría y tareas de oficina colaborando con la gerencia en la realización de sus actividades. Siendo un cargo de confianza y confidencialidad de la información que maneja, llevando registros y controles que especialmente se le asigne.

III. REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Personalidad definida y redacción propia. • Habilidad y tacto para tratar con personas de todo tipo. • Discreción para mantener confidencialidad de información.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener informadas a las partes administrativas sobre documentos pendientes de trámite. • Coordinar las reuniones de trabajo de los administrativos de la caja. • Llevar la agenda de la gerencia para una mayor eficiencia de su trabajo. • Asistir a las reuniones que convoque la gerencia y tomar nota de los acuerdos. • Recibir, registrar, clasificar y distribuir la documentación tanto interna como externa. • Presentar un informe a la Asamblea General cuando haya concluido su periodo. • Notificar las sanciones impuestas por la Asamblea a los socios, en el caso de que hubieran, adjuntando informe de resolución.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Adecuado manejo de correspondencia. • Conocimientos de computación.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTACIONALES
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de relacionarse. • Trabajo en equipo. • Capacidad de organización. • Responsabilidad. • Creatividad

VIII. FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Contar con estudios que permitan que la persona pueda desenvolverse de la mejor manera en el cargo que se encuentra desempeñando.	Contar con una trayectoria apropiada para el cargo, entendiéndose por ella la experiencia en actividades especializadas o relacionadas con el cargo a desempeñar.

Fuente: Lanche, L (2019)

2.2.12. Manual de políticas

Para (Vargas, 2010) el manual de políticas es una descripción detallada de los lineamientos o reglas a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos, así mismo tiene como objetivo orientar las acciones de los ejecutivos responsables estableciendo la forma de actuar de la empresa ante una problemática. De igual forma (Fincowsky, 2015) menciona que el manual permite informar a todos los colaboradores incluyendo a los ejecutivos sobre el funcionamiento de la organización, el cumplimiento de cada una de las políticas propuestas ayudará a incrementar los niveles de productividad y eficiencia, además servirá como elemento de apoyo en la toma de decisiones.

2.2.12.1. Importancia

La importancia del manual de políticas según (Rodríguez, 2019) radica en ser un recurso técnico que ayuda en la orientación de los colaboradores de la empresa mediante la declaración de políticas para proporcionar soluciones de manera inmediata ante diversas situaciones que pueden significar un peligro para la empresa, de esta manera todos los miembros podrán contribuir en el logro de los objetivos. Para (Fincowsky, 2015) el manual mencionado es considerado como una declaración de principios que todo el personal debe cumplir la serie de reglas, lineamientos y directrices.

2.2.12.2. Objetivo del manual de políticas

- Presentar una visión de conjunto de la organización para su adecuada organización.
- Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- Proporcionar expresiones para agilizar el proceso de decisión.
- Ser instrumento útil para la orientación e información al personal.
- Facilitar la descentralización de los niveles intermedios con lineamientos claros.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa (Rodríguez, 2019).

2.2.12.3. Ventajas

Las ventajas de los manuales de políticas que (Rodríguez, 2019). considera son las siguientes

- Las políticas escritas requieren que los administradores piensen a través de sus cursos de acción y predeterminen que acciones se tomarán bajo diversas circunstancias.
- Se proporciona un panorama general de acción para los asuntos poco usuales que requieren la atención de altos directivos.
- El administrador puede operar libremente.
- Asegurar un trato equitativo para todos los empleados.
- Generan seguridad de comunicación interna en todos los niveles.
- Es fuente de conocimiento inicial para ubicar en su puesto nuevos empleados.

2.2.12.4. *Tipos de políticas*

- **Manuales Generales de Políticas:** Abarcan como elemento primario todas las disposiciones generales que establece cada área con respecto a sus propias responsabilidades y autoridad funcional.
- **Manuales específicos de Políticas:** Se ocupan de una función operacional, un departamento o sección en particular (Fincowsky, 2015).

2.2.12.5. *Contenido del manual de políticas*

El manual de políticas según (Vargas, 2010) tiene el siguiente contenido:

- **Índice:** Es una lista de aportaciones teóricas en el manual
- **Objetivo:** Tiene como propósito explicar lo que se pretende cumplir al desarrollar el manual, su alcance y actualizaciones.
- **Alcance:** Debe enfocarse a una explicación breve sobre la que abarca el manual de políticas.
- **Como usar el Manual:** Indica al usuario todo cuanto tiene que conocer para utilizar el manual.
- **Revisiones y actualizaciones:** Indica con quien debe hacerse contacto para señalar cambios o correcciones, o hacer recomendaciones respecto al manual de políticas.
- **Organigrama:** En este apartado se representará gráficamente la estructura orgánica.
- **Declaraciones de Políticas.:** Se debe presentar por escrito todas las políticas de la organización.

2.2.12.6. *Desarrollo de políticas*

1. Formular una lista de políticas, por función operacional.
2. Discutir la lista de políticas con los responsables de cada función operacional para:

Determinar una lista de las políticas que realmente se requieren definir.

- Precisar los límites a que llegarán las políticas.
- Determinar una prioridad de políticas para ser desarrolladas.
- Presentar un borrador de las políticas y discutirlos con los responsables del departamento correspondiente para su aceptación o modificación respectiva.
- Aprobación de las políticas por la dirección superior.
- Integrar las políticas al manual conforme éstas vayan siendo aprobadas (Rodríguez, 2019).

2.2.12.7. *Descripción narrativa de políticas*

- **Propósito.** Describir de manera general y concisa el fin que se pretende lograr con el establecimiento de una política.
- **Definición.** Precisar los conceptos básicos que se invocan en la política.
- **Contenido.** Describir en orden numérico y de acuerdo a su importancia los lineamientos específicos necesarios para la aplicación de la política.
- **Responsables de su observación.** Enunciar las unidades orgánicas que deben observar las prácticas de la política (Rodríguez, 2019).

2.2.12.8. Ejemplo de manual de políticas

Tabla 6-2: Ejemplo manual de políticas y procedimientos

Manual de Políticas y Procedimientos **AXtel** 

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PROMOCIÓN Y TRANSFERENCIA	REVISION No. 01	CODIGO
	FECHA EMISION	PAGINA 1/ 5
	FECHA APROBACION	

PROPOSITO
Definir y establecer los criterios de acción básicos que permitan a los jefes administrar apropiadamente los movimientos organizacionales del personal a su cargo, desde su ingreso a la empresa hasta su eventual separación de la misma.

ALCANCE
Esta política esta dirigida a todo el personal de nivel Empleado y Ejecutivo.

POLITICA
Es política de AXTEL contar con el mejor personal de talento y calidad en la comunidad para cada actividad asegurando:
- Competencia técnica y nivel educativo.
- Habilidades para el desempeño de su puesto y potencial para crecer dentro de la organización.
- Afinidad de Valores e intereses con la empresa.

Es política de Axtel el fomentar un ambiente de trabajo de alta satisfacción entre su personal, respetando en todo momento los valores y la dignidad de la persona, por tal motivo en igualdad de circunstancias se considerara como primera opción al personal interno.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
----------------	---------------	-----------------

Fuente: Aletex, (2018)

2.3. Marco conceptual

La investigación se enfoca en desarrollar de un estudio organizacional para la empresa Auto Tapicería Maykel ubicada en la ciudad de Ambato, para la cual se iniciara con el levantamiento de información que contribuya en la ejecución de un diagnóstico situacional de la organización, y en la revisión de procedimientos con los que cuenta actualmente la empresa y de esta forma buscar todas aquellas características susceptibles de mejora en el área organizacional para

satisfacer las necesidades y requerimientos de la gerencia que conduzca como agente de cambio a los colaboradores al cumplimiento de objetivos empresariales.

La carencia de una estructura organizacional ha originado la duplicidad de funciones, desmotivación del personal, reprocesos, entre otros problemas por tal motivo es fundamental dentro de la tapicería determinar los cargos y responsabilidades de cada uno de los involucrados mediante el manual de funciones para lograr erradicar los problemas y alcanzar la satisfacción de los clientes internos y externos.

Al implementar el estudio organizacional se reflejará las mejoras adaptadas a los cambios bruscos que involucra en la comercialización de tapizados de pisos, techos y forros de asientos de toda clase de vehículos, ya que esto conllevará a una adecuada toma de decisiones y de esta forma se convierta en una herramienta que establezca una nueva estructura para el correcto manejo de la empresa.

La propuesta estará enfocada en lograr una adecuada administración y la eficiencia en el desarrollo de las actividades, que permita establecer organigramas adecuados y manuales de funciones óptimos, los cuales serán diseñados para poder determinar de manera clara las funciones de cada uno de los trabajadores, de acuerdo a su perfil profesional, para con ello poder asignar cargos de acuerdo a las capacidades de desenvolvimiento laboral en las diferentes áreas mejorando así, el sistema administrativo actual, fortaleciendo la dirección de forma efectiva para cumplimiento de los objetivos trazados y tomar mejores decisiones.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

3.1.1. *Enfoque cualitativo*

Al hablar del enfoque de investigación cualitativo, se indica que: “es aquel que da como resultado información o descripciones de situaciones, eventos, gentes, acciones recíprocas y comportamientos observados, citas directas de la gente y extractos o pasajes enteros de documentos, correspondencia, registros y estudios de casos prácticos” (Iñiguez, 2017, pág. 1606).

De igual forma en la investigación Fundamentos epistémicos la investigación cualitativa y cuantitativa se hace referencia a la investigación cualitativa como una descripción:

Sustentada en evidencias que se orientan más hacia la descripción profunda del fenómeno con la finalidad de comprenderlo y explicarlo también representa la búsqueda de significaciones de la comunidad objeto del estudio, es decir, su mundo de ideas o representaciones creadas por sus propias necesidades, por sus formas de relación; para ello se requiere de la observación y la escucha, se deben escuchar los lenguajes creados por los grupos, porque en ellos van reflejados sus necesidades, sus grados de identidad, sus valores, todo ello surgido a partir de contradicciones, de necesidades de cohesión que los grupos logran a partir de la comunicación, de la unión y convivencia en grupo (Flores, 2019, pág. 45).

Conforme a lo mencionado este enfoque se centra en las cualidades obtenidas de la empresa para plantear un cuestionario, ya sea en la encuesta o entrevista con el objetivo de conocer las falencias dentro de la tapicería para poder desarrollar el estudio organizacional. Se aplicará a través de la entrevista conformada de 10 preguntas claves, misma que será dirigida a la máxima autoridad de la Auto tapicería Maykel, a fin de saber si la empresa posee una estructura organizacional.

3.1.2. *Enfoque cuantitativo*

Desde el punto de vista investigativo el método cuantitativo es aquel que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el

fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017, pág. 95).

De igual forma (Cabezas, Andrade, & Torres, 2017) aporta a la investigación mencionando que el método cuantitativo “Maneja la recolección de, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de la población que investiga para llegar a probar las hipótesis establecidas en capítulos iniciales de la investigación”.

Por lo tanto, se aplicó el enfoque cuantitativo al ejecutar la encuesta donde se desarrollará el análisis de los datos estadísticos mediante la tabulación para ayudar a identificar, si existe una estructura organizacional dentro de la Auto Tapicería Maykel.

3.2. Niveles de la investigación

3.2.1. Nivel descriptivo

La investigación descriptiva se basa en la observación directa de lo que se está investigando, por lo que “describe las características de una población o de un fenómeno que se está estudiando” (Guadalupe, Castillo et al, 2017, pág. 33) del mismo modo (Mero, 2019, pág. 31) indica que la investigación descriptiva “es aquella que se utiliza para describir la realidad de la situación, eventos, personas, grupos o comunidades para analizar la información obtenida”.

Conforme a lo mencionado se realizó la descripción de actividades, constatación de la existencia del manual de funciones y el manejo administrativo que utiliza Auto Tapicería Maykel con respecto a las funciones emitidas a cada colaborador.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. Diseño no experimental

El diseño no experimental es considerado como un estudio que se ejecutara sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017, pág. 230). No obstante Osorio (2014) en su investigación Diseño experimental y no experimental citado por (Cabrera, 2022, pág. 40) recalca que es “La que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

Se aplicó el diseño no experimental debido a que se basa en la observación del entorno de la empresa que proporcione información necesaria para el desarrollo de la propuesta de implementación de estructura organizacional, organigramas y manuales administrativos, lo cual será una guía para el manejo administrativo.

3.4. Tipo de estudio

3.4.1. Investigación documental

Los autores (Parraguez, Chunga et al, 2017, pág. 96) en la investigación estudio de investigación documental mencionan que aporta a un nuevo conocimiento sobre el tema a investigar mediante distintos medios como diarios, bibliografías, libros, audios y cualquier otro tipo de documento, por lo tanto:

Son datos que se recogen de fuentes indirecta conformado por documentos de diversa índole, siendo fuente variadas. Tiene el propósito de recolectar, evaluar, verificar y sintetizar la información de las distintas fuentes documentales que comprenden revistas, trabajos investigativos, folletos, artículos, libros entre otros, necesarios para obtener información con respecto al tema a investigar (Parraguez, Chunga et al, 2017, pág. 96).

De acuerdo con” (Escudero & Cortéz, 2018, pág. 20) establecen que la investigación documental “es aquella estrategia orientada a revisar y reflexionar sistemáticamente las realidades teóricas de diferentes fuentes y campos de la ciencia, indagando e interpretando sus datos, valiéndose de métodos e instrumentos que ayudan a obtener resultados que pueden sustentar el desarrollo de la creación científica”.

Por lo antes mencionado se utilizó para la investigación documentos de la empresa (RUC), libros, revistas y estudios, referentes con el tema de investigación que sirvan de guía proporcionando información oportuna para el desarrollo del estudio organizacional.

3.4.2. Investigación de campo

La investigación de campo según (Arias, Villasis, & Miranda, 2016) hace alusión a la información adquirida de forma directa del lugar de estudio.

La información proviene de las entrevistas, cuestionarios y encuestas relacionadas como el trabajo investigativo conjuntamente con la investigación documental, además describe la

información que será manipulada durante la investigación indagando la posible problemática existente mediante la constatación de los hechos que se pretende resolver (Arias, Villasis, & Miranda, 2016).

De la misma forma para los investigadores (Villaseñor, Solís, Villaseñor, & Zaragoza, 2019, pág. 2) la investigación de campo “es la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método cualitativo de recolección de datos en caminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural”.

La investigación de campo se realizó mediante la aplicación de una encuesta que contiene 10 preguntas correctamente estructurada mediante la escala de LIKERT, además se realizó una entrevista que permita conocer mediante el gerente información referente a la organización.

3.5. Población, planificación, selección cálculo del tamaño de la muestra

3.5.1. Población

La población consiste en buscar información de un conjunto de individuos que viven en un preciso lugar del cual se desea investigar siendo el: "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros" (Yerovi, 2020, pág. 25) .

Evidentemente la población es esencial para la investigación, es decir: “Es el conjunto total de unidades de análisis al cual vamos a estudiar, este conjunto se denomina población, llamada también universo” (Pérez & Seca, 2020).

La población para el desarrollo del estudio organizacional de la Auto Tapicería Maykel se consideró al total de 6 colaboradores y al gerente propietario, a los cuales se aplicó una encuesta al personal y entrevista al administrador de la empresa.

3.5.2. Muestra

De acuerdo con (Yerovi, 2020) “Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros”.

La muestra para (Bernal, 2016, pág. 58) según su libro metodología de la investigación manifiesta como una cantidad representativa de la población.

En un subconjunto de la población, complicada de estudiar la totalidad de la población, por tal motivo proponen tomar una muestra considerable del subgrupo de la población, con el objetivo de ahorrar tiempo y esfuerzo en el desarrollo de la investigación permitiendo obtener información de manera oportuna (Bernal, 2016, pág. 58).

En la investigación no se ejecutó el cálculo de la muestra debido a que la población de estudio es reducida, por lo que se trabajó con el total de la población de la Auto Tapicería Maykel, la cual consta de 6 colaboradores para aplicar una encuesta y al gerente propietario una entrevista.

3.6. Métodos de la investigación

3.6.1. Método inductivo

El método inductivo se refiere a:” El razonamiento que orienta a partir de la observación de casos particulares a conclusiones generales, parte de enunciados particulares para generalizarse. Generaliza inferencias a partir de un conjunto de evidencias” (Cabezas, Andrade, & Torres, 2017).

Como aporte a la investigación el método inductivo es “Una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de cosas particulares a un conocimiento general que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales” (García, 2016, pág. 65).

El método inductivo para el desarrollo de la investigación se enfocó en argumentar los problemas generales para luego deducirlos y convertirlos en una solución de mejora para la empresa, mediante la aplicación del estudio organizacional, permitiendo de esta forma llegar a una conclusión y recomendación oportuna.

3.7. Técnicas e instrumentos de la investigación

3.7.1. Encuesta

La encuesta siendo un instrumento fundamental para la investigación se le considera como:

Una de las formas más populares de obtención de datos para la investigación y evaluación de programas sociales, siendo la principal característica es que a través de la encuesta se puede

obtener información de un gran número de personas sobre aspectos de interés de los investigadores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017, pág. 97).

De tal forma que las encuestas son la mejor forma de obtener datos para la investigación y para su posterior evaluación, siendo la principal característica proporcionar información veraz de un determinado grupo de personas que pertenecen a un grupo de estudio, mismos que son de interés del investigador (Arias, Villasis, & Miranda, 2016).

Para aplicar la encuesta se consideró una serie de preguntas relacionadas con el desarrollo del estudio organizacional, las cuales serán aplicadas a los 6 colaboradores de la Auto Tapicería Maykel para conocer de forma más centrada los problemas presentados que permita el desarrollo de la investigación.

3.7.2. Entrevista

La técnica de la entrevista según (Fresno, 2019, pág. 115) hace alusión a un diálogo entablado entre dos o más personas:

“Este medio permite la obtención de información de fuente primaria, amplia y abierta, en dependencia de la relación entrevistador – entrevistado. Para ello es necesario que el entrevistador tenga definido claramente los objetivos de la entrevista y cuáles son los aspectos relevantes sobre los que se pretende obtener información (Fresno, 2019, pág. 115).”

Además, (Fidias, 2012) menciona a la entrevista como un medio de adquirir información: “La entrevista es un proceso de comunicación que se ejecutara normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistado obtiene información del entrevistado de forma directa”.

Se aplicó la entrevista al Gerente de la Auto Tapicería Maykel mediante una serie de preguntas con la finalidad de conocer el manejo administrativo de la empresa, la disponibilidad de estructura y manuales administrativos, número de puestos, formas de asignación de responsabilidades y funciones de cada colaborador.

3.8. Idea a defender

El Estudio Organizacional permitirá establecer una estructura organizacional administrativa y la distribución de puestos del personal de la Auto Tapicería Maykel de la ciudad de Ambato para que conozcan las líneas de autoridad y las funciones que deben desarrollar en la empresa.

Variable Independiente

Desarrollo de un Estudio organizacional para la empresa auto tapicería Maykel

Variable Dependiente

Toma de decisiones

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Entrevista dirigida al dueño propietario de la Auto tapicería Maykel

1. ¿Cuántos años la auto tapicería “Maykel se encuentra en el mercado?

La auto tapicería “Maykel se encuentra 6 años en el mercado, misma que fue creada el 16 de junio de 2016, considerando que el gerente propietario fue despedido de la empresa donde trabajaba anteriormente como ayudante de tapicería, ante lo mencionado decide crear su propia empresa de tapizado en la Ciudad de Ambato, en la cual ha aplicado los conocimientos adquiridos con relación al tapizado de autos.

2. ¿Considera que dentro de la Auto Tapicería Maykel los colaboradores desempeñan sus funciones de acuerdo a su cargo y de qué manera lo desarrollan?

Dentro de la empresa Auto Tapicería Maykel los colaboradores desempeñan sus trabajos de acuerdo a las actividades asignadas y al tapizado que se esté desarrollando. Estas actividades son ayudadas mutuamente para terminar a tiempo el servicio de tapizado, lo que origina el incumplimiento de las actividades de acuerdo al cargo que le corresponde.

3. ¿Mencione cuántos puestos de trabajo existe en la empresa según la estructura orgánica?

La Auto Tapicería Maykel cuenta con un total de 7 puestos de trabajo siendo los siguientes: el primero en calidad de gerente propietario, una secretaria- contadora, dos técnicos tapiceros y tres ayudantes de tapicería, se debe recalcar todos los colaboradores ayudan a realizar el tapizado compartiendo diversas las actividades de tapizado para poder terminar a tiempo.

4. ¿Según su criterio considera que colaboradores se encuentran empoderados acerca de la filosofía corporativa (misión, visión, valores organizacionales) de la Auto Tapicería? Explique

La Auto tapicería Maykel no cuenta con una filosofía corporativa por lo que los colaboradores no tienen conocimiento. Todos estos años se ha trabajado bajo el lema cumplir las expectativas

del cliente aportando un servicio de calidad, que permita generar la confianza de nuestros clientes.

5. ¿Al contratar un colaborador le socializo un documento especificando las funciones a desempeñar en su cargo, cual fue el documento?

Para contratar un nuevo colaborador se le pide la experiencia laboral, hay que recalcar que no se socializa ninguna documentación que especifique las funciones que debe desarrollar, pero si, se le explica lo que debe hacer y como lo debe hacer, considerando que en ocasiones se ayuda a realizar el trabajo de tapizado para terminar en el tiempo establecido.

6. ¿Qué tipo de conflictos se han presentado entre los colaboradores al realizar sus actividades?

Los conflictos que se dan en el trabajo es no admitir su error y culpar a otro trabajador han existido peleas leves por el cambio de humos que tiene una persona

Dentro de la empresa auto tapicería Maykel se ha presentado diversos conflictos entre ellos el no admitir sus errores y culpar a otro colaborador de las actividades mal realizadas o de incumplimiento de las mismas, estos han originado peleas leves entre los colaboradores debido a los malos entendidos por las actividades desarrolladas.

7. ¿Considera la opinión de los colaboradores para la toma de decisiones y al ejecutar las actividades, por qué?

Se considera las opiniones de los colaboradores únicamente si son relacionadas con el tapizado ya que esto permite brindar un servicio de calidad. En cuanto a otras actividades de la empresa no se considera las opiniones de los colaboradores, considerando que como gerente propietario he tomado decisiones de acuerdo a mi criterio, lo que ha permitido mantener la Auto tapicería en el mercado.

8. ¿Cómo cree que afecta la duplicidad de funciones en la empresa?

La duplicidad de funciones afecta a la empresa al no entregar un servicio de calidad y al no cumplir con la entrega de tapizado a tiempo, esto se debe a que los colaboradores ayudan a desarrollar diferentes actividades con el propósito de terminar a tiempo el tapizado.

9. ¿Qué tipo de políticas maneja dentro de la empresa, en caso de no poseer cuales considera que son importantes?

La auto tapicera Maykel no cuenta con políticas debido a que la empresa es pequeña, por lo que se considera como una política la puntualidad y calidad con la cual se manejan de manera empírica. Las políticas que se considera que son importantes son las políticas de ventas, políticas enfocadas en los colaboradores y las que ayuden a extender la tapicera en el mercado para que ayude en el adecuado manejo administrativo.

10. ¿Cómo considera la comunicación existente entre usted y sus colaboradores en la empresa?

En la empresa se posee un ambiente amigable entre los colaboradores en cual no están limitados a generar conversaciones, inclusive muchas de las veces se cuenta experiencias vividas, esto se da con el debido respeto entre todos los que conformamos la Auto tapicera Maykel con el fin de evitar la existencia de conflicto a raíz de malos entendidos, por lo tanto, considero que tenemos una buena comunicación como equipo de trabajo.

4.2. Encuesta realizada a los colaboradores

Datos Generales

Tabla 1-4: Género del encuestado

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Masculino	4	67%
Femenino	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

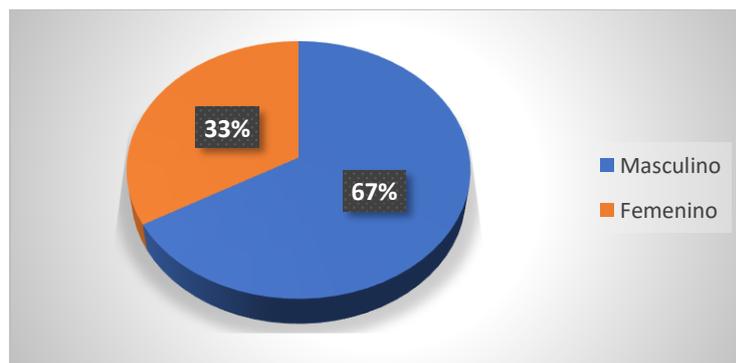


Ilustración 1-4: Género del encuestado

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los datos de la encuesta ejecutada, en la Auto tapicería Maykel trabajan un total de 6 colaboradores de los cuales el 67% son hombres y el 33% mujeres. Al contar con una equidad de género para realizar las diferentes actividades de la empresa se radica la discriminación y a la vez se fomenta el trabajo de forma igualitaria.

Nivel de educación

Tabla 2-4: Nivel de educación del encuestado

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Primaria	2	33%
Secundaria	4	67%
Tercer nivel	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

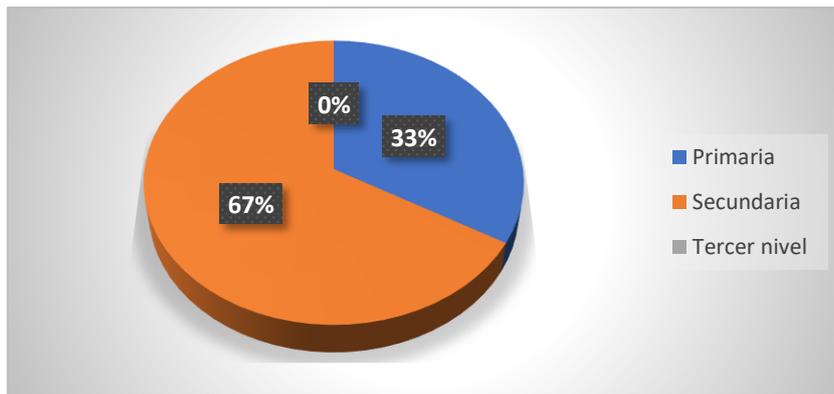


Ilustración 2-4: Nivel de educación del encuestado

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los colaboradores encuestados el 67% mencionan haber estudiado la secundaria, el 33% manifiestan haber terminado únicamente sus estudios primarios, por otra parte, la empresa en la actualidad no cuenta con personal con título de tercer nivel. La Auto tapicería Maykel actualmente realiza sus actividades con la contratación de personal mayores a 18 años de acuerdo a lo que indica el código de trabajo con la finalidad de brindar oportunidades laborales, considerando que en la actualidad las empresas contratan más personas que sean bachiller, siendo escasa la contratación de personas con estudios básicos.

1. ¿Qué función desempeña dentro de la Auto tapicería Maykel?

Tabla 3-4: Funciones a desempeñar

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Secretaria/Contadora	1	17%
Técnico tapicero	2	33%
Ayudante de tapicería	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

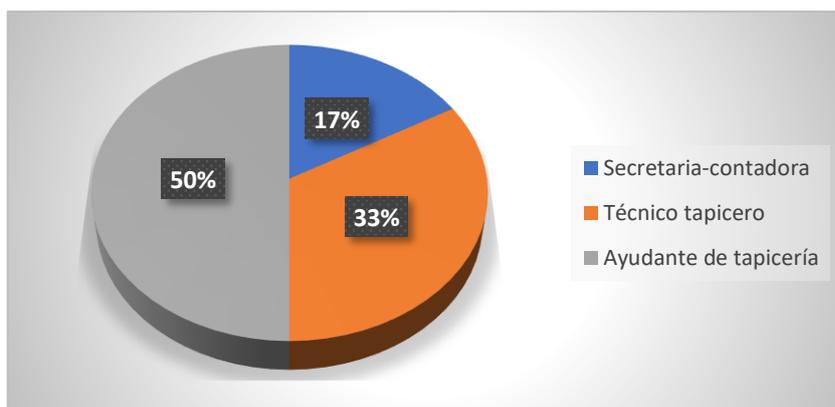


Ilustración 3-4: Funciones a desempeñar

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La auto tapicería Maykel según datos de la encuesta el 50% del personal cumple la función de Ayudante de tapicería, el 33% desempeña como técnico tapiceros y el 17% corresponde a la función de secretaria y de contadora al registrar los ingresos y gastos de la empresa. Las actividades que desarrolla en la organización se basan directamente en las órdenes del gerente propietario, pero varias de las veces los colaboradores también ejecutan otras funciones que no les corresponde en su puesto de trabajo, lo que ha generado que exista duplicidad de funciones.

2. ¿Conoce la estructura organizacional de la auto tapicería Maykel?

Tabla 4-4: Estructura organizacional

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

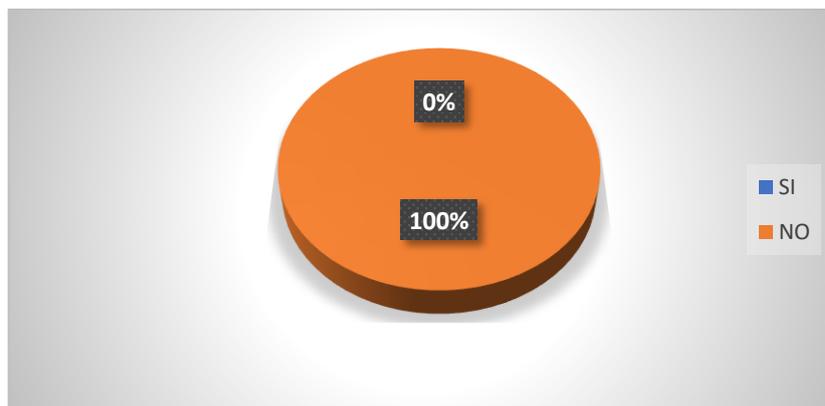


Ilustración 4-4: Estructura organizacional

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los colaboradores mencionan que no conocen la estructura organizacional, en cuanto laboran bajo las órdenes del propietario. Al contratar a un colaborador a un cargo solo se les indica las actividades que deben desarrollar de manera empírica considerando que en ocasiones deben ejecutar tareas que no corresponden al puesto que fueron contratados.

3. ¿Considera importante que la empresa tenga bien definido sus objetivos organizacionales?

Tabla 5-4: Objetivos organizaciones definidos

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

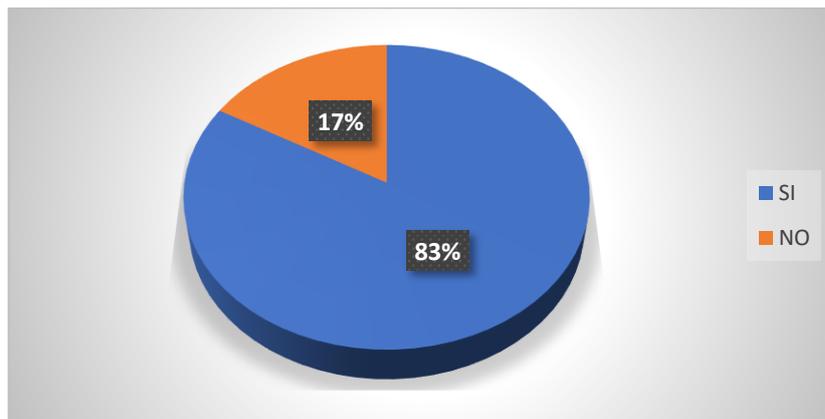


Ilustración 5-4: Objetivos organizacionales definidos

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de encuestados el 83% menciona que es importante tener bien definidos los objetivos organizacionales, mientras que el 17% manifiestan que no es importante, ya que aluden que el funcionamiento de la empresa depende de las decisiones del gerente propietario. Por lo tanto, los objetivos organizacionales dentro de la institución es un eje en el direccionamiento administrativo, donde todos los colaboradores deben estar empoderados para alcanzar las metas planteadas a través del cumplimiento de los objetivos.

4. ¿La empresa cuenta con una filosofía corporativa (misión, visión, valores organizacionales)?

Tabla 6-4: Filosofía corporativa de la empresa

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

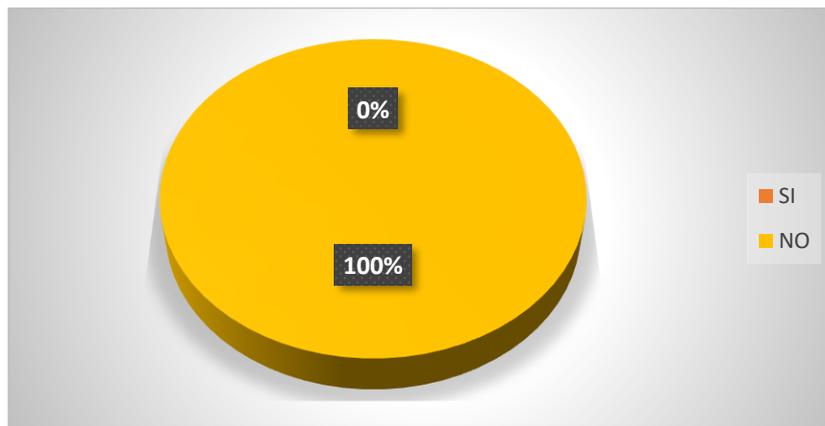


Ilustración 6-4: Filosofía corporativa de la empresa

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal de la empresa indican que no conocen de la existencia de una filosofía corporativa dentro de la Auto tapicería Maykel. La empresa no cuenta con misión, visión, valores lo que ha ocasionado que los colaboradores trabajen de forma empírica.

5. ¿Dentro de la empresa existe un inmediato superior que controle las actividades asignadas?

Tabla 7-4: Inmediato superior de la empresa

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

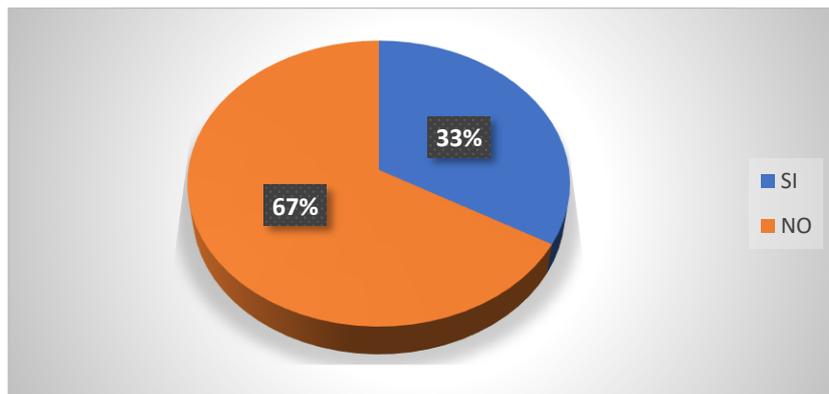


Ilustración 7-4: Inmediato superior de la empresa

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 63% de los colaboradores mencionan que no existe un inmediato superior que controle cada actividad realizada, mientras que el 33% menciona que si existe. Para el desarrollo de las actividades dentro de la Auto tapicería Maykel se considera como jefe inmediato al gerente propietario y al técnico tapicero ya que son las personas que mayor tiempo laboran en la empresa, siendo considerados las personas idóneas para supervisar las funciones que permitan tener un producto de calidad.

6. ¿Conoce cuáles son las actividades que debe desempeñar en la empresa?

Tabla 8-4: Actividades a desempeñar por los colaboradores

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

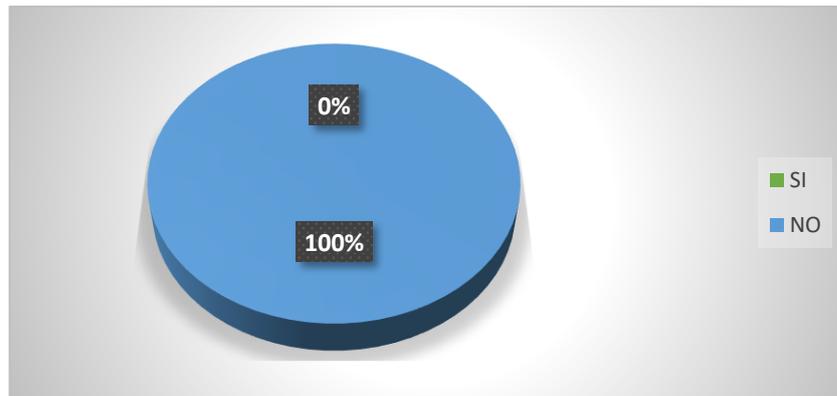


Ilustración 8-4: Actividades a desempeñar por los colaboradores

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados manifiestan que no conocen exactamente las actividades que deben desempeñar en la Auto tapicería Maykel ya que, al ser contratados, no se les ha mencionado sus responsabilidades y funciones a desempeñar originando confusión y desmotivación en el personal impulsando a que exista un desorden en el cumplimiento en cada puesto de trabajo.

7. ¿Se han presentado dificultades al realizar las actividades que fueron asignadas en la Auto tapicería?

Tabla 9-4: Dificultad para realizar las actividades

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

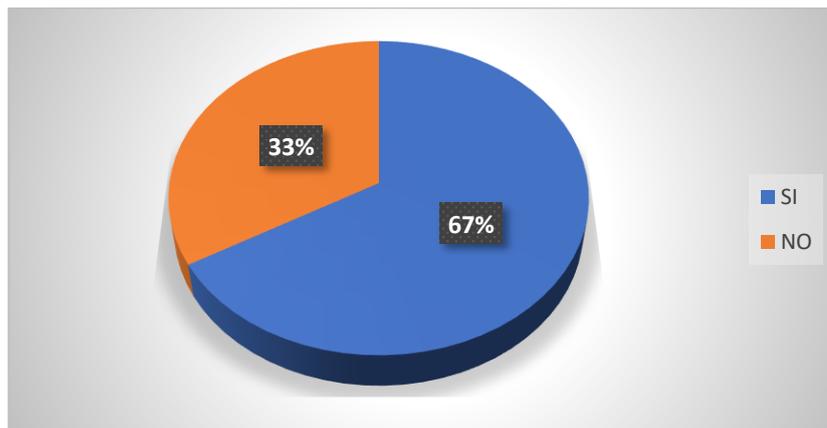


Ilustración 9-4: Dificultad para realizar las actividades

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 67% de los colaboradores indicaron que sí, se ha presentado dificultades al realizar las actividades y el 33% de los encuestados mencionan que no existe conflictos en el entorno laboral. Dentro de la Auto Tapicería Maykel se ha originado problemas al realizar el tapizado esto surge al no contar con una estructura organizacional y un manual adecuado que especifique las funciones, responsabilidades y políticas que rige cada puesto de trabajo originando duplicidad en las actividades desarrolladas.

8. ¿Considera necesario que se diseñe un documento en el cual se detalle las funciones a desempeñar por cada colaborador?

Tabla 10-4: Diseño de manual de funciones

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

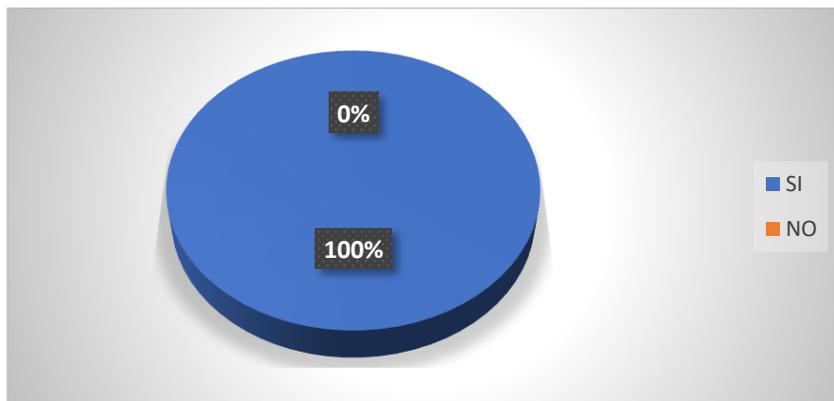


Ilustración 10-4: Diseño de manual de funciones

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El total del personal que labora en la Auto Tapicería Maykel mencionan que es necesario que la empresa cuente con el diseño de un documento que detalle las funciones y políticas que deben cumplir cada colaborador en su puesto de trabajo, para erradicar la duplicidad de funciones y previos conflictos entre compañeros y a la vez el retraso de cumplimiento de entrega de pedidos de tapizado.

9. ¿Como califica la comunicación existente en la empresa entre colaboradores?

Tabla 11-4: Comunicación entre colaboradores

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Buena	1	17%
Buena	2	33%
Regular	3	50%
Mala	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

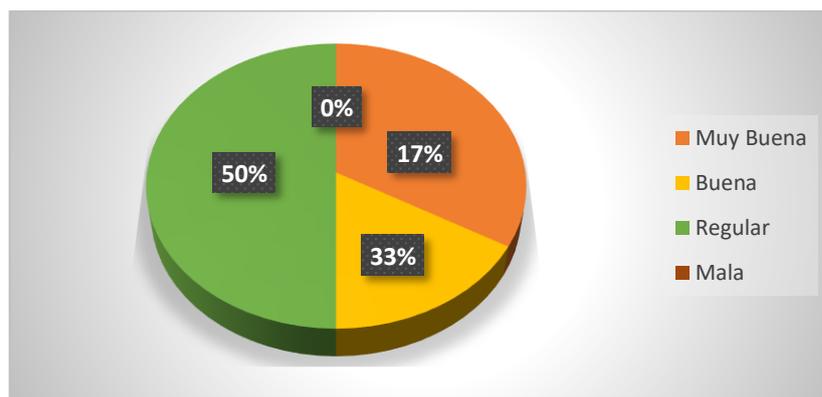


Ilustración 11-4: Comunicación entre colaboradores

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% de los encuestados mencionan que la comunicación entre colaboradores en la empresa es regular ya que en ocasiones existe conflictos al realizarse las actividades, mientras que el 33% indica que es buena y el 17% manifiesta ser muy buena ya que reciben un buen trato por parte del gerente propietario de la Auto Tapicería Maykel.

10. ¿Cree que la toma de decisiones del gerente propietario es adecuada para la empresa?

Tabla 12-4: Decisiones del gerente propietario

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

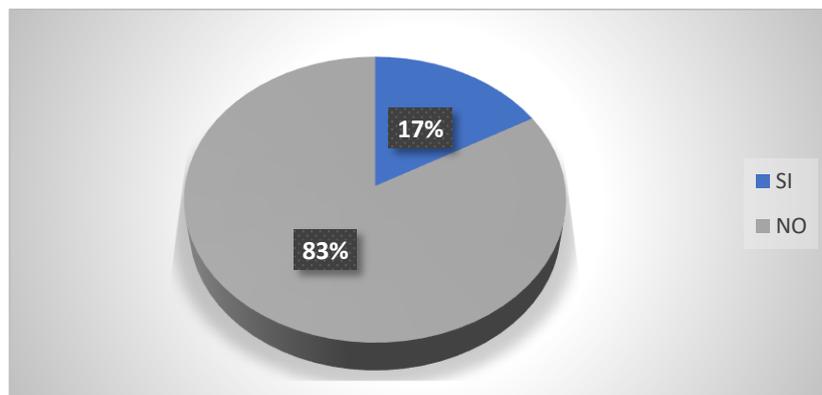


Ilustración 12-4: Decisiones del gerente propietario

Fuente: Encuesta ejecutada a los colaboradores de la auto tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 83% del personal encuestados manifiesta que las decisiones del gerente propietario no son adecuadas debido a que la empresa no se ha extendido, mientras que el 17% menciona que las decisiones han sido tomadas de manera oportuna ya que ha permitido que la Auto tapicería Maykel se mantenga en el mercado por varios años.

4.3. Discusión de resultados de la entrevista y encuesta

Uno de los objetivos de la investigación fue realizar un diagnóstico de la situación administrativa actual de la Auto Tapicería Maykel; ante los hallazgos se puede evidenciar el cumplimiento del objetivo consultando a los colaboradores de la empresa, si conocen la estructura organizacional, demostrándose que el total de los encuestados no conocen la estructura porque no existe.

Una vez realizada la encuesta a los colaboradores y entrevista a Washington Chulco gerente propietario de la auto tapicería Maykel se evidenció que la empresa lleva 6 años brindando el servicio de tapizado, durante todo este tiempo se determina que presentan varias falencias al desarrollar las actividades de forma empírica y esto ha ocasionado retrasos en la entrega del servicio al no tener una estructura organizacional para determinar sus áreas de trabajo mediante un manual que detalle cada una de las funciones, políticas y responsabilidades a cumplir de acuerdo a su nivel jerárquico, ya que al carecer de este instructivo se ha originado dificultades creando un clima laboral deficiente entre colaboradores.

Al realizar la contratación del nuevo personal el gerente propietario solo menciona de forma verbal las actividades que debe desempeñar cada colaborador generando un acuerdo mutuo, en base a políticas básicas que el dueño plasma en ese momento, además no existe una filosofía corporativa (misión, visión, valores) plasmados en ninguna parte de la empresa, todo esto provoca la existencia de falencias en el proceso de elaboración del producto final, incidiendo en la toma de decisiones. De igual forma los objetivos organizacionales no se encuentren bien definidos lo que ha impedido que la empresa alcance las metas y a la vez brinde un servicio a tiempo, considerando que el retraso de entrega de tapizado adopta una mala imagen corporativa que influye en la pérdida del cliente afectando directamente para ello es necesario contar con políticas que regulen cada área de la tapicería y de esta forma no exista pérdidas económicas que afecten en el funcionamiento empresarial.

Por otra parte, no existe una buena comunicación a pesar de ser un rol fundamental como elemento constructor y difusor de la cultura corporativa, esto ha impedido compartir, generar ideas, opiniones y pensamientos en el entorno laboral. Al no existir una adecuada comunicación se genera la desorientación, dificultades, falta de compromiso, deterioro del clima laboral y complejidad en la toma de decisiones, por lo cual es preciso crear una efectiva comunicación, formalizar los diálogos entre los colaboradores, estimular conversaciones saludables, compartir información que permitan responder a las necesidades del personal de la empresa.

Con respecto a todo lo mencionado estas actividades deben ser reguladas con un adecuado manejo y empoderamiento administrativo donde el gerente debe tomar en consideración las opiniones de todo los colaboradores para ejecutar decisiones de mejora, ya que la tapicería no se ha extendido en el mercado manteniéndose con el mismo nivel de producción que al inicio de las actividades comerciales, las decisiones de la empresa son enfocadas en vender y no en crear un estudio organizacional que pueda direccionar de manera oportuna sus actividades diarias.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Diagnóstico de la situación actual de la empresa Auto tapicería “Maykel”

5.1.1. Estructura organizacional actual

Mediante los datos recabado de la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y al propietario de la empresa “Auto Tapicería Maykel”, ha permitido identificar que no se encuentra definido una estructura organizacional formal, se maneja la empresa de manera empírica, en base a la experiencia obtenida en el transcurso de los años por parte del propietario.

A través del diagnóstico situacional de la Auto Tapicería Maykel se determinó que existe cuatro puestos de trabajo que están distribuidas de la siguiente forma: Gerencia, secretaria/contadora, técnico tapicero y ayudante de tapicería, la empresa no cuenta organigramas y manuales administrativos que sirvan de guía en la toma de decisiones del propietario.

Nómina de la Auto tapicería Maykel

Tabla 1-5: Nómina de colaboradores de la empresa

Nombre	N° cedula	Puesto
Washington Chulco	050402038-9	Gerente
María Maliza	180518575-6	Secretaria/ Contadora
Rolando Yugcha	180501611-7	Técnico tapicero
Segundo Toapanta	180200502-3	Técnico tapicero
Carlos Yugcha	180449104-9	Ayudante de tapicería
Martha Labre	180395821-2	Ayudante de tapicería
Emilio Labre	180483148-3	Ayudante de tapicería

Fuente: Auto Tapicería Maykel (2022).

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

Puestos de la Auto tapicería “Maykel”

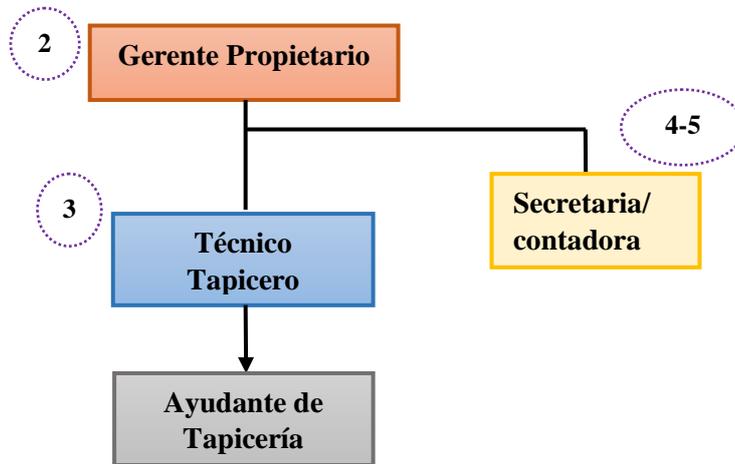
Tabla 2-5: Puestos de la empresa

Cargo	Número de plazas
Gerente	1
Secretaria /Contadora	1
Técnico Tapicero	2
Ayudante de tapicería	3

Fuente: Auto Tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

5.1.2. Organigrama estructural actual de la Auto Tapicería Maykel

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL AUTO TAPICERÍA MAYKEL



Cuadro de Referencia

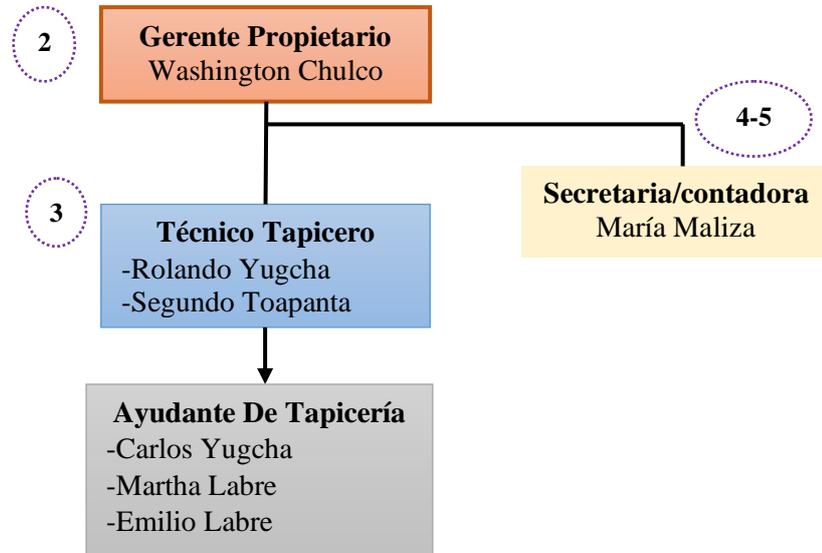
Nivel de Jerarquía	Simbología		
1. Directivo		Cargos	Realizado por: Diana Yugcha Fecha: 28-04-2022 Revisado por: Ing. Ernesto Bonilla Fecha: 04/05/2022
2. Ejecutivo		Autoridad	
3. Operativo		Asesoría	
4. Auxiliar			
5. Asesoría			

Ilustración 1-5: Organigrama estructural actual

Fuente: Auto Tapicería Maykel (2022).
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

5.1.3. Organigrama de posición de personal actual de la Auto Tapicería Maykel

ORGANIGRAMA DE POSICIÓN DE PUESTOS ACTUAL
AUTO TAPICERÍA MAYKEL



Cuadro de Referencia

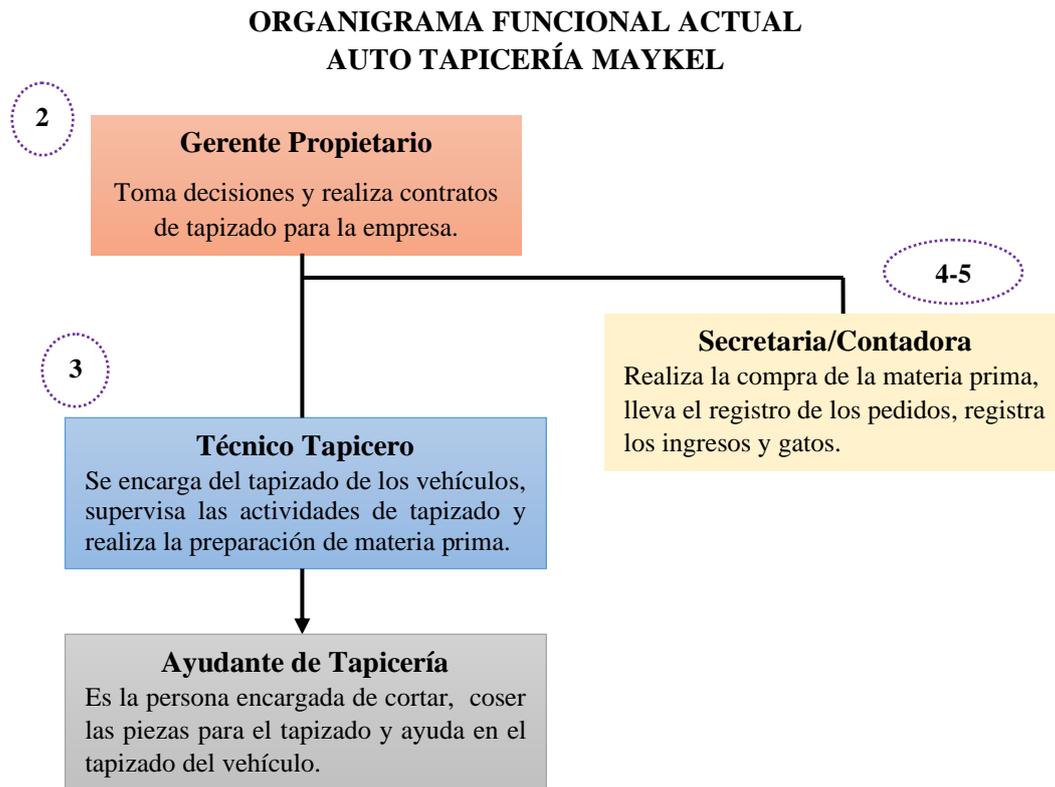
Nivel de Jerarquía	Simbología		
1. Directivo		Cargos	Realizado por: Diana Yugcha Fecha: 28-04-2022 Revisado por: Ing. Ernesto Bonilla Fecha: 04/05/2022
2. Ejecutivo		Autoridad	
3. Operativo	- - - - -	Asesoría	
4. Auxiliar			
5. Asesoría			

Ilustración 2-5: Organigrama de posición de personal actual

Fuente: Auto Tapicería Maykel (2022).

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

5.1.4. Organigrama funcional actual de la Auto Tapicería Maykel



Cuadro de referencia

Nivel de Jerarquía	Simbología		
1. Directivo		Cargos	Realizado por: Diana Yugcha Fecha: 28-04-2022 Revisado por: Ing. Ernesto Bonilla Fecha: 04/05/2022
2. Ejecutivo		Autoridad	
3. Operativo	- - - - -	Asesoría	
4. Auxiliar			
5. Asesoría			

Ilustración 3-5: Organigrama funcional actual

Fuente: Auto Tapicería Maykel (2022).

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

5.2. Contenido de la propuesta

Mediante el estudio de la Situación actual de la Auto tapicería Maykel diseñar la estructura organizacional, filosofía corporativa y manuales administrativos mismo que constaran de manual de historia, de clasificación de puestos, de funciones de cada área y manual de políticas, lo cual ayuda en la adecuada toma de decisiones generando un impacto positivo en la empresa.

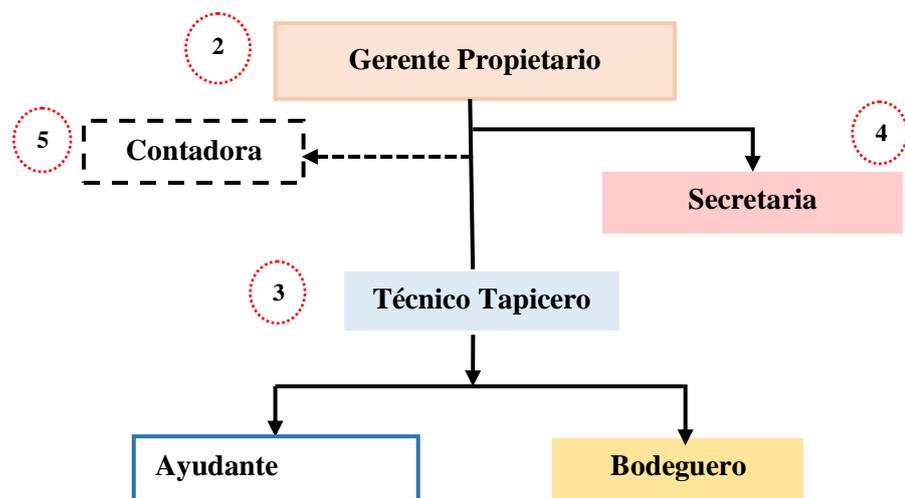
5.2.1. Objetivo de la Propuesta

Proponer la estructura organizacional para la Auto Tapicería Maykel a fin de distribuir de manera adecuada los cargos y responsabilidades de las diferentes áreas de la empresa que permita cumplir con las funciones de forma eficiente.

5.2.2. Diseño de Organigramas para la Auto Tapicería Maykel

5.2.2.1. Organigrama estructural propuesto para la Auto Tapicería Maykel

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO AUTO TAPICERÍA MAYKEL



Cuadro de Referencia

Nivel de Jerarquía	Simbología			
1. Directivo	□	Cargos	Realizado por: Diana Yugcha Fecha: 28-04-2022	Revisado por: Ing. Ernesto Bonilla Fecha: 04/05/2022
2. Ejecutivo		Autoridad		
3. Operativo	—	Asesoría		
4. Auxiliar	- - - - -			
5. Asesoría	- - - - -			

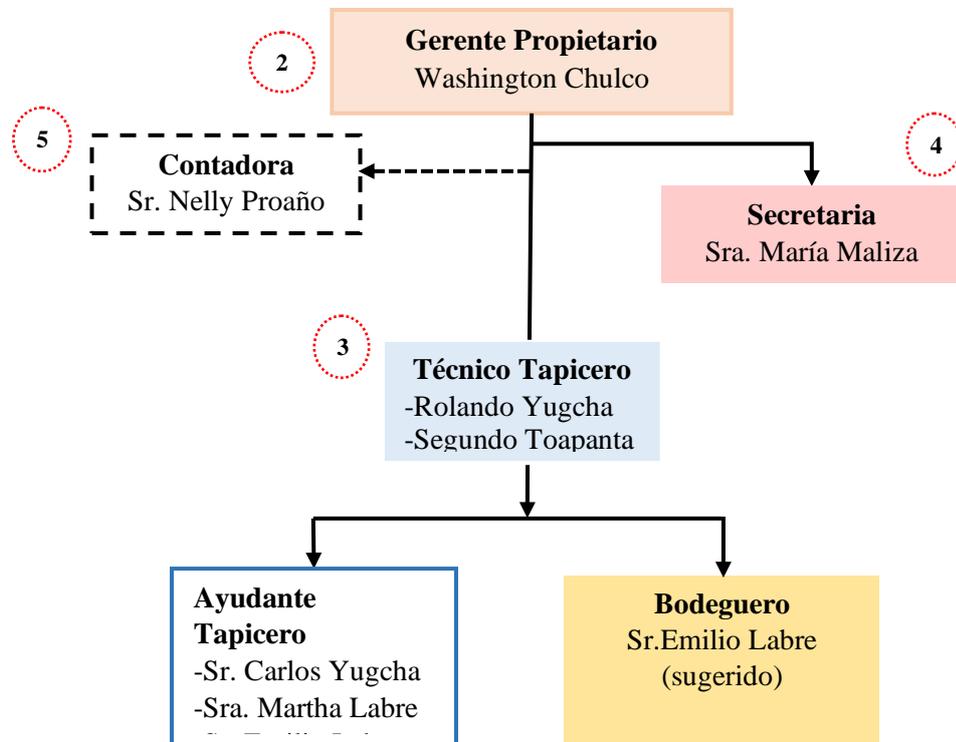
Ilustración 4-5: Organigrama estructural propuesto

Fuente: Auto Tapicería Maykel (2022).

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

5.2.2.2. Organigrama de posición de puestos para la Auto Tapicería Maykel

**ORGANIGRAMA DE POSICIÓN DE PUESTOS PROPUESTO
AUTO TAPICERÍA MAYKEL**



Cuadro de referencia

Nivel de Jerarquía	Simbología		
1. Directivo		Cargos	Realizado por: Diana Yugcha Fecha: 28-04-2022 Revisado por: Ing. Ernesto Bonilla Fecha: 04/05/2022
2. Ejecutivo		Autoridad	
3. Operativo			
4. Auxiliar	- - - - -	Asesoría	
5. Asesoría	- - - - -		

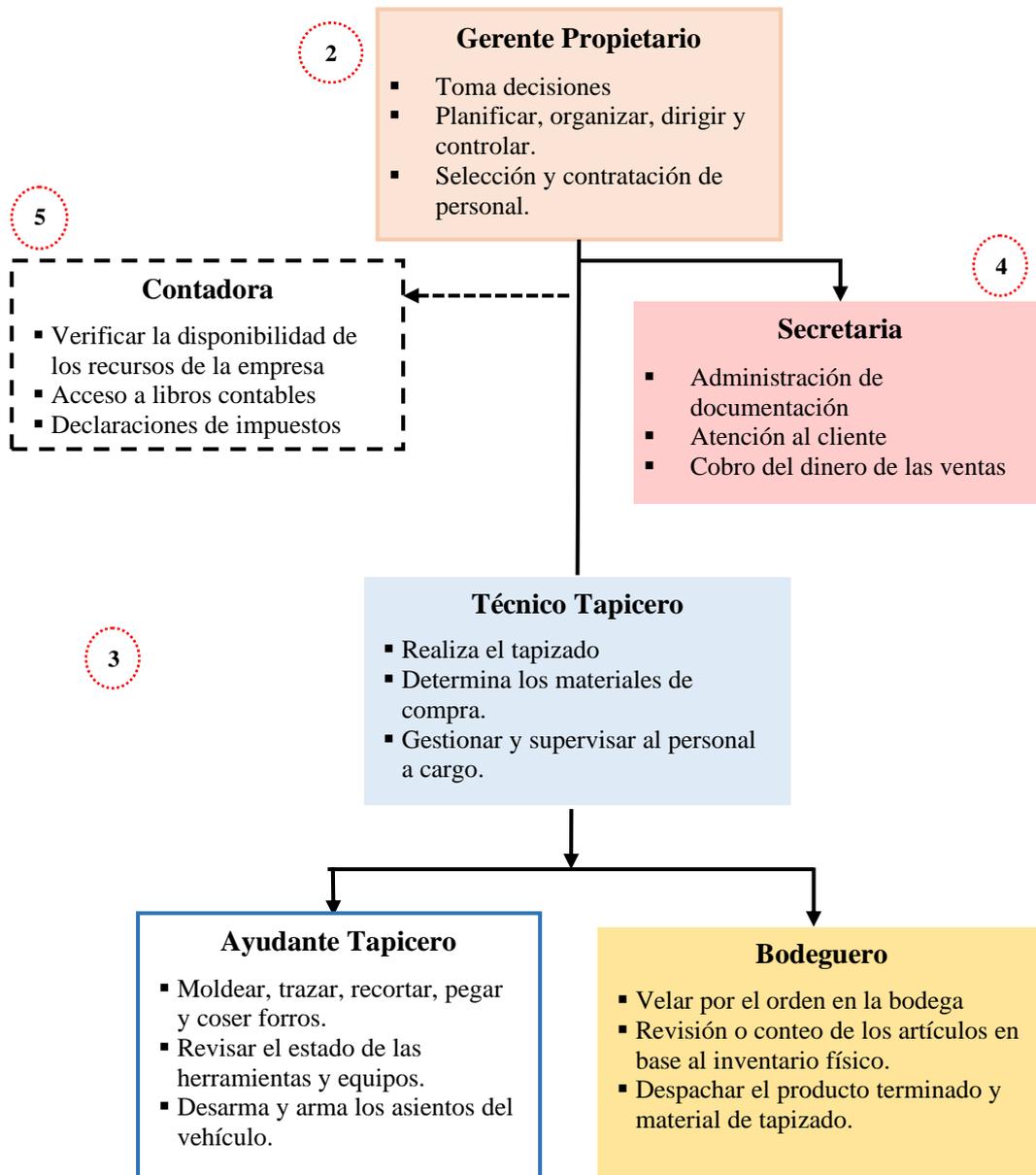
Ilustración 5-5: Organigrama de posición de personal propuesto

Fuente: Auto Tapicería Maykel (2022).

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

5.2.2.3. Organigrama funcional propuesto para la Auto Tapicería Maykel

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL PROPUESTO
AUTO TAPICERÍA MAYKEL**



Cuadro de referencia

Nivel de Jerarquía	Simbología			
1. Directivo		Cargos	Realizado por: Diana Yugcha Fecha: 28-04-2022	Revisado por: Ing. Ernesto Bonilla Fecha: 04/05/2022
2. Ejecutivo		Autoridad		
3. Operativo				
4. Auxiliar	- - - - -	Asesoría		
5. Asesoría	- - - - -	Asesoría		

Ilustración 6-5: Organigrama funcional propuesto

Fuente: Auto Tapicería Maykel (2022).

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

5.2.3. *Manuales administrativos propuestos*

Se propone elaborar Manuales Administrativos para la Auto Tapicería Maykel con información sistemática y oportuna que permita el direccionamiento de los objetivos organizacionales para que las funciones sean cumplidas de manera eficiente por cada colaborador de la empresa, en el cual se encuentre definido los requerimientos y exigencias de los puestos de trabajo a ocupar, ayudando a una mejor toma de decisiones.

Códigos de Manuales Administrativos

Tabla 3-5: Codificación de manuales administrativos

Nombre del manual	Código del manual	Versión del manual
Manual de Historia	MH-ATM 01	Primera
Manual de Clasificación de Puestos	MCP-ATM 02	Primera
Manual de Funciones	MF-ATM 03	Primera
Manual de Políticas	MP-ATM 04	Primera

Realizado por: Yugcha D, 2022

**AUTO TAPICERÍA
"MAYKEL"**



Confort y elegancia para su asiento

**MANUAL DE
HISTORIA**

Primera Versión 2022

5.2.4.1. *Contenido del manual de historia*

El manual representa la identidad de la Auto tapicería Maykel en el que se detalla el siguiente contenido:

- Objetivo
- Alcance
- Descripción
- Reseña Histórica
- Logotipo
- Localización
- Misión
- Visión
- Objetivos Organizacionales
- Valores Organizacionales

<p style="text-align: center;">AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p style="text-align: center;">Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MH-ATM 01 Versión: Primera Fecha: 10/05/2022 Página: 1 de 6</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	
Ruc:	0504020389001
Provincia:	Tungurahua
Cantón:	Ambato
Representante Legal:	Sr. Washington Chulco
Dirección:	Los Shirys y Atahualpa
Contacto:	0994637780
Actividad económica:	<ul style="list-style-type: none"> • Tapizado de techo, piso y elaboración de forros de los asientos.
2. OBJETIVO	
<p>Tiene como objetivo documentar la historia de la empresa como evidencia de los avances importantes con los que la Auto Tapicería Maykel fue construida y la propuesta de la Filosofía Empresarial con el detalle de la misión, visión, objetivos y valores empresariales, proporcionando información para las futuras generaciones.</p>	
3. ALCANCE	
<p>El manual de historia tiene como alcance ser aplicado al Gerente propietario y todos sus colaboradores conforme a la estructura jerárquica organizacional.</p>	
4. DESCRIPCIÓN	
<p>El manual de historia permite describir y detallar de manera minuciosa el nacimiento y todos los avances que desarrolló la empresa en el transcurso de los años, de tal forma que la información detallada sirva como fundamento para el cumplimiento de los objetivos empresariales, dando a conocer su razón social y actividades de desarrollo.</p>	

Realizado por: Yugcha D, 2022

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MH-ATM 01 Versión: Primera Fecha: 10/05/2022 Página: 2 de 6</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. RESEÑA HISTORICA

La empresa Auto tapicería "Maykel" inicia sus funciones en el 2016 con Washington Chulco como gerente propietario, cumpliendo con todos los documentos legales presentados en el Servicio de Rentas Internas y el Municipio de la ciudad, brindando los servicios de tapicería para automóviles (elaboración de techo, pisos y forros).

Durante estos 6 años la empresa ha venido ofreciendo sus servicios a aquellos clientes de la ciudad que buscan calidad y seguridad para sus autos. Fin que ha permitido que la empresa sea reconocida actualmente como una de las mejores tapicerías de Ambato por brindar servicios de calidad y satisfacción a sus clientes.

6. LOGOTIPO DE LA EMPRESA



El logotipo diseñado para la Auto Tapicería Maykel está representado por 3 colores siendo los siguientes: rojo, negro y blanco, los cuales transmiten elegancia, seriedad, fuerza, verdad, el diseño de logotipo permitirá identificar la empresa de otras empresas por parte de los colaboradores y clientes.

Slogan de la Auto Tapicería Maykel

Confort y elegancia para su asiento

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MH-ATM 01 Versión: Primera Fecha: 10/05/2022 Página: 3 de 6</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Colores Corporativos

Negro	<p>Simboliza poder, valentía, elegancia, sobriedad. También transmite un mensaje de seriedad, exclusividad, de estatus y de alta calidad.</p>
Rojo	<p>Simboliza energía, fuerza y pasión. Además, busca llamar la atención y estimular la mente de los consumidores.</p>
Blanco	<p>Simboliza simplicidad, pureza, verdad, limpieza, higiene.</p>

7. LOCALIZACIÓN

País: Ecuador

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Dirección: Los Shirys y Atahualpa

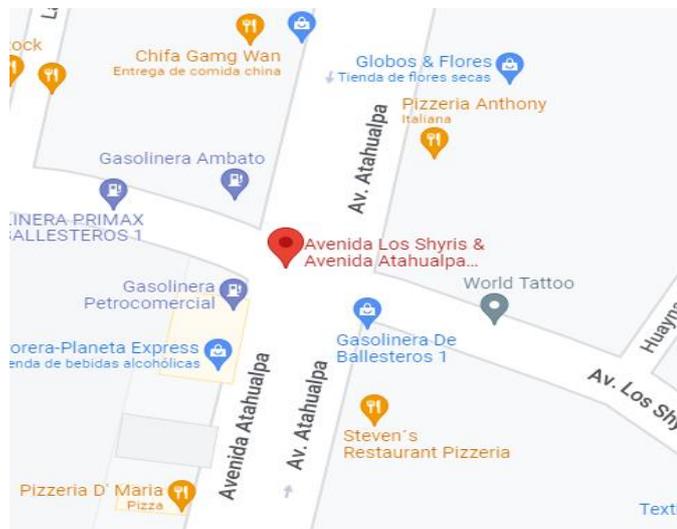


Ilustración 7-5: Localización de la empresa

Realizado por: Yugcha D, 2022

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MH-ATM 01 Versión: Primera Fecha: 10/05/2022 Página: 4 de 6</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8. FILOSOFÍA EMPRESARIAL

La filosofía corporativa de la Auto Tapicería Maykel está conformada por misión, visión y valores lo cual permite el direccionamiento de los colaboradores para obtener una adecuada organización y desempeño laboral.

MISIÓN

La misión define el propósito y alcance de la empresa en el mercado por esta razón se formuló mediante las opiniones de los colaboradores de la Auto Tapicería Maykel y de preguntas directrices:

Tabla 4-5: Formulación de la misión

PREGUNTAS DIRECTRICES	RESPUESTAS
¿Quiénes somos?	Auto tapicería Maykel es una empresa Ambateña con 6 años de experiencia en el mercado
¿Qué hacemos?	Ofreciendo servicios de tapizado de asientos, pisos y techos de vehículos
¿Por qué estamos aquí?	Para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y obtener ingresos económicos que permitan la rentabilidad.

MISIÓN PROPUESTA

Auto tapicería Maykel es una empresa Ambateña con 6 años de experiencia en el mercado ofreciendo servicios de tapizado de asientos, pisos y techos de vehículos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MH-ATM 01 Versión: Primera Fecha: 10/05/2022 Página: 5 de 6</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

VISIÓN

La visión es la razón de ser de la empresa a un futuro en tal sentido es necesario que la Auto Tapicería Maykel proyecte su direccionamiento para alcanzar sus logros. Por lo cual se ha desarrollado la declaratoria de la Visión de manera conjunta con las opiniones e ideas de los colaboradores de la empresa, asimismo se consideró las preguntas directrices para su formulación.

Tabla 5-5: Formulación de la visión

PREGUNTAS DIRECTRICES	RESPUESTAS
¿En qué tiempo?	Hasta el 2026
¿En qué nos convertiremos?	Ser una empresa líder en el sector auto tapicero ofreciendo productos de alta calidad utilizando tecnología apropiada
¿Para qué lo haremos?	Para satisfacer las exigentes necesidades de nuestros clientes.

VISIÓN PROPUESTA

En el 2026 ser una empresa líder en el sector tapicero de autos ofreciendo productos de alta calidad con tecnología apropiada, para satisfacer las exigentes necesidades de nuestros clientes.

VALORES ORGANIZACIONALES

- **Respeto**

Reconocer los derechos y recato de las personas e instituciones con las cuales nos correspondemos (Campos, 2014, pág. 40).

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MH-ATM 01 Versión: Primera Fecha: 10/05/2022 Página: 6 de 6</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- **Puntualidad**

Cuidado y prontitud en hacer las cosas a su debido tiempo o llegar a un lugar a la hora acordada (Quilumbaquin, 2015, pág. 74).

- **Responsabilidad**

Ejercer una actitud de responsabilidad los colaboradores en su trabajo, en las actividades y funciones que desarrollen, asumiendo la responsabilidad jerárquica (Acevedo, 2022).

- **Trabajo en equipo**

Cada miembro de la empresa hace parte de un gran equipo de trabajo que une sus esfuerzos generando la unión entre los colaboradores, cooperación y colaboración para lograr objetivos comunes (Acevedo, 2022).

- **Comunicación**

Una buena comunicación empresarial favorece a que todos los miembros de la empresa puedan permanecer motivados y que sus acciones puedan ser conocidas, reduciendo la incertidumbre tanto de trabajadores como de dirigentes (James, 2019).

9. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

- Ser una empresa reconocida en el mercado de tapizado de autos.
- Lograr la credibilidad y confianza de los clientes.
- Cumplir con la entrega de tapizado en el tiempo establecido, brindando un buen servicio.

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

**AUTO TAPICERÍA
"MAYKEL"**



Confort y elegancia para su asiento

**MANUAL DE
CLASIFICACIÓN
DE PUESTOS**

Primera Versión 2022

5.2.5.1. Contenido del manual de puestos

El objetivo principal del Manual de puestos es definir los puestos y funciones que cada colaborador debe cumplir en la Auto Tapicería Maykel. Por lo tanto, se propone el siguiente contenido en el manual:

- Descripción del puesto
- Naturaleza del puesto
- Subordinados
- Supervisa
- Responsabilidad
- Perfil de cargo

Tabla 6-5: Puestos de la empresa

Cargo	Número de plazas	Nivel	Área	Código del Cargo
Gerente Propietario	1	Ejecutivo	Administrativa	GP-001
Secretaria	1	Auxiliar de Dependencia	Administrativa	S-002
Contador	1	Asesoría	Contable	C-003
Técnico Tapicero	2	Operativo	Operacional	TT-004
Ayudante de tapicería	2	Auxiliar	Operacional	AT-005
Bodeguero	1	Operativo	Operacional	B-006

Fuente: Auto Tapicería Maykel (2022).

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

	AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"	Código: MCP-ATM 02 Versión: Primera Fecha: 19/05/2022 Página: 1 de 7
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

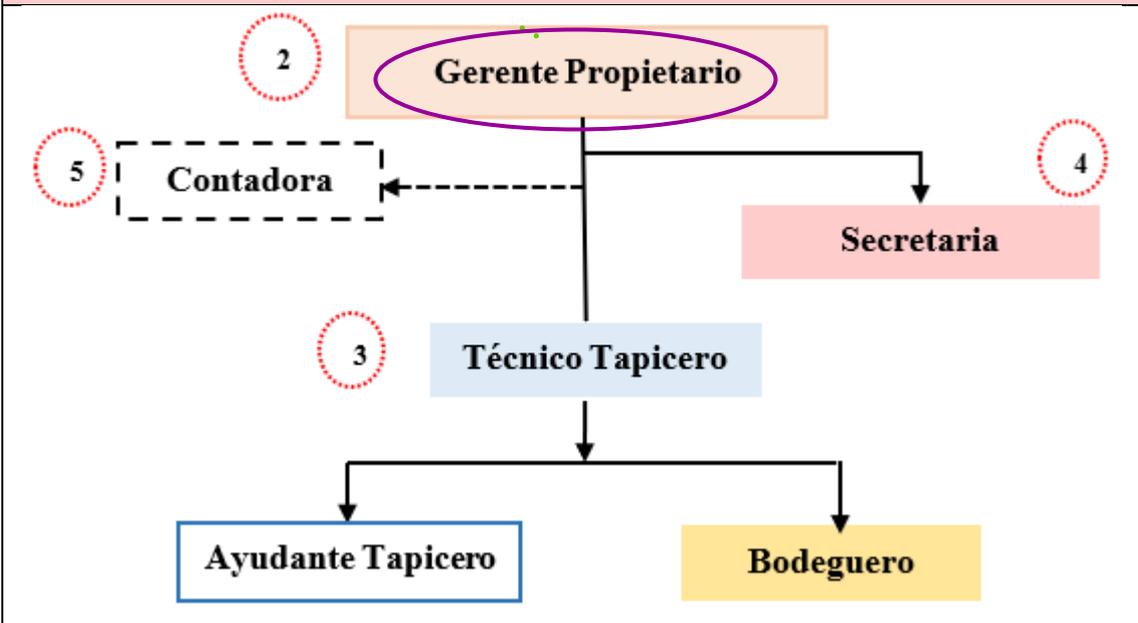
1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Código del puesto: GP-001	Nivel: Ejecutivo
Cargo: Gerente Propietario	Número de plaza: 1

2. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificación, organización, dirección y control de cada una de las actividades, recursos económicos, financieros, y humanos de la empresa.

3. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA



4. RESPONSABILIDAD

Supervisión:	Coordina y supervisa a los colaboradores de la empresa	
Subordinados:	Nombre del Puesto	Número de plazas
	Secretaria	1
	Contabilidad	1
	Producción	5
	Bodega	1

5. PERFIL DE CARGO

Educación:	Título de tercer nivel en Administración de empresas
Experiencia:	3 años en puesto similar
Autonomía del Puesto:	Nivel alto

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

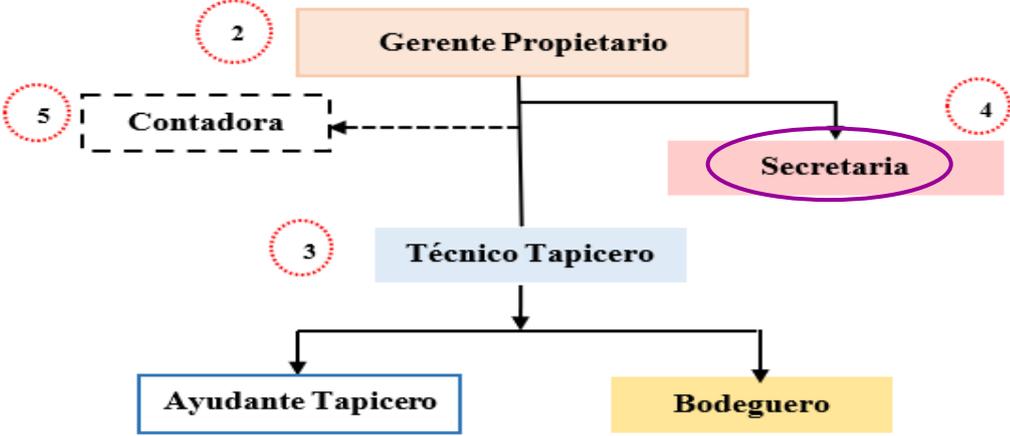
<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MCP-ATM 02 Versión: Primera Fecha: 19/05/2022 Página: 2 de 7</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6. CONDICIONES DE TRABAJO

Riesgo Físico:	Las funciones que realiza el Gerente propietario, no está sujeto a posibles riesgos laborales de gravedad, sin descartar que puede ocasionarse lesiones leves.
Riesgo Mental:	El aplicar sus conocimientos y tomar decisiones de forma inmediata significa un alto riesgo ya que puede ocasionar estrés debido a la constante presión.
Horario Laboral:	Cumplir con la jornada laboral de lunes a viernes de 8: 00 am a 5:00pm

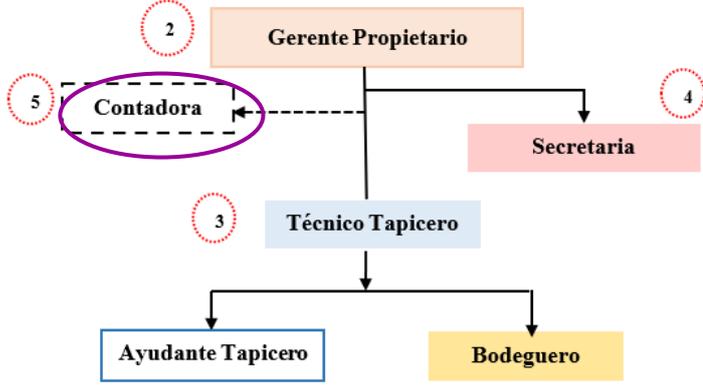
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

	AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"	Código: MCP-ATM 02 Versión: Primera Fecha: 19/05/2022 Página: 3 de 7
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Código del puesto: S-002	Área: Auxiliar de Dependencia	
Cargo: Secretaria	Número de plaza: 1	
2. NATURALEZA DEL PUESTO		
Ejecución de labores asistenciales variadas y atención al cliente para apoyar en forma oportuna y confiable al gerente propietario de la empresa.		
3. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA		
 <pre> graph TD GP[Gerente Propietario] -.-> C[Contadora] GP --> S[Secretaria] GP --> TT[Técnico Tapicero] TT --> AT[Ayudante Tapicero] TT --> B[Bodeguero] </pre>		
7. RESPONSABILIDAD		
Supervisión:	N/A	
Subordinados:	Nombre del Puesto	Número de plazas
	N/A	N/A
8. PERFIL DE CARGO		
Educación:	Título de tercer nivel en secretariado	
Experiencia:	2 años	
Autonomía del Puesto:	Nivel alto	
9. CONDICIONES DE TRABAJO		
Riesgo Físico:	No existe la posibilidad de sufrir riesgos físicos.	
Riesgo Mental:	El riesgo mental es medio, debido a que se realiza actividades asistenciales bajo presión.	
Horario Laboral:	Cumplir con la jornada laboral de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm	

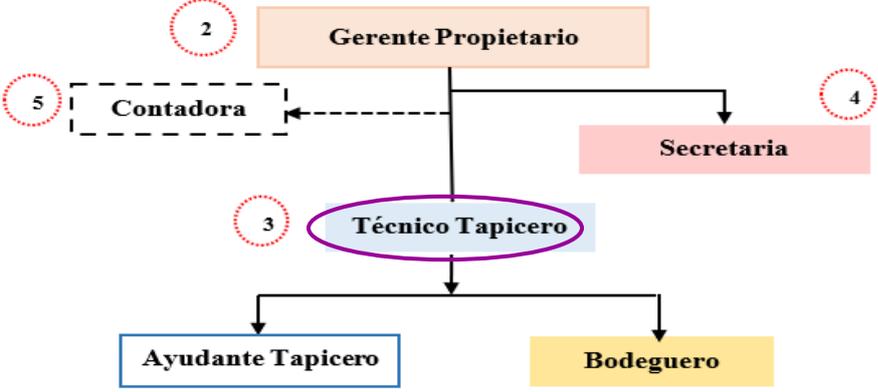
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

 <p>AUTO TAPICERÍA “MAYKEL”</p> <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA “MAYKEL”</p>	<p>Código: MCP-ATM 02 Versión: Primera Fecha: 19/05/2022 Página: 4 de 7</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Código del puesto: C-003	Nivel: Administrativo	
Cargo: Contador	Número de plaza: 1	
2. NATURALEZA DEL PUESTO		
<p>Aplicar, manejar, registrar e interpretar todas transacciones y movimientos contables de la empresa con la finalidad de producir informes que sirvan para la toma de decisiones del gerente propietario.</p>		
3. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA		
 <pre> graph TD GP[Gerente Propietario] -.-> C[Contadora] GP --> S[Secretaria] GP --> TT[Técnico Tapicero] TT --> AT[Ayudante Tapicero] TT --> B[Bodeguero] </pre>		
10. RESPONSABILIDAD		
Supervisión:	N/A	
Subordinados:	Nombre del Puesto	Número de plazas
	N/A	N/A
11. PERFIL DE CARGO		
Educación:	Título de tercer nivel en contabilidad y auditoria	
Experiencia:	3 años en puestos similares	
Autonomía del Puesto:	Nivel alto	
12. CONDICIONES DE TRABAJO		
Riesgo Físico:	Las actividades que desempeña el contador no están sujetas a sufrir accidentes laborales.	
Riesgo Mental:	Está sujeto a un riesgo mental medio debido a que se realiza cálculos y revisión de cuentas de manera inmediata y bajo presión, lo cual genera estrés.	
Horario Laboral:	Jornada laboral de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm	

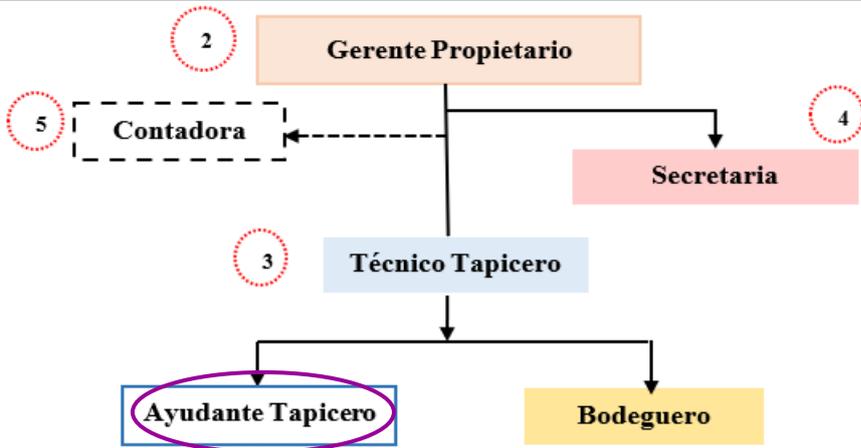
Realizado por: Yugcha, D. 2022.

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MCP-ATM 02 Versión: Primera Fecha: 19/05/2022 Página: 5 de 7</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Código del puesto: TT-004	Nivel: Operativo	
Cargo: Técnico Tapicero	Número de plaza: 2	
2. NATURALEZA DEL PUESTO		
Diseña y ejecuta el tapizado de los autos cumpliendo con las expectativas del cliente de forma responsable para entregar a tiempo.		
3. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA		
 <pre> graph TD GP[Gerente Propietario (2)] C[Contadora (5)] S[Secretaria (4)] TT(Técnico Tapicero (3)) AT[Ayudante Tapicero] B[Bodeguero] GP -.-> C GP --> S GP --> TT TT --> AT TT --> B </pre>		
4. RESPONSABILIDAD		
Supervisión:	Ayudante de Tapicería	
Subordinados:	Nombre del Puesto	Número de plazas
	Ayudante de Tapicería	2
5. PERFIL DE CARGO		
Educación:	Título mínimo Bachillerato	
Experiencia:	3 años de experiencia en puestos similares	
Autonomía del Puesto:	Nivel medio	
6. CONDICIONES DE TRABAJO		
Riesgo Físico:	El nivel de riesgo físico será medio, ya que está en contacto con las herramientas de tapizado, mismas que pueden ocasionar accidentes laborales.	
Riesgo Mental:	El riesgo mental es medio, al realizar las actividades bajo presión.	
Horario Laboral:	Cumplir con la jornada laboral de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm	

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MCP-ATM 02 Versión: Primera Fecha: 19/05/2022 Página: 6 de 7</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Código del puesto: AT-005	Nivel: Auxiliar	
Cargo: Ayudante de Tapicería	Número de plaza: 2	
2. NATURALEZA DEL PUESTO		
Manipula y prepara los materiales para la elaboración del tapizado de autos, cumpliendo con las actividades encomendadas en el tiempo establecido.		
3. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA		
 <pre> graph TD GP[Gerente Propietario (2)] -.-> C[Contadora (5)] GP --> S[Secretaria (4)] GP --> TT[Técnico Tapicero (3)] TT --> AT[Ayudante Tapicero] TT --> B[Bodeguero] </pre>		
4. RESPONSABILIDAD		
Supervisión:	N/A	
Subordinados:	Nombre del Puesto	Número de plazas
	N/A	N/A
5. PERFIL DE CARGO		
Educación:	Título mínimo Bachillerato	
Experiencia:	Experiencia mínima de 1 año en puesto similar	
Autonomía del Puesto:	Nivel medio	
6. CONDICIONES DE TRABAJO		
Riesgo Físico:	El nivel de riesgo físico será medio, ya que está en contacto con las herramientas y máquinas necesarias para el tapizado.	
Riesgo Mental:	El riesgo mental es medio, al realizar las actividades bajo presión.	
Horario Laboral:	Jornada laboral de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm	

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

	AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"	Código: MCP-ATM 02 Versión: Primera Fecha: 19/05/2022 Página: 7 de 7
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

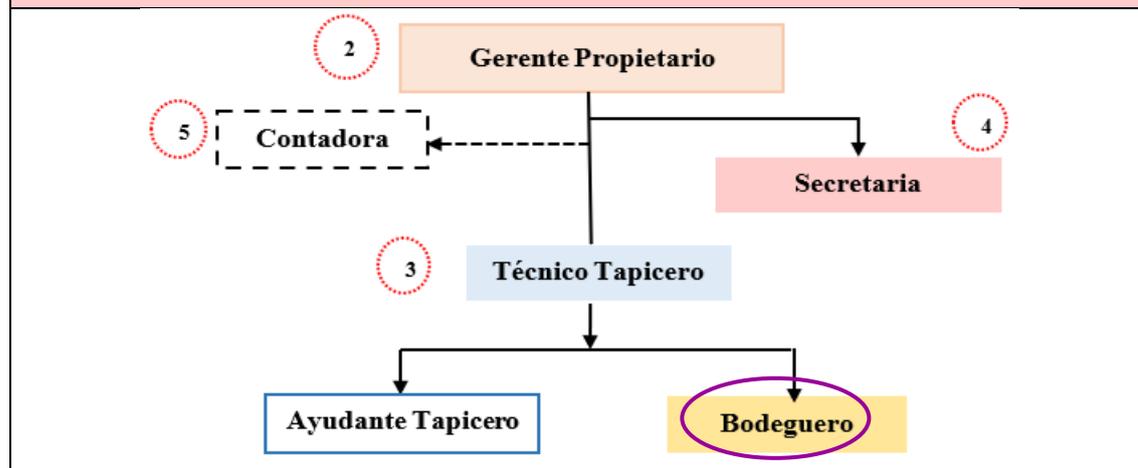
7. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Código del puesto: B-006	Nivel: Operativo
Cargo: Bodeguero	Número de plaza: 1

8. NATURALEZA DEL PUESTO

Mantiene el orden en la bodega, rotar mercadería y limpieza general del área de bodega de la empresa.

9. UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA



10. RESPONSABILIDAD

Supervisión:	N/A	
Subordinados:	Nombre del Puesto	Número de plazas
	N/A	N/A

11. PERFIL DE CARGO

Educación:	Título mínimo Bachillerato
Experiencia:	Experiencia mínima de 1 año en puesto similar
Autonomía del Puesto:	Nivel alto

12. CONDICIONES DE TRABAJO

Riesgo Físico:	El nivel del riesgo es medio por realizar actividades que necesitan esfuerzo y ante los golpes que recibe al ordenar y despachar los asientos tapizados.
Riesgo Mental:	No existe un riesgo mental en el puesto de trabajo
Horario Laboral:	Jornada laboral de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

**AUTO TAPICERÍA
"MAYKEL"**



Confort y elegancia para su asiento

**MANUAL DE
FUNCIONES**

Primera Versión 2022

5.2.6.1. *Contenido del manual de funciones*

El principal propósito de este manual es obtener información detallada acerca de las funciones, responsabilidades, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo que permita el trabajo en equipo y el desempeño eficiente de los colaboradores para cumplir los objetivos de la Auto Tapicería Maykel.

La estructura del Manual de Funciones se presenta a continuación:

- Nombre del puesto
- Área
- Dependencia
- Supervisión
- Naturaleza del puesto
- Perfil de Competencias
- Funciones Principales
- Requisitos

	AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"	Código: MF-ATM 03 Versión: Primera Fecha: 03/06/2022 Página: 1 de 9
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Código del puesto: GP-001	Área: Administrativa
Cargo: Gerente	Número de plazas: 1
Supervisa a: Todos los colaboradores	Depende de: N/A
2. NATURALEZA DEL PUESTO	
Planificar, organizar, dirigir y controlar mediante una buena toma de decisiones para que todas las actividades que realice de manera adecuada en la empresa.	
3. PERFIL DE COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Capacidad para tomar buenas decisiones • Confidencialidad • Habilidad de comunicación • Manejo de información 	
4. FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Toma decisiones sobre las actividades de la empresa. 2. Planificar, organizar, dirigir y controlar a la Auto Tapicería Maykel. 3. Mantener un adecuado ambiente laboral entre colaboradores. 4. Ejecutar evaluaciones constantes a todos los colaboradores de la empresa. 5. Trabajar en equipo para lograr los objetivos propuestos. 6. Designar tareas y funciones. 7. Evaluar periódicamente el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores. 8. Selecciona los mejores proveedores de materia prima para el tapizado. 9. Realiza la compra del material necesario para el tapizado 10. Cumplir y hacer cumplir las funciones que se han designado. 11. Revisar documentación entregada por la secretaria. 12. Selección y contratación de personal. 13. Administrar los recursos de la empresa de manera óptima. 	

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MF-ATM 03 Versión: Primera Fecha: 03/06/2022 Página: 2 de 9</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. REQUISITOS	
TÍTULO PROFESIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero de Empresas. • Licenciado de Empresas
AÑOS DE EXPERIENCIA	3 años mínimo
CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión empresarial • Gestión del Talento Humano • Manejo de paquetes informáticos.
CURSOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Gerencia y dirección de empresas

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MF-ATM 03 Versión: Primera Fecha: 03/06/2022 Página: 3 de 9</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Código del puesto: S-002	Área: Administrativa
Cargo: Secretaria	Número de plaza: 1
Supervisa a: N/A	Depende de: Gerente propietario
2. NATURALEZA DEL PUESTO	
<p>Ejecución de labores asistenciales variadas y de la atención al cliente para apoyar en forma oportuna y confiable al gerente propietario de la empresa.</p>	
3. PERFIL DE COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de comunicación • Confidencialidad • Capacidad de trabajo en equipo • Capacidad de resolución de problemas • Autonomía y proactividad 	
4. FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender a la clientela. 2. Administración de documentación. 3. Organización de oficina. 4. Transcribir documentos para gerencia. 5. Revisar y administrar el horario del gerente propietario. 6. Redactar actas de reuniones. 7. Manejo de Información. 8. Registro de las novedades del Gerente. 9. Responder correos electrónicos. 10. Llevar el registro de asistencia de los colaboradores. 11. Realizar y recibir llamadas telefónicas. 12. Cobro de dinero generadas por el tapizado. 13. Realiza todas las actividades que le sean encomendadas. 	

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MF-ATM 03 Versión: Primera Fecha: 03/06/2022 Página: 4 de 9</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. REQUISITOS	
TÍTULO PROFESIONAL	Licenciada en Secretariado Ejecutivo.
AÑOS DE EXPERIENCIA	2 años
CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción y ortografía • Manejo de paquetes informáticos. • Ventas y atención al cliente
CURSOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Asistente Administrativo • Contabilidad Básica

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

	AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"	Código: MF-ATM 03 Versión: Primera Fecha: 03/06/2022 Página: 5 de 9
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Código del puesto: C-003	Área: Contable
Cargo: Contador	Número de plaza: 1
Supervisa a N/A	Depende de: Gerente propietario
2. NATURALEZA DEL PUESTO	
<p>Aplicar, manejar, registrar e interpretar todas transacciones y movimientos contables de la empresa con la finalidad de producir informes que sirvan para la toma de decisiones del gerente propietario.</p>	
3. PERFIL DE COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Disposición para el trabajo en equipo • Capacidad de trabajo bajo presión • Agilidad de pensamiento • Habilidad para negociar • Capacidad de análisis y síntesis. • Confidencialidad 	
4. FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar costos unitarios y presupuestos. 2. Análisis e interpretación de estados financieros. 3. Garantizar la aplicación efectiva y eficaz de los procesos contables de la empresa. 4. Establecer y mantener al día los registros contables. 5. Controlar la ejecución de recursos y detectar las posibles desviaciones. 6. Verificar la disponibilidad de los recursos de la empresa. 7. Preparar informes mensuales sobre los movimientos económicos generados. 8. Distribuir los salarios a los colaboradores de la empresa. 9. Generar el pago a proveedores bajo la aprobación del Gerente. 10. Realizar pagos de impuestos al estado de acuerdo a lo establecido por la ley. 11. Registrar transacciones contables. 12. Elaborar declaraciones de impuestos. 13. Analizar los registros contables. 14. Realiza todas las actividades que le sean encomendadas. 	

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MF-ATM 03 Versión: Primera Fecha: 03/06/2022 Página: 6 de 9</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. REQUISITOS	
TÍTULO PROFESIONAL	Licenciado/Ingeniero en Contabilidad y Auditoría o Contador Público Autorizado
AÑOS DE EXPERIENCIA	3 años en cargos similares
CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo tributario. • Relaciones Humanas • Actualización contable
CURSOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de Excel y Word • Curso del SRI • Sistema de contabilidad Gubernamental

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

 <p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p> <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MF-ATM 03 Versión: Primera Fecha: 03/06/2022 Página: 7 de 9</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Código del puesto: TT-004	Área: Operacional
Cargo: Técnico Tapicero	Número de plaza: 2
Supervisa a Ayudante de Tapicería	Depende de: Gerente propietario
2. NATURALEZA DEL PUESTO	
<p>Diseña y ejecuta el tapizado de los autos cumpliendo con las expectativas del cliente de forma responsable para entregar a tiempo.</p>	
3. PERFIL DE COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajo en equipo • Reacción ante problemas en el área de producción • Autonomía y proactividad • Trabajo presión 	
4. FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Determina los materiales de compra de acuerdo a las necesidades de la empresa. 2. Controla que las actividades encomendadas al ayudante de tapicería. 3. Realiza el tapizado de los asientos. 4. Asegurar el mantenimiento de la maquinaria constantemente. 5. Mantener un ambiente armonioso con los trabajadores y proveedores. 6. Diseña los modelos para el tapizado y forros de asiento. 7. Comprobar si la materia prima recibida cumple los requerimientos técnicos. 8. Gestionar y supervisar al personal a cargo. 9. Retocar las fallas que se realizaron durante el armado de tapizado. 10. Realiza todas las actividades que le sean encomendadas. 	
5. REQUISITOS	
TÍTULO PROFESIONAL	Bachiller
AÑOS DE EXPERIENCIA	3 años
CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo y uso de maquinaria de cocer • Diseño y elaboración de forros
CURSOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de proceso de tapizado • Seminario de manejo de maquinaria

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MF-ATM 03 Versión: Primera Fecha: 03/06/2022 Página: 8 de 9</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Código del puesto: AT-005	Área: Operacional
Cargo: Ayudante de Tapicería	Número de plaza: 2
Supervisa a N/A	Depende de: Técnico Tapicero
2. NATURALEZA DEL PUESTO	
<p>Manipula y prepara los materiales para la elaboración del tapizado de autos, cumpliendo con las actividades encomendadas en el tiempo establecido.</p>	
3. PERFIL DE COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajo en equipo • Trabajo bajo presión • Reacción ante problemas • Tener iniciativa y buena disposición. 	
4. FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener la limpieza adecuada del área de producción. 2. Trazar, recortar, pegar y coser los moldes de forros para tapizado. 3. Custodiar todas las herramientas y materiales del área de producción. 4. Comunicar todas las actividades e inconvenientes a su inmediato superior. 5. Revisar el estado de las herramientas y equipos. 6. Desarma y arma los asientos del vehículo. 7. Utilizar adecuadamente la materia prima para la elaboración de tapizados. 8. Limpiar el exceso de adhesivos utilizados para unir las piezas. 9. Realiza todas las actividades que le sean encomendadas. 	
5. REQUISITOS	
TÍTULO PROFESIONAL	Bachiller
AÑOS DE EXPERIENCIA	1 año mínimo
CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de maquinaria de coser de tapicería • Seminario de manejo de maquinaria. • Limpieza y orden del área de trabajo
CURSOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de producción de cubretablero • Reparación de asientos

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MF-ATM 03 Versión: Primera Fecha: 03/06/2022 Página: 9 de 9</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Código del puesto: B-006	Área: Operacional
Cargo: Bodeguero	Número de plaza: 1
Supervisa a N/A	Depende de: Gerente Propietario
2. NATURALEZA DEL PUESTO	
Mantiene el orden en la bodega, rotar mercadería y limpieza general del área de bodega de la empresa.	
3. PERFIL DE COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de expresión • Responsabilidad • Confidencialidad • Proactivo 	
4. FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener el orden de la bodega y almacenamiento de los tapizados. 2. Controlar las existencias de materiales por la vía de inventarios físicos. 3. Recibir la materia prima y los materiales para el tapizado. 4. Realizar guías de salida del producto y materiales. 5. Velar por la limpieza de la bodega. 6. Cierre mensual y revisión del inventario conjuntamente con el jefe inmediato. 7. Controlar la entrega y recepción de herramientas de trabajo. 8. Despachar el producto terminado y material de tapizado. 9. Realiza todas las actividades que le sean encomendadas. 	
5. REQUISITOS	
TÍTULO PROFESIONAL	Bachiller
AÑOS DE EXPERIENCIA	1 año mínimo
CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologías de la información • Control de inventarios • Almacenamiento y supervisión mercadería
CURSOS COMPLEMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de prevención y seguridad • Entrega de pedidos y manipulación

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

**AUTO TAPICERÍA
"MAYKEL"**



Confort y elegancia para su asiento

**MANUAL DE
POLÍTICAS**

Primera Versión 2022

5.2.7.1. *Contenido del manual de políticas*

El principal propósito del manual es proporcionar información detallada con respecto a las políticas, lo cual permitirá crear una imagen de marca, para dar a conocer los valores que identifica a la empresa, mismos que ayudarán a cumplir los objetivos organizacionales.

La estructura del Manual de Políticas se presenta a continuación:

- Información General
- Nombre de la Política
- Administrador responsable
- Contacto del responsable
- Alcance
- Descripción
- Políticas

 <p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p> <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MP-ATM 04 Versión: Primera Fecha: 10/06/2022 Página: 1 de 5</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Política N°: 1	Políticas: Administrativas
Administrador: Washington Chulco	Contacto: 099 463 7780
Responsable:	Gmail: Chulcoeduardo11@gmail.com
2. ALCANCE	
<p>Mantener una adecuada administración y mejoramiento permanente que permita la estabilidad en el mercado de la Auto Tapicería Maykel.</p>	
3. DESCRIPCIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Este documento no deberá ser violentado, ni mucho menos estar arrugado. • No se permite realizar anotaciones en el documento • El documento no podrá ser modificado sin la previa autorización 	
4. POLÍTICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar capacitaciones constantes al personal. 2. Salvaguardar la seguridad y entorno de trabajo. 3. Elaborar reportes gerenciales de manera periódica que permita verificar el nivel de cumplimiento de las metas establecidas. 4. Mantener informados a los colaboradores sobre las políticas, estructura y reglamentos de manera que cada colaborador identifique su rol dentro de la empresa. 5. En caso de extraviarse un documento notificar a la persona responsable. 6. Prohibido la utilización de celular en horario de trabajo, excepto en el caso de emergencia. 7. Utilizar el uniforme limpio en el horario de trabajo. 8. Respetar el horario laboral establecido de 8:00 horas a 17:00 horas, incluyendo el receso de una hora de almuerzo. 9. En el caso de pérdida de objetos en la empresa se responsabiliza la persona que haya estado utilizando en su área de trabajo. 10. El colaborador no puede llegar a sus labores en estado etílico, caso contrario se le pedirá el retiro a su casa y posteriormente se le descontará el día laboral. 11. Prohibido ingerir bebidas alcohólicas durante el horario de trabajo, caso contrario será sancionado con el 5% correspondiente al salario básico. 12. En caso de que el colaborador genere 3 veces infracciones graves se tomará las acciones necesarias. 	

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

<p style="text-align: center;">AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p style="text-align: center;">Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MP-ATM 04 Versión: Primera Fecha: 10/06/2022 Página: 2 de 5</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Política N°: 2	Políticas: Contables
Administrador: Washington Chulco	Contacto: 099 463 7780
Responsable:	Gmail: Chulcoeduardo11@gmail.com
2. ALCANCE	
<p>El documento permitirá establecer reglas, principios y procedimientos contables de la empresa con la finalidad de preparar y presentar información financiera enfocada a la realidad económica de la organización.</p>	
3. DESCRIPCIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Este documento no deberá ser violentado, ni mucho menos estar arrugado. • No se permite realizar anotaciones en el documento • El documento no podrá ser modificado sin la previa autorización 	
4. POLÍTICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se deberá realizar las retenciones hasta cinco días después de la emisión de la factura, según la ley de disposición de Régimen Tributario Interno, caso contrario se procederá a cobrar el valor completo de la venta. 2. Los Estados Financieros deberán ser emitidos mensualmente, después del cierre contable que será cada 10 del mes subsiguiente para que la gerencia los revise y pueda tomar decisiones. 3. Toda actividad generada para el giro del negocio deberá ser registrado en la contabilidad de la empresa, el cual debe contar con el debido soporte de dicha actividad. 4. La información financiera se debe clasificar en base a su naturaleza por lo cual deberá quedar registrada en los siguientes rubros: activos, pasivos, patrimonio, ingresos, costos, y gastos. 5. Periódicamente se deberá revisar las cuentas por cobrar y cuentas por pagar a fin de mantener los saldos actualizados. 6. Se debe contar con la documentación soporte en digital como respaldo por cualquier novedad que se llegase a presentar. 7. Después del cierre contable se deben validar las cuentas para que todas tengas los saldos correctos y razonables y así disponer de Estados Financieros. 8. Realizar las declaraciones de forma mensual ante el SRI. 	

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

<p style="text-align: center;">AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p style="text-align: center;">Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MP-ATM 04 Versión: Primera Fecha: 10/06/2022 Página: 3 de 5</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. INFORMACIÓN GENERAL	
Política N°: 3	Políticas: De ventas
Administrador: Washington Chulco	Contacto: 099 463 7780
Responsable:	Gmail: Chulcoeduardo11@gmail.com
6. ALCANCE	
Este documento dará a conocer de forma detallada las políticas regidas a las ventas orientadas hacia el crecimiento económico sustentable.	
7. DESCRIPCIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Este documento no deberá ser violentado, ni mucho menos estar arrugado. • No se permite realizar anotaciones en el documento • El documento no podrá ser modificado sin la previa autorización 	
8. POLÍTICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La atención y servicio al cliente en la auto tapicería, será de alta prioridad y de carácter estratégico para la parte de gerencia. 2. El pago del tapizado se podrá realizar únicamente mediante efectivo, no se aceptará transferencias y cheques. 3. Generar factura correspondiente a la compra con los datos del cliente. 4. Todas las quejas y reclamos presentados en la empresa por concepto de facturación, mal servicio, daños, etc. Los reclamos deberán ser registrados con el fin de buscar solución de forma inmediata, para cuyo efecto el plazo no deberá ser mayor a 15 días hábiles. 5. Los pagos por el tapizado será un 50% al inicio y el otro 50% al entregar. 6. Los precios estipulados serán de acuerdo al modelo, diseño y tamaño de asiento del auto. 7. Una vez solicitada la cotización, el precio queda establecido para que se pueda generar la orden de compra. 8. El tiempo de vigencia para que una cotización sea aprobada por el cliente con las condiciones acordadas es de un día hábil. 9. Generar una orden de compra en la que se especifique el detalle del producto, descripciones, precio, forma de pago, para formalizar la compra. 10. Días de atención de lunes a viernes en horarios de 08:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00 horas. 	

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>  <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MP-ATM 04 Versión: Primera Fecha: 10/06/2022 Página: 4 de 5</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. INFORMACIÓN GENERAL	
<p>Política N°: 4</p>	<p>Políticas: Selección y contratación de Personal</p>
<p>Administrador: Washington Chulco</p>	<p>Contacto: 099 463 7780</p>
<p>Responsable:</p>	<p>Gmail: Chulcoeduardo11@gmail.com</p>
2. ALCANCE	
<p>Establecer una normativa aplicable a la selección y contratación de los recursos humanos que permita seleccionar personal más idóneo de acuerdo al requerimiento de la empresa.</p>	
3. DESCRIPCIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Este documento no deberá ser violentado, ni mucho menos estar arrugado. • No se permite realizar anotaciones en el documento • El documento no podrá ser modificado sin la previa autorización 	
4. POLÍTICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante el documento de "Requerimiento del Personal" firmado por el Gerente propietario, se podrá contratar personal en los casos de vacantes, reemplazos y creación de nuevos puestos. 2. En caso de generarse una vacante, se dará preferencia al personal que se ajuste al perfil de cargo que solicita la empresa. 3. Al no cumplirse con el proceso de selección de personal, no se podrá realizar ninguna contratación. 4. La selección del personal será responsabilidad del Gerente propietario, en base al currículum y referencias del candidato que se ajuste al puesto de trabajo. 5. Elaborar un contrato de trabajo para la selección en el cual se detalla el salario, la periodicidad de pago, duración y distribución de la jornada de trabajo. 	

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

 <p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p> <p>Confort y elegancia para su asiento</p>	<p>AUTO TAPICERÍA "MAYKEL"</p>	<p>Código: MP-ATM 04 Versión: Primera Fecha: 10/06/2022 Página: 5 de 5</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Política N°: 5	Políticas: Bodega
Administrador: Washington Chulco	Contacto: 099 463 7780
Responsable:	Gmail: Chulcoeduardo11@gmail.com
2. ALCANCE	
<p>Instaurar lineamientos para un manejo adecuado de la mercancía, correspondiente a la recepción, mantenimiento y salida de bodega.</p>	
3. DESCRIPCIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Este documento no deberá ser violentado, ni mucho menos estar arrugado. • No se permite realizar anotaciones en el documento • El documento no podrá ser modificado sin la previa autorización 	
4. POLÍTICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombrar a una persona responsable del manejo y control de la materia prima y tapizados. 2. Restringir el acceso al área de bodega a personal no autorizado, a fin de evitar sustracciones o pérdidas de material. 3. Contar con medidas de seguridad para la protección de los materiales y el personal responsable. 4. Adoptar conductas que garanticen el orden y la limpieza de la bodega, con el propósito de reducir accidentes laborales y a la vez aprovechar el espacio. 5. Avisar inmediatamente al Gerente al generarse algún problema, a fin de establecer medidas correctivas de manera inmediata. 6. La persona encargada de la bodega es la responsable de recibir el material para tapizado y verificar que este en buen estado, caso contrario será descontado de su sueldo. 	

Realizado por: Yugcha, D. 2022.

CONCLUSIONES

- El escenario actual en el que se encuentra la Auto Tapicería Maykel, no cuenta con una filosofía corporativa (misión, visión, valores), estructura organizacional definida por lo que existe duplicidad de funciones y carece de manuales administrativos, lo cual no erradica conflictos laborales para fortalecer el éxito de la organización y de esta manera garantizar la competitividad de la empresa mediante la adecuada toma de decisiones.
- La empresa no cuenta con una estructura organizacional que permitirá establecer lineamientos propicios en la planificación, organización, dirección y control para que las actividades se desarrollen de manera ordenada para lograr el crecimiento institucional a través del cumplimiento de sus objetivos.
- Se diseñó Manuales Administrativos de historia, clasificación de puestos, funciones y políticas que permitirán llevar una adecuada organización de las funciones y desempeño de los colaboradores que proporcionan información del manejo empresarial relacionado con las características de los puestos de trabajo, la historia de la empresa, las funciones a desempeñar y comportamiento del personal.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al dueño de la Auto Tapicería Maykel analizar el entorno interno y externo para conocer las falencias que afecta directamente a la organización y buscar métodos de solución.
- Se sugiere al propietario de la empresa implementar la estructura organizacional propuesta en el presente Trabajo de Titulación, como un conjunto de medidas que podrán ser mejoradas a fin de fomentar el compromiso organizacional y de esta manera lograr el cumplimiento de las actividades encomendadas a los colaboradores de manera eficiente y eficaz.
- Se encomienda socializar a los colaboradores de la organización los diferentes Manuales Administrativos propuestos en la investigación realizada para que cada integrante conozca la historia de la empresa, puesto de trabajo, las funciones, responsabilidades y los estándares de conducta en la Auto tapicería Maykel. Por lo que se debe actualizar la información de acorde a los cambios del entorno organizacional, para tomar decisiones correctivas a corto, mediano y largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alayón, A. (23 de Abril de 2020). *La importancia del estudio organizacional*. Recuperado de: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-del-estudio-organizacional-aaron-alayon-delgado>
- Alteco Consultores. (2020). *Manual de funciones de puestos de trabajo*. Recuperado de: <https://www.aiteco.com/manual-de-funciones/>
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Recuperado de: <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Asqui, A. (Diciembre de 2019). *Clasificación de los manuales*. Recuperado de: <https://idoc.pub/documents/clasificacion-de-los-manuales-134w3yy7myn7>
- Benalcázar, D & Herrera, S. (2017). *Manual de procedimientos administrativos, para el colegio Nacional Ibarra, de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte). Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/369/1/02%20ICO%20186%20TESIS.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación.
- Cabrera, M. (12 de Septiembre de 2019). *“Diseño de una propuesta de la estructura organizacional*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13653/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-540.pdf>
- Calderón, G & Estrada, J. (Agosto de 2018). *“Creación de manual de funciones para mejorar la eficiencia en el departamento de administración de la empresa Calmosacorp CIA. Ltda.”*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35179/1/TESIS%20-%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20CALDERON%20GABRIELA%20Y%20ESTRADA%20JOSSUE.pdf>
- Calderón, G. (2005). *Metodología de la investigación descriptiva* México: Ecoe Ediciones.
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Cava, V. (2016). *Diseño de la Estructura Organizacional administrativa para la empresa "Panadería Pastelería la exquisita*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/11314/1/12T01270.pdf>
- Centremetal. (8 de Junio de 2011). *Valores Organizacionales*. Recuperado de: https://www.academia.edu/43161808/Valores_organizacionales

- Chiavenato, I. (2017). *Planificación estratégica fundamentos y aplicaciones*. México: McGraw-Hill.
- Correa, J. (26 de Agosto de 2020). *Manuales de normas y procedimientos*. Recuperado de Monografías: <https://www.monografias.com/trabajos16/normas-y-procedimientos/normas-y-procedimientos#:~:text=Los%20elementos%20que%20complementan%20un%20manual%20de%20funciones,responsabilidades.%20Manual%20de%20procedimientos%20y%20diligenciamiento%20de%20formatos.>
- Córtés, M. (2012). *Metodología de investigación*. México: Trillas.
- Delgado, A. (24 de Enero de 2020). *Análisis y descripción de puestos de trabajo: finalidad y objetivos*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/analisis-y-descripcion-de-puestos/>
- Delgado, J. (21 de Noviembre de 2016). *Estudio organizacional*. Recuperado de: <https://es.calameo.com/read/0051622889bdf42a65763>
- Editorial Grudemi. (2022). *Valores organizacionales*. Recuperado de: <https://enciclopediaeconomica.com/valores-organizacionales/>
- Encinas, V. (21 de Septiembre de 2019). *Las políticas de la empresa*. Recuperado de: <https://pradaeulises.blogspot.com/2014/06/las-politicas-empresariales.html>
- Euroinnova Business school. (2016). *Qué es el aprendizaje organizacional*. Recuperado de: <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-el-aprendizaje-organizacional>
- Fidias, G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Fincowsky, F. (31 de Agosto de 2015). *Organización de empresas*. México: Mc Graw Hill.
- García, J., & Casanueva, C. (2017). *"Prácticas de la Gestión Empresarial"*. México: Mc Graw Hill.
- García, T., & Cano, M. (01 de Enero de 2013). *El FODA: una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>
- Hernández, R; Fernández, C. & Bastista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. España: McGraw-Hill.
- Huilcapi, S & Gallegos, D. (22 de Octubre de 2020). *Importancia del diagnóstico situacional de la empresa*. Recuperado de: <https://revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p02.pdf>
- Koontz, H. &. (2008). *Administración una perspectiva Global*. México: McGraw Hill.
- La Hora. (03 de Mayo de 2021). *Las pequeñas y medianas empresas son las más afectadas con el 7% de caída en la economía entre enero y febrero de 2021*. Recuperado de: <https://www.lahora.com.ec/pais/las-pequenas-y-medianas-empresas-son-las-mas-afectadas-con-el-7-de-caida-en-la-economia-entre-enero-y-febrero-de-2021/>

- Lanche, J. (Junio de 2019). *Diseño de un manual administrativo-financiero para la creación y funcionamiento de las cajas de ahorro comunitarias*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja). Recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21928/1/Leidy%20Ximena%20Lanche%20Calva.pdf>
- Madero, M. (05 de Junio de 2020). *3 pasos para contar la historia de tu empresa con contenidos de valor*. Recuperado de: <https://www.grou.com.mx/blog/contenidos-de-valor-cuenta-la-historia-de-tu-empresa-en-5-pasos>
- Márquez, O. (Mayo de 2020). *Diagnóstico situacional*. Recuperado de: <https://idoc.pub/documents/diagnostico-situacional-9n0kp5y9zk4v>
- Micolta, R & Palacios, D. (2013). *Implementación de un manual de funciones y perfiles de cargo por competencias de la empresa C.I. maquilas del Pacífico S.A.* (Tesis de pregrado, Universidad del Valle). Recuperado de: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10790/0503549.pdf;sequence=1>
- Moreno, J. (2019). *Diseñar un programa de Desarrollo Organizacional para la mejora de la Gestión Administrativa de la empresa Ozalnamor, Provincia de Orellana cantón Fco de Orellana*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <file:///C:/Users/RYZEN%205/Desktop/Documentos%20para%20tesis/Referencia%20para%20tesis%20mio/tEAIISI%20Moreno%20hecho%20Bonilla.pdf>
- Munch, L. (2011). *Diseño de Estructuras Organizacionales*. México: Pearson Educación.
- Omaña, L. & Ramírez, K. (2019). *La investigación en los estudios organizacionales: Negocios de familia*. (Tesis de pregrado, Universidad de los Andes). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5530/553066143007/html/>.
- Palominio, O. (2005). *Organigrama empresarial*. Recuperado de Universidad: <http://www.conafor.gob.mx:8080/documentos/docs/21/1323Tema%20%20Organigrama%20Empresarial.pdf>
- Parraguez, S; Chunga, G; Flores, M. & Romero, R. (2017). *El estudio de la investigación documental*. Recuperado de: <http://scielo.org.bo/pdf/rts/n17/n17a08.pdf>
- Rodríguez, J. (2019). *El manual de políticas*. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos29/manual-politicas/manual-politicas#descripc>
- Rojas, M., & Medina, L. (2012). *Planeación estratégica, fundamentos y casos*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Royo, O. (10 de Diciembre de 2021). *Relación de puestos de trabajo*. Recuperado de: https://asepyme.com/relacion-de-puestos-de-trabajo-rpt-ayuntamiento/#RPT_o_Relacion_de_puestos_de_trabajo

- Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Tamayo, T. (21 de 03 de 2012). *Población de una investigación*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Thompson, I. (21 de Abril de 2020). *Tipos de organigramas*. Recuperado de: https://epsu.edu.ec/media/attachments/2020/04/21/b2_lectura_3.pdf
- Vargas, S. (Marzo de 2010). *Diseño de un manual administrativo – financiero para la administración del Condominio Torres Olivier*. (Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Equinoccial). Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/901/1/41207_1.pdf
- Velasteguí, A. (Septiembre de 2017). *La estructura organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral del personal de SURTIOFFICE S.A.* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/re dug/26419/1/LA%20ESTRUCTURA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SU%20INC IDENCIA%20EN%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20DEL%20PERSON AL%20DE%20SURTIOFFIC.pdf>
- Webnode. (2014). *Estudio organizacional*. Recuperado de: https://estudio-organizacional.webnode.mx/?utm_source=copy&utm_medium=paste&utm_campaign=copypaste&utm_content=https%3A%2F%2Festudio-organizacional.webnode.mx%2F
- Werther, W., & Keith, D. (2018). *Administración de recursos humanos*. México: McGRAW-HILL.
- Yagual, F. (2013). *Diseño organizacional para la empresa operadora de turismo Carol Tour S.A. del cantón salinas de la provincia de Santa Elena*. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena). Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1183/1/DISE%c3%91O%20ORGANIZACIONAL%20PARA%20LA%20EMPRESA%20OPERADORA%20DE%20TURISMO%20CAROL%20TOUR%20S.A%20DEL%20CANT%c3%93N%20SALINAS%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%20A%c3%91O%202013.pdf>

ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida a los colaboradores de la Auto Tapicería Maykel

OBJETIVO:

Realizar una encuesta a los colaboradores de la auto tapicería Maykel, mediante la recopilación de información necesaria para conocer la situación actual de la empresa.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes preguntas y señale con una X la respuesta que considere correcta en base a su criterio.

DATOS GENERALES:

Género: Masculino () Femenino ()

Edad:

Nivel de educación:

Primaria	
Secundaria	
Tercer nivel	

CUESTIONARIO

1. ¿Qué función desempeña dentro de la Auto tapicería Maykel?

Secretaria-contadora	
Técnico tapicero	
Ayudante de tapicería	

2. ¿Conoce la estructura organizacional de la auto tapicería Maykel?

SI	
NO	

3. ¿Considera importante que la empresa tenga bien definido sus objetivos organizacionales?

SI	
NO	

4. ¿La empresa cuenta con una filosofía corporativa (misión, visión, valores organizacionales)?

SI	
NO	

5. ¿Dentro de la empresa existe un inmediato superior que controle las actividades asignadas?

SI	
NO	

6. ¿Conoce cuáles son las actividades que debe desempeñar en la empresa?

SI	
NO	

7. ¿Se han presentado dificultades al realizar las actividades que fueron asignadas en la Auto tapicería?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

8. ¿Considera necesario que se diseñe un documento en el cual se detalle las funciones a desempeñar por cada colaborador?

SI	
NO	

9. ¿Como califica la comunicación existente en la empresa entre colaboradores?

Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	

10. ¿Cree que la toma de decisiones del gerente es adecuada para la empresa?

SI	
NO	

Gracias por su colaboración

ANEXO B: FORMATO DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE PROPIETARIO DE LA AUTO TAPICERÍA MAYKEL



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Entrevista dirigida al gerente propietario de la Auto Tapicería Maykel

Objetivo: Entrevistar al gerente propietario de la Auto tapicería Maykel, para realizar el diagnostico situacional actual mediante la información adquirida.

Nombre:

Fecha:

Entrevistador: Diana Yugcha

1. ¿Cuántos años la auto tapicería “Maykel se encuentra en el mercado?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Considera que dentro de la Auto Tapicería Maykel los colaboradores desempeñan sus funciones de acuerdo a su cargo y de qué manera lo desarrollan?

.....
.....
.....

3. ¿Mencione cuántos puestos de trabajo existe en la empresa según la estructura orgánica?

.....
.....
.....

4. ¿Según su criterio considera que colaboradores se encuentran empoderados acerca de la filosofía corporativa (misión, visión, valores organizacionales) de la Auto Tapicería?
Explique

.....
.....
.....
.....

5. ¿Al contratar un colaborador le socializo un documento especificando las funciones a desempeñar en su cargo, cual fue el documento?

.....
.....
.....
.....

6. ¿Qué tipo de conflictos se han presentado entre los colaboradores al realizar sus actividades?

.....
.....
.....
.....
.....

7. ¿Considera la opinión de los colaboradores para la toma de decisiones y al ejecutar las actividades, por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

8. ¿Cómo cree que afecta la duplicidad de funciones en la empresa?

.....
.....
.....
.....

9. ¿Qué tipo de políticas maneja dentro de la empresa, en caso de no poseer cuales considera que son importantes?

.....
.....
.....
.....

10. ¿Cómo considera la comunicación existente entre usted y sus colaboradores en la empresa?

.....
.....
.....
.....

Gracias por su colaboración

ANEXO C: EVIDENCIA DE LA ENCUESTA





esPOCH

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 06 / 03 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: DIANA CAROLINA YUGCHA QUIQUINTUÑA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

0391-DBRA-UPT-2023