



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:

Diseño Organizacional: Estructuras, Manual de Organización y Descripción de Cargos para la Empresa Repuestos y Accesorios JBMZ, C.A.

Realizado por el (la) Br. Fabiana Antuero Andrade

C.I. N° 28529206 cursante de la carrera de Administración de Empresas

hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de:

APROBADO 20 ptos

NO APROBADO

El Jurado

Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Myriam Gascia
C.I.: 6443254

Jurado
Nombre: Anelda Jiménez
C.I.: 10227464



Jurado
Nombre:
C.I.:

Fecha: 03/07/2023



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**DISEÑO ORGANIZACIONAL: ESTRUCTURA, MANUAL DE
ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA LA
EMPRESA REPUESTOS Y ACCESORIOS J3M2, C.A.**

Autora Fabiana Andara

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO ORGANIZACIONAL: ESTRUCTURA, MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA LA EMPRESA REPUESTOS Y ACCESORIOS
J3M2, C.A.**

Informe de Pasantías presentado como requisito parcial para optar al título de

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autor: Fabiana Andara,
C.I: 28.529.206

Tutor: Prof. Myrian García

San Diego, Junio 2023



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA

**DISEÑO ORGANIZACIONAL: ESTRUCTURA, MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA LA EMPRESA REPUESTOS Y ACCESORIOS
J3M2, C.A.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor Académico: Msc. Myrian García C.I. 6.443.254

Tutor Empresarial: Lic. José Gómez C.I. 15.397.029

AUTOR: Fabiana Andara

C.I. 28.529.206

San Diego, Junio 2023

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		pp.
INTRODUCCIÓN		1
FASE		
I	GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	3
	1.1 Descripción de la Empresa	3
	1.1.2 Estructura Organizativa	3
	1.2 Misión de la Empresa	3
	1.2.1 Visión de la Empresa	4
	1.2.2 Objetivos de la Empresa	4
	1.3 Descripción del Departamento	4
	1.4 Objetivos del Departamento	4
II	DIAGNÓSTICO	5
	2.1 Diagnóstico de Necesidades	5
	2.2 Plan de Trabajo	5
	2.3 Cronograma de Actividades	6
	2.4 Descripción de las Actividades	7
	2.5 Recursos Técnicos y Humanos.	8
III	VINCULACIÓN TEÓRICA	9
	3.1 Principios Teóricos	9
	3.2 Bases Teóricas	13
IV	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	20
V	ACCIONES	22
CONCLUSIONES		26
RECOMENDACIONES		28
PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES		30
REFERENCIAS		31
ANEXOS		33

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas y organizaciones suelen organizarse a sí mismas sobre la base de los objetivos que se han trazado. Por otro lado, su estructura responde también al modelo de gestión interna que emplean, es decir, a cómo conciben la autoridad, la jerarquía administrativa y la división de sus labores. Cada empresa tiene su estructura organizacional propia. Es posible modificarla y adaptarla a nuevos escenarios y necesidades si fuera el caso, aunque eso suele implicar grandes cambios y remodelaciones.

Toda estructura organizacional es un orden formal, es decir, consta en los documentos de la empresa y está reflejado en su organigrama. En este último se representan las distintas personas que trabajan en ella y sus cargos específicos. Suelen basarse en un principio de especialización y departamentalización, es decir, de construcción de bloques de trabajo en los que se llevan a cabo labores determinadas: relaciones públicas, recursos humanos, gerencia administrativa, etc. Mientras más grande sea una empresa, más especializados serán sus departamentos.

Para ello, es importante que cada organización cuente con manuales administrativos, ya que ayudan a informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deben seguir para cumplir con los objetivos trazados. El manual de organización y funciones es una pieza importante en toda organización, pues es un documento en el que se establecen de manera detallada las funciones, requisitos, relaciones, dependencia y coordinación de cada puesto de trabajo; por ello su implementación debería ser fundamental para que así cada trabajador tenga en claro lo que la empresa espera de él, y todos contribuyan al logro de los objetivos planteados.

El objetivo de este proyecto es diseñar un manual de estructura y organización para la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A. Esto con el fin de poder mantener a la organización sólida, permitiendo minimizar conflictos entre las áreas interrelacionadas, dividiendo equitativamente el trabajo y definiendo responsabilidades, ya que es una pieza importante y necesaria, donde se establezca de manera detallada las funciones, estructuras de cargos, requisitos, relaciones de convivencia, dependencia y coordinación de cada puesto de trabajo, más otros procesos administrativos que ayudan a dirigir el camino que la empresa quiere seguir.

Así mismo, se pretende obtener un reporte mediante un proceso cauteloso para llevar a cabo dicho proyecto a través de la siguiente estructura de este informe:

En la FASE I, se muestran las generalidades de la empresa J3M2, C.A. señalando ubicación de la misma, reseña histórica, objetivos de la empresa, descripción del departamento y organigrama actual.

Seguidamente, en la FASE II, se expresa el diagnóstico de las necesidades, el plan de trabajo, objetivos del proyecto, cronograma de actividades y recursos.

Luego en la FASE III, se consideran las vinculaciones teóricas que representan las bases en las cuales se cimenta el trabajo. Se encuentran los principios teóricos que contienen los antecedentes y las bases teóricas correspondientes.

En este mismo orden y dirección, en la FASE IV, se encuentran los resultados del diagnóstico, los cuales se obtuvieron basados en encuestas que se realizaron a los trabajadores y trabajadoras de la empresa.

En la FASE V, se definen las acciones empleadas señalando la propuesta o mejora sugerida y el beneficio que esta aportará a la empresa.

Posteriormente se exponen las conclusiones y recomendaciones presentando los argumentos que resolverán la problemática y destacando el logro de los objetivos.

Finalmente se incluyen las referencias bibliográficas, las cuales fueron revisadas para soportar el marco teórico que refiere a este proyecto y los anexos donde se encuentra parte de lo que fue información fundamental para lograr los objetivos de este informe.

FASE I

GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

1.1 Descripción de la empresa

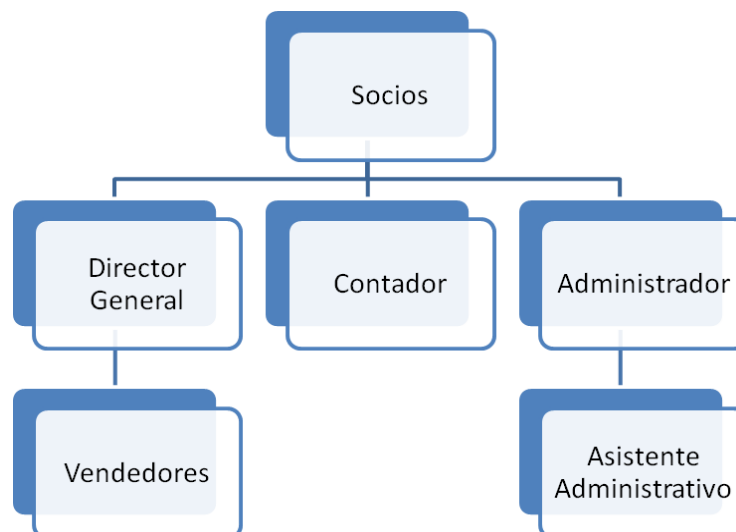
1.1.1 Ubicación

Avenida Bolívar cruce con calle Bernal local número 191-101 zona Naguanagua Carabobo Zona Postal 2005.

1.1.2 Reseña Histórica de la Empresa

Repuestos y Accesorios J3M2, C.A. es una empresa familiar fundada en el año 2009 dedicada al suministro de repuestos automotrices, con venta al mayor y detal, específicamente enfocada en repuestos de vehículos de marcas chinas.

1.1.3 Estructura Organizativa



1.2 Misión

Brindar el mejor servicio a nuestros clientes con responsabilidad y entusiasmo, ofreciéndoles comodidad en cada servicio de acuerdo a sus necesidades.

1.2.1 Visión

Convertirse en una empresa en expansión y ser reconocida en todo el territorio nacional a través de un excelente servicio a nuestros clientes.

1.2.2 Objetivos de la Empresa

Ofrecer a nuestros clientes una amplia gama de repuestos de calidad a un costo accesible en el mercado.

1.3 Descripción del Departamento

El departamento administrativo de la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A. está conformado por el administrador, el asistente administrativo y a su vez trabajan de la mano con el contador. Estos se encargan organizar, emitir facturas, pagos de impuestos, deberes fiscales, pago de nómina y control de las actividades financieras de la empresa.

1.4 Objetivo del Departamento

Lograr el funcionamiento óptimo y organizacional de la empresa cumpliendo con las actividades administrativas, misión y visión en función del desarrollo de la empresa.

FASE II

DIAGNÓSTICO

2.1 Diagnóstico de Necesidades

En un mundo tan actualizado y con un ritmo acelerado, toda organización está compitiendo en un sistema de tendencias que las llevan a posicionarse o bien a continuar creciendo a través de nuevas sucursales que desarrollan una ampliación significativa, esto trae como consecuencia, la adaptación e innovación en la gestión para el cambio administrativo y estructurado sea lo más eficaz y actual posible.

Por lo tanto, el departamento de de administración de la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A., ubicada en la Avenida Bolívar de Naguanagua, y que se dedica a la venta de repuestos para vehículos automotrices; requiere del diseño y elaboración de un manual que sirva de guía en la empresa, en el cual se pueda apoyar y así lograr una correcta coordinación de todas las personas que forman parte de la estructura organizacional.

Actualmente, la empresa cuenta con cinco trabajadores y se planea una futura expansión en nuevas sucursales. Sin embargo, esto representa una debilidad en cuanto a las operaciones administrativas, al momento de la expansión, ya que no cuenta con un manual de organización y funciones, que es una pieza importante y necesaria, donde se establezca de manera detallada las funciones, estructuras de cargos, requisitos, relaciones de convivencia, dependencia y coordinación de cada puesto de trabajo, más otros procesos administrativos que ayudan a dirigir el camino que la empresa quiere seguir.

Por esta razón, se pretende elaborar, con los pasos y procesos administrativos pertinentes, un manual de organización con el fin de ayudar a mantener a la organización sólida, permitiendo minimizar conflictos entre las áreas interrelacionadas, dividiendo equitativamente el trabajo y definiendo responsabilidades, además que este manual deberá estar disponible y entendible para todos los trabajadores.

2.2 Plan de Trabajo

Para dar cumplimiento al requisito académico, establecido en la Universidad José Antonio Páez, para obtener el título de Licenciada en Administración, se desarrolla la pasantía, en la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A., a fin de elaborar durante un periodo de dos semestres, las actividades que permitan diseñar y elaborar un manual de organización y las descripciones de cargos de la misma, para tal fin, en primer lugar se identifico la situación problemática de la empresa, en segundo lugar se procedió a realizar entrevistas al Gerente para corroborar y obtener más información sobre las necesidades de la empresa.

Durante 12 semanas se procedió al diagnostico de necesidades, levantamiento inicial de la información que permitiera establecer claramente los objetivos y la metodología a seguir, la cual fueron reuniones con el personal y se llegó a formular el problema y establecer los objetivos del trabajo.

2.2.1. Formulación del Problema

¿Cómo se puede elaborar un manual de estructura y organización para la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A.?

2.2.2. Objetivos de la Investigación

2.2.2.1. Objetivo General

Diseñar un manual de estructura y organización para la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A.

2.2.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Determinar elementos de organización y estructura de la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A.
- ✓ Reconocer los datos de misión, visión y valores de la empresa Repuestos y Accesorios J2M2, C.A.
- ✓ Elaborar las descripciones de cargos para el manual de la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A.

2.3 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO				
	NOVIEMBRE 2022	DICIEMBRE 2022	ENERO 2023	FEBRERO 2023	TOTAL EN SEMANAS
Diagnóstico de Necesidades	X				2
Plan de Trabajo	X				2
Cronograma de Actividades		X			1
Descripción de las Actividades		X			2
Recursos Técnicos y Humanos			X		1
Principios Teóricos			X		2
Redacción del Informe Final				X	2
Total					12

Fuente: Andara, Fabiana (2023)

2.4 Descripción de las Actividades

- ✓ Charla de Inducción a la Empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A. e Instrucción de Normativas.
- ✓ Definir y aclarar las actividades a realizar durante las pasantías.
- ✓ Identificar problemática y definición de objetivos.
- ✓ Familiarización con el sistema administrativo de la empresa.
- ✓ Estudio de la estructura organizativa de la empresa.
- ✓ Conocer métodos de Evaluación del personal.

- ✓ Investigación Documental sobre Diagnóstico y diseño del instrumento para levantamiento de información organizacional y de los cargos
- ✓ Diseño de instrumentos para la evaluación de la organización y estructura de la empresa.
- ✓ Establecer parámetros para la evaluación del instrumento.
- ✓ Elaboración del formato y la entrevista al personal.
- ✓ Aplicación de instrumento de recolección de datos (entrevista).
- ✓ Reunión con el personal de cada área para recolectar datos relevantes.
- ✓ Definir las actividades realizadas por cada trabajador o trabajadora.
- ✓ Análisis e interpretación de la información recolectada.
- ✓ Organizar y filtrar la información relevante.
- ✓ Realizar y revisar informe preliminar de la información obtenida.
- ✓ Realizar el organigrama de la estructura de la empresa.
- ✓ Elaboración del formato para la descripción de cargos.
- ✓ Aplicación de estructura organizacional diseñada.
- ✓ Elaboración de informe de los resultados obtenidos.
- ✓ Revisión de los resultados.

2.5 Recursos Técnicos y Humanos.

2.5.1. Recursos Técnicos

Con respecto a los recursos técnicos, la empresa posee computadoras, sistema administrativo y sistema contable.

2.5.2 Recursos Humanos

Los recursos humanos de este informe lo conforma el tutor académico Msc. Myrian García, el tutor empresarial Lic. José Gomes y el autor Br. Fabiana Andara.

FASE III

VINCULACIÓN TEÓRICA

A continuación, se presentan los principios teóricos que tienen vinculación al presente informe de pasantía, cuyo objetivo principal es diseñar un manual de estructura y organización para la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A. debido a esto se consultaron artículos, textos y otras investigaciones de autores que disponen soporte para alcanzar los objetivos planteados.

3.1 Principios Teóricos

Dentro de los principios teóricos figuran los antecedentes que son fundamentales, ya que recopilan información de trabajos previos que sirven de guía para el problema en estudio. Arias (2006) asegura que, “Los antecedentes se refieren a estudios previos o tesis de grado con el problema planteado, trabajos realizados anteriormente que guardan estrecha relación con el problema propuesto”. Con esta idea, se especifican a continuación, algunos trabajos anteriores referidos al estudio en proceso.

Las autoras Ojeda, A. y Pérez, K. (2022) en su trabajo de grado, **“Modelo de Negocio 2.0 postpandemia para mejorar la efectividad de la empresa Autorepuestos y Lubricantes Dyrca, C.A.”** el cual tuvo como objetivo diseñar un modelo de negocio 2.0 postpandemia para mejorar la efectividad de la empresa Autorepuestos y Lubricantes Dyrca, C.A, con la finalidad de mejorar las estrategias empresariales, y obtener resultados eficientes en el desarrollo y crecimiento de la empresa, fomentando credibilidad, confianza, aumento de ventas, y el reconocimiento del mismo. Está enmarcado dentro de la línea de investigación de “Uso e impacto de las herramientas tecnológicas en el desarrollo funcional y operacional de organizaciones”. A nivel metodológico, la investigación se encuentra bajo la modalidad de Proyecto Factible, a nivel descriptivo y con apoyo de un estudio de diseño de campo. En tal efecto, la población y la muestra del caso de estudio estuvo comprendida por cuatro (4) personas. Puesto a que la población es reducida, se realizaron entrevistas para la recolección de información, además de la observación directa utilizando el método de Checklist.

Posteriormente, para identificar sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, se desarrolló una matriz DOFA. Para finalmente, lograr el desarrollo del modelo de negocio 2.0, y así, darle sustento a la solución de la problemática actual.

Este trabajo es de gran referencia para el proyecto en ejecución puesto que está enfocado en la mejora las estrategias empresariales para obtener resultados eficientes en el desarrollo y crecimiento de la empresa, para esto identificaron debilidades y fortalezas para desarrollar el modelo propuesto. En lo que respecta a este proyecto de pasantías, tiene que ver prácticamente con buscar la eficiencia de la organización a través de un manual de estructura, procurando así la consecución de la expansión de la empresa, en cuanto a confianza, ventas y su máximo reconocimiento. Así mismo, se genera una solución a la situación que se observa en el área administrativa.

Calles, A. (2021) en su trabajo especial de grado, **“Análisis de la gestión administrativa y la medición del desempeño organizacional de la empresa inmobiliaria Dorata Realty San Diego, C.A.”** tuvo como objetivo general Analizar la gestión administrativa y la medición del desempeño organizacional en la empresa Inmobiliaria Dorata Realty San Diego, C.A. con la finalidad de optimizar sus procesos internos para aumentar la eficacia, eficiencia y productividad. Los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos utilizados para la investigación, fueron analizados a través de gráficos de frecuencias porcentuales con sus resultados y la matriz FODA, para identificar los aspectos críticos, que sirven de fundamento para dar validez y confiabilidad a esta investigación.

En el caso de este trabajo de grado, se analiza la gestión administrativa y el desempeño organizacional de una empresa con el fin de optimizar el proceso para aumentar la productividad eficientemente, para esto se hizo diagnóstico, evaluación e identificación de los aspectos críticos que se observan. Esto sirve como referencia en cuanto a la gestión administrativa de la organización ya que al evaluar y analizar se dan cuenta que hay fallas en la producción y que se debe reorganizar la estructura a través de elementos que conlleven a mejorar la situación planteada tal como se propone un manual de estructura administrativa en este proyecto.

Esta investigación tiene como objetivo general Analizar la gestión administrativa y la medición del desempeño organizacional en la empresa Inmobiliaria Dorata Realty San Diego, C.A. con la finalidad de optimizar sus procesos internos para aumentar la eficacia, eficiencia y productividad. La metodología de este estudio se basa en una investigación descriptiva, de campo con diseño no experimental basada en hechos recolectados de forma directa de la realidad, analizados con elementos cuantitativos. Es un proyecto factible debido a que, a través de ésta, se presenta un informe con las acciones correctivas para solucionar la situación actual en esta organización. La población para esta investigación, está constituida por quince (15) personas, distribuidas en (1) Director Ejecutivo/Administrador, (1) Gerente General/Administrador, (1) Abogado, (11) Asesores Inmobiliarios, (1) publicador/Asesor Inmobiliario. Por ser una población de tipo finita se tomará como muestra el 100% de esta población. Entre las técnicas de recolección de datos se utilizarán la observación directa y la encuesta en modalidad de cuestionario dicotómico, constituido por diez (10) ítems. Los datos obtenidos de la aplicación de estos instrumentos, en esta investigación serán analizados a través de gráficos de frecuencias porcentuales con sus resultados y la matriz FODA, para identificar los aspectos críticos, que sirven de fundamento para dar validez y confiabilidad a esta investigación.

Montero, J. y Manzanero, M. (2018) en su trabajo de investigación **“Evaluación del proceso administrativo en Autopartes de Venezuela C.A.”** tuvo como objetivo justamente evaluar el proceso administrativo de dicha empresa, teniendo en cuenta enfoques teóricos de Chiavenato, Munch y García, Koontz, Weihrich y Cannice, entre otros; con una metodología de tipo evaluativa, descriptiva de campo. En los resultados se determinó que esta aplica a cada uno de los elementos del proceso administrativos, siendo los elementos más fuertes el control y la planeación los cuales funcionan hacia el logro de los objetivos, seguido de una dirección que funciona en pro de los objetivos. Se recomendó mejorar en el proceso de organización el cual funciona dentro de la empresa algunas veces mediante la elaboración de un manual de organización y métodos con ayuda de un asesor administrativo.

En estas recomendaciones se evidencia la importancia que tiene la elaboración y puesta en marcha de un Manual de Organización y metodología que lidere un el proceso administrativo de una organización. Es por ello que se toma este antecedente como referencia para este proyecto, ya que sustenta las bases de una normativa y convenciones que, al llevarse a cabo, organiza,

planifica y controla de manera eficaz las bases administrativas de la empresa teniendo como resultado, producción satisfactoria y desempeño laboral óptimo.

Bravo, L. y Valenzuela, Alberto. (2019) en su trabajo especial titulado **“Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional”** y publicado en la Revista Venezolana de Gerencia, vol. 24, núm. 88, pp. 1316-1328, 2019; se establece que el diagnóstico organizacional es un estudio especializado que requiere toda organización y se encarga básicamente de evaluar la situación estratégica actual de la empresa con una visión a futuro, por tal motivo, el objetivo de este trabajo se centró en el estudio del diagnóstico organizacional, sus componentes e importancia, para lo cual se llevó a cabo una investigación documental descriptiva a través de la recolección de datos de fuentes bibliográficas, usando como referentes las propuestas de Francés (2001), Thompson y Strickland (2004), David (2003), Peters y Norhaus (2005), Schroeder (1992), Porter (2000). Entre los aspectos que destacan estos autores resalta que el diagnóstico organizacional presentó varios elementos que actúan de manera sistémica y organizada, factores internos y externos que se conjugan para constituir estrategias de adaptación y sobrevivencia para la organización, teniendo como conclusión que manejo de manera adecuada le permite a las organizaciones prever y planificar de manera oportuna cualquier incertidumbre o amenaza a la cual se vea sometida, asimismo, necesita de otros elementos y de la integración de recursos y capital humano para garantizar su éxito.

Este trabajo especial se toma como referencia para este proyecto ya que denota la importancia de un diagnóstico organizacional, con el fin de evaluar la situación de cualquier empresa. En este trabajo documental destaca los elementos y factores internos y externos de un buen diagnóstico para estudiar y formar estrategias adaptadas a la organización a manera de planificar de manera eficaz la administración y así integrar los recursos materiales y humano de modo que se pueda garantizar la estabilidad económica y clima organizacional de la empresa. Esto se lleva a cabo a través de la ejecución de un Manual de Organización que dirija todo lo antes expuesto.

Becerra, L. (2021) en su estudio de tesis titulado **“Gestión administrativa y su incidencia en desempeño laboral de trabajadores del Centro de Salud Conde de la Vega, Lima 2020”** indica que se trata de un estudio académico metodológico, que tiene como objetivo: Determinar la manera en que incide la gestión administrativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores

del Centro de Salud Conde de la Vega, Lima 2020; siendo necesario para esto desarrollar bases teóricas, así como también aplicar un modelo metodológico, de tipo correlativo, de nivel aplicado no experimental, y de diseño transaccional, el cual tomo como referencia a una muestra de 162 trabajadores que laboran en dicho centro de salud, y a quienes se les aplico una batería de preguntas tipo cuestionario a través de la técnica de encuesta, para posteriormente recoger dicha información y llenarla en una base de datos en Excel, posteriormente siendo esta exportada al SPSS en donde se calculara los estadísticos descriptivos a través de un examen de frecuencia por indicadores y variables, y aplicando un modelo de correlación de χ^2 de Pearson, obteniendo para estos un resultado de 0,952 pto., es decir 95.2%, con una significancia, de 0.048 pto., validando nuestra hipótesis sobre la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Conde de la Vega, Lima 2020”, de manera directa y significativa.

Se toma como referencia este estudio para el actual proyecto, ya que a través de una serie de evaluaciones que incluyen diagnóstico, análisis y desarrollo organizacional, se valida la influencia que representa la gestión administrativa en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores del sector estudiado. Todo este soporte administrativo lleva como base un Manual de Organización empresarial donde se establecen los cargos y funciones de los trabajadores, el cual, si se maneja, se cumple y se lleva a cabo efectivamente, repercute en un desempeño laboral exitoso por parte de los empleados trayendo como consecuencia un clima laboral exitoso y una producción satisfactoria que beneficia indiscutiblemente a la empresa.

3.2 Bases Teóricas

De acuerdo a Arias, (1999), constituyen: “Un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. A continuación se refleja la teoría enfocada en el trabajo de estudio.

3.2.1 Manual de Organización

Es un documento de gran utilidad y varios beneficios elaborados por el área de talento humano mediante la observación y la entrevista con los trabajadores. Posee características como

su fácil aplicación, se clasifica por su forma o contenido. Para su elaboración debe seguir una serie de pasos.

Está compuesto de requisitos, funciones generales, funciones específicas, objetivos, competencias que requiere el colaborador, con el fin de lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en el puesto de trabajo. Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas.

El Manual de Organización no interfiere en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfil

El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo. (Kellog, 1960; 42)

Aquí, se expone un concepto muy claro, ya que el autor hace su aporte exponiendo los procedimientos en la ejecución de las labores, siendo estos los esenciales para el manejo eficiente de cualquier organización, por lo que, al obtener una técnica por escrito de los pasos a seguir en cualquier tipo de trabajo, se obtiene también menos pérdida de trabajo, ofreciendo así servicios competitivos.

Así mismo, Chiavenato (1999) expresa que:

El diseño de los cargos es el proceso de organización del trabajo a través de las tareas necesarias para desempeñar un cargo específico. Incluye el contenido del cargo, las calificaciones del ocupante y las recompensas de cada cargo para atender las necesidades de los empleados y de la organización, (p.218)

De aquí se deduce que además del diseño de cargos, el manual de organización y funciones es una descripción del puesto de trabajo, las calificaciones del ocupante se realizan a través de las

pruebas técnicas que se realizan en la inducción y las recompensas se obtienen de acuerdo al cargo que desempeñe en la empresa.

3.2.2 Proceso para la elaboración de un manual de funciones

Consta de 7 fases:

1. Visita a la empresa y entrevista con los responsables para y obtención de información sobre: a. Organización de la empresa. b. Objetivo estratégico de la empresa c. Características de las diferentes áreas y puestos de trabajo.
2. Análisis del estado de la organización de la empresa.
3. Documentación y racionalización del estado actual de la organización.
4. Elaboración de un anteproyecto de manual de funciones.
5. Contrastar el contenido del anteproyecto de manual con el personal de la empresa.
6. Modificación, correcciones y/o ampliaciones del anteproyecto si las hubiera.
7. Presentación del manual de funciones a la empresa.

3.2.3 Utilidad y Beneficios para la Empresa

- Al determinar y delimitar los campos de actuación de cada colaborador (tareas, atribuciones, responsabilidades), permite que las personas interactúen con un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.
- Elimina desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones, cuellos de botella, circuitos de trabajo irracionales, etc.
- Es un instrumento muy útil para planificar la plantilla de la empresa y la posible variación de los puestos de trabajo, así como para definir planes de carrera.

3.2.4 Clasificación de Funciones

Una vez obtenidas las funciones que se realizan en los diferentes puestos, se procederá a efectuar su clasificación, atendiendo 2 criterios de forma y contenido, lo cual facilitará una adecuada agrupación de ellas.

- Por su Forma: Similares y Equivalentes.
- Por su Contenido: Operación control, supervisión, coordinación, programación, evaluación y asesoría.

3.2.5 Características del Manual

- Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador.
- Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización.
- Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación.
- El esquema de hojas intercambiables permite acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento.
- Cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.
- Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación.
- Las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión.
- Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes.

- Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización

3.2.6 Importancia de la Misión, Visión y Valores de la Empresa

- Misión

La misión es el manifiesto de la razón de existir de la empresa, dicho de otro modo, en la misión expresamos a qué se dedica la empresa, cómo lo lleva a cabo y cuál es su propuesta de valor, explicándolo de una manera específica y clara.

- Visión

El enunciado de la visión debe decirnos hacia dónde se dirige la empresa, dónde quiere estar en el largo plazo. Debe ser un objetivo ambicioso e inspirador, para que pueda hacer que los colaboradores se identifiquen con ésta.

Según Drucker (2000), “La misión mira hacia adentro de la organización, mientras que la visión lo hace hacia afuera”; es decir, la misión se orienta al muy largo plazo y la visión lo hace en mediano plazo. La declaración de misión debe estar pensada para incrementarse con el tamaño de una organización.

- Valores

El término fue utilizado posteriormente en filosofía, a partir del siglo XIX, preferentemente en el ámbito de la reflexión ética, desplazando el uso de términos como "bien" y "bueno". En este sentido, el valor es aquella cualidad que apreciamos en un objeto moral; es decir, es una cualidad, no una cosa; y se manifiesta en relación con la conducta humana, que hace patente dicha cualidad.

Nietzsche, por ejemplo, se refiere a los valores como al fundamento de la comprensión del mundo y de la vida. Para Max Scheler, los valores se captan a través de la actividad emocional de la conciencia, no a través de una actividad puramente intelectual y, en oposición al formalismo kantiano, son "materiales", al formar parte del sentimiento intencional de la conciencia.

Los valores en una empresa son importantes porque sirven como brújula para la manera de actuar de una organización. Esto permite tener siempre una guía de acción en la cual deben basarse para no desviarse del propósito para el cual fue creada. Además, tener los valores bien definidos, permite comunicarlos de manera efectiva a los colaboradores. Así ellos pueden entenderlos y guiar sus acciones y decisiones apegadas al pensamiento y la cultura de la empresa.

3.2.7 Estructura Organizacional

La estructura organizacional es el sistema mediante el cual se ordenan y dirigen los diferentes componentes de una organización para alcanzar los objetivos propuestos. Este sistema puede incluir normas, funciones y responsabilidades.

Al alinear y relacionar las partes de una organización, la estructura organizacional permite que los grupos trabajen juntos dentro de sus funciones individuales y determina cómo fluye la información entre los niveles de la empresa para que esta pueda alcanzar su máximo rendimiento.

La estructura organizacional elegida influye en el éxito de una organización a la hora de llevar a cabo su estrategia y objetivos.

3.2.8 Importancia de la Estructura Organizacional

Establecer una estructura organizacional es un paso esencial en la conformación de toda empresa. La estructura no sólo define la jerarquía de una empresa, sino que también permite diseñar la estructura salarial de sus empleados.

Al establecer la estructura organizacional, la empresa puede decidir los grados y rangos salariales de cada puesto y separar a los empleados y las funciones en diferentes departamentos, para que se puedan realizar sus diferentes operaciones a la vez sin problemas.

En la conformación de una estructura organizacional la empresa debe identificar los resultados que la nueva estructura o proceso debe producir, incluyendo:

Los trabajos esenciales, los requisitos de las funciones existentes, funciones nuevas o modificaciones necesarias, parámetros clave, responsabilidades, flujos de información críticos y la autoridad en la toma de decisiones por nivel de organización.

3.2.9 Manual Descriptivo de Cargos

El Manual descriptivo de cargo es un instrumento normativo de gestión institucional que describe las funciones básicas a nivel de puestos de trabajo o cargos contenidos en el cuadro de asignación de personal, formula los requisitos esenciales exigibles y establece las relaciones internas del cargo.

El manual descriptivo de cargo pretende:

- Proporcionar información de todas las funciones específicas, requisitos, responsabilidades comprendidas y las condiciones que el puesto exige para poder desempeñarlo adecuadamente.
- Definir las competencias básicas y transversales necesarias para cada puesto.

Elaboración del Manual de Cargos

- Equipo técnico: Una de las primeras acciones antes de realizar el análisis de cargo es constituir el equipo técnico que va a elaborar en la institución.
- El perfil del puesto y los pasos para hacerlo
- La elaboración del perfil del puesto es un proceso mediante el cual se busca determinar las aptitudes, cualidades y capacidades que son fundamentales para una adecuada ocupación, las mismas que deberán responder a los objetivos institucionales de la institución. Para elaborar un perfil del puesto es conveniente tomar en cuenta elementos como la experiencia laboral, el nivel de formación adquirida y las condiciones de trabajo.
- Pasos para realizar un análisis de cargo: Luego de reunir la información requerida, se revisa la estructura orgánica para determinar la dependencia jerárquica del puesto y con qué unidades orgánicas mantiene una relación directa de coordinación.

FASE IV

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO

El desarrollo de esta fase refiere a los resultados del diagnóstico realizado para evaluar la situación actual del departamento administrativo de la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A. y sus procedimientos, donde se pudo obtener evidencias para dar inicio con la idea básica de proyectar su crecimiento a futuro, con el propósito de entender cómo se está llevando este proceso y determinar las necesidades de mejora. Este diagnóstico fue desarrollado a través del análisis de la estructura de la empresa, sus funciones y procesos, así como a través de la identificación y descripción de los cargos de cada empleado de la empresa, plasmados en una encuesta individualizada que fue respondida por los empleados de la organización, además de eso se realizó una entrevista al director de la empresa con el fin de analizar la posición actual de la organización en cuanto a misión, visión y valores institucionales, para desarrollar una propuesta de manual organizacional.

La empresa cuenta con cinco trabajadores y se planea una futura expansión en nuevas sucursales. Sin embargo, esto representa una debilidad en cuanto a las operaciones administrativas, al momento de la expansión, ya que se observó muchas debilidades en cuanto a descripción y asunción de cargos por parte de los empleados. Empezando por el cargo de director, entre sus funciones se encuentran: revisar fallas y pedidos de mercancía, tratar directamente con proveedores, orientar a empleados, delegar actividades, revisar finanzas, representar legalmente a la empresa, etc. Pero aparte de llevar a cabo todas estas funciones también debe atender a los clientes y buscar mercancías. Esto es algo que quita mucho tiempo para lo que debe realmente hacer bien y por ende genera estrés ocupacional, haciendo que la persona que ocupa este cargo, genere un clima organizacional poco satisfactorio.

Así mismo procede el caso del administrador, el cual tiene como función: planificar objetivos y estrategias, administrar finanzas, atender procedimientos contables, pagar a proveedores, pagar nómina, gestionar compromisos fiscales, realizar informes de rendimiento, etc. Sin embargo, además de cumplir con estos compromisos, debe atender a los clientes vía telefónica, hacer

ventas online e incluso, hacer limpieza del área. Son actividades que podrían reducir la eficiencia en sus funciones originales y hacer una gestión administrativa ineficiente.

En cuanto al cargo del asistente administrativo, la persona que lo ocupa tiene las siguientes funciones: organizar agenda de pagos y compromisos, planificar citas y reuniones, actualizar cartelera fiscal, pedir material de oficina e inventario, preparar informe de gastos, etc. Además de esto, el asistente administrativo en la empresa J3M3 C.A. debe hacer ventas en el mostrador, limpieza del lugar de trabajo, pedidos a proveedores, reporte de fallas, ventas online, facturar a los clientes, entre otros. En este caso supone que el hecho de hacer actividades adicionales a su cargo, conlleva a generar niveles de distracción y estrés que pueden perjudicar sus labores originales y por ende su estabilidad laboral.

Otros casos particulares y a criterio de la empresa que podrían ser los más importantes es el del cargo de vendedor. Las funciones de este cargo dentro de la empresa se basan en la atención al cliente, ventas mostrador y online, realizar facturas y cierre de caja. No obstante, entre sus tareas adicionales se encuentran: hacer inventario de mercancía, almacenar, limpiar el área de trabajo, entregas a domicilio, manejo de RRSS, publicidad digital, diseños y flyers y también se encarga de realizar material POP. Todo esto requiere de mucha atención, puesto que cada función en una empresa es necesaria y se debe dedicar tiempo y efectividad a cada una para que haya una estructura acorde y un proceso de producción eficaz y exitosa. Por lo tanto, las tareas adicionales que también son importantes deben delegarse con otros empleados para su normal funcionamiento.

Los procesos anteriormente mencionados, no poseen un alto grado de complejidad ni requieren una especialización para realizarlas, pueden ser llevadas a cabo por un licenciado en administración o contaduría pública. Sin embargo, son muchas funciones asignadas para una sola persona, ya que procesos como la elaboración de nómina, auditoría de caja, cuentas por pagar y registro de gastos, son llevados a cabo de forma manual en formatos Microsoft Excel, en vez de ser realizados de forma automática en el sistema administrativo con el que la empresa cuenta.

FASE V

ACCIONES

Para la ejecución de esta fase se han desarrollado las mejoras sugeridas para cada situación problemática, delimitando además los resultados esperados para el beneficio general de la organización. Igualmente, se expone la factibilidad de este proyecto de pasantías.

En cuanto al diagnóstico planteado se pudieron observar las debilidades que se presentan en el procedimiento administrativo, específicamente en el caso de la estructura organizacional de la empresa, por falta y ejecución de la misma, ya que los cargos de los empleados tienen tareas adicionales a las funciones correspondientes y por ello, se crea una gestión administrativa ineficiente con un clima organizacional indeseable, además de que interfiere en el normal funcionamiento de la empresa y su visión de expansión en otras sucursales.

Todo lo antes descrito, refleja la necesidad de desarrollar la presente propuesta la cual consiste en diseñar una estructura organizacional enfocado en un manual de organización y descripción de cargos para mejorar y fortalecer los procesos administrativos de la empresa J3M2, C.A., que permitan a la empresa reducir la carga laboral de los empleados y contratar nuevos que ejerzan otras funciones, en beneficio de la expansión de la empresa y personal.

El desarrollo e implementación de dicho plan de acción para la optimización de los procesos administrativos de la empresa J3M2, C.A., traerá consigo múltiples beneficios, entre ellos:

La optimización de la eficiencia en la empresa, ya que permitirá una mejor distribución de las tareas y responsabilidades en la organización.

Comunicación efectiva y coordinación, ya que todos los miembros de la empresa tienen acceso a él y pueden conocer la estructura de la empresa.

Acercamiento al desarrollo personal, pues permitirá conocer a los servidores públicos las descripciones detalladas de sus funciones específicas, lo que ayuda a realizar de manera efectiva el trabajo y además mejorar el desempeño.

División equitativa y responsable del trabajo, esto garantizará la eficiencia y eficacia de la organización, además que establecerá responsabilidad, autonomía y compromiso en los roles de trabajo del personal.

Gestión del conocimiento y planificación estratégica, lo que permitirá alinear los objetivos corporativos con las funciones de cada posición y establecer planes de carrera que permitan el crecimiento profesional y expansión de la empresa.

Ante los beneficios antes expuestos, queda definir la factibilidad de la ejecución del plan de acción que tiene la función de facilitar y gestionar los procedimientos administrativos en la empresa que se estudia.

Primeramente, la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A. tiene la factibilidad técnica para abordar esta propuesta por cuanto posee una infraestructura acorde para sus trabajadores en miras de su expansión. Además, posee los equipos necesarios que pueden contribuir con el plan de acción. También se sustenta sobre la base de un capital humano calificado y motivado al aprendizaje en pro de realizar los ajustes necesarios para llevar a cabo una mejor gestión administrativa.

Cabe destacar que la aplicación de esta propuesta carece de cambios relevantes en cuanto a los recursos con los que se cuenta actualmente; es decir, que se encuentran dadas las condiciones y lo requerido para llevar a cabo las modificaciones pertinentes que se apoyan en la propuesta.

Se considera este proyecto operativamente factible, ya que este fue diseñado acorde a las necesidades y requerimientos de la empresa en estudio, por cuanto sólo requiere de algunas modificaciones en su estructura organizativa las cuales se realizará bajo el permiso de la directiva de Repuestos y Accesorios J3M2, C.A.

Ahora bien, partiendo del diagnóstico de necesidades de capacitación, y la factibilidad del proyecto antes expuesta, en esta fase se presenta un modelo de implementación de estructura organizativa de cargos para un mejor desarrollo profesional y organizacional de la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A. Este modelo ha sido diseñado pensando en cómo la organización pueda implementar efectivamente una estructura de

cargos; por lo tanto, este proyecto presenta una exclusiva orientación práctica que busca constituirse en una guía para su aplicación.

A continuación, se presentan los pasos a seguir para la estructura organizativa de la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A.:

1. Redactar nuevamente la misión, visión y valores de la empresa con el fin de proporcionar un vehículo para establecer los fundamentos de identidad de la empresa y comunicar el propósito de la organización a las partes interesadas También porque existe la necesidad de desarrollar las metas y objetivos medibles para el éxito de la estrategia de la organización.
2. Diseñar cargos pertinentes al requerimiento de la organización. Esto incluye la claridad en la nomenclatura de cargos.
3. Descripción de cargos, el cual requiere de la conceptualización de puestos y cargos, ubicación, área laboral, departamento y riesgos del mismo.
4. Ubicación y dependencia jerárquica. El cual se logra a través de un organigrama coherente donde se definen los cargos diseñados y personal a cargo de cada uno.
5. Especificar el contenido de cada cargo, método de trabajo y las relaciones con los demás cargos, que se definirá en la síntesis del puesto.
6. Responsabilidades de cada puesto de trabajo, con la descripción de los ítems correspondientes y el grado de relevancia de cada ítem.
7. Requisitos del puesto, donde se establece los perfiles y experiencia requerida para cada cargo, además de formaciones básicas.
8. Definir las competencias conductuales requeridas en cada puesto, las cuales se generan a partir de la misión, visión y valores de la empresa y lo que se quiere de cada uno para lograr metas.
9. Plasmar en físico a través de un formato completo donde se sustenten toda la estructura de cargos el cual ya se llevó a cabo para la propuesta (anexo n° 1). Además de avalar por la directiva de la empresa el manual donde se registrará toda la información sobre la estructura de cargos.
10. Reunir a todo el personal y explicar todo el manual de procedimientos incluyendo misión, visión y valores.

11. Establecer compromisos, responsabilidad y disposición de todo el personal de la empresa para llevar a cabo sus actividades y funciones correspondientes.
12. Respetar y llevar a cabo el manual de organización estructural de la empresa.

CONCLUSIONES

Ya descritos el análisis de los resultados y encaminado al objetivo de este proyecto, se definen las siguientes conclusiones.

1. Algunos de los elementos de la estructura organizacional de la empresa en estudio, se encuentran debilitados por la carencia de estructura administrativa y el manual de cargos que es necesario para la organización administrativa.
2. La cúpula directiva de la empresa, donde se toman decisiones de alto nivel, debe tomar la decisión de reorganizar la estructura organizacional con el área administrativa el cual disponen.
3. El núcleo de operaciones, que es la fuerza de trabajo básica de la empresa compuesta por sus trabajadores y encargados de las funciones principales de generación y producción, no se encuentran satisfechos por la exagerada carga adicional que repercute en sus funciones principales y genera bajo desempeño y productividad.
4. La misión, visión de la empresa, se observan muy básicos y se distraen del objetivo de la empresa, por lo tanto, carece de una base para que los trabajadores sean capaces de entender y comprender la identificación de la empresa y sus objetivos.
5. Los valores institucionales se encuentran un poco debilitados, ya que por no haber estructura organizativa se crea un clima organizacional denso y no satisfactorio con los trabajadores de la empresa.
6. El sistema administrativo se considera bastante disperso en cuanto a la estructura de la empresa y el manejo de cargos ya que las personas que llevan esa función deben hacer tareas adicionales como los demás empleados de la empresa y no se enfocan en las prioridades de la misma.

7. Todos los empleados valoran la oportunidad de trabajar en su desarrollo profesional y están dispuestos a asumir el reto de crecer profesionalmente a través de la ejecución de la estructura organizacional y cargos referentes.

RECOMENDACIONES

Para finalizar este proyecto, se establecen una serie de recomendaciones obtenidas de la ejecución de este trabajo, esto con el fin de que se pueda dar continuidad al proyecto, así como mostrar los beneficios obtenidos.

Principalmente se recomienda a la empresa la complementación y fortalecimiento del sistema administrativo, para llevar a cabo un proceso de optimización de todo lo relacionado con la estructura organizacional de la empresa y crear los cargos pertinentes para el funcionamiento óptimo de casa uno.

Se sugiere tomar las decisiones correspondientes en cuanto a los cargos necesarios para la empresa y la estructuración de la organización en función de los mismos. Ya que a través de esto, se generará un alto desempeño de los trabajadores, productividad y satisfacción laboral.

Es necesario reestructurar y redactar nuevamente los datos e identificación de la empresa, para esto se debe elaborar una nueva misión, visión para enfocarse en los objetivos a cumplir y trabajar en consecuencia de las expectativas de alcance de la organización a futuro.

Es importante reestablecer, divulgar y practicar los valores institucionales en pro de crear una cultura organizacional basada en principios éticos, además de orientar las conductas, actitudes y comportamientos de todos los colaboradores para estimular al logro de los objetivos de la empresa.

Se considera la reestructuración del sistema administrativo en cuanto a la estructura organizacional de la empresa, ya que se debe de elaborar la estructura de cargos correspondientes a la empresa y su respectivo manual con el fin de optimizar los cargos y sus funciones para un mayor y mejor desempeño de los trabajadores.

Finalmente, trabajar en la mejoría de todo lo antes expuesto, y con la disposición del personal, ayudará a que la empresa tenga una mejor estructura organizacional que se contemple en una manual formal de cargos y funciones, además de propiciar la expansión de la empresa a otras sucursales y optimizar las ganancias.

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	TIEMPO				
	NOVIEMBRE 2022	DICIEMBRE 2022	ENERO 2023	FEBRERO 2023	TOTAL EN SEMANAS
Diagnóstico de Necesidades	X				2
Plan de Trabajo	X				2
Cronograma de Actividades		X			1
Descripción de las Actividades		X			2
Recursos Técnicos y Humanos			X		1
Principios Teóricos			X		2
Redacción del Informe Final				X	2
Total					12

Fuente: Andara, Fabiana (2023)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Impresas

- Alles, Martha (2000). Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias. CASOS. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires. Argentina.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica. Venezuela: Editorial Episteme.
- Becerra, L. (2021) en su estudio de tesis titulado “**Gestión administrativa y su incidencia en desempeño laboral de trabajadores del Centro de Salud Conde de la Vega, Lima 2020**” Universidad César Vallejo. Lima. Perú.
- Bravo, L. y Valenzuela, Alberto. (2019) en su trabajo especial titulado “**Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional**” y publicado en la Revista Venezolana de Gerencia, vol. 24, núm. 88, pp. 1316-1328, 2019; Universidad del Zulia. Venezuela.
- Calles, A. (2021) “**Análisis de la gestión administrativa y la medición del desempeño organizacional de la empresa inmobiliaria Dorata Realty San Diego, C.A.**” Universidad José Antonio Páez. Valencia. Venezuela.
- Chiavenato, Idalberto (1999). Administración de Recursos Humanos. Colombia. Edit. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007) Administración recursos humanos, 3ra. Edición. Editorial MacGraw Hill Madrid.
- Gil, M. Gómez. L. Ruiz, Y. (2016) Diseño de estructura organizacional para la empresa Termocuplas Valencia, C.A. U.C., FACES. Escuela de Administración Comercial.
- Montero, J. y Manzanero, M. (2018) en su trabajo de investigación “**Evaluación del proceso administrativo en Autopartes de Venezuela C.A.**” Universidad Rafael Beloso Chacín.

Ojeda, A. y Pérez, K. (2022) “**Modelo de Negocio 2.0 postpandemia para mejorar la efectividad de la empresa Autorepuestos y Lubricantes Dyrca, C.A.**” Universidad José Antonio Páez. Valencia. Venezuela.

Electrónicas

Revista Electrónica **Gestiopolis**. Diseño de puestos de trabajo: conceptos, análisis y descripción.

[Rafael A. Ballivian D. - Carola T. Gonzales C.](#) Disponible en

<https://www.gestiopolis.com/disenio-de-puestos-de-trabajo/>

Cárdenas, I. (2015) El manual de organización y funciones y rendimiento laboral del personal operativo de la empresa OLPI, ciudad de Ambato, Tungurahua. Disponible en

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf>

Blog Question Pro. Artículo: Estructura Organizacional: definición, beneficios y tipos. Marytere Narvaez. Disponible en <https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/>

ANEXOS

ANEXO N° 1

DISEÑO DE MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE ESTRUCTURA DE CARGO



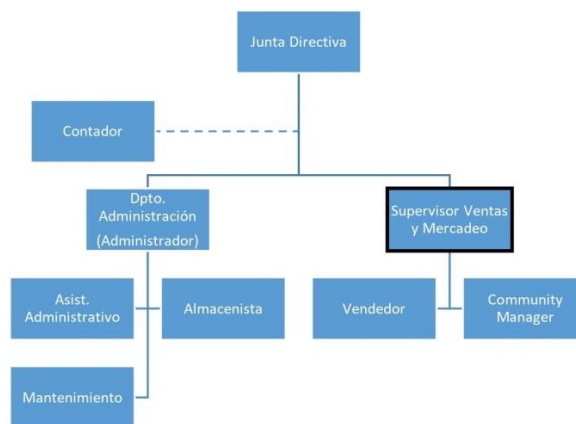
J-29852465-0
AV BOLIVAR DE NAGUANAGUA LOCAL 191-101 NAGUANAGUA EDO CARABOBO
Teléfono: 0241-8686222

MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS REPUESTOS Y ACCESORIOS J3M2, C.A.

ÍNDICE

Descripción del puesto Supervisor de ventas y Mercadeo	2
Descripción del puesto Administrador	4
Descripción del puesto Asistente Administrativo	6
Descripción del puesto Almacenista	8
Descripción del puesto Personal de Mantenimiento	10
Descripción del puesto Vendedor	12
Descripción del puesto Community Manager	14

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Empresa: REPUESTOS Y ACCESORIOS J3M2, C.A.	Puesto: Supervisor/a de Ventas y Mercadeo
Área/Dirección: Comercial	Departamento: Ventas
Riesgo: Mínimo	Tipo de Riesgo: Financiero
Puesto Superior: Junta Directiva	



Síntesis del Puesto:
Se encarga de evaluar y dirigir el flujo de trabajo en el departamento de ventas y mercadeo,
Es responsable de realizar pedidos a proveedores, desarrollar estrategias de publicidad y de orientar y brindar las herramientas necesarias al resto del equipo de trabajo para cumplir con los objetivos.

Responsabilidades del Puesto	Grado de Relevancia
Definición y desarrollo de estrategias comerciales.	Alto
Trato directo con proveedores y clientes.	Alto
Organización de personal y asignación de tareas.	Alto
Analizar estudios de mercado.	Alto
Realizar pedidos de mercancía.	Alto
Organizar ventas online.	Alto
Cuadre y cierre de caja.	Alto
Responsabilidad sobre resultados y resolución de problemas.	Alto
Toma de decisiones sobre el equipo de trabajo	Alto

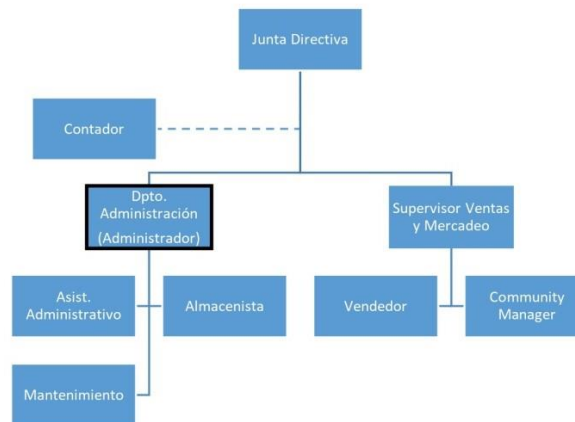
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

(Hoja 2)

Requisitos del Puesto
Formación Básica: Título de grado en Formación Comercial.
Otra formación Complementaria: Cursos/Diplomados en marketing y desarrollo organizacional.
Experiencia Requerida: Experiencia en ventas de repuestos y puestos de gerencia.
Idiomas: Español
PC (detallar): Manejo básico de Excel, Word y herramientas actuales.

Competencias Conductuales	Nivel de Requerimiento
Trabajo en equipo: Da prioridad al éxito del equipo frente al éxito personal. Su visión del equipo incluye, además de sus jefes, pares y colaboradores a sus clientes y proveedores. Promueve la colaboración y ayuda mutua. Anima y motiva a los demás.	Alto
Orientación al cliente: Siempre brinda un servicio profesional y oportuno a los clientes y proveedores. Busca permanentemente nuevas formas de mejorar la relación con los mismos. El nivel de satisfacción por los servicios que brinda es excelente.	Alto
Liderazgo: Promueve la eficacia del equipo. Delega responsabilidades y supervisa. Es reconocido por el grupo como líder y modelo a seguir. Transmite al equipo los valores y visión del negocio y ellos depositan la confianza en él o ella.	Alto
Flexibilidad: Se adapta espontáneamente a situaciones nuevas, trabajando con un nivel altamente efectivo frente a situaciones variables.	Alto
Organización: Realiza las tareas en el tiempo requerido. Se preocupa por optimizar los recursos disponibles. Planifica y define prioridades tanto a corto como a largo plazo.	Alto
Decisión: En todo momento prevé los problemas potenciales, evalúan alternativas de acción, tomando decisiones consistentes, viables y ponderadas. Asume plenamente las consecuencias de sus decisiones.	Alto

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Empresa: REPUESTOS Y ACCESORIOS J3M2, C.A.	Puesto: Administrador/a
Área/Dirección: Administrativa / Finanzas	Departamento: Administración
Riesgo: Mínimo	Tipo de Riesgo: Financiero
Puesto Superior: Junta Directiva	



Síntesis del Puesto:
Es responsable de planificar los objetivos de la empresa, organizar todos los procesos internos, las actividades y operaciones de la empresa para asegurar la eficiencia y el cumplimiento de las políticas. Y garantiza el buen funcionamiento de las actividades financieras a través de la toma de decisiones.

Responsabilidades del Puesto	Grado de Relevancia
Planificación de objetivos.	Alto
Supervisión del personal y división de responsabilidades.	Alto
Gestión y organización de agendas.	Alto
Gestión de compromisos fiscales.	Alto
Apoyo de procedimientos presupuestarios y contables.	Alto
Presentación de informes de rendimiento.	Alto
Dirección y control del departamento.	Alto
Estados de flujo de efectivo.	Alto
Desarrollo de estrategias y evaluación de resultados.	Alto

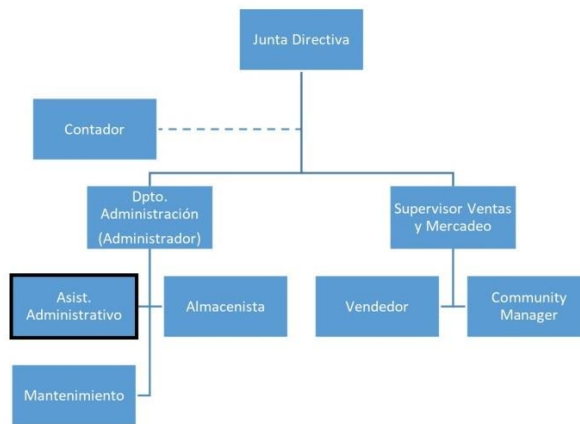
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

(Hoja 2)

Requisitos del Puesto
Formación Básica: Título de Licenciado/a en Administración de empresas
Otra formación Complementaria: Cursos/Diplomados en gerencia y finanzas
Experiencia Requerida: Experiencia en cargos administrativos (administrador/asistente administrativo).
Idiomas: Español/Inglés Básico
PC (detallar): Manejo básico de Excel, Word y herramientas actuales.

Competencias Conductuales	Nivel de Requerimiento
Resolución de problemas: Capacidad para identificar un problema, tomar medidas lógicas para encontrar una solución deseada, y supervisar y evaluar la implementación de tal solución.	Alto
Liderazgo: Promueve la eficacia del equipo. Delega responsabilidades y supervisa. Es reconocido por el grupo como líder y modelo a seguir. Transmite al equipo los valores y visión del negocio y ellos depositan la confianza en él o ella.	Alto
Flexibilidad: Se adapta espontáneamente a situaciones nuevas, trabajando con un nivel altamente efectivo frente a situaciones variables.	Alto
Organización: Realiza las tareas en el tiempo requerido. Se preocupa por optimizar los recursos disponibles. Planifica y define prioridades tanto a corto como a largo plazo.	Alto
Decisión: En todo momento prevé los problemas potenciales, evalúan alternativas de acción, tomando decisiones consistentes, viables y ponderadas. Asume plenamente las consecuencias de sus decisiones.	Alto
Ética: Conjunto de normas y valores que sirven para mejorar el desarrollo de las actividades en un puesto de trabajo. Estas normas sirven de pautas éticas que determinan qué es lo apropiado y qué no en un contexto laboral.	Alto

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Empresa: REPUESTOS Y ACCESORIOS J3M2, C.A.	Puesto: Asistente Administrativo
Área/Dirección: Administrativa / Finanzas	Departamento: Administración
Riesgo: Mínimo	Tipo de Riesgo: Financiero
Puesto Superior: Administrador/a	



Síntesis del Puesto:
Se encarga de asistir al administrador y brindar apoyo en las actividades y requerimientos del mismo.

Responsabilidades del Puesto	Grado de Relevancia
Organización de pagos y compromisos.	Alto
Planificar reuniones y citas.	Alto
Organización de agendas.	Alto
Actualizar cartelera fiscal.	Medio
Realizar pedidos de material de oficina y su respectivo inventario.	Bajo
Preparar informes de gastos.	Alto

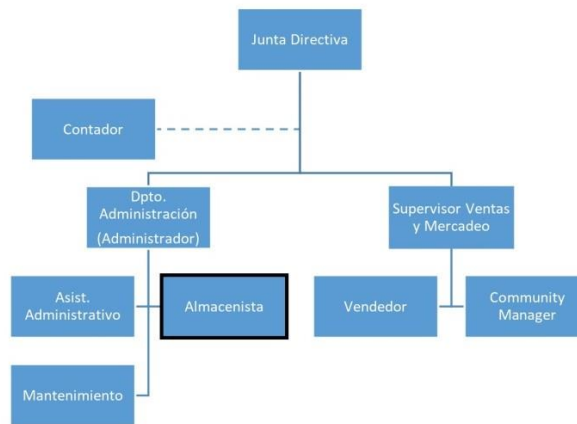
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

(Hoja 2)

Requisitos del Puesto
Formación Básica: Bachiller en ciencias. Estudiante de administración de empresas
Otra formación Complementaria: Cursos/Diplomados en administración/asistente contable
Experiencia Requerida: Experiencia en cargos administrativos (administrador/asistente administrativo).
Idiomas: Español.
PC (detallar): Manejo básico de Excel, Word y herramientas actuales.

Competencias Conductuales	Nivel de Requerimiento
Resolución de problemas: Capacidad para identificar un problema, tomar medidas lógicas para encontrar una solución deseada, y supervisar y evaluar la implementación de tal solución.	Alto
Disciplina: La disciplina personal en el lugar de trabajo es la que te permite avanzar, alcanzar niveles de productividad y satisfacción más altos, al mismo tiempo que se refleja en la manera que alcanzas las metas que te propones, y cómo te adaptas a los cambios que se presentan.	Alto
Flexibilidad: Se adapta espontáneamente a situaciones nuevas, trabajando con un nivel altamente efectivo frente a situaciones variables.	Alto
Organización: Realiza las tareas en el tiempo requerido. Se preocupa por optimizar los recursos disponibles. Planifica y define prioridades tanto a corto como a largo plazo.	Alto
Ética: Conjunto de normas y valores que sirven para mejorar el desarrollo de las actividades en un puesto de trabajo. Estas normas sirven de pautas éticas que determinan qué es lo apropiado y qué no en un contexto laboral.	Alto
Gestión del conocimiento: Implica el desarrollo de las competencias necesarias al interior de las organizaciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de éstas.	Alto

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Empresa: REPUESTOS Y ACCESORIOS J3M2, C.A.	Puesto: Almacenista
Área/Dirección: Administrativa	Departamento: Administración
Riesgo: Medio	Tipo de Riesgo: Ergonomía y Seguridad
Puesto Superior: Administrador/a	



Síntesis del Puesto:
Realiza inventarios y organiza mercancía entrante en el almacén y entregar la mercancía al departamento de ventas.

Responsabilidades del Puesto	Grado de Relevancia
Inventario de mercancía.	Alto
Gestión del almacén.	Alto
Recibir mercancía entrante.	Alto
Organización de la mercancía.	Alto
Verificar que los pedidos lleguen correctamente.	Alto

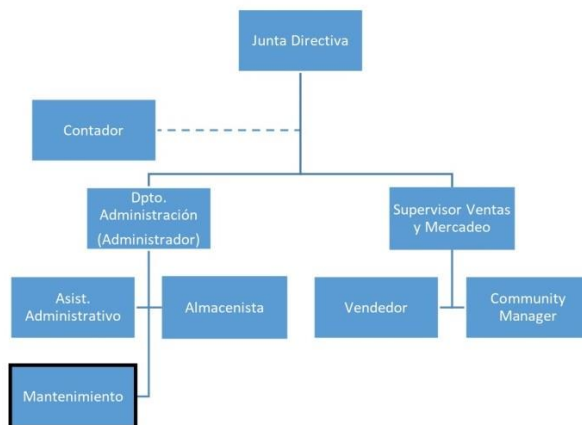
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

(Hoja 2)

Requisitos del Puesto
Formación Básica: Bachiller en ciencias
Otra formación Complementaria: Ninguna
Experiencia Requerida: Ninguna
Idiomas: Español
PC (detallar): Excel básico

Competencias Conductuales	Nivel de Requerimiento
Trabajo en equipo: Da prioridad al éxito del equipo frente al éxito personal. Su visión del equipo incluye, además de sus jefes, pares y colaboradores a sus clientes y proveedores. Promueve la colaboración y ayuda mutua. Anima y motiva a los demás.	Alto
Responsabilidad: Representa los compromisos que debe asumir los empleados con las empresas y viceversa en su relación de trabajo; los empleados deben conocer su lugar de trabajo y tareas asignadas, ser participativos, puntuales, y organizado.	Alto
Integridad: Valor que determina una conducta recta, confiable y correcta, en donde priman la confianza y la sinceridad tanto en lo que se hace, como en lo que se piensa, se aprende, se ejecuta y el compromiso con el que se desarrollan los deberes.	Alto
Flexibilidad: Se adapta espontáneamente a situaciones nuevas, trabajando con un nivel altamente efectivo frente a situaciones variables.	Alto
Organización: Realiza las tareas en el tiempo requerido. Se preocupa por optimizar los recursos disponibles. Planifica y define prioridades tanto a corto como a largo plazo.	Alto

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Empresa: REPUESTOS Y ACCESORIOS J3M2, C.A.	Puesto: Mantenimiento
Área/Dirección: Administrativa	Departamento: Administración
Riesgo: Mínimo	Tipo de Riesgo: Ergonomía y Seguridad
Puesto Superior: Administrador/a	



Síntesis del Puesto:
El personal de mantenimiento tiene la tarea de realizar la limpieza en toda el área de trabajo, realizar evaluaciones periódicas de los electrodomésticos (computadoras, nevera, aires acondicionados, ventiladores, etc.) y mantener el orden del establecimiento.

Responsabilidades del Puesto	Grado de Relevancia
Limpieza diaria del área del mostrador.	Alto
Limpieza diaria del área de la oficina y almacén.	Alto
Separar los desechos para el reciclaje y botar la basura.	Alto
Mantenimiento periódico de equipos electrónicos.	Alto
Realizar inventario e informe de los instrumentos y productos de limpieza.	Medio

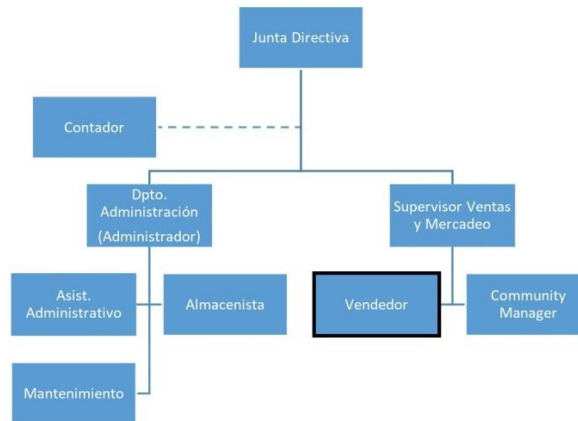
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

(Hoja 2)

Requisitos del Puesto
Formación Básica: Bachiller en ciencias
Otra formación Complementaria: Ninguna
Experiencia Requerida: Ninguna
Idiomas: Español

Competencias Conductuales	Nivel de Requerimiento
Adaptabilidad: Habilidad para cambiar algo o cambiarse a uno mismo para acomodarse mejor a las variaciones del medio. Con respecto a los sistemas y procesos comerciales y de fabricación, la adaptabilidad se considera cada vez más como un factor importante para su eficiencia y éxito económico.	Alto
Responsabilidad: Representa los compromisos que debe asumir los empleados con las empresas y viceversa en su relación de trabajo; los empleados deben conocer su lugar de trabajo y tareas asignadas, ser participativos, puntuales, y organizado.	Alto
Integridad: Valor que determina una conducta recta, confiable y correcta, en donde priman la confianza y la sinceridad tanto en lo que se hace, como en lo que se piensa, se aprende, se ejecuta y el compromiso con el que se desarrollan los deberes.	Alto
Juicio: Se asocia a la capacidad racional del ser humano que le permite diferenciar lo bueno de lo malo, pero se dice que un individuo carece de este cuando su capacidad mental le imposibilita distinguir entre lo correcto e incorrecto (juicio moral) ya que no puede juzgar sus acciones con absoluta claridad de razonamiento.	Alto
Organización: Realiza las tareas en el tiempo requerido. Se preocupa por optimizar los recursos disponibles. Planifica y define prioridades tanto a corto como a largo plazo.	Alto

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Empresa: REPUESTOS Y ACCESORIOS J3M2, C.A.	Puesto: Vendedor
Área/Dirección: Comercial	Departamento: Ventas
Riesgo: Mínimo	Tipo de Riesgo: Financiero, Ergonómico
Puesto Superior: Sup. Ventas y Mercadeo	



Síntesis del Puesto:

Atiende a los clientes en puerta, realiza facturas de los productos vendidos y registra los pagos realizados a la empresa.

Responsabilidades del Puesto	Grado de Relevancia
Atención al cliente.	Alto
Facturación.	Alto
Resolución de problemas de mercancía defectuosa.	Alto
Reporte de ventas.	Alto
Registro de pagos.	Alto
Informe de fallas de inventario.	Alto

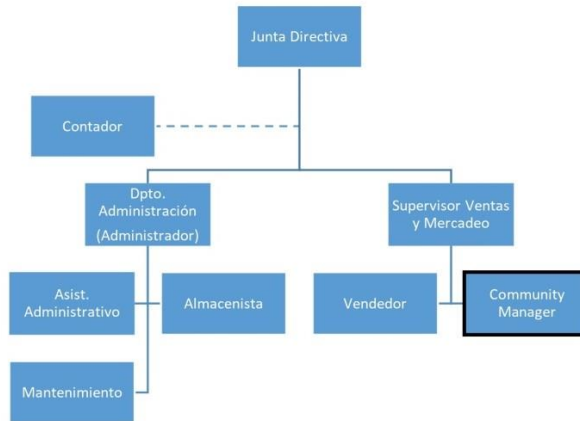
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

(Hoja 2)

Requisitos del Puesto
Formación Básica: Bachiller en ciencias.
Otra formación Complementaria: Ninguna
Experiencia Requerida: Experiencia en cargos de ventas de repuestos automotrices.
Idiomas: Español.
PC (detallar): Manejo básico de Excel, Word y herramientas actuales.

Competencias Conductuales	Nivel de Requerimiento
Resolución de problemas: Capacidad para identificar un problema, tomar medidas lógicas para encontrar una solución deseada, y supervisar y evaluar la implementación de tal solución.	Alto
Disciplina: La disciplina personal en el lugar de trabajo es la que te permite avanzar, alcanzar niveles de productividad y satisfacción más altos, al mismo tiempo que se refleja en la manera que alcanzas las metas que te propones, y cómo te adaptas a los cambios que se presentan.	Alto
Flexibilidad: Se adapta espontáneamente a situaciones nuevas, trabajando con un nivel altamente efectivo frente a situaciones variables.	Alto
Organización: Realiza las tareas en el tiempo requerido. Se preocupa por optimizar los recursos disponibles. Planifica y define prioridades tanto a corto como a largo plazo.	Alto
Ética: Conjunto de normas y valores que sirven para mejorar el desarrollo de las actividades en un puesto de trabajo. Estas normas sirven de pautas éticas que determinan qué es lo apropiado y qué no en un contexto laboral.	Alto
Gestión del conocimiento: Implica el desarrollo de las competencias necesarias al interior de las organizaciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de éstas.	Alto

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Empresa: REPUESTOS Y ACCESORIOS J3M2, C.A.	Puesto: Community Manager
Área/Dirección: Comercial	Departamento: Ventas
Riesgo: Mínimo	Tipo de Riesgo: Ergonómico
Puesto Superior: Sup. Ventas y Mercadeo	



Síntesis del Puesto:
Realiza el marketing y publicidad de la empresa a través de redes sociales, radio y material POP.

Responsabilidades del Puesto	Grado de Relevancia
Manejo de Redes Sociales.	Alto
Diseño de formatos visuales.	Alto
Organización de material publicitario.	Alto
Elaboración de material POP.	Alto
Publicidad periódica en radio.	Medio
Preparar informes de gastos.	Alto

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

(Hoja 2)

Requisitos del Puesto
Formación Básica: Bachiller en ciencias. Estudiante de Mercadeo.
Otra formación Complementaria: Cursos/Diplomados en Publicidad/Community manager.
Experiencia Requerida: Experiencia en cargos administrativos (administrador/asistente administrativo).
Idiomas: Español/Inglés.
PC (detallar): Manejo básico de Excel, Word, Experto en Canva, Adobe Photoshop, Illustrator.

Competencias Conductuales	Nivel de Requerimiento
Juicio: Se asocia a la capacidad racional del ser humano que le permite diferenciar lo bueno de lo malo, pero se dice que un individuo carece de este cuando su capacidad mental le imposibilita distinguir entre lo correcto e incorrecto (juicio moral) ya que no puede juzgar sus acciones con absoluta claridad de razonamiento.	Alto
Disciplina: La disciplina personal en el lugar de trabajo es la que te permite avanzar, alcanzar niveles de productividad y satisfacción más altos, al mismo tiempo que se refleja en la manera que alcanzas las metas que te propones, y cómo te adaptas a los cambios que se presentan.	Alto
Flexibilidad: Se adapta espontáneamente a situaciones nuevas, trabajando con un nivel altamente efectivo frente a situaciones variables.	Alto
Organización: Realiza las tareas en el tiempo requerido. Se preocupa por optimizar los recursos disponibles. Planifica y define prioridades tanto a corto como a largo plazo.	Alto
Ética: Conjunto de normas y valores que sirven para mejorar el desarrollo de las actividades en un puesto de trabajo. Estas normas sirven de pautas éticas que determinan qué es lo apropiado y qué no en un contexto laboral.	Alto
Gestión del conocimiento: Implica el desarrollo de las competencias necesarias al interior de las organizaciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de éstas.	Alto

ANEXO N° 2

REGISTRO DE INFORMACIÓN DE CARGO ACTUAL DEL TRABAJADOR O TRABAJADORA

REGISTRO DE INFORMACIÓN DE CARGOS Empresa: Repuestos y Accesorios J3M2 C.A.	
Nombre y Apellido: Mariangela Álvarez	C.I.: 13.664.004
Denominación del Cargo: Administrador	Tipo de Cargo: Obre <input type="radio"/> Empleado <input checked="" type="radio"/>
Jornada Laboral: Completa <input checked="" type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Diurna <input type="checkbox"/> Nocturna <input type="checkbox"/> Mixta <input type="checkbox"/> Variable <input type="checkbox"/>	Horas Laborales: Diarias: 9 Semanales: 45
Funciones del Cargo: Planificación de objetivos y estrategias, administración de finanzas, procedimientos contables, pagos a proveedores, pagos de nómina, gestión de compromisos fiscales, realizar informes de rendimiento.	
Tareas Adicionales: Atención telefónica a clientes, ventas online, limpieza del área.	
Condiciones del Trabajo: En la calle <input type="checkbox"/> Sentado <input checked="" type="checkbox"/> Parado <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	
Atención al Público: Si	Responsabilidades: No
Nivel de Reporte (supervisión): Director	

OBSERVACIONES:

Realiza tareas de más que no le corresponden a su puesto de trabajo por falla de organización.

ANEXO N° 3

ENTREVISTA AL DIRECTOR DE LA EMPRESA Y PROPUESTA DE MISIÓN, VISIÓN Y VALORES PARA MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ENTREVISTA AL DIRECTOR

Manual de Organización:

¿Cuál es la Misión de la empresa?

Brindar el mejor servicio a nuestros clientes con responsabilidad y entusiasmo, ofreciéndoles comodidad en cada servicio de acuerdo a sus necesidades.

¿Cuál es la Visión de la empresa?

Convertirse en una empresa en expansión y ser reconocida en todo el territorio nacional a través de un excelente servicio a nuestros clientes.

¿Cuáles son los Valores de la empresa?

Honestidad, Responsabilidad, Solidaridad, Empatía y Compañerismo.

¿Cuáles son los objetivos de la empresa a largo y mediano plazo?

Realizar en los próximos dos años una expansión con sucursales y ser distribuidores de repuestos al mayor importando mercancía directamente desde China.

Estructura de la propuesta

A continuación, se propone la siguiente alternativa de enunciados para definir la misión, visión, valores y objetivos institucionales de la empresa en beneficio de mejorar identificación, pertenencia y estructura organizacional:

Misión:

Somos una empresa dedicada al suministro y comercialización de repuestos automotrices, enfocados en el compromiso hacia la excelencia y satisfacción del cliente,

haciéndole sentir la mejor experiencia de compra, y asegurándole la confianza y garantía del producto. Ofrecemos una amplia gama de repuestos de calidad con costos accesibles al mercado y contamos con personal altamente calificado que garantizan un servicio de máxima calidad, el cual se basa en el trabajo por el bienestar y desarrollo de nuestro país y talento humano.

Visión:

Ser una empresa en expansión nacional y de prestigio, con el fin de lograr la posición de liderazgo en su mercado, además de ser una empresa de referencia en el sector automotriz en cuanto a calidad, tecnología, infraestructura, capital humano, rentabilidad y solidez financiera, excediendo las expectativas de clientes, empleados y proveedores.

Valores:

Nuestro enfoque se sustenta en el respeto, la responsabilidad, la honestidad, la empatía, la solidaridad, el compañerismo, la lealtad, el servicio y por supuesto, el amor y la pasión a lo que hacemos.

Objetivos de la empresa a largo y mediano plazo:

- Expandir la empresa a través de sucursales de referencia en los próximos dos años.
- Ser distribuidores de repuestos al mayor importando mercancía directamente desde China.
- Garantizar la distribución por año en un 20%.
- Innovar la presentación de nuestra identificación e infraestructura.
- Expandir las ventas online y comercializar los productos a través de las redes sociales con publicidad creativa.
- Establecer alianzas con clientes extranjeros.
- Capacitar al personal cada trimestre, asegurando que cada uno cumpla con el perfil de atención de la empresa.



FIRMA

ANEXO N° 4



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA

SEMESTRE REGULAR: X SEMESTRE EXTRAORDINARIO:

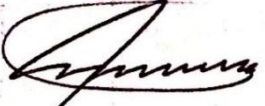


PLAN DE TRABAJO PARA PASANTÍAS

DATOS DEL ESTUDIANTE	Apellidos y Nombres: Andara Andrade, Fabiana Valentina	
	Cédula de Identidad: 28.529.206	Teléfono: 0424-4742852
	Facultad: Ciencias Sociales	Escuela: Administración de Empresas
DATOS DE LA EMPRESA	Razón Social: Repuestos y Accesorios J3M2, C.A.	Teléfonos: 0241-8686222 / 0414-4019516
	Dirección: Avenida Bolívar, C/C Bernal, Local Nro. 191-101, Zona Naguanagua, Naguanagua, Carabobo, Zona Postal 2005.	
	Entidad Económica: Comercial	
	Departamento donde realizará la pasantía: Administrativo	
DATOS DE LOS TUTORES	Nombre del Tutor Académico: Msc. Myrian García	
	Nombre del Tutor Empresarial: Lic. José Gomes	

TITULO:

Diagnóstico de la pasantía: La empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A., requiere la elaboración de un manual de organización, estructura y descripción de cargos.
Titulo del informe: Diseño Organizacional: Estructura, Manual de Organización y Descripción de Cargos para la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A.
Identificación del problema o situaciones problemáticas: La empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A., ubicada en la Avenida Bolívar de Naguanagua, se dedica a la venta de repuestos para vehículos automotrices. Actualmente, la empresa cuenta con cinco trabajadores y se planea una futura expansión en nuevas sucursales. Debido a esto, se requiere del diseño y elaboración de un manual en el que se refleje la estructura de los cargos y organización de la empresa ya que no cuenta con ninguno, para que a través de éste se pueda utilizar de apoyo para la correcta coordinación de todas las personas que forman parte de la estructura organizacional.
Formulación del problema: ¿Cómo se puede elaborar un manual de estructura y organización para la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A.?



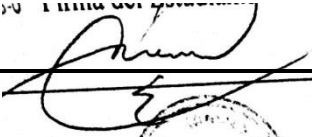

<p>Objetivo general: Diseñar un manual de estructura y organización para la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A.</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Determinar elementos de organización y estructura de la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A. 2.- Reconocer los datos de misión, visión y valores de la empresa Repuestos y Accesorios J2M2, C.A. 3.- Elaborar la descripción de cargo para el manual de la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A. 	
		

Firma Tutor Académico

Firma Tutor Empresarial

Firma del Estudiante

APROBACIÓN POR LA COMISIÓN DE ESCUELA:



ANEXO N° 5




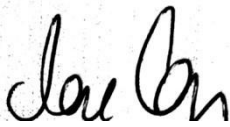
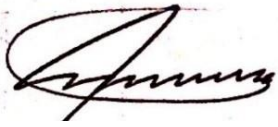
**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA**

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA PASANTÍAS

Semana	Actividades	Observaciones
1	Charla de Inducción a la Empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A. e Instrucción de Normativas.	
	Definir y aclarar las actividades a realizar durante las pasantías.	
2	Identificar problemática y definición de objetivos.	
	Familiarización con el sistema administrativo de la empresa.	
3	Estudio de la estructura organizativa de la empresa.	
	Evaluación del personal.	
4	Diagnóstico para el diseño del instrumento y levantamiento de información teórica.	
	Diseño de instrumentos para la evaluación de la organización y estructura de la empresa.	
5	Establecer parámetros para la evaluación del instrumento.	
	Elaboración del formato y la entrevista al personal.	
6	Aplicación de instrumento de recolección de datos (formulario y entrevista).	
	Reunión con el personal de cada área para recolectar datos relevantes.	
7	Definir las actividades realizadas por cada trabajador o trabajadora.	
	Análisis e interpretación de la información recolectada.	
8	Organizar y filtrar la información relevante.	
	Realizar y revisar informe preliminar de la información obtenida.	
9	Realizar el manual de organización y estructura de la empresa.	
	Elaboración de la descripción de cargos.	

10	Presentación del manual y la descripción de cargos.	
	Aplicación de estructura organizacional diseñada.	
11	Evaluación y diagnóstico de los resultados obtenidos de la aplicación del manual y la descripción de cargos en la empresa.	
	Elaboración de informe de los resultados obtenidos.	
12	Revisión de los resultados.	
	Entrega y evaluación del informe final del manual de estructura y organización y descripción de cargo de la empresa Repuestos y Accesorios J3M2, C.A.	

Recomendaciones:

  LIC. JOSÉ GOMES Tutor Empresarial (Nombre, firma y sello de la empresa)	 MSC. MYRIAN GARCÍA Tutor Académico (Nombre, firma y sello de la facultad)

