

Carreras: Contabilidad Empresarial y Mercadeo.

Diplomado:

Diseño y Estructura Organizacional para PYMES dominicanas.

Proyecto:

Plan de Intervención a la PYME Mesón, Galvez y Asociados.

Autores:

Yessica Rodríguez Trinidad
Marileidy Mercedes Martínez Díaz
Claritza Victoriano Cruz

Facilitadora Acompañante:

Eliana Campos Taveras

**19 de julio de 2022
Santiago de los Caballeros,
República Dominicana**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
RESUMEN EJECUTIVO	6
4. Aspectos Preliminares	9
4.1. Antecedentes sector empresarial dominicano.	10
4.2. Planteamiento del problema	10
4.3. Preguntas del proyecto	10
4.4. Objetivos del proyecto	11
4.5. Importancia y justificación del proyecto	11
4.5.1. Importancia	11
4.5.2. Justificación del proyecto	12
4.5.2.1 Aspecto profesional:	12
4.5.2.2. Aspecto personal:	12
4.5.2.3. Aspecto social:	12
4.6. Metodología del proyecto	12
5. Primera Unidad: Contexto Teórico Imagen Corporativa y Estructura Organizacional.	13
5.1. Imagen e identidad corporativa..	14
5.1.1. Conceptos de Autores Reconocidos acerca de la Imagen	14
5.1.2. Conceptos de Autores Reconocidos acerca de la Identidad Corporativa	14
5.2. Expliquen la diferencia entre identidad e imagen corporativas.	14
5.3. Describan cuáles son los fines o propósitos de la imagen corporativa.	14
5.4. Citan varias ventajas de la imagen corporativa.	15
5.5. Digan cómo se puede mejorar la imagen corporativa.	15
5.6. Definen los siguientes elementos de la imagen corporativa:	15
5.6.1. Nombre de la empresa y descripción	15
5.6.2. Filosofía organizacional (misión, visión y valores)	15
5.6.3. Eslogan de la empresa	16
5.6.4. Logo (logotipo, isotipo)	16
5.6.5. Identidad cromática que la representa	16
5.6.6. Material corporativo que la identifica (carteles, tarjetas, packaging, papelería, etc.)	16
5.6.7. Presencia web	16
5.6.8. Redes sociales o sistema de mensajería (WhatsApp)	16
5.7. Expliquen en qué consiste la estructura organizacional.	17
5.8. Describan los siguientes términos:	17
5.8.1. Organigrama	17
5.8.2. Puesto de trabajo	17
5.8.3. Niveles de autoridad	17
5.8.4. Departamentalización	17

5.9. Diferencia entre departamento, área, división y unidad en el contexto empresarial...	17
5.10. Principales funciones y responsabilidades de los siguientes niveles corporativos.....	18
5.10.1. Alta gerencia (Administradores y directivos).	18
5.10.2. Mandos medios (gerentes y supervisores).	18
5.10.3. Operativos (colaboradores).	19
5.11. Organizar de manera lógica los puestos de trabajo según el nivel corporativo.....	19
5.12. Defina los siguientes términos:	20
5.12.1. Proceso	20
5.12.2. Procedimiento	20
5.12.3. Política	20
5.12.4. Norma	20
5.12.5. Actividad o tarea	21
5.12.6. Función	21
5.12.7. Responsabilidad	21
5.12.8. Autoridad	22
5.12.9. Jerarquía	22
5.12.10. Método de trabajo	22
5.12.11. Técnica de trabajo	22
6. Segunda Unidad: Contexto Empresarial Pyme	23
6.1 Nombre	24
6.2 RNC	24
6.3 Descripción y sector al que pertenece	24
6.4 Logo y eslogan	24
6.5 Identidad cromática	24
6.6 Marco Estratégico	25
6.7 Misión	26
6.8 Visión	26
6.9 Valores	26
6.10 Productos o servicios que ofrece	26
6.11 Estructura Organizacional	26
6.12 Departamentos o áreas	27
6.13 Puestos de trabajo	27
6.14 Organigrama	27
6.15 Resultados análisis fortalezas y debilidades	28
6.16 Observaciones de mejora	29
7. Tercera Unidad: Diseño y Estructura Organizacional Pyme.	30

7.1. Fase 1: Diagnóstico organizacional Pyme	31
7.2. Fase 2: Diseño y estructuración del contexto empresarial y su filosofía de negocios.....	31
7.3. Fase 3: Diseño y estructuración de departamentos o áreas y descripción de puestos	32
7.4. Fase 4: Diseño y estructuración de las normativas y políticas organizacionales.	32
CONCLUSIONES	33
Referencias Bibliográficas	34
ANEXOS	38
DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS	188

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se presentará el informe final de los módulos de este proyecto. Al inicio de esta aventura empezamos viendo lo que es la estructura organizacional de una empresa y el aporte de esta hacia la misma. Una empresa con un buen diseño y una estructura organizacional en orden es signo de estabilidad, ya que con un buen manejo por parte de sus directivos se mantendrá en la cima por mucho tiempo. En la segunda asignación se presentó la Pyme que será usada para realizar un diseño y estructura organizacional, el cual es el objetivo principal de este diplomado, aquí debemos demostrar la capacidad que tenemos y los conocimientos que hemos adquirido a lo largo de nuestras carreras en el área de Contabilidad y Mercadeo.

En la tercera asignación del presente Módulo, identificamos las debilidades y fortalezas que posee la Pyme Mesón Gálvez & Asoc, es una empresa que brinda servicios contables y fiscales; como son Iguales Contables, Iguales Impositivas, Elaboración y Análisis de Estados Financieros y Declaraciones Juradas: IT1, IR17, IR1, IR2 y envíos de los formatos: 606, 607, 608 y 609. Además de lo mencionado la misma hace consultorías de Quickbooks.

En un ambiente cambiante como lo es el mundo de los negocios hoy en día, es necesario que las empresas opten por innovar y realizar diseños como el que nos enseña este diplomado, esto es parte del desarrollo competitivo de las mismas. El aporte que da la estructura organizacional es la permanencia de las organizaciones y esto es lo que buscamos y queremos lograr para la Pyme “Mesón Gálvez & Asoc”.

RESUMEN EJECUTIVO

La Empresa “MEZON GÁLVEZ & ASOC” se encarga de dar consultorías financieras, la misma abren sus puertas en febrero del año 2013, convirtiéndose en una de las empresas con los más altos niveles de conocimiento y herramientas necesarias para las asesorías, permitiéndole expandirse y lograr optimizar los recursos para seguir haciéndolo y así lograr los objetivos propuestos.

“MEZON GÁLVEZ & ASOC” se encuentra ubicada en la plaza metropolitana 225-B, Av. John F. Kennedy, esquina Ortega y Gasset, Santo Domingo, Distrito Nacional. Con el número de teléfono: 809-482-2097.

La empresa está enfocada en los servicios contables, ofreciendo servicios de contabilidad, asesoría financiera y fiscal, consultoría de un sistema de contabilidad americano Quickbooks.

La identidad cromática que la identifica es el negro, azul oscuro y blanco. Su eslogan es contadores y consultores de Quickbooks.

Su misión es ofrecer un servicio de calidad, con eficiencia y eficacia. Mientras que, su visión es ser una empresa con los más altos estándares, brindando siempre las mejores soluciones a sus clientes.

En el primer módulo encontraremos el diseño de la imagen corporativa del negocio.

En este se visualizaron los siguientes ítems.

- Evaluación diagnóstica general.
- Perfil organizacional.
- Imagen corporativa.
- Productos o servicios ofrecidos.
- Presentación Pyme Dominicana Seleccionada
- Diagnóstico Preliminar Pyme Dominicana.
- Productos o servicios ofrecidos.

Cabe destacar que, la identidad corporativa de una empresa es el fenómeno multidimensional que se fundamenta en la existencia, estos acompañados de rasgos físicos o visuales, así como también de los culturales. Cuando mantenemos una buena imagen, esta permitirá que los clientes lleguen por la misma, ya que esta es parte de la publicidad que debe tener una empresa. Se presentarán los temas más importantes de este más adelante.

En el segundo módulo visualizamos la Estructuración de Procesos Operativos.

Aquí veremos los siguientes temas:

- Diseño y Estructuración de Puestos PYME.
- Análisis diagnóstico de cada departamento o área.
- Diseño y estructuración perfiles departamentos o áreas.
- Análisis diagnóstico de cada puesto.
- Diseño y estructuración de perfiles.

Cuando hablamos de estructura del proceso operativo, hacemos referencia a las descripciones de puestos, perfiles generales de departamentos o áreas, y el organigrama.

Las descripciones de puestos se encuentran de forma descendente de mayor a menor, ocupando el primer cargo como gerente general de la empresa, su función es organizar diariamente la comunicación con el grupo gerencial, y a su vez aprobando y revisando los planes de trabajo de cada departamento. En el segundo puesto veremos la secretaria del gerente general, y así hasta llegar al último puesto jerárquico que tiene la empresa que es el de mensajería.

El organigrama se encuentra distribuido de la siguiente forma:

- Gerente General
- Secretaria Gerente General
- Gerente de operaciones
- Líder de Grupo
- Consultores Junior Team 1 y Team 2
- Encargado de Recursos Humanos
- Encargado de Contabilidad
- Auxiliar de contabilidad
- Asistente de CxC y CxP
- Gestor de Cotizaciones
- Conserje
- Mensajero

La mayoría de estos puestos o áreas de los departamentos se encuentran incluidos en el organigrama original de “MEZÒN GÀLVEZ & ASOC.”, sin embargo, se le agregaron puestos o áreas necesarias que le hacían falta para que la empresa tenga el mejor funcionamiento necesario y que pueda satisfacer las necesidades de cada uno de sus consumidores.

En el tercer módulo se realizará el Establecimiento de Regulaciones Organizacionales.

Encontrando los siguientes puntos:

- Normas laborales.
- Políticas laborales.
- Principios éticos empresariales.
- Principios medioambientales.
- Manual de inducción general.
- Manual Corporativo Pyme.

Cuando hablamos de responsabilidades sociales y medioambientales, encontraremos de que forma la empresa realiza sus manejos de limpiezas, reciclaje, donaciones, actividad ecológica entre otras.

Como sabes las normativas son reglas o procedimientos que se deben cumplir a la hora de realizar una proceso o actividad, aquí veremos las horas de entrada y salida de la empresa, su vestimenta, sistema de control o ponchado, hora de almuerzo, permisos laborales, periodo vacacional entre otros.

También veremos las políticas por la cuales se rigen MEZÒN GALVEZ & ASOC”, dentro de ellas encontraremos políticas de compras, modalidades de servicios, horario de atención al cliente, cobros, garantías, cotizaciones, devoluciones y por supuesto las reclamaciones y quejas que puedan presentarse en nuestras instalaciones.

Cabe resaltar que, en esta unidad explicaremos en detalles que se hizo en las 4 fase de esta tercera unidad como son: en la fase 1 explicaremos el Diagnóstico organizacional de la Pyme, en la 2 fase el Diseño y estructuración del contexto empresarial y su filosofía de negocios, en la 3 fase el Diseño y estructuración departamentos o áreas, y en la fase 4 el Diseño y estructuración de las normativas y políticas organizacionales.

ASPECTOS PRELIMINARES

4.1. Antecedentes sector empresarial dominicano.

Mezòn Gálvez & Asoc. pertenece al sector de servicios profesionales. El sector de servicios profesionales comprende a una gran variedad de empresas que prestan asesoramiento y servicios especializados a otras organizaciones. En la República Dominicana y en todo el mundo este es un sector que ha estado aumentando los últimos años, ya que muchas empresas se ven en la necesidad de buscar otras para que le manejen ya sea su contabilidad o finanzas.

4.2. Planteamiento del problema

El diseño y estructura organizacional de una empresa es un proceso usado para mejorar las empresas ya constituidas, pero que no están diseñadas correctamente o su estructura organizacional es débil. La globalización ha impulsado a las empresas a realizar mejoras en su estructura organizacional, pues esto es una forma de estar mejor posicionados en el mundo de los negocios, una empresa con un buen diseño y una estructura conformada correctamente tiene mayor visualización por parte del mercado de clientes. Esto no solo aplica para los clientes, sino que también en el área interna de las empresas se mantiene un mejor manejo, ya sea de sus procesos, como los puestos de trabajos, departamentalización, los valores por los que rige, así como tener un buen equipo de trabajo.

Mezòn Gálvez & Asoc. es una empresa que proporciona solución a los problemas financieros de otras, sin embargo, para poder seguir ofreciendo un mejor servicio debe someterse a proyectos como este, para de esta manera ver cuáles son las áreas en las que tiene debilidad.

4.3. Preguntas del proyecto

- 1- ¿Por qué realizar un diseño y estructura organizacional a la empresa Mezòn Gálvez & Asoc.?
- 2- ¿Que se le debe realizar a la PYME seleccionada?
- 3- ¿De qué forma se organizará la estructura operativa de la empresa?
- 4- ¿Cuáles son las áreas de la empresa que necesitan una mejora?

4.4. Objetivos del proyecto

Diseñar y mejorar la estructura organizacional de la PYME Dominicana “MEZÒN GÀLVEZ & ASOC.” Tomando en cuenta los objetivos de ésta con el fin de captar nuevos clientes y

posicionarla en el mercado utilizando métodos innovadores a través de una mejor imagen corporativa y una estructura organizacional bien definida.

Organizar y establecer un orden en la estructura operativa de toda la empresa, es decir, procesos, áreas, departamentos, puestos, políticas, normativas, imagen corporativa, entre otros.

4.5. Importancia y justificación del proyecto

4.5.1. Importancia

La imagen corporativa de una empresa es uno de los aspectos fundamentales de cualquier negocio y tiene un gran peso en el éxito o fracaso de este. Una buena imagen e identidad corporativa pueden obtener un impulso importante en las ventas, pero, por el contrario, si nuestra imagen se ve dañada el efecto puede ser devastador.

Con la imagen corporativa de una empresa transmitimos los valores de ésta al mercado, ya que los clientes, expresamos nuestras ideas, nuestros objetivos y posicionamientos frente a temas tan importantes como el medio ambiente, la digitalización o la fidelización de segmentos de la población.

Una imagen corporativa positiva y coherente brinda diferentes beneficios tales como: Facilitar que el público se identifique con la marca, reconociéndose en los valores, principios y filosofía de la empresa, Permiten que los productos y servicios sean fácilmente reconocibles, aumentando su valor percibido frente a la competencia, y Crea un vínculo emocional con el consumidor que brinda más seguridad y confianza, lo cual mejora la fidelización.

Todo esto fortalece la marca, transmitiendo una imagen de profesionalidad y confianza que atrae talento e inversores a la empresa.

Cabe resaltar que, las empresas con una clara estructura organizacional se benefician al tener establecida la cantidad de recurso humano que necesitan para lograr realizar sus funciones, tener delimitadas las responsabilidades y los responsables de cada área o proceso, así como sus superiores y conseguir que la empresa sea más eficiente y productiva cumpliendo con los objetivos de esta.

4.5.2. Justificación del proyecto

4.5.2.1 Aspecto profesional:

Para la empresa “MEZÒN GÀLVEZ & ASOC.” Este proyecto será de gran importancia debido a que le permitirá alcanzar sus objetivos de crecimiento e innovación logrando así posicionarse mejor en el mercado. Por otra parte, como profesionales nos ayudará a poner en prácticas nuestros conocimientos en el área de contabilidad y mercadeo.

4.5.2.2. Aspecto personal:

Este proyecto nos ayudará a desarrollar nuestra habilidades y destrezas interpersonales en el ambiente laboral. De igual forma, nos permitirá salir de nuestra zona de confort motivándonos a ser visionarias en nuestros proyectos personales.

4.5.2.3. Aspecto social:

Con este proyecto no sólo estaremos brindando un aporte social a una empresa, sino que, por medio de esta, también estaremos ofreciendo contenido de valor para otras pequeñas empresas, esto permitirá un mejor desarrollo en el sector de las PYMES dominicana en cuanto al diseño e imagen corporativa de una empresa.

4.6. Metodología del proyecto

Una de las metodologías utilizada en este proyecto fue el análisis FODA, que es un instrumento de levantamiento donde pudimos recopilar información de la empresa para saber cuáles eran sus debilidades y fortalezas en cuanto a la imagen y estructura organizacional de la empresa.

Otra metodología utilizada es la indagación documental, en la cual realizamos un análisis de diferentes fuentes para así recopilar las informaciones pertinentes para la primera asignación de manera teórica para este proyecto.

También utilizamos una plantilla diagnóstica, ya que es un instrumento para recopilar informaciones está la trabajamos en la segunda asignación para conocer mejor la empresa y así saber si la empresa cumplía con los objetivos de este proyecto que es el diseño y estructura organizacional de una PYME.

Más adelante en el proyecto también utilizaremos diferentes tipos de herramientas como por ejemplos: encuestas, entrevistas vía WhatsApp o reuniones a través de zoom, diferentes tipos de plantillas más, entre otras.

PRIMERA UNIDAD: CONTEXTO TEÒRICO IMAGEN CORPORATIVA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

5.1. Indiquen en qué consiste la imagen e identidad corporativa. Presenten dos conceptos de autores reconocidos y elaboren uno según su consideración.

5.1.1. Conceptos de Autores Reconocidos acerca de la Imagen

Martineau (1958): Imagen es la suma de las cualidades funcionales y atributos psicológicos que existen en la mente del consumidor.

Topalian (1984): Imagen es el perfil del objeto, es decir, la suma de impresiones y expectativas reunidas en la memoria del individuo.

La imagen es la percepción que los clientes tienen acerca de la empresa, sus actividades, y creencias.

5.1.2. Conceptos de Autores Reconocidos acerca de la Identidad Corporativa

Margulies (1977): Identidad corporativa son todos los mecanismos que una empresa elige para identificarse ante sus stakeholders, la comunidad, clientes, trabajadores, medios, entre otros.

Van Rekom (1997): La identidad corporativa incluye los elementos considerados la esencia de la compañía y aquellos que la diferencian de otras organizaciones a lo largo del tiempo.

La Identidad Corporativa es la forma en que las organizaciones se proyectan y comunican a través de las estrategias para mantener la fiabilidad de los consumidores.

5.2. Expliquen la diferencia entre identidad e imagen corporativas.

La identidad es lo que la empresa quiere transmitir de sí misma, la expresión de su personalidad y esencia, mientras que la imagen corporativa hace referencia a las estrategias comunicativa que se utilizan para mantener o crear la imagen de los productos con el propósito de aumentar la confianza a sus clientes y aumentar la competitividad en el mercado.

5.3. Describan cuáles son los fines o propósitos de la imagen corporativa.

Podemos decir que, esta tiene como fin primordial la creación de una marca y así poderse posicionar en el mercado, esta debe de ser coherente con las imágenes que se destacan, con el concepto que acompaña la empresa, para que la misma pueda llegar a tener el impacto deseado.

5.4. Citan varias ventajas de la imagen corporativa.

- Captar nuevos clientes.
- Fidelización de la cartelera de clientes.
- Diferenciación de la competencia.
- Fuerte imagen de sus productos y servicios ante sus consumidores.
- Da valor a nuestras marcas.
- Posicionamiento masivo de los productos.
- Entre otras.

5.5. Digan cómo se puede mejorar la imagen corporativa.

Se debe mantener en constante observación y a la vez supervisando los nuevos cambios del mercado, para juntos con estos también ir innovando. Además, se considera como bueno mantener la comunicación corporativa monitoreada, ya que la misma es de gran importante en una empresa para mantener una buena imagen corporativa.

5.6. Definen los siguientes elementos de la imagen corporativa:

5.6.1. Nombre de la empresa y descripción

En esta parte se describe la parte principal de la empresa, ya que esta será la mejor forma de cautivar y transmitir los valores a los clientes y prospectos. Esta se describe como la introducción de un negocio, aquí comunicamos al público los productos o servicios que ofrecemos. Se debe tener mucho cuidado al momento de elegir el nombre de una empresa, ya que de este dependerá la trayectoria de esta.

5.6.2. Filosofía organizacional (misión, visión y valores)

En esta parte se establece la información de la empresa, se describen cuáles serán las funciones y que se quiere ofrecer al público objetivo.

Misión: Se relaciona con el objetivo que desea alcanzar.

Visión: Corresponde a la proyección a través de los años y la experiencia que la empresa desea obtener.

Valores: Se componen de las creencias y principios por los cuales está formada la empresa y por los cuales proyecta al público.

5.6.3. Eslogan de la empresa

Es una breve fórmula y original que utilizan las empresas para obtener publicidad.

5.6.4. Logo (logotipo, isotipo)

Logotipo: Este es un elemento gráfico, verbo-visual o auditivo y es aquel distintivo o emblema conformado a partir de letras, abreviaturas, entre las alternativas más comunes, peculiar y particular de una empresa, producto o marca determinada.

Isotipo: Es el elemento constitutivo de un diseño de identidad, que denota las connotaciones de mayor jerarquía dentro de un proyecto y que a su vez delinea el mapa connotativo para el diseño del logotipo.

5.6.5. Identidad cromática que la representa

La elección adecuada de los colores contribuye a reforzar la imagen que desea transmitir la empresa.

5.6.6. Material corporativo que la identifica (carteles, tarjetas, packaging, papelería, etc.)

Esta parte se refiere a las vías de comunicación que las empresas utilizan para transmitir su identidad de manera coherente.

5.6.7. Presencia web

Nos encontramos en la era digital y en una empresa no puede faltar un sitio web. Este es una pieza esencial de la imagen corporativa, ya que se convierte en el principal escaparate de la empresa para transmitir su filosofía y atraer a los clientes.

5.6.8. Redes sociales o sistema de mensajería (WhatsApp)

Las redes sociales al igual que el sitio web para una empresa son de mucha importancia, estas son estructuras compuestas por un conjunto de actores y uno o más lazos, o relaciones definidas entre ellos. Esta nos permitirá darnos a conocer en el ámbito nacional e internacional, con ayuda claro está de influencias y pagos de publicidad en las mismas.

5.7. Expliquen en qué consiste la estructura organizacional.

Este es el resultado de las decisiones administrativas acerca de cuatro atributos importantes de todas las organizaciones: la división del trabajo, las bases para la departamentalización, el tamaño de los departamentos y la delegación de la autoridad. En esta podemos encontrar las descripciones de puestos y nos permite orientarnos en momentos determinados.

5.8. Describan los siguientes términos:

5.8.1. Organigrama

Es la representación visual de un conjunto complejo de actividades implícitas y procesos en una organización.

5.8.2. Puesto de trabajo

Podemos definirlo como el espacio que uno ocupa en una empresa u organización desarrollando algún tipo de actividad a cambio de una cantidad específica de dinero o valor económico.

5.8.3. Niveles de autoridad

Se refiere a la posición (Departamentos) que ocupa una persona dentro de una organización.

5.8.4. Departamentalización

Se define como el proceso en el que una empresa u organización se divide estructuralmente mediante la combinación de puestos en departamentos de acuerdo con alguna característica o base que compartan.

5.9. Digan la diferencia entre departamento, área, división y unidad en el contexto empresarial.

Los departamentos son unidades del grado de dirección intermedia o de supervisión de operaciones. Su construcción cumple con una separación del trabajo por funcionalidades, por producto, territorio, consumidores, procesos, etcétera.

Mientras que, el área se ocupa de hacer una exploración práctica de la organización; hace un estudio de los puestos de trabajo y diseño o rediseño de la estructura organizacional, identifica necesidades de información para el desarrollo de un sistema que lo soporte, diseña los procesos de trabajo, confecciona manuales de procedimientos (compras, pagos, cobros, liquidaciones de sueldos) y de misiones y funcionalidades.

Por otro lado, la división es una unidad de nivel jerárquico menor al departamento; especializado en definida funcionalidad o servicio de las asignadas al departamento bajo el cual está subordinada.

Por otra parte, la unidad en el contexto empresarial es la que funciona de manera independiente, por consiguiente, tiene una tarea y fines propios; lo cual posibilita que su planificación se haga en forma autónoma de las otras unidades de la compañía.

5.10. Indique las principales funciones y responsabilidades que se dan en los siguientes niveles corporativos:

5.10.1. Alta gerencia (Administradores y directivos).

Su competencia primordial radica en su perspectiva y liderazgo, para infundir a toda la organización el espíritu y el clima gremial. Su funcionalidad primordial es la organización estratégica, es quien tiene la perspectiva del negocio, instituye la tarea o razón de ser y las metas estratégicas a largo plazo. Junto con los niveles medios y con apoyo de la base operativa, hace la investigación del ámbito para establecer las actividades a hacer como equipo, en la organización.

5.10.2. Mandos medios (gerentes y supervisores).

En la estructura organizacional son los niveles como gerencias, jefaturas y supervisión. A este nivel le corresponde la planificación táctica, es decir, bajar a nivel de planes y programas las estrategias. Este nivel es responsable del Desarrollo Organizacional, es “el jamón del sándwich”. En parte importante es dependiente de este grado la construcción del clima gremial y la interacción que instituye el nudo de comunicación entre la base operativa y la Alta Dirección.

5.10.3. Operativos (colaboradores).

Es la parte más numerosa de personas. Los remeros en el barco. Quienes ejecutan las operaciones. Conducen a la práctica y hacen las ocupaciones correspondientes a los procesos del sistema para transformar los insumos en productos o servicios. Y es en este grado donde se debería laborar intensamente con la intención de conseguir el clima de satisfacción, responsabilidad y colaboración, que aumente la productividad de la organización.

5.11. Organicen de manera lógica los siguientes puestos de trabajo según el nivel corporativo: Gerente de operaciones, asistente administrativa, cajera departamental, gerente de compras, auxiliar de almacén, supervisión de ventas, director comercial, representante de servicio al cliente, administrador general, conserje, encargada de cuentas por cobrar.

Alta Gerencia

- Director comercial
- Administrador general
- Gerente de operaciones
- Gerente de compras

Nivel Medio

- Supervisión de ventas
- Encargada de cuentas por cobrar

Nivel Operativo

- Auxiliar de almacén
- Conserje
- Asistente administrativa
- Cajera departamental
- Representante de servicio al cliente

5.12. Defina los siguientes términos:

5.12.1. Proceso

Un proceso es una serie de actividades que se llevan a cabo para poder lograr un fin determinado. Se trata de un criterio aplicable a varios ámbitos, tales como: a la organización, a la química, a la informática, a la biología, a la física, entre otros.

Pall (1986) define un proceso como la organización lógica de personas, materiales, energía, equipamiento e información en actividades de trabajo diseñadas para producir un resultado final requerido (producto o servicio).

5.12.2. Procedimiento

Un procedimiento es el modo de proceder o el método que se implementa para realizar ciertas cosas, tareas o llevar a cabo determinadas acciones.

En otras palabras, el Procedimiento es la forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse y registrarse.

5.12.3. Política

La política es una actividad dirigida de manera ideológica a la toma de decisiones de un conjunto para conseguir ciertos fines. Además, puede definirse como una forma de ejercer el poder con el propósito de solucionar o reducir el choque entre los intereses encontrados que se generan en una sociedad.

5.12.4. Norma

Las normas son reglas que se establecen con el propósito de regular comportamientos para conservar un orden definido, y son articuladas para entablar las bases de un comportamiento aceptado en una sociedad u organización. Es decir, que la norma es una regla que debería ser respetada y que posibilita ajustar ciertas conductas u ocupaciones.

5.12.5. Actividad o tarea

Actividad es la suma de un conjunto de tareas que normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como

resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o en una función.

En síntesis, las actividades pueden definirse como el conjunto de operaciones, tareas o acciones, pero en sentido de un proceso de transformación, propios de un área, persona, organización o entidad.

Por otro lado, la tarea es la acción que implica esfuerzo físico o mental. Se denota con verbos en infinitivo (pintar, sellar, imputar, contabilizar, etc.). En esencia, son las operaciones que imponen el uso de los medios para cumplir con las responsabilidades de un puesto.

Por ejemplo: (tareas + responsabilidades + requisitos = puesto).

5.12.6. Función

La función es un ejercicio o actividad de un órgano u organismo (organización, entidad) o de una de sus partes (área, departamento, sector) entendida no por las acciones y tareas que involucra sino por su contribución o propiedad.

En otras palabras, la función es además la acción o ejercicio de un puesto, cargo, nivel u oficio. Es decir, la razón de ser de cada parte de la organización y organismo de que se trate al servicio del fin por el cual existe el todo: organización u organismo.

Por ejemplo, de la función financiera, podemos desprender las actividades de presupuesto, contabilidad, tesorería, control presupuestario, etc.

5.12.7. Responsabilidad

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), el término responsabilidad se refiere al compromiso u obligación de tipo moral que nace de la posible equivocación cometida por una persona en un tema específico. La responsabilidad es, además, la obligación de componer un error e indemnizar los padecimientos ocasionados una vez que el caso lo amerite.

La responsabilidad es un valor y una práctica ética, ya que impacta en la vida familiar, académica, laboral y ciudadana. Una persona responsable cumple con sus deberes de manera oportuna y eficiente. Por ejemplo, es responsable una persona puntual en su trabajo, que realiza las labores y objetivos asignados de la mejor forma posible.

5.12.8. Autoridad

Según Fayol, la autoridad es el derecho a mandar y la facultad de hacerse obedecer. Max Weber incorpora a este concepto la idea de legitimación definiéndose como el Poder Legitimado o Institucionalizado. Weber explica que si la autoridad no es legitimada por el subordinado o súbdito estamos frente a una situación de poder puro, siendo tres las fuentes de legitimación típicas (tradición, carisma, leyes o normas) que corresponden o se derivan de tres tipos de sociedades y de tres formas de dominación consecuentes. La autoridad se asocia al concepto de puesto jerárquico y la ejerce el individuo que ocupa dicho puesto.

5.12.9. Jerarquía

La "jerarquía" es una estructura que se establece en orden a su criterio de subordinación entre personas, animales y valores. Tal criterio puede ser superioridad, inferioridad, anterioridad, posterioridad, etc.; es decir, cualquier cualidad categórica de gradación representante que caracterice su interdependencia. Tiene un uso recurrente en las clasificaciones mitológicas y teológicas; y se aplica a todo tipo de ámbitos (Física, morales, empresariales, etc.). Cuando existe una jerarquía se comenta, por extensión, que existe una organización jerárquica. Como concepto infraestructural, define el modo de formación entre los múltiples rangos atribuibles a un determinado sistema en el cual cada factor se encuentra supeditado gradualmente al elemento inmediatamente previo.

5.12.10. Método de trabajo

Este concepto se refiere a un grupo de métodos y destrezas que, por separado no poseen interacción alguna, sin embargo, que en general son importantes para lograr realizar un orden o una labor en un campo definido.

Además, puede referirse a un grupo de técnicas y aprendizajes que son necesarios para el adecuado desenvolvimiento de una compañía, pudiendo llevar a cabo eficientemente y con un orden gremial adecuado cada una de las funcionalidades pertinentes.

5.12.11. Técnica de trabajo

Las técnicas de trabajo en grupo sirven para potenciar los instrumentos y sacar el más alto rendimiento al trabajo en conjunto. De esta forma, los responsables o dirigentes de un equipo tienen la posibilidad de poner en marcha las técnicas con tres fines: Fomentar la participación, Organizar el equipo y planificar el trabajo, y Resolver conflictos.

SEGUNDA UNIDAD: CONTEXTO EMPRESARIAL PYME

6.1 Nombre

MEZÒN GÀLVEZ & ASOC.

6.2 RNC

132-07420-3

6.3 Descripción y sector al que pertenece

Sector Servicios Profesionales

Somos una empresa que brinda servicios de igualas contables, asesoría de impuestos, consultoría de un sistema de contabilidad americano (Quickbooks). En ese mismo sentido, nuestro servicio se enfoca en llevar contabilidad bajo la modalidad de outsourcing, en el que subcontratamos personal para manejar la contabilidad de nuestros clientes.

6.4 Logo y eslogan

Logo:



Eslogan: "Contadores y Consultores de Quickbooks."

6.5 Identidad cromática

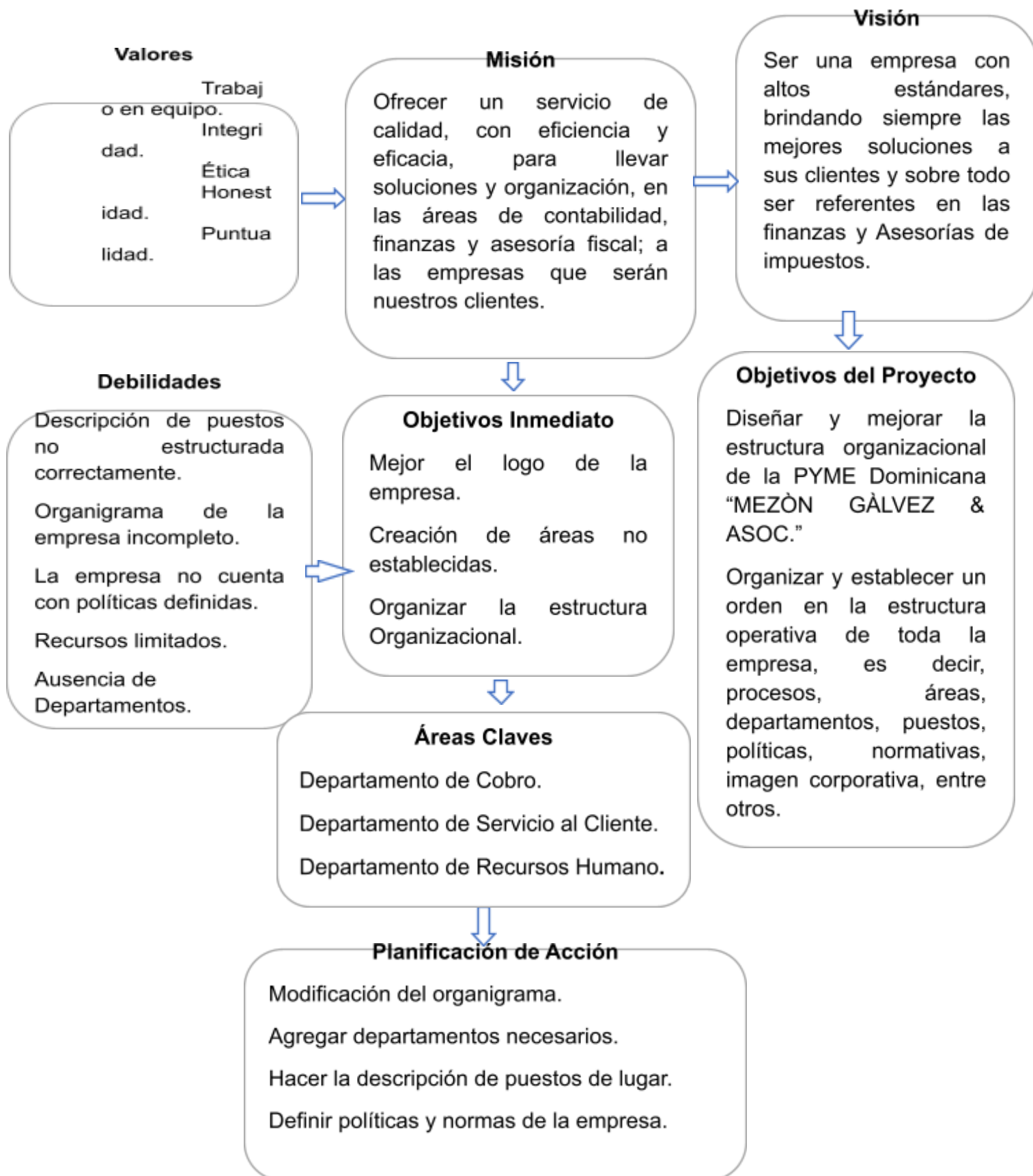


Negro

Azul Oscuro

Blanco

6.6 Marco Estratégico



6.7 Misión

Ofrecer un servicio de calidad, con eficiencia y eficacia, para llevar soluciones y organización, en las áreas de contabilidad, finanzas y asesoría fiscal; a las empresas que serán nuestros clientes.

6.8 Visión

Ser una empresa con altos estándares, brindando siempre las mejores soluciones a sus clientes y sobre todo ser referentes en las finanzas y Asesorías de impuestos.

6.9 Valores

Trabajo en equipo: El trabajo en equipo permite que el servicio brindado a los clientes sea de alta calidad y sobre todo llevando soluciones efectivas.

Integridad: Ser íntegro es uno de los valores que aporta mayor credibilidad en lo que realizamos, ya que esto permite a los clientes mantener la confianza en nosotros.

Ética: Como profesionales debemos tener ética y cumplir con los códigos establecidos.

Honestidad: Como seres humanos la honestidad es un valor que permite trabajar siempre en base de la verdad.

Puntualidad: Para mí este es uno de los valores más importantes en nuestra empresa, ya que debemos llevar puntualidad en el trabajo y la solución de los problemas al tiempo preciso.

6.10 Productos o servicios que ofrece

Servicios de Contabilidad.

Asesoría Fiscal y Financiera.

Consultoría de un Sistema de Contabilidad Americano (Quickbooks).

6.11 Estructura Organizacional

Nota: Por el momento la empresa no cuenta con una estructura organizacional definida.

6.12 Departamentos o áreas

Gerencia General

Gerencia de Operaciones

Consultores Junior 1

Consultores Junior 2

Encargado de Contabilidad

Auxiliar de Contabilidad

6.13 Puestos de trabajo

Gerencia General

Gerencia de Operaciones

Consultores Junior 1

Consultores Junior 2

Encargado de Contabilidad

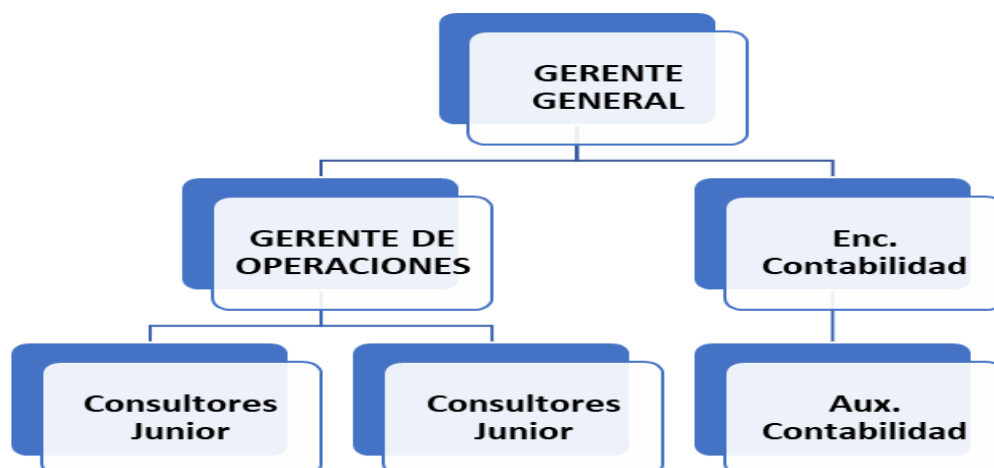
Auxiliar de Contabilidad

Líder de Grupo

Conserje

Nota: Estos dos últimos puestos están en la empresa, pero no se reflejan en el organigrama que ya tenemos de la empresa. Por otro lado, la empresa no tiene una descripción de puestos definida y hay empleados que realizan varios puestos dentro de la empresa.

6.14 Organigrama



6.15 Resultados análisis fortalezas y debilidades

Debilidades:

- La descripción de puestos no está estructurada correctamente, la misma no cuenta con las tareas que deben desarrollar cada uno de sus empleados por área.
- El organigrama de la empresa está incompleto, ya que en la empresa hay más departamentos, pero no se plasman en el mismo.
- La empresa no cuenta con políticas definidas.
- Recursos limitados.
- La empresa no tiene una estructura organizacional definida.
- La empresa no cuenta con una persona encargada del área de cuentas por cobrar.
- Ausencia de una persona que se encargue de dar seguimiento a la agenda de clientes.
- La empresa carece de un departamento de recursos humanos, aunque sea pequeño este es muy necesario para el desarrollo de esta.

Fortalezas:

- Su misión, visión y valores están bien definidos, ya que van acorde a los servicios que ofrecen.
- Brindar soluciones efectivas a los clientes.
- Capacidad de entender las necesidades de sus clientes.
- Puntualidad en el servicio.
- Gran habilidad para crear logística de trabajo para cualquier tipo de empresa.

6.16 Observaciones de mejora

Modificación del organigrama de la empresa, en donde se deben agregar los departamentos faltantes. En ese mismo orden el organigrama debe ser puesto de forma horizontal y vertical.

Hacer la descripción de puestos de lugar, donde se describan las tareas que deban realizar cada uno de los empleados en sus puestos de trabajo.

Definir políticas y normas de la empresa.

Definir una buena estructura organizacional para la empresa.

Se debe crear un departamento de cuentas por cobrar, así mismo asignar una persona que sea encargada de esa área.

Se recomienda la creación de un departamento de recursos humanos.

TERCERA UNIDAD: DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PYME.

7.1. Fase 1: Diagnóstico organizacional Pyme. (Explique en detalle que se hizo en esta fase)

En esta fase realizamos lo que es el diagnóstico preliminar de la Pyme Dominicana “MEZÒN GÀLVEZ & ASOC.” En la cual utilizamos una plantilla diagnóstica para recopilar información acerca de la empresa y que nos sirviera de gran ayuda para obtener las informaciones necesarias de la pyme para la elaboración de esta tarea en el primer módulo del Curso Final de Grado.

Entre los puntos que trabajamos en la fase 1 con esta plantilla sobre la Estructura Organizacional fueron los siguientes: el nombre de la empresa, su RNC, el sector al que pertenece y descripción de la empresa, su ubicación/dirección, su número de teléfono, origen o breve historia, el nombre de los propietarios de la empresa, filosofía organizacional (misión, visión, valores), imagen corporativa (logo, identidad cromática, eslogan, tipografía, presencia digital), su departamentalización (nombre departamentos o áreas, principales funciones y responsabilidades, puestos definidos en orden jerárquico, y su supervisor inmediato) de cada departamentos descritos en esta parte. También elaboramos un organigrama mixto según los niveles de autoridad.

Cabe destacar que, la empresa tenía la mayor parte de la información de su estructura organizacional, excepto en el área de la departamentalización, ya que aquí era donde la empresa tenía más debilidad. En la fase 3 más adelante se explicará con detalles acerca de los departamentos o áreas a mejorar en la empresa.

7.2. Fase 2: Diseño y estructuración del contexto empresarial y su filosofía de negocios. (Explique en detalle que se hizo en esta fase)

En esta segunda fase utilizamos otra plantilla diagnóstica para recolectar información acerca del Diseño y Estructura del Marco Estratégico de la Pyme “MEZÒN GÀLVEZ & ASOC.”

Primero, realizamos una descripción general organizacional donde hablamos acerca de la reseña histórica de la empresa, su ubicación, medios de contactos, naturaleza o enfoque del negocio, público objetivo y producto que ofrece. En la Segunda parte, tratamos la imagen corporativa de la empresa (logo, identidad cromática y eslogan), en la tercera parte, realizamos la filosofía organizacional (misión, visión y valores) y, por último, los objetivos organizacionales Smart con estos 5 tipos de indicadores diferentes como son los siguientes: rentabilidad, producto o servicio, talento humano, satisfacción del cliente, y posicionamiento-desarrollo-competitividad.

Cabe destacar que, la empresa no tenía ninguno de estos 5 tipos de indicadores de los objetivos organizacionales Smart y, por ende, procedimos a crearle un objetivo Smart por cada indicador.

7.3. Fase 3: Diseño y estructuración de departamentos o áreas y descripción de puestos. (Explique en detalle que se hizo en esta fase)

El objetivo de esta fase era detallar correctamente las actividades cotidianas, funciones, los objetivos de cada departamento en la plantilla de diseño y estructura departamental pyme. En el caso de Mezón Gálvez & Asoc. esta no contaba con la gran mayoría de estos, así que, con la ayuda de la empresa, recolectamos información y completamos las áreas que no tenían incluido lo anterior mencionado. En el caso del departamento General y el departamento de Gerencia de Operaciones no contaban con las informaciones de las funciones y actividades cotidianas, por ende, se incluyó lo siguiente: Objetivo general del departamento, las responsabilidades y las políticas operativas. El departamento de Contabilidad y departamento de Consultores Junior no contaban con ninguna de las informaciones, estas fueron incluidas todas. Por último, se creó desde cero el departamento de servicio al cliente, consideramos que era esencial para la empresa y, además, de suma importancia para esta pyme.

Luego de completar la parte de los departamentos, pasamos al llenado de la plantilla de descripciones de puestos, cabe destacar que, la empresa no contaba con descripciones de puestos, así que esta parte la hicimos desde cero, desde el objetivo hasta el paquete de beneficios. A parte de las informaciones de los puestos que ya existían en la empresa, creamos puestos que son necesarios dentro de la empresa, que fueron los siguientes: secretaria Gerente General, Encargado de Recursos Humanos, Auxiliar de Contabilidad, Encargado de CxC y CxP, Gestor de Cotizaciones, Representante de Servicios o Atención al Cliente, Conserje y Mensajería.

7.4. Fase 4: Diseño y estructuración de las normativas y políticas organizacionales. (Explique en detalle que se hizo en esta fase)

En esta etapa final se contempla lo que son las políticas de la empresa, a pesar de Mezón Gálvez & Asoc tener varios años en el mercado no contaba con políticas totalmente definidas, así que con ayuda de la plantilla procedimos a crear las normativas laborales; donde pudimos presentar los horarios, tipo de vestimentas que deben llevar los empleados, sistema de control de asistencia donde se le sugiera a la empresa optar por un sistema automático (ponchado), además, de la señalización de departamento que está siendo muy necesario para la empresa, entre otros. Procedimos a crear políticas laborales, además de presentar principios éticos y principios medioambientales y responsabilidad social, se sugiere a la empresa practicar temas como reciclaje, el manejo de desechos; que, aunque la empresa no sea industrial pero que sea una empresa que ayude al medioambiente a estar más sano, y se orientó acerca de realizar actividades ecológicas, entre otros.

CONCLUSIONES

Para la culminación de este informe final de los módulos tratados en este proyecto de curso final de grado nos damos cuenta de que, vamos avanzando de manera más desarrollada y exitosa, de manera que enriquecemos nuestros conocimientos. De la misma forma nos ayudó a mejorar nuestras competencias como futuros profesionales, instándonos a ser profesionales que desean mejorar cada día, utilizando las herramientas de trabajo y estudio que nos brinda nuestra Facilitadora.

También tenemos que darle las gracias a Mezón Gálvez & Asoc., que nos abrió las puertas de su negocio permitiéndonos ayudarle a reconstruir su estructura organizacional e imagen corporativa, brindándonos la oportunidad de crecer profesionalmente en el área de negocios, logrando así las metas propuestas de nuestro diplomado.

Cabe destacar que, Mezón Gálvez & Asoc, como pudimos apreciar es una empresa que se especializa en la solución de problemas o inconvenientes financieros que presente una determinada empresa. Con el llenado de la plantilla pudimos visualizar que la misma está formada por valores que nos hacen verla interesante. Dicha empresa está orientada en ofrecer servicios de calidad, estos con la eficiencia más adecuada para que sus clientes queden satisfechos desde el primer momento en que se les brinde un servicio.

Referencias Bibliográficas

- Arias, A. (s. f.) **Unidad didáctica 3: La gestión de los procesos.** Disponible en: <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Arochi, A. (29 noviembre, 2017). **Tres niveles en la organización de la empresa: Alta dirección, Mandos medios y Nivel operativo.** Disponible en: <https://blog.xochitla.org.mx/2017/11/29/tres-niveles-en-la-organizacion-de-la-empresa-alt-a-direccion-mandos-medios-nivel-operativo/#:~:text=Nivel%20de%20los%20mandos%20medios,%E2%80%99Cel%20jam%C3%B3n%20del%20s%C3%A1ndwich%E2%80%99D.>
- Curràs, R. (S. F.) **Identidad e imagen corporativas: revisión conceptual e interrelación.** Disponible en: <file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-IdentidadEImagenCorporativasRevisionConceptualEInt-3233182.pdf>
- Daft, R. (2011). **Teoría y diseño organizacional.** Décima edición. México. Disponible en: <file:///C:/Users/Jessica/Downloads/Teor%C3%ADa-y-Dise%C3%B1o-Organizacional.-Richard-Daft.pdf>
- Elaborado por: el Departamento de Planificación y Desarrollo. (abril, 2019). **Manual de Organización y Funciones (INESPRE).** Disponible en: <https://www.sismap.gob.do/Central/uploads/evidencias/636909418228222366-Manual-de-Organizacin-y-Funciones-FINAL,-Abril-09,-2019.pdf>
- Equipo editorial, Etecé. (23 de septiembre de 2020). **Norma.** Disponible en: <https://concepto.de/que-es-norma/#ixzz7RX0PtKEF>
- Euroinnova. (S. F.) **Qué es un método de trabajo.** Disponible en: <https://www.euroinnova.do/blog/que-es-un-metodo-de-trabajo>
- Molinari, G., y otros. (2018). **Las áreas funcionales en las organizaciones: particularidades en las organizaciones turísticas.** Buenos Aires, Argentina. Editorial de la Universidad de La Plata. Disponible en: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69362/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, J. y Gardey, A. (2008). **Definición de política.** Disponible en: <https://definicion.de/politica/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2008). **Definición de responsabilidad.** Disponible en: <https://definicion.de/responsabilidad/>
- Quiroa, M. (03 de enero, 2021). **Funciones de un gerente.** Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/funciones-de-un-gerente.html>

- Quiroa, M. (08 de abril, 2020). **Unidad de negocio.** Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/unidad-de-negocio.html>
- Sánchez, L. (30 de marzo de 2009). **Imagen.** Disponible en: <http://glossarium.bitrum.unileon.es/Home/imagen>
- Significados. (S. F.) **Responsabilidad.** Disponible en: <https://www.significados.com/responsabilidad/>
- Ucha, F. (Septiembre, 2009). **Procedimientos.** Disponible en: <https://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>
- Unir revista. (30/04/2020). **5 técnicas de trabajo en equipo.** Disponible en: <https://www.unir.net/empresa/revista/tecnicas-trabajo-en-equipo/#:~:text=Las%20t%C3%A9cnicas%20de%20trabajo%20en,equipo%20y%20planificar%20el%20trabajo>
- Westreicher, G. (02 de agosto, 2020). **Proceso.** Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>
- Wikipedia. (11 febrero, 2022). **Jerarquía.** Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Jerarqu%C3%ADa>

Elaborado por:	Eliana Campos		Fecha de elaboración:		21 abril, 2022	
Nombre:	DEOPYMES Video No. 1.mp4					
Descripción del contenido:	Primer encuentro del Curso Final de Grado (Orientaciones y demás puntos a tratar en el módulo I).					
Dirección Url:	https://drive.google.com/file/d/1ofeN1gdOsOXySDR5puixBGEKjFT6GQbx/view?usp=drivesdk					
Tipo de material multimedia	Video	X	Audio		Recurso	

ANEXOS



YESSICA RODRÍGUEZ TRINIDAD

Carrera: Licenciatura en Contabilidad Empresarial

Lugar de procedencia: Constanza, La Vega.

Intereses y motivaciones: Adquirir más conocimientos en mi área de Contabilidad y áreas a fines, así como también terminar mi carrera y poder ejercerla y tener mi propia empresa. Además, de poder generar mayores ingresos y ser una mujer preparada y emprendedora que aporte a la sociedad.



CLARITZA VICTORIANO CRUZ

Carrera: Licenciatura en Mercadeo

Lugar de procedencia: Constanza, La Vega.

Intereses y motivaciones: Convertirme en una profesional con los más altos conocimientos en el área de Mercadeo con el propósito de cumplir los objetivos propuestos.



MARILEIDY MERCEDES MARTÍNEZ DÍAZ

Carrera: Licenciatura en Contabilidad Empresarial.

Lugar de procedencia: Moca, Espaillat.

Intereses y motivaciones: Seguir desarrollándome como persona ética y adquiriendo conocimientos, los cuales en un futuro puedan ser puestos en práctica, además de ser motivación para los que me rodean.

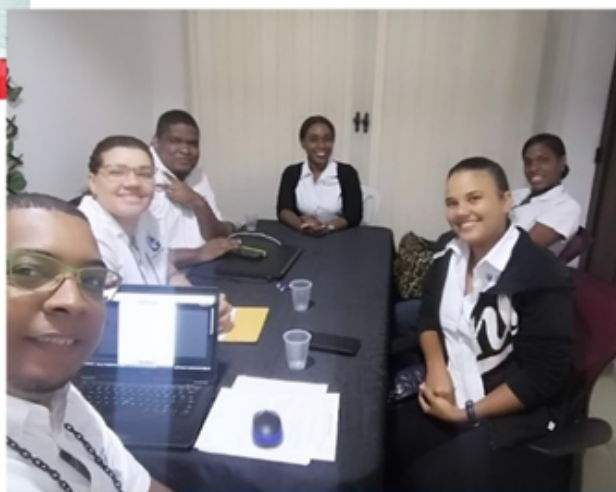
ACERCA DE LA EMPRESA



Gerente de la empresa:
Kervin Mezón



Colaboradores de la empresa



LOGO		IDENTIDAD CROMÁTICA	
SLOGAN			
TIPOGRAFÍA		PRESENCIA DIGITAL	
Nombre departamento o área			
Principales funciones			
Principales responsabilidades			
Puestos definidos en orden jerárquico			
Superior inmediato			
Nombre departamento o área			

Principales funciones	
Principales responsabilidades	
Puestos definidos en orden jerárquico	
Superior inmediato	
Nombre departamento o área	
Principales funciones	
Principales responsabilidades	
Puestos definidos en orden jerárquico	
Superior inmediato	
Nombre departamento o área	
Principales funciones	
Principales responsabilidades	

Puestos definidos en orden jerárquico	
Superior inmediato	
Nombre departamento o área	
Principales funciones	
Principales responsabilidades	
Puestos definidos en orden jerárquico	
Superior inmediato	

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS



DIPLOMADO DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA PYMES DOMINICANAS.



DEPARTAMENTO
DE CURSO FINAL
DE GRADO

Facilitadora – Asesora: Eliana Campos, m.a./m.g.c.



AUTORES

FOTO

NOMBRE COMPLETO
CARRERA
MATRICULA

FOTO

NOMBRE COMPLETO
CARRERA
MATRICULA

FOTO

NOMBRE COMPLETO
CARRERA
MATRICULA



UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS

PROYECTO

DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA
XXX.

Mayo, 2022

Santiago de los Caballeros, República Dominicana

NOMBRE Y RNC DE LA EMPRESA

- Haga clic para agregar texto



SECTOR Y DESCRIPCIÓN

- Haga clic para agregar texto



RESEÑA HISTORIA

LOGO

- Haga clic para agregar texto



IDENTIDAD CROMÁTICA

- Haga clic para agregar texto



ESLOGAN

- Haga clic para agregar texto



UBICACION

- Haga clic para agregar texto



MISIÓN

- Haga clic para agregar texto



VISIÓN

- Haga clic para agregar texto



VALORES

- Haga clic para agregar texto



UBICACIÓN/TELEFONO/CORREO

- Haga clic para agregar texto



PRODUCTOS QUE COMERCIALIZA

- Haga clic para agregar texto



DEPARTAMENTOS O ÁREAS

- Haga clic para agregar texto



ORGANIGRAMA

DEBILIDADES ORGANIZACIONALES

FORTALEZAS ORGANIZACIONALES

OBSERVACIONES GENERALES DE MEJORA INMEDIATA

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS



DIPLOMADO DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA PYMES DOMINICANAS.

PLANTILLA DISEÑO Y ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL PYME

Descripción Departamental No.	
Nombre del área o departamento	
Nivel Jerárquico	
Áreas o Departamentos que Supervisa	
Objetivo General ¿Cuál es el propósito o finalidad de esta área o departamento?	
Funciones ¿Cuáles procesos claves deben ejecutarse aquí para lograr el objetivo propuesto?	Responsabilidades ¿Cuáles compromisos deben asumirse para que los procesos se realicen efectivamente?
1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.
Actividades Cotidianas ¿Cuáles tareas se deben realizar diaria o frecuentemente?	Políticas Operativas ¿Cuáles normativas o directrices se han establecido para manejar correctamente el negocio?
1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.
Observaciones	
Aquí puedes registrar los cambios, inclusiones y exclusiones que has realizado sobre este departamento o área.	

PLANTILLA DISEÑO Y ESTRUCTURA MARCO ESTRATÉGICO PYME

DESCRIPCIÓN GENERAL ORGANIZACIONAL	
Reseña Historia Empresa	
Ubicación	
Medios de Contacto	
Naturaleza o Enfoque del Negocio	
Público Objetivo	
Productos que Ofrece	
IMAGEN CORPORATIVA	
Logo Empresa	Identidad Cromática
Eslogan	

FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	
Misión	Visión
VALORES ORGANIZACIONALES	
Valor	Descripción
OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	
Indicador	Objetivo Smart
Rentabilidad	
Producto o Servicio	
Talento Humano	
Satisfacción del Cliente	

Posicionamiento -Desarrollo - Competitividad	
---	--

EMPRESA X Plantilla Descripción de Puesto	
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO	
Nombre del Puesto	
Departamento	
Superior Inmediato	
Subordinados	
Vinculaciones Internas	
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO	
Objetivo: Propósito fundamental o misión del Puesto.	●
Funciones: Procesos claves que se manejan en el puesto.	1. 2. 3. 4. 5.
Responsabilidades: Compromisos que deben asumirse en el puesto.	1. 2. 3. 4. 5.
Competencias Cognitivas	1.

• Títulos Académicos • Certificaciones técnicas o Metodológicas • Conocimientos empíricos • Habilidades conceptuales • Conocimientos técnicos • Habilidades administrativas	2. 3. 4. 5.
Competencias Actitudinales • Proyección personal • Habilidades interpersonales • Personalidad • Habilidades sociales • Habilidades participativas	1. 2. 3. 4. 5.
Competencias Procedimentales • Habilidades para realizar tareas • Capacidad para gestionar o manejar recursos • Habilidades para implementar procesos • Capacidad para gestionar o manejar personas • Habilidades de autogestión	1. 2. 3. 4. 5.
Requerimientos Especiales • Género • Residencia • Licencia de conducir • Visado • Viajar • Experiencia laboral • Edad • Condiciones físicas o salud • Otros	1. 2. 3. 4. 5.
Paquete de Beneficios • Salario • Comisiones • Incentivos • Bonos • Seguridad Social • Seguro privado • Becas • Viáticos • Otros	1. 2. 3. 4. 5.

Elaborador por:

En fecha:

DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PYME

NORMATIVAS LABORALES

Horario de entrada y salida	
Vestimenta o uniforme	
Sistema de control asistencia o ponchado	
Horario de almuerzo o descanso largo	
Uso de equipo de protección o seguridad	
Señalización áreas o departamentos	
Área de descanso colaboradores	
Permisos laborales	
Inducción nuevos trabajadores: 1. Contrato 2. Inclusión en la seguridad social 3. Periodo de prueba 4. Entrenamiento en el puesto 5. Otros.	
Medidas correctivas en caso de; 1. Ausencias injustificadas 2. Llegadas tardías 3. Conflictos internos 4. Conflictos con clientes 5. Daño en equipos o maquinarias 6. Mal manejo de insumos o materiales 7. Violación normas de horario 8. Violación normas vestimenta 9. Violación uso de equipos de seguridad 10. Otros.	
Periodo vacacional	
Pago compensaciones ● Salario ● Vacaciones ● Salario Navidad ● Bonificación ● Incentivos o comisiones ● Horas extras	
● Despidos y pago prestaciones laborales	

Capacitación

DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PYME

POLÍTICA LABORALES

Compras 1. Insumos 2. Equipos y maquinarias 3. Materia prima 4. Mercancía	
Despacho de Mercancías 1. En tienda 2. Delivery 3. Pick Up	
Modalidades Servicios 1. Presencial 2. Telefónico 3. Virtual	
Horario de Atención al Cliente	
Cobros 1. Condiciones 2. Medios y formatos de pago	
Recepción Mercancías	
Garantías	
Venta a crédito 1. Por mayor 2. Por menor 3. Plazo de pago 4. Formato de pago	
Venta al contado 1. Por mayor 2. Por menor 3. Formato de pago	
Cotizaciones	
Devoluciones	
Reclamaciones y Quejas	

Otros	
-------	--

DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PYME

PRINCIPIOS ÉTICOS

Confidencialidad	
Manejo de la información	
Integridad	
Responsabilidad	
Compromiso	
Puntualidad	
Honestidad	
Confiabilidad	
Otros	

PRINCIPIOS MEDIOAMBIENTALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Reciclaje	
Manejo de desechos	
Limpieza e higiene	
Comunidad	
Colaboraciones Sociales	
Donaciones	
Actividades ecológicas	
Otros	

MANUAL CORPORATIVO EMPRESA
MEZÓN GÁLVEZ & ASOC.



MEZON
GALVEZ & ASOC.
CONTADORES Y CONSULTORES DE QUICKBOOKS



Julio,
2022

La empresa "Mezón Gálvez & Asoc." Con el RNC (132-07420-3). Está ubicada en la Plaza Metropolitana 225-B, Av. John F. Kennedy esq. Ortega y Gasset, Santo Domingo, Distrito Nacional.

Teléfono No. 809-482-2097



<https://www.instagram.com/mezon.galvezyasoc/?hl=es>



<https://wa.me/message/N7MCVUWD3LBIAI>



<https://goo.gl/maps/GTWiKunS2CrztqLFA>



mezongalvezyasoc@gmail.com

Autores:

Yessica Rodríguez Trinidad
Marileidy Mercedes Martínez Díaz
Claritza Victoriano Cruz

Facilitadora acompañante:

Eliana Campos Taveras

Propósito y origen del manual:

Este manual fue diseñado como proyecto final del Curso Final de Grado de la Universidad Abierta Para Adultos (UAPA) para optar por la licenciatura en la escuela de Negocios en el área de Contabilidad Empresarial y Mercadeo.

Elaborado en fecha:

06 de julio del 2022

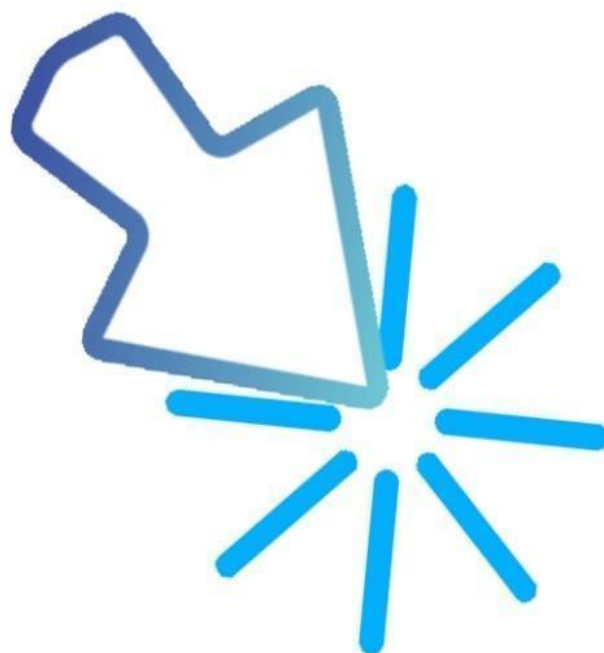
RESUMEN EJECUTIVO.....	6
INTRODUCCIÓN.....	8
SECCIÓN I : Contexto Empresa Mezón Gálvez & Asoc.....	9
1.1.Reseña Histórica.....	10
1.2.Descripción general y sector empresarial al que pertenece la empresa...	11
1.3.Ubicación geográfica.....	11
1.4.Contactos (teléfonos, correo, redes sociales, website).....	11
1.5.Logo y eslogan.....	11
1.6.Identidad Cromática.....	12
1.7.Filosofía de negocios.....	12
1.7.1.Misión.....	12
1.7.2.Visión.....	12
1.7.3.Valores.....	12
1.8.Objetivos Organizacionales.....	13
1.9.Productos y servicios que ofrece.....	14
SECCIÓN II: Estructura Organizacional.....	15
2.1. Perfil general departamentos o áreas.....	16
2.1.1.Diseño y estructura departamental No. 1 (Gerente General)	17
2.1.1.1 Objetivo General.....	18
2.1.1.2.Funciones.....	18
2.1.1.3.Responsabilidades.....	19
2.1.1.4.Actividades Cotidianas.....	20
2.1.1.5.Políticas Operativas.....	21
2.1.1.6.Observaciones.....	22
2.1.2.Diseño y estructura departamental No. 2 (Gerente de Operaciones o Proyectos).....	23
2.1.2.1 Objetivo General.....	24
2.1.2.2.Funciones.....	24
2.1.2.3.Responsabilidades.....	25
2.1.2.4.Actividades Cotidianas.....	26
2.1.2.5.Políticas Operativas.....	27
2.1.2.6.Observaciones.....	28
2.1.3.Diseño y estructura departamental No. 3 (Encargado de Contabilidad).....	29
2.1.3.1 Objetivo General.....	30
2.1.3.2.Funciones.....	30
2.1.3.3.Responsabilidades.....	31
2.1.3.4.Actividades Cotidianas.....	32
2.1.3.5.Políticas Operativas.....	33
2.1.3.6.Observaciones.....	34
2.1.4.Diseño y estructura departamental No. 4 (Consultores Junior Team 1 y Team 2).....	35
2.1.4.1 Objetivo General.....	36
2.1.4.2.Funciones.....	36
2.1.4.3.Responsabilidades.....	37
2.1.4.4.Actividades Cotidianas.....	38
2.1.4.5.Políticas Operativas.....	39
2.1.4.6.Observaciones.....	40

2.1.5.Diseño y estructura departamental No. 5 (Atención o Servicio al Cliente).....	41
2.1.5.1 Objetivo General.....	42
2.1.5.2.Funciones.....	42
2.1.5.3.Responsabilidades.....	43
2.1.5.4.Actividades Cotidianas.....	44
2.1.5.5.Políticas Operativas.....	45
2.1.5.6.Observaciones.....	46
2.2. Descripción de puestos.....	47
2.2.1.Gerente General.....	47
2.2.2.Secretaria Gerente General.....	52
2.2.3.Gerente de Operaciones o de Proyecto.....	57
2.2.4.Líder de Grupo.....	62
2.2.5.Consultores Junior Team 1 y Team 2.....	67
2.2.6.Encargado de Recursos Humanos.....	72
2.2.7.Encargado de Contabilidad.....	77
2.2.8.Auxiliar de Contabilidad.....	82
2.2.9.Encargado de CxC y CxP.....	87
2.2.10.Gestor de Cotizaciones.....	92
2.2.11.Representante de Servicios o Atención al Cliente.....	97
2.2.12.Conserje.....	102
2.2.13.Mensajero.....	107
2.3.Organigrama.....	112

SECCIÓN III: Normativas y Políticas Organizacionales..... 113

3.1. Normas organizacionales.....	114
3.1.1.Horario de entrada y salida.....	114
3.1.2.Vestimenta o uniforme.....	114
3.1.3.Sistema de control asistencia o ponchado.....	114
3.1.4.Horario de almuerzo o descanso largo.....	114
3.1.5.Uso de equipo de protección o seguridad.....	114
3.1.6.Señalización áreas o departamentos.....	114
3.1.7.Área de descanso colaboradores.....	115
3.1.8.Permisos laborales.....	115
3.1.9.Inducción nuevos trabajadores.....	115
3.1.10.Medidas correctivas en caso de.....	116
3.1.11.Periodo vacacional.....	117
3.1.12.Pago compensaciones.....	117
3.1.13.Despidos y pago de prestaciones laborales.....	118
3.1.14.Capacitación.....	118
3.2.Políticas Organizacionales.....	119
3.2.1.Compras.....	120
3.2.2.Despacho de Mercancías.....	120
3.2.3.Modalidades Servicios.....	120
3.2.4.Horario de Atención al Cliente.....	120
3.2.5.Cobros.....	121
3.2.6.Recepción Mercancías.....	121
3.2.7.Garantías.....	121

3.2.8.Venta a crédito.....	121
3.2.9.Venta al contado.....	122
3.2.10.Devoluciones.....	122
3.2.11.Reclamaciones y Quejas.....	122
3.2.12.Cotizaciones.....	122
3.2.13.Otros.....	122
3.3.Normativas Medioambientales y Responsabilidad Social o Comunitaria.....	123
3.3.1.Reciclaje.....	124
3.3.2.Manejo de desechos.....	125
3.3.3.Limpieza e higiene.....	126
3.3.4.Comunidad.....	127
3.3.5.Colaboraciones Sociales.....	127
3.3.6.Actividades ecológicas.....	128
3.3.7.Donaciones.....	128
3.3.8.Otros.....	128
CONCLUSIÓN.....	129
BIBLIOGRAFÍA.....	130
ANEXOS.....	131



RESUMEN EJECUTIVO

La Empresa "MEZÒN GALVEZ & ASOC." se encarga de dar consultoría financiera, la misma abren sus puertas en febrero del año 2013, convirtiéndose en una de las empresas con los más altos niveles de conocimiento y herramientas necesarias para las asesorías, permitiéndole expandirse y lograr optimizar los recursos para seguir haciéndolo y así lograr los objetivos propuestos.

En la primera sección del manual encontraremos el contexto empresarial de la empresa, a su vez, una pequeña reseña histórica de la misma, descripciones generales, la actividad económica que realiza, números de contactos, redes sociales, su ubicación geográfica, su logo, eslogan, la identidad cromática y su filosofía de negocio.

"MEZÒN GALVEZ & ASOC." se encuentra ubicada en la plaza metropolitana 225-B, Av. John F. Kennedy, esquina Ortega y Gasset, Santo Domingo, Distrito Nacional. Con el número de teléfono: 809-482-2097.

La empresa está enfocada en los servicios contables, ofreciendo servicios de contabilidad, asesoría financiera y fiscal, consultoría de un sistema de contabilidad americano Quickbooks.

La identidad cromática que la identifica es el negro, azul oscuro y blanco y su eslogan es "contadores y consultores de Quickbooks".

Su misión es ofrecer un servicio de calidad, con eficiencia y eficaz. Mientras que, su visión es ser una empresa con los más altos estándares, brindando siempre las mejores soluciones a sus clientes.

Sus valores son:

- Integridad.
- Trabajo en equipo.
- Ética.
- Honestidad.
- Puntualidad.



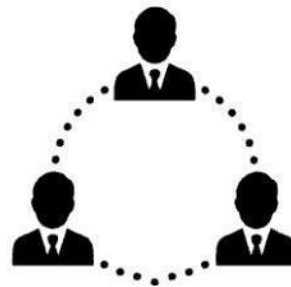
En la segunda sección encontraremos la estructura organizacional, las descripciones de puestos, perfiles generales de los departamentos o áreas, y el organigrama.

RESUMEN EJECUTIVO

Las descripciones de puestos se encuentran de forma descendente de mayor a menor, ocupando el primer cargo como gerente general de la empresa, su función es organizar diariamente la comunicación con el grupo gerencial, y a su vez, aprobando y revisando los planes de trabajo de cada departamento. En el segundo puesto veremos la secretaria del gerente general, y así sucesivamente, hasta llegar al último puesto jerárquico que tiene la empresa que es el de mensajería.

El organigrama se encuentra distribuido de la siguiente forma:

- Gerente General
- Secretaria Gerente General
- Gerente de operaciones
- Líder de Grupo
- Consultores Junior Team 1 y Team 2
- Encargado de Recursos Humanos
- Encargado de Contabilidad.
- Auxiliar de contabilidad
- Asistente de CxC y CxP
- Gestor de Cotizaciones
- Conserje.
- Mensajero



La mayoría de estos puestos o áreas de los departamentos se encuentran incluidos en el organigrama original de "MEZÒN GÀLVEZ & ASOC.", sin embargo, se le agregaron puestos o áreas necesarias que le hacían falta para que la empresa tenga el mejor funcionamiento necesario y que pueda satisfacer las necesidades de cada uno de sus consumidores.

Por último, en la sección tres visualizaremos las normas y políticas organizacionales, las normativas medioambientales y las responsabilidades que tiene la empresa tanto social como comunitaria.

Las normativas son reglas o procedimientos que se deben cumplir a la hora de realizar un proceso o actividad. En esta sección veremos la hora de entrada y salida de la empresa, su vestimenta, sistema de control o ponchado, hora de almuerzo, permisos laborales, periodo vacacional, entre otros.

También podrán visualizar las políticas por la cuales se rigen en la empresa "MEZÒN GÀLVEZ & ASOC.", dentro de ellas encontraremos: las políticas de compras, modalidades de servicios, horario de atención al cliente, cobros, garantías, cotizaciones, devoluciones, y por supuesto, las reclamaciones y quejas que puedan presentarse en nuestras instalaciones.

Cuando hablamos de responsabilidad social y/o medioambientales en esta sección, nos referimos a la forma en que la empresa realiza sus manejos de limpiezas, reciclaje, donaciones, actividades ecológicas, entre otras.

INTRODUCCIÓN



Este Manual ha sido desarrollado para la empresa "MEZÓN GÁLVEZ & ASOC.", con la finalidad de reestructurar la imagen y estructura organizacional de esta pyme Dominicana, empleando las herramientas necesarias para el funcionamiento de esta en las diferentes áreas o departamentos.

El objetivo del Manual es que la empresa y sus colaboradores puedan visualizar las mejoras que hemos realizado en cuanto a su diseño y estructura organizacional para su empresa. En el cual tiene la finalidad de organizar y establecer un orden en la estructura operativa de toda la empresa, es decir, procesos, áreas, departamentos, puestos, políticas, normativas, imagen corporativa, entre otros.

Las metodologías usadas para la elaboración de este manual fueron herramientas claves que nos ayudaron a obtener las informaciones necesarias para la realización de este manual corporativo acerca de las diferentes áreas o departamentos de la empresa, sus puestos de trabajo, un diagnóstico preliminar de la pyme de su contexto empresarial, entre otras. Cabe mencionar algunas de las metodologías utilizadas, tales como: plantilla diagnóstica, indagación documental, otros tipos de plantillas y la plataforma canvas para la creación de este manual corporativo.

En la primera sección encontraremos los datos generales de la empresa, es decir, su contexto empresarial donde trataremos los siguientes puntos clave de esta: nombre de la empresa, su RNC, una reseña histórica y una descripción general, la actividad económica que realiza, su ubicación geográfica, contactos, logo y eslogan, identidad cromática, su filosofía de negocios (misión, visión, valores, objetivos organizacionales, y los productos y servicios que ofrece).

En la segunda sección hablaremos sobre su estructura organizacional. En el cual estaremos realizando los perfiles generales de los departamentos o áreas de la empresa, la descripción de cada uno de los puestos que tiene y los que le harían falta, y su organigrama bien elaborado con todos los puestos y departamentos ya estructurado y bien organizado.

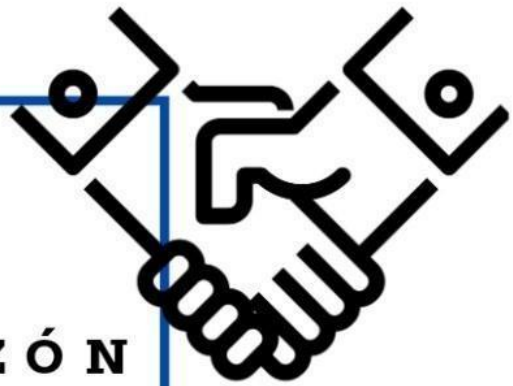
Y para finalizar, tenemos la tercera sección donde se podrá encontrar las normas y políticas organizacionales de la empresa, las normativas medioambientales, y la responsabilidad social o comunitaria.

SECCIÓN I:

CONTEXTO

EMPRESA MEZÓN

GÁLVEZ & ASOC.





MEZÓN GÁLVEZ & ASOC.
RNC: 132-07420-3



RESEÑA HISTÓRICA

Somos Contadores, Asesores Financieros y Fiscal y Consultores de Quickbooks; Abrimos nuestras puertas a partir de febrero 2013. Somos una empresa dedicada al servicio, la cual pretende llevar soluciones efectivas en todo lo relacionado a la administración, organización y controles empresariales.

Desde el año 2013 pusimos en marcha este sueño de ser una de las empresas más grande del mercado, a nivel nacional e internacional; en lo que refiere a las Consultorías y Asesorías, tanto en Contabilidad, Finanzas, Impuestos; como también en la consultoría del Sistema Quickbooks.



DESCRIPCIÓN GENERAL Y SECTOR EMPRESARIAL AL QUE PERTENECE LA EMPRESA



Mezón Gálvez & Asociados pertenece al sector de Servicios Profesionales.

Somos una empresa que brinda servicios de iguales contables, asesoría de impuestos, consultoría de un sistema de contabilidad americano (Quickbooks). En ese mismo sentido, nuestro servicio se enfoca en llevar contabilidad bajo la modalidad de outsourcing, en el que subcontratamos personal para manejar la contabilidad de nuestros clientes.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Plaza Metropolitana 225-B, Av.
John F. Kennedy esq. Ortega y
Gasset, Santo Domingo, Distrito
Nacional.

 mezongalvezyasoc@gmail.com

 <https://www.instagram.com/mezon.galvezyasoc/?hl=es>

 <https://wa.me/message/N7MCVUWD3LB1A1>

 <https://goo.gl/maps/GTWiKunS2CrztqLFA>



CONTACTOS

Tel. 809-482-2097



FILOSOFÍA DE NEGOCIOS

MISIÓN

Ofrecer un servicio de calidad, con eficiencia y eficacia, para llevar soluciones y organización, en las áreas de Contabilidad, finanzas y asesoría fiscal; a las empresas que serán nuestros clientes.

VISIÓN

Ser una empresa con altos estándares, brindando siempre las mejores soluciones a sus clientes y sobre todo ser referentes en las finanzas y Asesorías de Impuestos

VALORES:

Trabajo en Equipo

El Trabajo en Equipo permite que el servicio brindando a los clientes sea de alta calidad y sobre todo llevando soluciones efectivas.

Integridad

Ser integro es uno de los valores que aporta mayor credibilidad en lo que realizamos, ya que esto permite a los clientes mantener la confianza en nosotros.

Ética

Como profesionales debemos tener Ética y cumplir con los códigos establecidos.

Honestidad

Como seres humanos la honestidad es un valor importantes en nuestra empresa, ya que debemos llevar siempre en base a la puntualidad en el trabajo y la verdad y debe solución de los problemas al caracterizarnos en todo tiempo preciso momento.

Puntualidad





OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

INDICADOR

OBJETIVO SMART

Rentabilidad 

Aumentar la rentabilidad de nuestros servicios en un 10% de productividad durante 1 año. A través de nuestra calidad y variedad en los servicios ofrecidos.

Producto o Servicio 

Conseguir aliados externos en otras localidades, entre 3 o 5 en 1 o 2 años, para que ofrezcan nuestros servicios, garantizando la calidad y confiabilidad que la empresa les brinda.

Talento Human 

Contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización, durante los próximos meses. Que estén dispuestos a lograr la ejecución de la estrategia obteniendo un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de las metas organizacionales.

Satisfacción del Cliente 

Aumentar la satisfacción del cliente de 60 a 80 en el índice NPS, de septiembre a diciembre, mediante el seguimiento de las quejas o sugerencias.

Posicionamiento -Desarrollo -Competitividad 

Potenciar la imagen del negocio, creando vínculos de cercanía entre nuestros clientes y los servicios ofrecidos. Elaborando perfiles de clientes con la intención de recomendar un conjunto de propuestas en función de dichos perfiles, quincenal o mensual, logrando así distinguarnos de la competencia y obtener un mejor posicionamiento en el mercado.



MEZÓN GÁLVEZ & ASOC.



SECCIÓN II:

Estructura Organizacional



PERFIL GENERAL DEPARTAMENTOS O ÁREAS





DISEÑO Y ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL NO. 1 (GERENTE GENERAL)

Descripción departamental No.	1
Nombre del área o departamento	Gerente General
Nivel Jerárquico	Alta Gerencia
Áreas o departamentos que supervisa	Gestión de Cobros y Gestión de Personal

Objetivo General

¿Cuál es el propósito o finalidad de esta área o departamento?



Dirigir, organizar, coordinar y supervisar las actividades administrativas y operacionales de la empresa. Además, dirige la elaboración de los planes estratégicos institucionales, los planes operativos anuales, los presupuestos, inversiones y los estados financieros de la empresa. Le corresponde la representación legal, conforme a los poderes definidos en las Asambleas Extraordinarias de Accionistas.

Funciones



¿Cuáles procesos claves deben ejecutarse aquí para lograr el objetivo propuesto?

1. Ejecutar y transmitir los acuerdos emitidos por la Junta Directiva.
2. Realizar reuniones constantes con los asesores legales de la empresa.
3. Mantener contacto directo con las entidades financieras.
4. Aprobar y controlar los presupuestos anuales de la empresa.
5. Velar por la maximización de las utilidades de la empresa.
6. Preparar la documentación solicitada por la Junta Directiva para la asamblea de socios.

Responsabilidades

¿Cuáles compromisos deben asumirse para que los procesos se realicen efectivamente?



1.El Gerente General es el principal responsable del sistema de control interno y por tanto está bajo su responsabilidad decidir las estructuras, actividades y procesos que conforman el sistema de control interno.

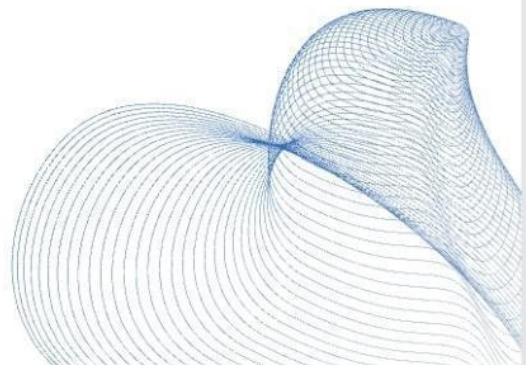
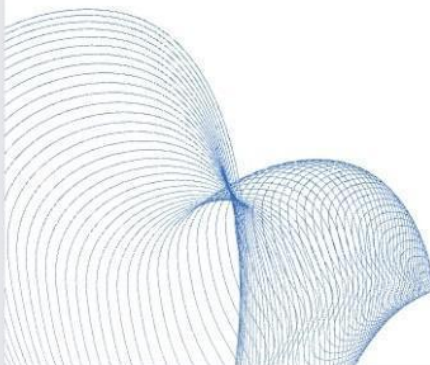
2.Supervisar constantemente todas las áreas de la empresa.

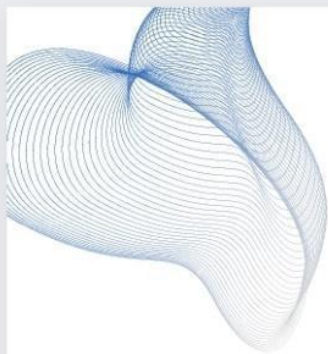
3. Gestionar y dar apoyo a todo el personal a su cargo.



4.Llevar el control del cumplimiento de horario y procesos de la empresa.

5.Desarrollar estrategias de inversión y comercio para llevar el futuro de la empresa por el mejor camino.





Actividades Cotidianas

¿Cuáles tareas se deben realizar diaria o frecuentemente?

1. Asistir a congresos relevantes a la industria y extender la cadena de contactos.

2. Preparar y presentar los reportes de cumplimiento de producción y financiero para la Junta Directiva.

3. Organizar diariamente la comunicación con su grupo gerencial.

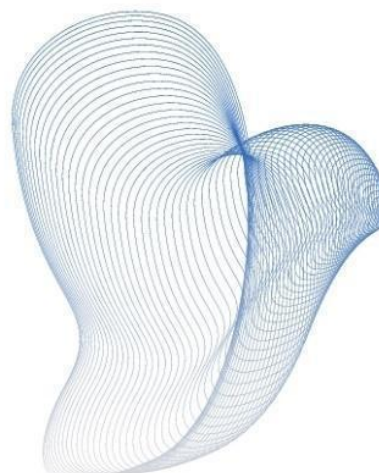


4. Asesorar a cada una de las Gerencias en la toma de decisiones.

5. Desarrollar programas de calidad empresarial.

6. Realizar reuniones semanales con todas las Gerencias.

7. Aprobar y revisar los planes de trabajo de cada una de las Gerencias.



Políticas Operativas

¿Cuáles normativas o directrices se han establecido para manejar correctamente el negocio?



1. Conducir al personal que lidera, hacia el máximo desempeño, basado en los objetivos estratégicos.
2. Los Gerentes, son los responsables de que, en su área operativa, se documenten sus principales actividades y procesos, ya que tienen la autoridad para organizar, controlar, ejecutar y asegurar el cumplimiento de las aplicaciones.
3. Es obligación del responsable de cada proceso, el asegurar que éste y la documentación asociada, se revise y se mantenga actualizada para garantizar la correcta ejecución del proceso que le ha sido asignado.
4. Mantener un proceso de actualización y mejoramiento permanente de la organización, que permitan alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.
5. Ser líder, no jefe.

OBSERVACIONES



Nota: Actualmente, la empresa solo contaba con las informaciones de las funciones y actividades cotidianas de este departamento, después todo lo demás se tuvo que incluir: objetivo general del departamento, las responsabilidades, y las políticas operativas.



DISEÑO Y ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL NO. 2 (GERENTE DE OPERACIONES O PROYECTOS)

Descripción departamental No.	2
Nombre del área o departamento	Gerente de Operaciones o Proyectos
Nivel Jerárquico	Alta Gerencia
Áreas o departamentos que supervisa	Líder de grupo, Consultores Junior Team 1 y Team 2.

Objetivo General

¿Cuál es el propósito o finalidad de esta área o departamento?



Programar, dirigir y controlar que los servicios operacionales que brinda la empresa se realicen de forma eficiente.

Funciones



¿Cuáles procesos claves deben ejecutarse aquí para lograr el objetivo propuesto?

- 1.Elaborar reportes de rendimiento del proyecto y del personal del proyecto.
- 2.Elaborar los procedimientos y políticas de trabajo para cada uno de los proyectos.
- 3.Planificar el proceso de inicio de cada proyecto: Políticas e inducción.
- 4.Manejar el presupuesto de cada proyecto individualmente.
- 5.Realizar las labores de administración del recurso humano.

Responsabilidades

¿Cuáles compromisos deben asumirse para que los procesos se realicen efectivamente?



1. Garantizar que todas las operaciones se lleven a cabo de un modo apropiado y rentable.

2. Ayudar para que los procesos de la organización sigan cumpliendo la ley.

3. Mejorar los sistemas, procesos y mejores prácticas de gestión operativa.

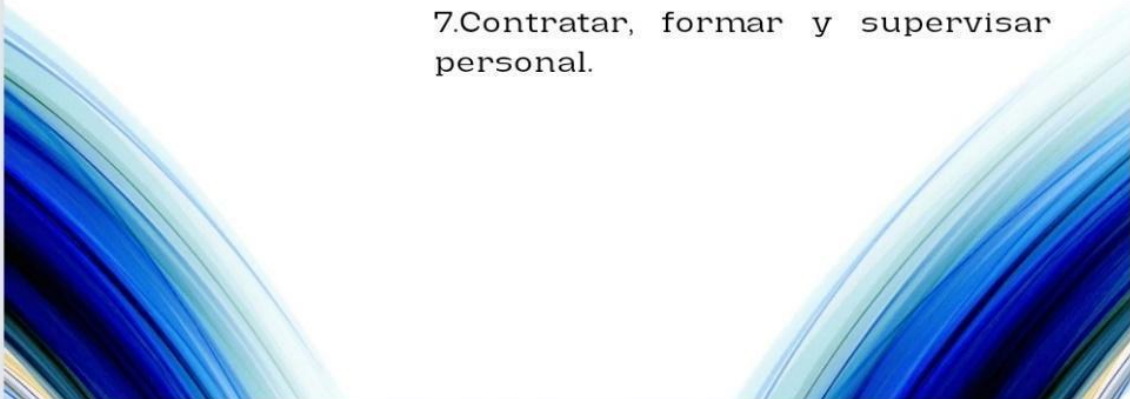
4. Formular objetivos estratégicos y operativos.



5. Examinar datos financieros y usarlos para mejorar la rentabilidad.

6. Gestionar presupuestos y previsiones.

7. Contratar, formar y supervisar personal.



Actividades Cotidianas

¿Cuáles tareas se deben realizar diaria o frecuentemente?

1. Entrenar constantemente al personal de cada proyecto.

2. Evaluar mensualmente el desempeño de cada uno de los colaboradores de los proyectos.

3. Realizar reuniones informativas, de convivencia y desarrollo con el personal de cada proyecto.

4. Organizar las prioridades de cada actividad.

5. Velar por el cumplimiento de las condiciones laborales en cada uno de los proyectos.



Políticas Operativas

¿Cuáles normativas o directrices se han establecido para manejar correctamente el negocio?



- 1.Organizar y planificar todo lo relacionado con el departamento de operaciones o proyectos.
- 2.Manejar el presupuesto de cada proyecto individualmente.
- 3.Debe conocer las áreas de RRHH.
- 4.Debe demostrar un alto sentido de liderazgo.
- 5.Asistir o participar en capacitaciones y diplomados concerniente a su área de trabajo y áreas a fines.

OBSERVACIONES



Nota: Actualmente, la empresa solo contaba con las informaciones de las funciones y actividades cotidianas de este departamento, después todo lo demás se tuvo que incluir: objetivo general del departamento, las responsabilidades, y las políticas operativas.



DISEÑO Y ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL NO. 3 (ENCARGADO DE CONTABILIDAD)

**Descripción
departamental No.**

3

**Nombre del área o
departamento**

Encargado de
Contabilidad

Nivel Jerárquico

Mandos Medios

**Áreas o
departamentos que
supervisa**

Auxiliar de
Contabilidad, Asistente
de CxC y CxP, y Gestor
de Cotizaciones

Objetivo General

¿Cuál es el propósito o finalidad de esta área o departamento?



Responsable del adecuado funcionamiento del área contable. Preparación y control de los informes contables y asistir al Gerente de Administración y Finanzas en la recopilación y procesamiento de información financiera, contable y tributaria de la Sociedad.

Funciones



¿Cuáles procesos claves deben ejecutarse aquí para lograr el objetivo propuesto?

1. Supervisar y dar seguimiento a todos los movimientos de la empresa.
2. Elaborar la planificación anual de auditoría y llevar al día los registros contables de la entidad.
3. Garantizar el correcto archivo de los documentos soporte (contables, fiscales, legales, etc.). De acuerdo a la normativa legal vigente y a los estándares establecidos internamente por el grupo.
4. Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relativas a la gestión del departamento.
5. Colaborar en el diseño e implementación de un sistema de información para la toma de decisiones.

Responsabilidades



¿Cuáles compromisos deben asumirse para que los procesos se realicen efectivamente?



1. Realizar informes y presentar cuando sea necesario ante la gerencia de la empresa para la toma de decisiones.
2. Imprimir reportes de la contabilidad para la revisión y su posterior validación.
3. Verificar el cumplimiento por parte de las personas a su cargo y de las distintas áreas de la empresa de las normas administrativas, legales y fiscales vigentes.
4. Coordinar con el área informática que el registro de la información sea oportuna y confiable, verificando mensualmente la consistencia de los registros, así como implementando nuevos reportes que faciliten y agilicen el cruce y generación de nueva información.
5. Estar permanentemente actualizado sobre las normas, políticas y procedimientos en materia contable, tributaria, comercial y fiscal.
6. Responder por la adecuada presentación y entrega oportuna de los balances, anexos, informes o requerimientos exigidos por los organismos públicos competentes.

Actividades Cotidianas

¿Cuáles tareas se deben realizar diaria o frecuentemente?

1.Realizar la digitación de las facturas y sus pagos, en el sistema contable dentro de los asientos correspondientes.

2.Realización de conciliaciones bancarias.

3.Gestión, control y conformación de facturas de proveedores y acreedores.

4.Elaboración de la información que servirá de soporte para la preparación del presupuesto.

5.Supervisión directa de la corrección de los apuntes contables efectuados.

6.Elaboración de informes de la evolución de los estados contables para la Dirección.

7. Confección de cuentas anuales y cierre del ejercicio.



Políticas Operativas

¿Cuáles normativas o directrices se han establecido para manejar correctamente el negocio?



1. Dar seguimiento y solución a las oportunidades de mejoras y recomendaciones a la dirección general.
2. Dar soporte del sistema contable cuando sea requerido por los clientes.
3. Establecer relaciones profesionales con los clientes.
4. Organizar equipos de auditoría para realizar los exámenes programados.
5. Brindar siempre un servicio de calidad.

OBSERVACIONES



Nota: Actualmente, la empresa no contaba con ninguna de estas informaciones, por ende, tuvimos que incluirlas todas.





DISEÑO Y ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL NO.4 (CONSULTORES JUNIOR TEAM 1 Y TEAM 2)

**Descripción
departamental No.**

4

**Nombre del área o
departamento**

Consultores Junior
Team 1 y Team 2

Nivel Jerárquico

Nivel Operativo

**Áreas o
departamentos que
supervisa**

No tiene

Objetivo General

¿Cuál es el propósito o finalidad de esta área o departamento?



Aportar valor añadido en el área de organización y recursos humanos desde una perspectiva estratégica, ayudando a las empresas a conseguir sus objetivos.



Funciones

¿Cuáles procesos claves deben ejecutarse aquí para lograr el objetivo propuesto?

- 1.Brindar asesoría y consultoría a clientes.
2. El Asesor Junior dará soporte en la entrega de resultados y productos a través de las siguientes funciones principales: investigación, sistematización, documentación, desarrollo de negocios, servicios de asesoría, entre otras.
- 3.Atiende de manera paciente y detallada las necesidades del cliente, las estudia y en base a ellas crea un esquema de acción que debe corroborar con un consultor senior para la ejecución.
- 4.Toma de datos, búsqueda y recopilación de información, cuestionarios para medición y evaluación de procesos y muestreos de resultados.
- 5.Soporte y documentación de entrevistas y reuniones de trabajo, antes y después de los eventos, para registrar y comunicar a los otros miembros del equipo.
- 6.Ayudas con la agenda del proyecto, en la planificación y seguimiento de actividades y cumplimientos de hitos acordados.

Responsabilidades

¿Cuáles compromisos deben asumirse para que los procesos se realicen efectivamente?



1. Establecer relaciones comerciales con los clientes.

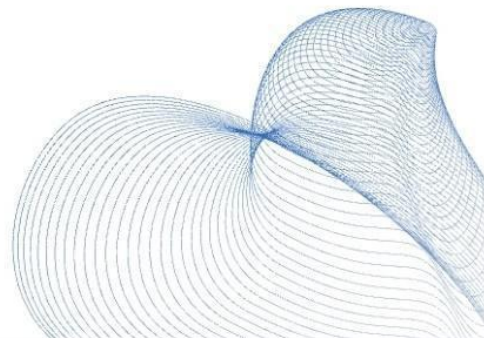
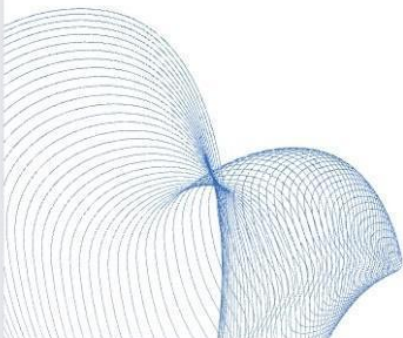
2. Educar y asesorar en cuanto a inversiones y finanzas.

3. Toma muy en serio lo que el cliente pide y se ajusta a los lineamientos de manera perfecta.



4. Recopilar información sobre la empresa del cliente a través de una variedad de métodos (vigilancia, entrevistas, encuestas, lectura de informes, etc.).

5. Analizar e interpretar datos para descubrir puntos débiles y problemas, así como comprender las causas.

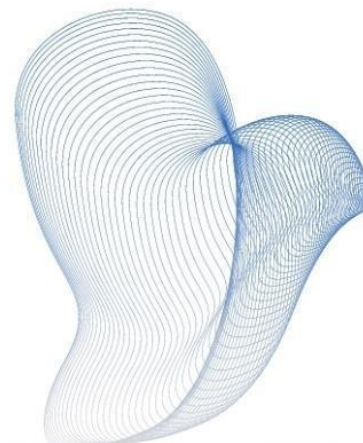




Actividades Cotidianas

**¿Cuáles tareas se deben realizar
diaria o frecuentemente?**

1. Su intervención es espontánea.
2. Su conocimiento se concentra en las estrategias de la empresa en que se encuentra.
3. Supervisa y ejecuta al mismo tiempo.
4. Escuchar atentamente las necesidades del cliente y con su trabajo contribuir a lo que el cliente quiere hacer.
5. Proporcionar orientación para cualquier problema y cuestión que surja.



Políticas Operativas

¿Cuáles normativas o directrices se han establecido para manejar correctamente el negocio?



1. Recopilar información necesaria para la empresa.
2. Elaborar reportes en los formatos autorizados.
3. Utilizar la metodología autorizada.
4. Informar de cualquier contingencia a su consultor senior.
5. Mantener relaciones cordiales con el personal involucrado del cliente.

OBSERVACIONES



Nota: Actualmente, la empresa no contaba con ninguna de estas informaciones, por ende, tuvimos que incluirlas todas.





DISEÑO Y ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL NO. 5 (ATENCIÓN O SERVICIO AL CLIENTE)

**Descripción
departamental No.**

5

**Nombre del área o
departamento**

Atención o Servicio al
Cliente

Nivel Jerárquico

Nivel Operativo

**Áreas o
departamentos que
supervisa**

No Tiene



Objetivo General

¿Cuál es el propósito o finalidad de esta área o departamento?



Proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los servicios que la empresa comercializa. Además, es quien se encargará de canalizar las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.



Funciones

¿Cuáles procesos claves deben ejecutarse aquí para lograr el objetivo propuesto?

1. Recibir y realizar llamadas.
2. Dar atención a los clientes presencial y vía telefónica.
3. Realizar y recibir solicitudes de nuevos clientes.
4. Orientar e informar sobre los servicios ofrecidos por la empresa y el uso que tienen cada uno para las empresas.
5. Analizar las necesidades de los clientes y gestionarlas en equipo con las demás áreas de la empresa.

Responsabilidades

¿Cuáles compromisos deben asumirse para que los procesos se realicen efectivamente?



1. Manejar conflictos.

2. Dar asistencia a los líderes de las diferentes áreas.

3. Enviar a tiempo las informaciones.



4. Dar información sobre horarios de atención y disponibilidad de productos o servicios.

5. Asistir a las demás áreas con la gestión de cobros de la empresa.

6. Realización de encuestas telefónicas y/o en cara a cara.



Actividades Cotidianas

¿Cuáles tareas se deben realizar diaria o frecuentemente?

1. Asistir a los clientes y sus superiores, proporcionando informaciones cuando sea necesario.

2. Coordinar y reservar citas.

3. Tomar reclamos, quejas y sugerencias.

4. Mejor organización en las agendas de los clientes.

5. Brindar información y resolver dudas.



Políticas Operativas

¿Cuáles normativas o directrices se han establecido para manejar correctamente el negocio?



1. Comprometerse a brindar un servicio de calidad a los clientes y empleados de la empresa.
2. Conocer todo los servicios o productos que la empresa ofrece de principio a fin.
3. Promover un ambiente de trabajo acogedor, actualizando y manteniendo en buen estado nuestras instalaciones.
4. Tratar a las personas con respeto y cortesía.
5. Adoptar un enfoque centrado en el cliente.
6. Conocer las necesidades y expectativas de los clientes tanto interno como externo.

OBSERVACIONES



➡—————➡

Nota: Actualmente, la empresa no contaba con este departamento de servicio al cliente y como es esencial y de suma importancia para la empresa. Por tal razón, decidimos incluirlo en el diseño y estructura de esta pyme, así que tuvimos que crear el departamento desde cero.

➡—————➡

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



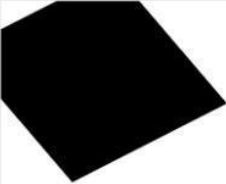
Descripción General del Puesto

Nombre del puesto	Gerente General
Departamento	Gerencia General
Superior Inmediato	Junta Directiva
Subordinados	N/A
Vinculaciones Internas	Todo el personal de la empresa o departamentos.

Descripción Técnica del Puesto

Objetivo:
Propósito fundamental o misión del Puesto.

- Dirigir, organizar, coordinar y supervisar las actividades administrativas y operacionales de la empresa. Además, dirige la elaboración de los planes estratégicos institucionales, los planes operativos anuales, los presupuestos, inversiones y los estados financieros de la empresa. Le corresponde la representación legal, conforme a los poderes definidos en las Asambleas Extraordinarias de Accionistas.

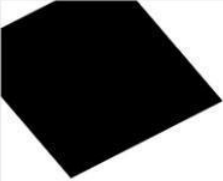


Funciones: Procesos
claves que se
manejan en el puesto.

1. Organizar diariamente la comunicación con su grupo gerencial.
2. Aprobar y revisar los planes de trabajo de cada uno de los Departamentos.
3. Realizar reuniones constantes con los asesores legales de la empresa.
4. Preparar la documentación solicitada por la Junta Directiva.
5. Aprobar y controlar los presupuestos anuales de la empresa.

Responsabilidades:
Compromisos que
deben asumirse en el
puesto.

1. Supervisar constantemente todas las áreas de la empresa.
 2. Llevar el control del cumplimiento de horario y procesos de la empresa.
 3. Gestionar y dar apoyo a todo el personal a su cargo.
 4. Desarrollar estrategias de inversión y comercio para llevar el futuro de la empresa por el mejor camino.
 5. Velar por la maximización de las utilidades de la empresa.
- 



Competencias Cognitivas

- Títulos Académicos
- Certificaciones técnicas o Metodológicas
- Conocimientos empíricos
- Habilidades conceptuales
- Conocimientos técnicos
- Habilidades administrativas

1. Licenciatura en Contabilidad, Administración de empresas o carreras afines.

2. Experiencia en Gerencia y Supervisión.

3. Manejo avanzado de herramientas tecnológicas (Word, Excel, Correo Electrónico, entre otras.)

4. Debe conocer ampliamente la industria y sus derivados.

5. Capacidad para coordinar.

Competencias Actitudinales

- Proyección personal
- Habilidades interpersonales
- Personalidad
- Habilidades sociales
- Habilidades participativas

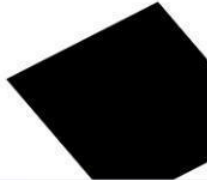
1. Respetuoso ante el personal y los clientes.

2. Indispensable el don de liderazgo y mando.

3. Excelentes relaciones humanas.

4. Capacidad para trabajar en equipo.

5. Tomar decisiones.



Competencias Procedimentales

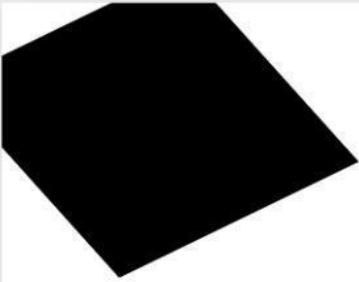
- Habilidades para realizar tareas
- Capacidad para gestionar o manejar recursos
- Habilidades para implementar procesos
- Capacidad para gestionar o manejar personas
- Habilidades de autogestión

1. Capacidad para trabajar bajo presión.
2. Responsabilidad y compromiso.
3. Organización y planificación.
4. Orientación al cliente.
5. Comportamiento ético.

Requerimientos Especiales

- Género
- Residencia
- Licencia de conducir
- Visado
- Viajar
- Experiencia laboral
- Edad
- Condiciones físicas o salud
- Otros

1. Femenino/Masculino.
2. Residente en Santo Domingo.
3. Poseer licencia de conducir.
4. Mínimo 5 años de experiencia laboral en el área.
5. De 27 a 45 años.



Paquete de Beneficios

- Salario
- Comisiones
- Incentivos
- Bonos
- Seguridad Social
- Seguro privado
- Becas
- Viáticos
- Otros

1. Salario a discutir en entrevista.

2.Seguros de Ley y Seguro de Vida.

3.Viáticos.

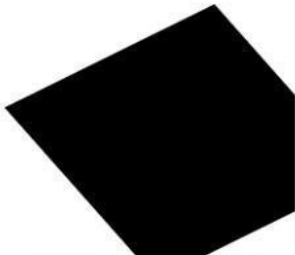
4.Gasolina.

5.Entre otros beneficios.

Elaborado por:

Marileidy Mercedes Martínez Díaz

21 Junio, 2022



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



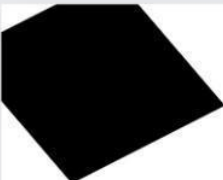
Descripción General del Puesto

Nombre del puesto	Secretaria Gerente General
Departamento	Gerencia General
Superior Inmediato	Gerente General
Subordinados	N/A
Vinculaciones Internas	Gerencia General, Encargado de Contabilidad y Área administrativa.

Descripción Técnica del Puesto

Objetivo:
Propósito fundamental o misión del Puesto.

- Apoyar a la Gerencia y coordinar reuniones. Elaborar informes, recibir llamadas y asistir con todo lo relacionado en el área.

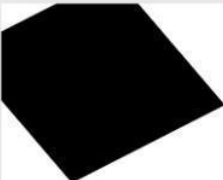


Funciones: Procesos
claves que se
manejan en el puesto.

1. Organizar la agenda del Gerente General.
2. Dar seguimiento a las actividades de la gerencia.
3. Servir de mensajera.
4. Recibir llamadas y responder correos electrónicos.
5. Supervisar y coordinar cuando se vayan a realizar las reuniones de la Directiva.

Responsabilidades:
Compromisos
que deben asumirse en el
puesto.

1. Cumplir con las actividades diarias.
 2. Gestionar y dar apoyo a los casos reportados por el Gerente.
 3. Mantener la agenda al día e informar los cambios cuando sean necesarios.
 4. Dar seguimiento a los clientes.
 5. Tener organización.
- 



Competencias Cognitivas

- Títulos Académicos
- Certificaciones técnicas o Metodológicas
- Conocimientos empíricos
- Habilidades conceptuales
- Conocimientos técnicos
- Habilidades administrativas

1. Bachiller o estudiante de la carrera de Contabilidad, administración o carreras afines.

2. Manejar el paquete de office.

3.Experiencia en asistencia Gerencial y secretariado.

4.Conocimiento de herramientas tecnológicas.

5. Manejar los conflictos que se puedan presentar.

Competencias Actitudinales

- Proyección personal
- Habilidades interpersonales
- Personalidad
- Habilidades sociales
- Habilidades participativas

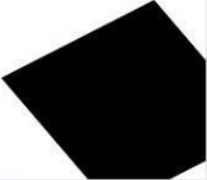
1.Ser proactiva.

2.Responsabilidad y organización.

3. Capacidad para trabajar en equipo.

4.Tener el don de la empatía.

5. Tener autocontrol.





Competencias Procedimentales

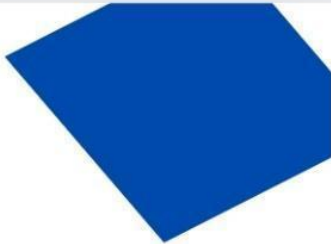
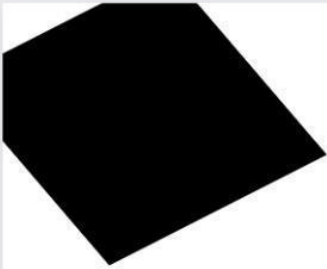
- Habilidades para realizar tareas
- Capacidad para gestionar o manejar recursos
- Habilidades para implementar procesos
- Capacidad para gestionar o manejar personas
- Habilidades de autogestión

1. Tomar decisiones.
2. Flexibilidad y adaptación.
3. Responsabilidad y desarrollo.
4. Tener iniciativa y creatividad.
5. Comunicación asertiva.

Requerimientos Especiales

- Género
- Residencia
- Licencia de conducir
- Visado
- Viajar
- Experiencia laboral
- Edad
- Condiciones físicas o salud
- Otros

1. Preferiblemente Mujer.
 2. Residir en Santo Domingo.
 3. Mínimo un año de experiencia en áreas similares.
 4. De 23 a 32 años.
 5. Tener buen estado físico.
- 
- 



Paquete de Beneficios

- Salario
- Comisiones
- Incentivos
- Bonos
- Seguridad Social
- Seguro privado
- Becas
- Viáticos
- Otros

1. Sueldo: 22,000.00.

2. Seguros privados de ley y seguro de vida.

3. Asignación de flota personal.

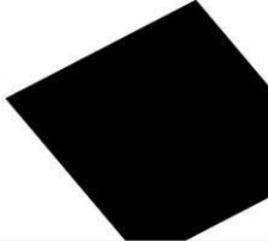
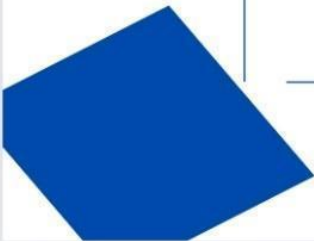
4. Capacitación personal.

5. Incentivos trimestrales.

Elaborado por:

Marileidy Mercedes Martínez Díaz

21 Junio, 2022



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



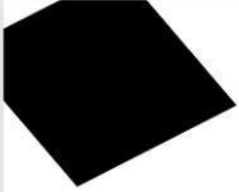
Descripción General del Puesto

Nombre del puesto	Gerente de Operaciones
Departamento	Operaciones o de Proyecto
Superior Inmediato	Gerente General
Subordinados	N/A
Vinculaciones Internas	Líder de grupo, y los Consultores Junior Team 1 y Team 2.

Descripción Técnica del Puesto

Objetivo:
Propósito fundamental o misión del Puesto.

- Programar, dirigir y controlar que los servicios operacionales que brinda la empresa se realicen de forma eficiente.

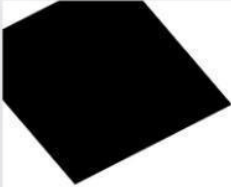


Funciones: Procesos claves que se manejan en el puesto.

- 1.Elaborar reportes de rendimiento del proyecto y del personal del proyecto.
- 2.Elaborar los procedimientos y políticas de trabajo para cada uno de los proyectos.
- 3.Planificar el proceso de inicio de cada proyecto: Políticas e inducción.
- 4.Manejar el presupuesto de cada proyecto individualmente.
- 5.Realizar las labores de administración del recurso humano.

Responsabilidades: Compromisos que deben asumirse en el puesto.

- 1.Garantizar que todas las operaciones se lleven a cabo de un modo apropiado y rentable.
 - 2.Ayudar para que los procesos de la organización sigan cumpliendo la ley.
 - 3.Mejorar los sistemas, procesos y mejores prácticas de gestión operativa.
 - 4.Formular objetivos estratégicos y operativos.
 - 5.Examinar datos financieros y usarlos para mejorar la rentabilidad.
 - 6.Gestionar presupuestos y previsiones.
 - 7.Contratar, formar y supervisar personal.
- 



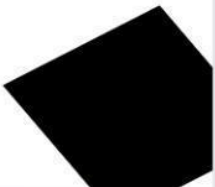
Competencias Cognitivas

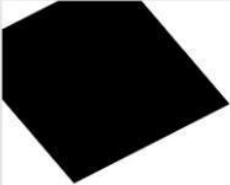
- Títulos Académicos
- Certificaciones técnicas o Metodológicas
- Conocimientos empíricos
- Habilidades conceptuales
- Conocimientos técnicos
- Habilidades administrativas

1. Licenciatura en Ingeniería Industrial o carreras afines.
2. Indispensable experiencia en el manejo de personal operativo.
3. Debe de conocer las áreas de RRHH, producción/operaciones y finanzas.
4. Debe ser ordenado, organizado, orientado a resultados, con rapidez de respuesta y altamente analítico.
5. Debe mostrar un alto sentido de liderazgo.

Competencias Actitudinales

- Proyección personal
- Habilidades interpersonales
- Personalidad
- Habilidades sociales
- Habilidades participativas

1. Buena presencia.
 2. Capacidad para trabajar en equipo.
 3. Excelentes relaciones humanas.
 4. Facilidad de palabra y de entendimiento.
 5. Responsable de sus compromisos.
- 
- 



Competencias Procedimentales

- Habilidades para realizar tareas
- Capacidad para gestionar o manejar recursos
- Habilidades para implementar procesos
- Capacidad para gestionar o manejar personas
- Habilidades de autogestión

1. Dominio para manejar el personal operativo.

2. Proactividad.

3. Flexibilidad y capacidad de adaptación.

4. Capacidad de negociación.

5. Liderazgo y organización.

Requerimientos Especiales

- Género
- Residencia
- Licencia de conducir
- Visado
- Viajar
- Experiencia laboral
- Edad
- Condiciones físicas o salud
- Otros

1. Preferiblemente masculina.

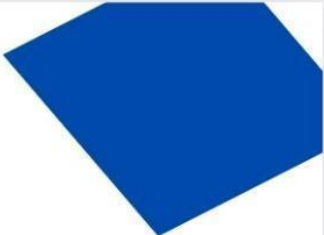
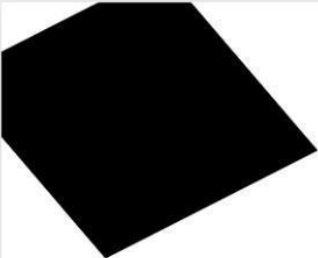
2. Residente en Santo Domingo.

3. Licencia de conducir.

4. Experiencia laboral mínima de 2 años en puestos similares.

5. De 25 a 40 años.





Paquete de Beneficios

- Salario
- Comisiones
- Incentivos
- Bonos
- Seguridad Social
- Seguro privado
- Becas
- Viáticos
- Otros

1. Sueldo a discutir en la entrevista.

2. Seguro de ley (SFS, AFP y Riesgo Laboral).

3. Seguro Privado.

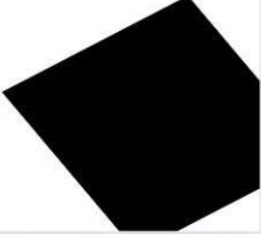
4. Viáticos.

5. Entre otros beneficios.

Elaborado por:

Yessica Rodríguez Trinidad

20 Junio, 2022



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



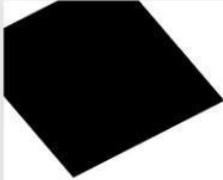
Descripción General del Puesto

Nombre del puesto	Líder de Grupo
Departamento	Operaciones
Superior Inmediato	Gerente de Operaciones
Subordinados	N/A
Vinculaciones Internas	Operaciones y/o consultorías Junior

Descripción Técnica del Puesto

Objetivo:
Propósito fundamental o misión del Puesto.

- Actuar como guía o jefe de un grupo para que su liderazgo sea efectivo, el resto de los integrantes debe reconocer sus capacidades.



Funciones: Procesos
claves que se
manejan en el puesto.

1. Coordinar y gestionar procesos.
2. Elegir los objetivos más significativos para la empresa.
3. Coordinar y estructurar actividades.
4. Elegir las políticas necesarias.
5. Facilitar el aprendizaje de sus compañeros.

Responsabilidades:
Compromisos que
deben asumirse en el
puesto.

1. Crear fuerzas colectivas.
 2. Promover la justicia y la moralidad social.
 3. Alcanzar metas u objetivos propuestos.
 4. Dar soporte y evaluación de los procesos.
 5. Informar o comunicar procesos a la alta gerencia.
- 



Competencias Cognitivas

- Títulos Académicos
- Certificaciones técnicas o Metodológicas
- Conocimientos empíricos
- Habilidades conceptuales
- Conocimientos técnicos
- Habilidades administrativas

- 1.Experiencia en Gestión humana.
2. Capacidad para coordinar.
- 3.Manejo de las diferentes herramientas digitales.
- 4.Manejo de conflictos.
- 5.Capacidad Lingüística.

Competencias Actitudinales

- Proyección personal
- Habilidades interpersonales
- Personalidad
- Habilidades sociales
- Habilidades participativas

- 1.Tener integridad.
 2. Ser positivo.
 3. Capacidad para trabajar en equipo y para controlar conflictos.
 - 4.Ser organizado.
 5. Ser responsable y honesto.
- 

Competencias Procedimentales

- Habilidades para realizar tareas
- Capacidad para gestionar o manejar recursos
- Habilidades para implementar procesos
- Capacidad para gestionar o manejar personas
- Habilidades de autogestión

1.Capacidad para trabajar en equipo.

2.Organizar y planificar actividades.

3.Orientación y capacidad de empleados.

4.Responsabilidades y dedicación.

5.Tener ética.

Requerimientos Especiales

- Género
- Residencia
- Licencia de conducir
- Visado
- Viajar
- Experiencia laboral
- Edad
- Condiciones físicas o salud
- Otros

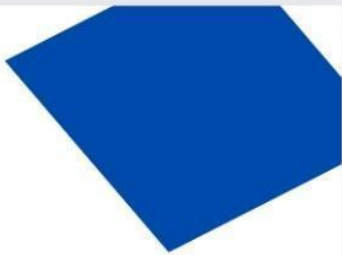
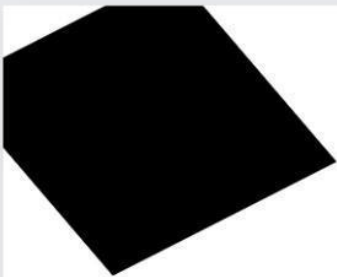
1.Masculino.

2.Residir en Santo Domingo.

3.Tener por lo menos 2 años o más en el área.

4.De 30 a 35 años.

5.Entre otros.



Paquete de Beneficios

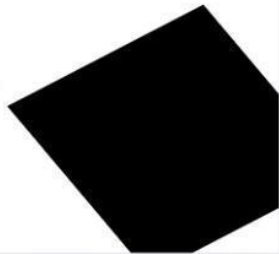
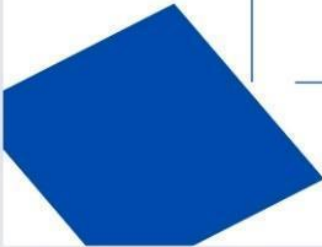
- Salario
- Comisiones
- Incentivos
- Bonos
- Seguridad Social
- Seguro privado
- Becas
- Viáticos
- Otros

1. Salario \$15,000.00.
2. Seguros de ley y privado.
3. Bonificación anual.
4. Viáticos.
5. Entre otros beneficios.

Elaborado por:

Claritza Victoriano Cruz

21 Junio, 2022



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



Descripción General del Puesto

Nombre del puesto	Consultores Junior Team 1 y Team 2
Departamento	Gerencia de Operaciones
Superior Inmediato	Gerente de Operaciones
Subordinados	N/A
Vinculaciones Internas	Gerencia General, Gerente de operaciones y Líder de grupo

Descripción Técnica del Puesto

Objetivo:
Propósito fundamental o misión del Puesto.

- Aportar el valor añadido en el área de organización y recursos humanos desde una perspectiva estratégica, ayudando a las empresas a conseguir sus objetivos.

Funciones: Procesos
claves que se
manejan en el puesto.

1. Brindar asesoría y consultoría a clientes.
2. Dar soporte en la entrega de resultados y productos a través de las siguientes funciones principales: investigación, sistematización, documentación, desarrollo de negocios, servicios de asesoría, entre otras.
3. Toma de datos, búsqueda y recopilación de información.
4. Soporte y documentación de entrevistas y reuniones de trabajo, antes y después de los eventos, para registrar y comunicar a los otros miembros del equipo.
5. Ayudar con la agenda del proyecto, en la planificación y seguimiento de actividades y cumplimientos de hitos acordados.

Responsabilidades:
Compromisos que
deben asumirse en el
puesto.

1. Establecer relaciones comerciales con los clientes.
 2. Educar y asesorar en cuanto a inversiones y finanzas.
 3. Tomar muy en serio lo que el cliente pide y ajustar los lineamientos de manera perfecta.
 4. Recopilar información sobre la empresa del cliente a través de una variedad de métodos.
 5. Analizar e interpretar datos para descubrir puntos débiles y problemas, así como comprender las causas.
- 



Competencias Cognitivas

- Títulos Académicos
- Certificaciones técnicas o Metodológicas
- Conocimientos empíricos
- Habilidades conceptuales
- Conocimientos técnicos
- Habilidades administrativas

1. Bachiller o graduado de administración o carreras afines.

2. Habilidad analítica.

3. Conocimiento intermedio de Excel.

4. Manejo de herramientas tecnológicas.

5. Confianza.

Competencias Actitudinales

- Proyección personal
- Habilidades interpersonales
- Personalidad
- Habilidades sociales
- Habilidades participativas

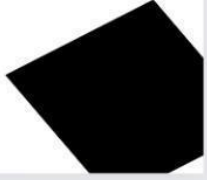
1. Excelente relaciones humanas.

2. Comunicación asertiva.

3. Motivación.

4. Iniciativa y creatividad.

5. Capacidad para trabajar en equipo.



Competencias Procedimentales

- Habilidades para realizar tareas
- Capacidad para gestionar o manejar recursos
- Habilidades para implementar procesos
- Capacidad para gestionar o manejar personas
- Habilidades de autogestión

1.Capacidad para dar ideas.

2.Ser responsable con los recursos que posee para realizar su trabajo.

3.Habilidad para dialogar con personas.

4.Manejar conflictos.

5.Manejo del estrés en el área laboral.

Requerimientos Especiales

- Género
- Residencia
- Licencia de conducir
- Visado
- Viajar
- Experiencia laboral
- Edad
- Condiciones físicas o salud
- Otros

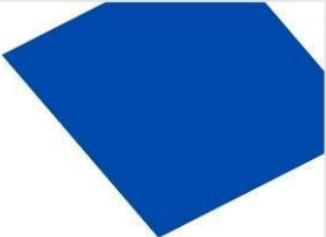
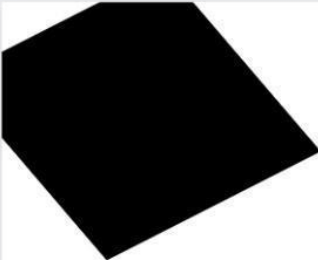
1.Preferiblemente masculino.

2.Residente en Santo Domingo.

3.Poseer licencia de conducir.

4.Experiencia en consultoría de 2 a 3 años.

5. De 25 a 35 años.



Paquete de Beneficios

- Salario
- Comisiones
- Incentivos
- Bonos
- Seguridad Social
- Seguro privado
- Becas
- Viáticos
- Otros

1.Salario a discutir en entrevista.

2.Incentivos trimestrales.

3.Seguros de Ley y privado.

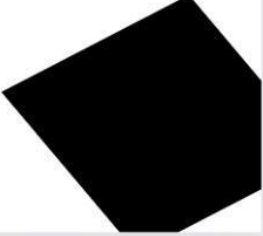
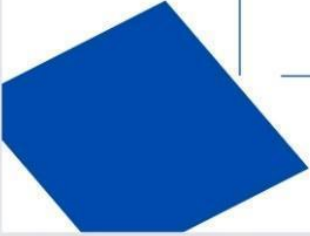
4.Viáticos.

5.Tarjeta para gasolina.

Elaborado por:

Marileidy Mercedes Martínez Díaz

21 Junio, 2022



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



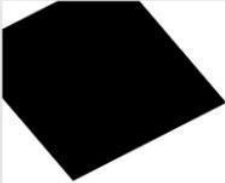
Descripción General del Puesto

Nombre del puesto	Encargado de Recursos Humanos
Departamento	Administrativo
Superior Inmediato	Gerente General
Subordinados	N/A
Vinculaciones Internas	Gerencia General y demás áreas

Descripción Técnica del Puesto

Objetivo:
Propósito fundamental o misión del Puesto.

- Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades necesarias para seleccionar el personal requerido para la empresa. Además, debe velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos realizados en la empresa.



Funciones: Procesos claves que se manejan en el puesto.

1.Dar apoyo al mantenimiento de un ambiente laboral favorable para la empresa.

2.Calcular las prestaciones laborales.

3.Manejo de Nómina empleados.

4.Reclutar y hacer selección de nuevos empleados.

5.Manejar la TSS.

Responsabilidades: Compromisos que deben asumirse en el puesto.

1.Debe formar equipos de trabajo asertivos.

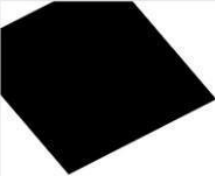
2.Proveer seguridad de empleo.

3.Llevar el archivo y control de expedientes.

4.Evaluar el desarrollo y las competencias de los nuevos empleados.

5.Hacer crecer el talento de cada uno de los empleados, motivando a dar lo mejor de sí mismos.





Competencias Cognitivas

- Títulos Académicos
- Certificaciones técnicas o Metodológicas
- Conocimientos empíricos
- Habilidades conceptuales
- Conocimientos técnicos
- Habilidades administrativas

1.Licenciatura en Psicología o carreras afines.

2.Manejo del Código Laboral y de la Ley 87-01.

3.Manejar los problemas que se puedan formar y resolverlos de manera profesional.

4.Manejo del paquete de office.

5.Conocimiento de las demás leyes de trabajo.

Competencias Actitudinales

- Proyección personal
- Habilidades interpersonales
- Personalidad
- Habilidades sociales
- Habilidades participativas

1.Ser responsable.

2.Mantener un excelente clima laboral.

3.Ser empático.

4.Comunicación asertiva.

5.Ser proactivo.





Competencias Procedimentales

- Habilidades para realizar tareas
- Capacidad para gestionar o manejar recursos
- Habilidades para implementar procesos
- Capacidad para gestionar o manejar personas
- Habilidades de autogestión

1.Capacidad de aprendizaje.

2.Implementar ideas y dar motivación.

3.Gestión del tiempo al desarrollar actividades.

4.Poseer automotivación.

5.Poseer adaptabilidad en cualquier ambiente laboral que se presente.

Requerimientos Especiales

- Género
- Residencia
- Licencia de conducir
- Visado
- Viajar
- Experiencia laboral
- Edad
- Condiciones físicas o salud
- Otros

1.Femenino/masculino.

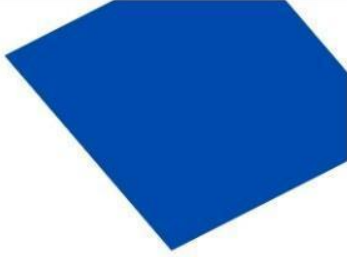
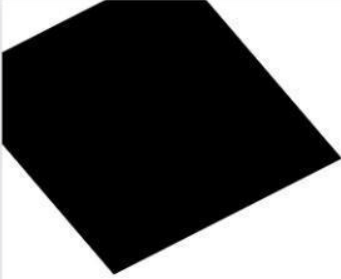
2.Residir en Santo Domingo o zonas cercanas.

3.Tener de 1 a 2 años de experiencia en puestos de gestión.

4. De 25 a 35 años.

5.Entre otros.





Paquete de Beneficios

- Salario
- Comisiones
- Incentivos
- Bonos
- Seguridad Social
- Seguro privado
- Becas
- Viáticos
- Otros

1. Salario a discutir en entrevista.

2.Seguros de ley y vida.

3.Viáticos.

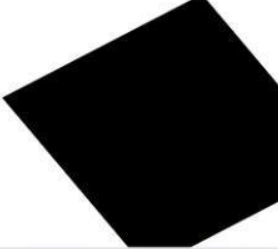
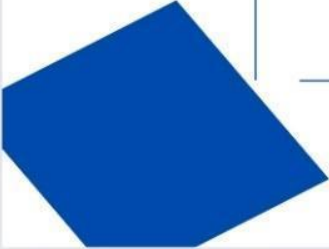
4.Incentivos trimestrales.

5.Y otros beneficios.

Elaborado por:

Marileidy Mercedes Martínez Díaz

21 Junio, 2022



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



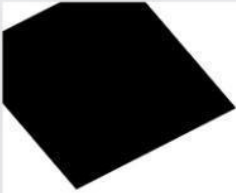
Descripción General del Puesto

Nombre del puesto	Encargado de Contabilidad
Departamento	Administrativo y Financiero
Superior Inmediato	Gerente General
Subordinados	N/A
Vinculaciones Internas	Auxiliar Contable y Encargados de cuentas por cobrar y por pagar.

Descripción Técnica del Puesto

Objetivo:
Propósito fundamental o misión del Puesto.

- Responsable del adecuado funcionamiento del área contable. Preparación y control de los informes contables y asistir al Gerente de Administración y Finanzas en la recopilación y procesamiento de información financiera, contable y tributaria de la Sociedad.

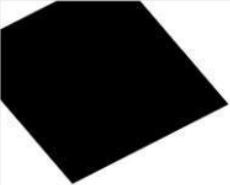


Funciones: Procesos
claves que se
manejan en el puesto.

1. Supervisar y dar seguimiento a todos los movimientos de la empresa.
2. Elaborar la planificación anual de auditoría y llevar al día los registros contables de la entidad.
3. Garantizar el correcto archivo de los documentos soporte (contables, fiscales, legales, etc.). De acuerdo a la normativa legal vigente y a los estándares establecidos internamente por el grupo.
4. Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relativas a la gestión del departamento.
5. Colaborar en el diseño e implementación de un sistema de información para la toma de decisiones.

Responsabilidades:
Compromisos que
deben asumirse en el
puesto.

1. Realizar informes y presentar cuando sea necesario ante la gerencia de la empresa para la toma de decisiones.
 2. Imprimir reportes de la contabilidad para la revisión y su posterior validación.
 3. Verificar el cumplimiento por parte de las personas a su cargo y de las distintas áreas de la empresa de las normas administrativas, legales y fiscales vigentes.
 4. Coordinar con el área informática que el registro de la información sea oportuna y confiable, verificando mensualmente la consistencia de los registros, así como implementando nuevos reportes que faciliten y agilicen el cruce y generación de nueva información.
 5. Estar permanentemente actualizado sobre las normas, políticas y procedimientos en materia contable, tributaria, comercial y fiscal.
- 



Competencias Cognitivas

- Títulos Académicos
- Certificaciones técnicas o Metodológicas
- Conocimientos empíricos
- Habilidades conceptuales
- Conocimientos técnicos
- Habilidades administrativas

1. Licenciatura en contabilidad y áreas afines.

2. Ser una persona preparada en la contabilidad, y analítica.

3. Debe de saber llevar las relaciones interpersonales que le permita mantener un buen flujo de información.

4. Conocer los programas contables actuales y las normativas contables internacionales.

5. Ser muy ordenada y organizada en su tiempo.

Competencias Actitudinales

- Proyección personal
- Habilidades interpersonales
- Personalidad
- Habilidades sociales
- Habilidades participativas

1. Trabajar en equipo.

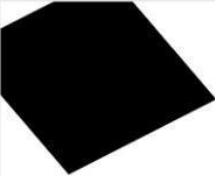
2. Liderazgo y responsabilidad.

3. Excelente relaciones humanas.

4. Toma de decisiones.

5. Visionario y creativo.





Competencias Procedimentales

- Habilidades para realizar tareas
- Capacidad para gestionar o manejar recursos
- Habilidades para implementar procesos
- Capacidad para gestionar o manejar personas
- Habilidades de autogestión

1. Conocimiento financieros, de nóminas y tributarios.

2. Expresarse de manera clara y convincente según los requisitos que pueda tener para informar, persuadir o aclarar.

3. Tener conciencia del entorno empresarial y externo más amplio, y utilizar juicios y conocimientos para llegar a soluciones adecuadas.

4. Buenas relaciones públicas.

5. Habilidades para manejar bases de datos estructuradas y no estructuradas para extraer, transformar y analizar grandes volúmenes de información.

Requerimientos Especiales

- Género
- Residencia
- Licencia de conducir
- Visado
- Viajar
- Experiencia laboral
- Edad
- Condiciones físicas o salud
- Otros

1. Femenino/masculino.

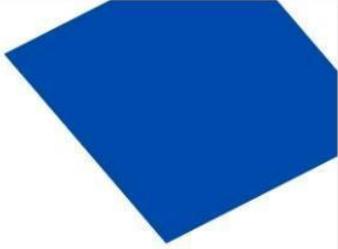
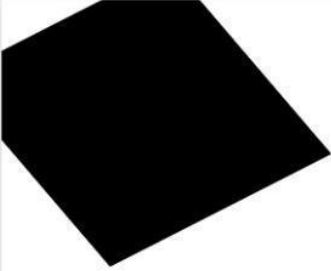
2. Preferiblemente residente en Santo Domingo.

3. Experiencia laboral mínima de 1-2 años en puestos similares.

4. De 18 a 35 años.

5. Entre otros requerimientos especiales.





Paquete de Beneficios

- Salario
- Comisiones
- Incentivos
- Bonos
- Seguridad Social
- Seguro privado
- Becas
- Viáticos
- Otros

1.Salario a discutir en entrevista.

2.Bonos anual.

3. Becas para hijos.

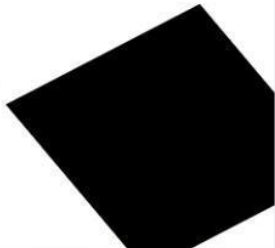
4. Seguro privado.

5. Seguro de ley (SFS, AFP y Riesgo Laboral).

Elaborado por:

Yessica Rodríguez Trinidad

20 Junio, 2022



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



Descripción General del Puesto

Nombre del puesto	Auxiliar de Contabilidad
Departamento	Financiero o Administrativo
Superior Inmediato	Contador
Subordinados	N/A
Vinculaciones Internas	Cuentas por cobrar y por pagar, y áreas similares

Descripción Técnica del Puesto

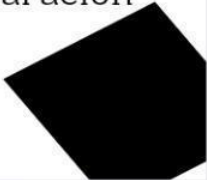
Objetivo:
Propósito fundamental o misión del Puesto.

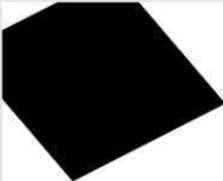
- Prestar los servicios de apoyo administrativo y financiero en el área, efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando los documentos a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la Organización y mantener actualizados los archivos del área.

Funciones: Procesos
claves que se
manejan en el puesto.

1. Realizar la digitación de las facturas y sus pagos, en el sistema contable dentro de los asientos correspondientes.
2. Imprimir los reportes de la contabilidad para la revisión y posterior validación.
3. Realizar las conciliaciones de las cuentas bancarias de la compañía, de manera que todos los egresos e ingresos estén documentados dentro de la contabilidad.
4. Imprimir los estados financieros al finalizar el mes, para que el contador pueda revisarlos y pasar la información a los gerentes de la compañía.
5. Mantener en Excel una relación de facturas por proveedores y dar seguimiento a la cuenta por pagar.
6. Asistir a los clientes en las tareas de contabilidad y sobre todo dando soporte.

Responsabilidades:
Compromisos que
deben asumirse en el
puesto.

1. Contabilizar y procesar asientos de diario para garantizar que se registren todas las transacciones empresariales.
 2. Mantener información financiera útil sobre los resultados previstos y las desviaciones presupuestarias.
 3. Asegurar la preparación y presentación oportuna de las declaraciones de impuestos.
 4. Proporcionar servicios de apoyo al cliente y ayudar en la resolución de quejas o problemas de los clientes.
 5. Asegurarse de que se apliquen las políticas contables apropiadas durante la preparación de los presupuestos anuales.
- 



Competencias Cognitivas

- Títulos Académicos
- Certificaciones técnicas o Metodológicas
- Conocimientos empíricos
- Habilidades conceptuales
- Conocimientos técnicos
- Habilidades administrativas

1. Diplomado o bachiller en contabilidad o administración de empresas.

2. Conocimiento en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Internacionales de la Información Financiera (NIIF).

3. Indispensable que cuente con el conocimiento de todo el ciclo contable.

4. Debe ser una persona sumamente ordenada y apegada a los procedimientos, con amplio análisis numérico.

5. Debe conocer el giro del negocio para entender los asientos contables de la Compañía, y los movimientos de los gastos, compras e ingresos.

Competencias Actitudinales

- Proyección personal
- Habilidades interpersonales
- Personalidad
- Habilidades sociales
- Habilidades participativas

1. Excelente atención al detalle.

2. Un enfoque organizado y metódico del trabajo.

3. Condición honesta y discreta al tratar con las cuentas de la empresa.

4. Voluntad de emprender el desarrollo profesional.

5. Disposición de aprender rápidamente y de adaptarse a los sistemas internos (a menudo complejos).





Competencias Procedimentales

- Habilidades para realizar tareas
- Capacidad para gestionar o manejar recursos
- Habilidades para implementar procesos
- Capacidad para gestionar o manejar personas
- Habilidades de autogestión



1.Tener habilidades de comunicación verbal y escrita.

2.Capacidad de mantener los registros financieros claros y precisos.

3. Habilidades de procesamiento de textos razonables.

4. Capacidad para utilizar diversas aplicaciones especializadas y conocimiento en informática.

5. Facilidad de concentrarse en una tarea durante largos periodos de tiempo.

Requerimientos Especiales

- Género
- Residencia
- Licencia de conducir
- Visado
- Viajar
- Experiencia laboral
- Edad
- Condiciones físicas o salud
- Otros

1.Femenino/masculino.

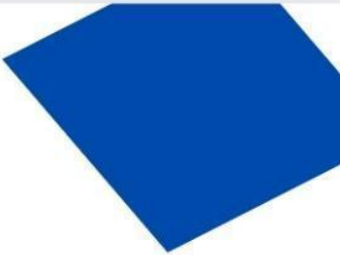
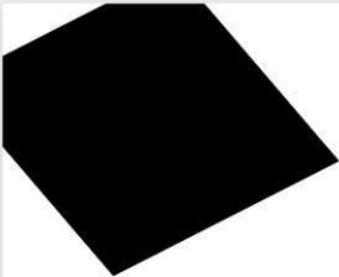
2.Residir en Santo Domingo.

3. De 18 a 30 años.

4.Mínimo un año de experiencia laboral en puestos similares.

5.Entre otros requerimientos especiales.





Paquete de Beneficios

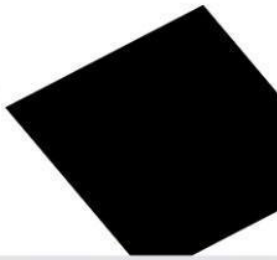
- Salario
- Comisiones
- Incentivos
- Bonos
- Seguridad Social
- Seguro privado
- Becas
- Viáticos
- Otros

1. Sueldo \$15,000.
2. Seguros de ley (SFS, AFP y Riesgo Laboral).
3. Seguro Privado.
4. Bonos anual.
5. Entre otros beneficios.

Elaborado por:

Yessica Rodríguez Trinidad

20 Junio, 2022



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



Descripción General del Puesto

Nombre del puesto	Encargado de CxC y CxP
Departamento	Contabilidad
Superior Inmediato	Encargado de Contabilidad
Subordinados	N/A
Vinculaciones Internas	Encargado de Contabilidad y Auxiliar de Contabilidad

Descripción Técnica del Puesto

Objetivo:
Propósito fundamental o misión del Puesto.

- Supervisar todo el proceso de cobro de los pagos de los clientes de la empresa y al mismo tiempo controlar el procesamiento de facturas y garantizar el cobro oportuno de los pagos.

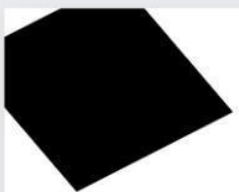


Funciones: Procesos
claves que se
manejan en el puesto.

1. Gestionar cuentas por cobrar y pagos.
2. Hacer transacciones financieras.
3. Organizar facturas por cobrar y depósitos bancarios.
4. Facilitar el pago de las facturas.
5. Realizar cobros y asignar pagos.

Responsabilidades:
Compromisos que
deben asumirse en el
puesto.

1. Procesar cuentas y pagos entrantes de conformidad con las políticas y procedimientos financieros.
 2. Realizar transacciones financieras diarias, incluidas la verificación, clasificación, cálculo, contabilización y registro de datos de cuentas por cobrar.
 3. Preparar facturas y depósitos bancarios.
 4. Conciliar el libro mayor de cuentas por cobrar para garantizar que todos los pagos se contabilicen y registren correctamente.
 5. Verificar las discrepancias y resolver los problemas de facturación de los clientes.
- 



Competencias Cognitivas

- Títulos Académicos
- Certificaciones técnicas o Metodológicas
- Conocimientos empíricos
- Habilidades conceptuales
- Conocimientos técnicos
- Habilidades administrativas

1. Bachiller o graduado de administración o carreras afines.

2. Habilidad analítica.

3. Conocimiento intermedio de Excel.

4. Manejo de herramientas tecnológicas.

5. Honestidad.

Competencias Actitudinales

- Proyección personal
- Habilidades interpersonales
- Personalidad
- Habilidades sociales
- Habilidades participativas

1. Buena presencia.

2. Capacidad para trabajar bajo presión.

3. Comportamiento ético.

4. Dominio y manejo de cuentas.

5. Comunicación asertiva.



Competencias Procedimentales

- Habilidades para realizar tareas
- Capacidad para gestionar o manejar recursos
- Habilidades para implementar procesos
- Capacidad para gestionar o manejar personas
- Habilidades de autogestión

1.Experiencia laboral demostrable como Auxiliar de cuentas por cobrar, Gerente de cuentas por cobrar o contable.

2.Sólido conocimiento de los principios asientos contable, prácticas de crédito justas y reglamentos de cobros.

3.Habilidad demostrable para calcular, contabilizar y gestionar cifras contables y registros financieros.

4.Capacidades de introducción de datos junto con destreza para los números.

5.Experiencia práctica en el manejo de hojas de cálculo y software de contabilidad (JDE u otro software ER al completo).

Requerimientos Especiales

- Género
- Residencia
- Licencia de conducir
- Visado
- Viajar
- Experiencia laboral
- Edad
- Condiciones físicas o salud
- Otros

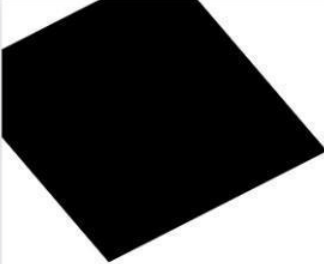
1. Femenina/masculina.

2. Tener por lo menos 1 o 2 años de experiencia.

3. Condiciones de Salud óptimas.

4. De 20 a 35 años.

5. Residente en Santo Domingo.



Paquete de Beneficios

- Salario
- Comisiones
- Incentivos
- Bonos
- Seguridad Social
- Seguro privado
- Becas
- Viáticos
- Otros

1.Salario a discutir en entrevista.

2.Seguros privados de ley y seguro de vida.

3.Asignación de flota personal.

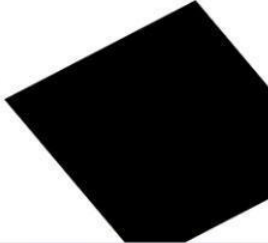
4.Capacitación personal.

5.Incentivos trimestrales.

Elaborado por:

Claritza Victoriano Cruz

21 Junio, 2022



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



Descripción General del Puesto

Nombre del puesto	Gestor de Cotizaciones
Departamento	Contabilidad
Superior Inmediato	Encargado de Contabilidad
Subordinados	N/A
Vinculaciones Internas	Administración y Caja

Descripción Técnica del Puesto

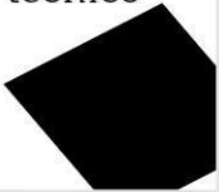
Objetivo:
Propósito fundamental o misión del Puesto.

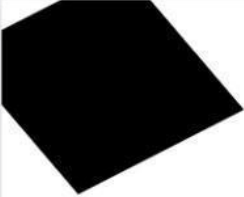
- Gestionar y organizar las solicitudes de procedimientos necesarios en el área de cotización de procesos.

Funciones: Procesos
claves que se
manejan en el puesto.

- 1.Organizar las solicitudes de procesos activos.
- 2.Coordinar y administrar informaciones necesarias.
- 3.Realizar y organizar fechas de procesos a facturar.
- 4.Realizar informes a clientes de los procesos y procedimientos necesarios en los casos.
- 5.Atención de clientes de las diferentes herramientas.

Responsabilidades:
Compromisos que
deben asumirse en el
puesto.

- 1.Elaborar cotizaciones según los requerimientos de los clientes de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
 - 2.Ofrecer soporte en el área de ventas, con todas las informaciones requeridas para asegurar la presentación óptima de la cotización solicitada por el cliente.
 - 3.Ofrecer información sobre los precios de los procesos solicitados.
 4. Actualizar listado de precios para facilitar el proceso de cotización y asegurar la preparación de la propuesta económica en base a las informaciones vigentes.
 5. Mantener estrecha comunicación con el área de Pre-Ventas para asegurar que las cotizaciones cuenten con el soporte técnico adecuado para su presentación.
- 



Competencias Cognitivas

- Títulos Académicos
- Certificaciones técnicas o Metodológicas
- Conocimientos empíricos
- Habilidades conceptuales
- Conocimientos técnicos
- Habilidades administrativas

1.Tener una licenciatura en contabilidad y áreas afines.

2.Dominio completo del paquete office, Excel, etc.

3.Conocimiento básico en gestión de cotizaciones.

4.Atención al detalle.

5.Capacidad de análisis.

Competencias Actitudinales

- Proyección personal
- Habilidades interpersonales
- Personalidad
- Habilidades sociales
- Habilidades participativas

1.Ser Organizado.

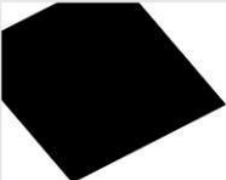
2. Ser íntegro.

3.Lograr los resultados propuestos.

4.Responsable en sus compromisos.

5. Excelentes relaciones humanas.





Competencias Procedimentales

- Habilidades para realizar tareas
- Capacidad para gestionar o manejar recursos
- Habilidades para implementar procesos
- Capacidad para gestionar o manejar personas
- Habilidades de autogestión

1.Dominio para manejar el personal operativo.

2. Proactividad.

3.Flexibilidad y capacidad de adaptación.

4.Capacidad de negociación.

5. Liderazgo y organización.

Requerimientos Especiales

- Género
- Residencia
- Licencia de conducir
- Visado
- Viajar
- Experiencia laboral
- Edad
- Condiciones físicas o salud
- Otros

1.Femenino/masculino.

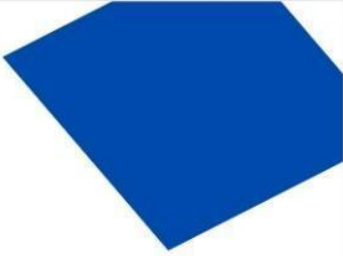
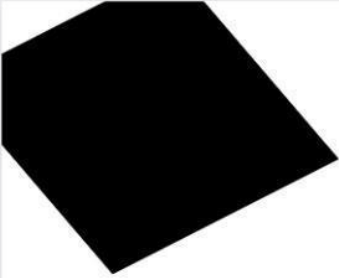
2.Mínimo 2 años de experiencia en puestos similares.

3. Residente en Santo Domingo.

4.De 25 A 35 Años.

5. Condiciones de salud normal.





Paquete de Beneficios

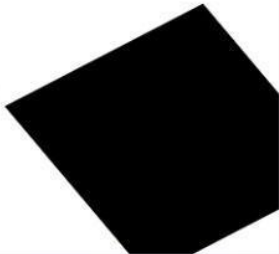
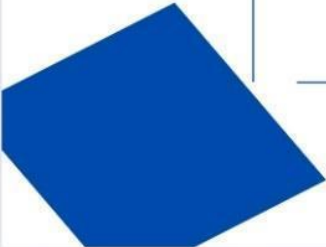
- Salario
- Comisiones
- Incentivos
- Bonos
- Seguridad Social
- Seguro privado
- Becas
- Viáticos
- Otros

1. Sueldo \$20,000.
2. Seguros de ley (SFS, AFP y Riesgo Laboral).
3. Seguro Privado.
4. Bonos anual.
5. Entre otros beneficios.

Elaborado por:

Claritza Victoriano Cruz

21 Junio, 2022



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



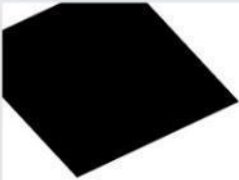
Descripción General del Puesto

Nombre del puesto	Representante de Servicios o Atención al Cliente
Departamento	Atención al Usuario
Superior Inmediato	Supervisor de Equipos
Subordinados	N/A
Vinculaciones Internas	Recursos humanos, administrativa y financiera.

Descripción Técnica del Puesto

Objetivo:
Propósito fundamental o misión del Puesto.

- Proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los servicios que la empresa comercializa. Además, es quien se encargará de canalizar las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.



Funciones: Procesos
claves que se
manejan en el puesto.

1. Recibir y realizar llamadas.
2. Dar atención a los clientes presencial y vía telefónica.
3. Realizar y recibir solicitudes de nuevos clientes.
4. Orientar e informar sobre los servicios ofrecidos por la empresa y el uso que tienen cada uno para las empresas.
5. Analizar las necesidades de los clientes y gestionarlas en equipo con las demás áreas de la empresa.

Responsabilidades:
Compromisos que
deben asumirse en el
puesto.

1. Manejar conflictos.
 2. Dar asistencia a los líderes de las diferentes áreas.
 3. Enviar a tiempo las informaciones.
 4. Dar información sobre horarios de atención y disponibilidad de productos o servicios.
 5. Asistir a las demás áreas con la gestión de cobros de la empresa.
 6. Realización de encuestas telefónicas y/o en cara a cara.
- 



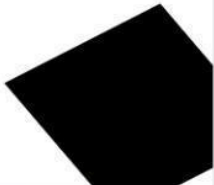
Competencias Cognitivas

- Títulos Académicos
- Certificaciones técnicas o Metodológicas
- Conocimientos empíricos
- Habilidades conceptuales
- Conocimientos técnicos
- Habilidades administrativas

1. Certificado de atención o servicio al cliente.
2. Atención a los detalles.
3. Saber las normativas y políticas de servicio al cliente.
4. Indispensable el buen manejo de las hojas de cálculos, hojas de trabajo y bloque de notas.
5. Debe ser rápido en la digitación de los informes.

Competencias Actitudinales

- Proyección personal
- Habilidades interpersonales
- Personalidad
- Habilidades sociales
- Habilidades participativas

1. Responsable en sus compromisos.
 2. Capacidad para trabajar en equipo.
 3. Proactiva.
 4. Toma de decisiones.
 5. Excelentes relaciones humanas.
- 



Competencias Procedimentales

- Habilidades para realizar tareas
- Capacidad para gestionar o manejar recursos
- Habilidades para implementar procesos
- Capacidad para gestionar o manejar personas
- Habilidades de autogestión

1. Aplicación correcta de procesos y políticas.

2. Capacidad para trabajar bajo presión.

3. Ser paciente y tolerante.

4. Ser proactivo y tomar control de sus decisiones para beneficio del servicio.

5. Excelente actitud de servicio.

Requerimientos Especiales

- Género
- Residencia
- Licencia de conducir
- Visado
- Viajar
- Experiencia laboral
- Edad
- Condiciones físicas o salud
- Otros

1. Preferiblemente mujer.

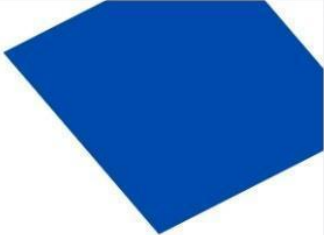
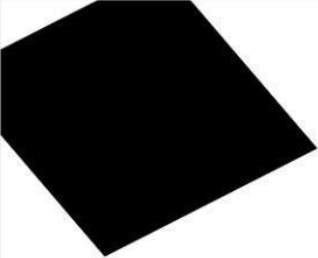
2. De 18 a 30 años.

3. Mínimo 1 año de experiencia laboral en puestos similares.

4. Residente en Santo Domingo.

5. Entre otros requerimientos especiales.





Paquete de Beneficios

- Salario
- Comisiones
- Incentivos
- Bonos
- Seguridad Social
- Seguro privado
- Becas
- Viáticos
- Otros

1.Salario a discutir en entrevista.

2. Seguro privado.

3.Seguro de ley (SFS, AFP y Riesgo Laboral).

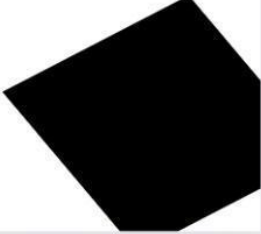
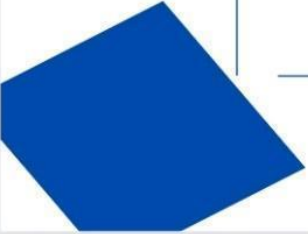
4. Bonos anual.

5.Entre otros beneficios.

Elaborado por:

Yessica Rodríguez Trinidad

20 Junio, 2022



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



Descripción General del Puesto

Nombre del puesto	Conserje
Departamento	Recursos Humanos
Superior Inmediato	Encargado de Recursos Humanos
Subordinados	N/A
Vinculaciones Internas	N/A

Descripción Técnica del Puesto

Objetivo:
Propósito fundamental o misión del Puesto.

- Limpiar y suministrar áreas designadas del edificio (limpiar el polvo, barrer, aspirar, fregar, limpiar las salidas de aire del techo, limpiar los servicios, etc.).



Funciones: Procesos claves que se manejan en el puesto.

1. Limpiar y suministrar áreas designadas.
2. Realizar tareas de limpieza profunda.
3. Depolvar.
4. Servicio de Cocina.
5. Ordenar y organizar los puestos asignados.

Responsabilidades: Compromisos que deben asumirse en el puesto.

1. Llevar a cabo tareas de limpieza profunda y proyectos especiales.
 2. Avisar de la gestión de las deficiencias que se produzcan o de las necesidades de reparaciones.
 3. Abastecer y mantener salas de suministro.
 4. Seguir las normativas de salud y de seguridad.
 5. Realización y documentación de actividades rutinarias de mantenimiento e inspección.
- 



Competencias Cognitivas

- Títulos Académicos
- Certificaciones técnicas o Metodológicas
- Conocimientos empíricos
- Habilidades conceptuales
- Conocimientos técnicos
- Habilidades administrativas

1. Buenas relaciones interpersonales.

2. Buena orientación al servicio.

3. Apropia da capacidad para entender instrucciones verbales.

4. Atención de detalle.

5. Experiencia en el manejo de herramientas de limpieza.

Competencias Actitudinales

- Proyección personal
- Habilidades interpersonales
- Personalidad
- Habilidades sociales
- Habilidades participativas

1. Ser responsable.

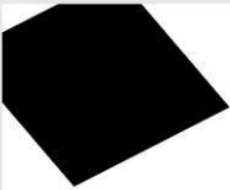
2. Tener capacidad para resolver conflictos.

3. Buena presencia.

4. Capacidad para trabajar en equipo.

5. Excelente relaciones humanas.





Competencias Procedimentales

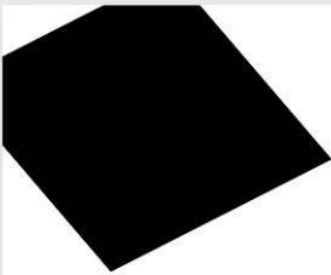
- Habilidades para realizar tareas
- Capacidad para gestionar o manejar recursos
- Habilidades para implementar procesos
- Capacidad para gestionar o manejar personas
- Habilidades de autogestión

1. Uso adecuado de instrumento.
2. Uso seguro de los productos químicos.
3. Lavar, encerar y desinfección de los pisos.
4. Tomar decisiones adecuadas en momentos determinados.
5. Gestionar el inventario de suministro.

Requerimientos Especiales

- Género
- Residencia
- Licencia de conducir
- Visado
- Viajar
- Experiencia laboral
- Edad
- Condiciones físicas o salud
- Otros

1. Tener mínimo 18 años.
 2. Tener conocimientos de los productos a utilizar.
 3. Experiencia laboral en el área.
 4. Capacidad para manejar maquinaria y equipos pesados.
 5. Entre otros.
- 
- 



Paquete de Beneficios

- Salario
- Comisiones
- Incentivos
- Bonos
- Seguridad Social
- Seguro privado
- Becas
- Viáticos
- Otros

1. Salario de RD\$10,000.

2. Seguro SFS, AFP Y Riesgo Laboral.

3. Incentivos cada 6 meses RD\$3,000.

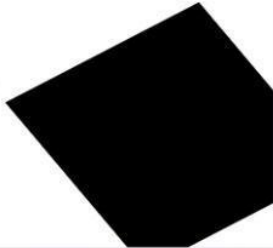
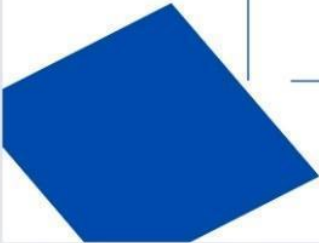
4. Bonos escolares para hijos.

5. Becas para hijos, algunas restricciones aplican.

Elaborado por:

Claritza Victoriano Cruz

21 Junio, 2022



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS



Descripción General del Puesto

Nombre del puesto	Mensajero
Departamento	Administrativo
Superior Inmediato	Gerente General
Subordinados	N/A
Vinculaciones Internas	Líder de grupo y Servicio al cliente

Descripción Técnica del Puesto

Objetivo:
Propósito fundamental o misión del Puesto.

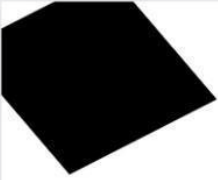
- Distribuir correspondencia y encomiendas, utilizando los medios adecuados, para cumplir con la entrega inmediata de las mismas.

Funciones: Procesos
claves que se
manejan en el puesto.

1. Debe realizar gestiones en entidades bancarias cuando sea necesario.
2. Entregar documentos a clientes y recibir de estos también.
3. Recoger diariamente los documentos o cheques en el área de servicio al cliente.
4. Diseñar la ruta a la que irá todos los días.
5. Atender cualquier solicitud del área administrativa.

Responsabilidades:
Compromisos que
deben asumirse en el
puesto.

1. Ser comprometido con su trabajo.
 2. Mantener en orden los documentos que se le entreguen.
 3. Cumplir con un horario al momento de hacer entregas.
 4. Debe trabajar bajo presión.
 5. Dar apoyo en oficina en caso de que sea necesario.
- 



Competencias Cognitivas

- Títulos Académicos
- Certificaciones técnicas o Metodológicas
- Conocimientos empíricos
- Habilidades conceptuales
- Conocimientos técnicos
- Habilidades administrativas

1. Bachiller o estudiante universitario.

2. Poseer motor propio (Preferible).

3. Estar orientado a los resultados.

4. Tener conocimiento del paquete de office.

5. Comunicación asertiva.

Competencias Actitudinales

- Proyección personal
- Habilidades interpersonales
- Personalidad
- Habilidades sociales
- Habilidades participativas

1. Comportamiento ético.

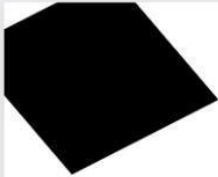
2. Tomar iniciativa y tener creatividad.

3. Poseer buenos valores.

4. Resolución de conflictos.

5. Trabajar en equipo.





Competencias Procedimentales

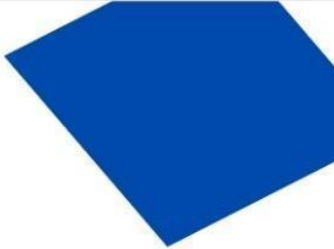
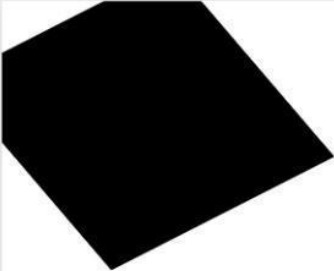
- Habilidades para realizar tareas
- Capacidad para gestionar o manejar recursos
- Habilidades para implementar procesos
- Capacidad para gestionar o manejar personas
- Habilidades de autogestión

- 1.Capacidad de aprendizaje.
- 2.Uso adecuado de herramientas o vehículos de la empresa, en caso de que sea necesario utilizarlos.
- 3.Tener buen trato hacia las personas.
- 4.Tener autocontrol.
- 5.Adaptación en el área laboral y las calles en las que transita.

Requerimientos Especiales

- Género
- Residencia
- Licencia de conducir
- Visado
- Viajar
- Experiencia laboral
- Edad
- Condiciones físicas o salud
- Otros

- 1.Masculino.
 - 2.Residir en Santo Domingo.
 - 3.Tener experiencia en trabajos similares.
 - 4.Tener entre 25 a 30 años.
 - 5.Entre otros.
- 



Paquete de Beneficios

- Salario
- Comisiones
- Incentivos
- Bonos
- Seguridad Social
- Seguro privado
- Becas
- Viáticos
- Otros

1. Sueldo a discutir en la entrevista.

2. Incentivos.

3. Viáticos.

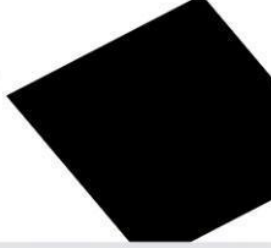
4. Tarjeta de gasolina y arreglos mecánicos.

5. Seguros privados y de ley.

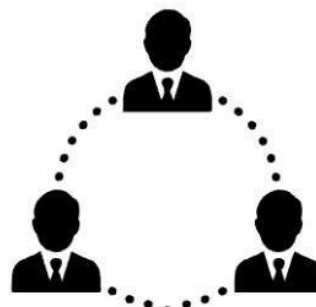
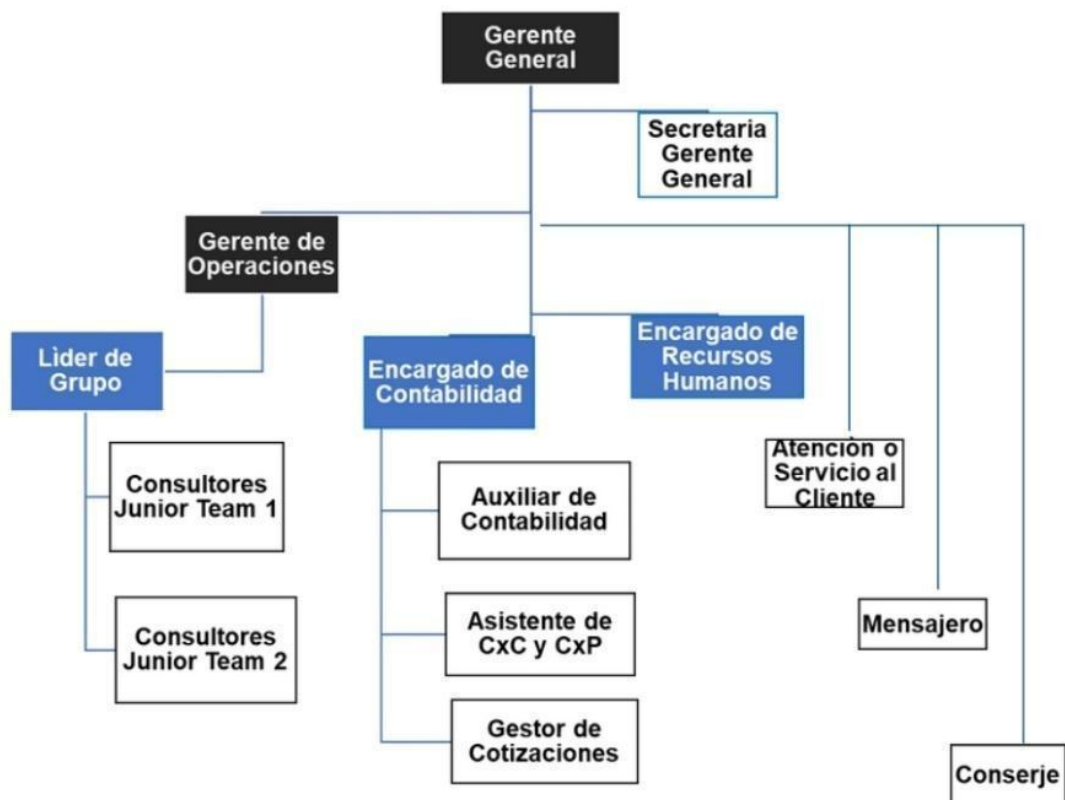
Elaborado por:

Marileidy Mercedes Martínez Díaz

21 Junio, 2022



ORGANIGRAMA





SECCIÓN III:

NORMATIVAS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

NORMAS ORGANIZACIONALES



Horario de entrada y salida

- El horario de servicios es de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm.
- Sábados de 9:30am a 12:30pm.
- Domingos: No laborable

Vestimenta o uniforme

- Camisa blanca con el logo de la empresa.
- Pantalón jeans o fino.
- Zapatos formales cerrado (Negra o marrón).

Sistema de control asistencia o ponchado

- Todos los empleados deberán firmar el control de asistencia todos los días, cuando inicien su jornada laboral y cuando la terminen.
- Se sugiere a la empresa el uso del sistema automatizado de asistencia de personal (Ponche), ya que con el uso de este se mantiene un mejor control en la entrada y salida de estos.

Horario de almuerzo o descanso largo

- El horario de almuerzo es de 12:00pm a 1:00pm.
- Además, en la mañana los empleados tendrán 30 minutos para desayunar.

Uso de equipo de protección o seguridad

- Como es una empresa de servicio, no aplica el uso de equipo de protección o seguridad.

Señalización áreas o departamentos

Se sugiere a la empresa la señalización de áreas y departamentos para una mejor visibilidad, ya que esto sirve como guía e informan a los clientes donde este cada lugar en la empresa y así solo deben dirigirse a donde quieren ir.

Área de descanso colaboradores

- Los empleados podrán tomar su almuerzo en el área de cocina, ya que contamos con un lugar pequeño de trabajo.

Permisos laborales

Los empleados tienen derecho a permisos laborales en los diferentes casos:

- 5 por matrimonio.
- 3 días por fallecimiento de un familiar.
- 3 días en el caso de los hombres por nacimiento de un hijo.



Inducción nuevos trabajadores

1. Contrato

2. Inclusión en la seguridad social

3. Periodo de prueba

4. Entrenamiento en el puesto

Otros.



1- Del contrato de trabajo se tendrán dos modalidades: Fija y Temporal.

- El contrato de trabajo fijo es de tiempo permanente y puede terminarse cuando una de las partes lo desee.
- El contrato de trabajo temporal normalmente puede durar de 3 a 6 meses y este se finaliza en un tiempo definido.

2- El encargado de recursos humanos se encarga de la inducción corporativa de los nuevos integrantes de la empresa y de incluirlos en la seguridad social que por ley les corresponde.

3- Su periodo de prueba que será de tres (3) meses.

4- Además, del encargado de recursos humanos los demás colaboradores deberán dar apoyo a los nuevos ingresos y darle entrenamientos continuos para el puesto que van a ocupar.

5- Entre otros.

Medidas correctivas en caso de:

1. Ausencias injustificadas
2. Llegadas tardías
3. Conflictos internos
4. Conflictos con clientes
5. Daño en equipos o maquinarias
6. Mal manejo de insumos o materiales
7. Violación normas de horario
8. Violación normas vestimenta
9. Violación uso de equipos de seguridad
10. Otros.

1- Independientemente del motivo por el que un trabajador decida faltar a su puesto de trabajo, la empresa tiene que recibir un justificante que acredite por qué no ha ido a trabajar. De lo contrario podrá poner en práctica 3 consecuencias legales: reducción salarial, sanciones disciplinarias o despido.

2- Las llegadas tardías son puestas en vigilancia y pueden llegar hasta la finalización del contrato de trabajo.

3- Los conflictos internos serán resueltos y puestos en manos del encargado de recursos humanos que debe ayudar a llevar un mejor ambiente laboral.

4- Los empleados deberán mantener un ambiente laboral fresco, para que las necesidades de los clientes sean resueltas a la mayor brevedad posible. En caso de que suceda algo, el gerente deberá llevar a reunión u orientación o hasta el despido del empleador.

5- Los daños ocasionados a equipos que sean propiedad de la empresa y que se pongan a la mano de empleados serán descontados de sus sueldos.

6- Los empleados deberán mantener y dar un buen uso a los materiales proporcionados por la empresa para el desarrollo de sus actividades diarias.



7- Las violaciones de normas de horario fijada por la empresa, pueden ser la causa de la separación del contrato de trabajo, los empleados deberán ser responsable con su horario de entrada y salida.

8- Las normas de vestimentas deberán cumplirse en lo absoluto, todo el personal deberá usar la camisa con el logo de la empresa y mantener un porte profesional, además deberán mantener la higiene en todo momento.

En el caso de las mujeres deberán llevar un atuendo femenino, peinados ligeros, colores de pelo normales, no prendas ajustadas, no blusas sin mangas o donde se muestre parte de su cuerpo.

Los hombres deberán llevar un corte de cabello adecuado, su uniforme limpio, no llevar aretes, zapatos color negro o marrón, pantalones finos, no usar gorras en horario de trabajo, entre otros.

9- Los equipos de seguridad, como extintores solo serán usados en momentos de emergencia.

10- Entre otros.

Periodo vacacional

- Anual
- Los empleados tomarán sus vacaciones en la fecha que la empresa disponga cada año de acuerdo con la necesidad de este.

Pago compensaciones

1. Salario
2. Vacaciones
3. Salario Navidad
4. Bonificación
5. Incentivos o comisiones
6. Horas extras



1.Las formalidades de pagos serán cada 15 días. Los empleados recibirán el mismo a través de transferencias bancarias a una cuenta que la empresa mandará a solicitar.

2.Las vacaciones serán anuales y los días dependerán de la cantidad de años que tenga el empleado en la empresa.

3.Los empleados tendrán derecho a recibir la compensación del salario número 13 todos los años a principios del mes de diciembre. Los empleados que no tengan un año en la empresa se le hará el cálculo de los meses correspondientes.

4.Los empleados obtendrán bonificaciones anualmente dependiendo el buen desempeño laboral que tengan de sus trabajos realizados para cumplir con las metas propuestas de la empresa.

5.Los incentivos o comisiones no aplican en esta empresa. Salvo algunos casos que lo ameriten y sea necesario hacerlo.

6.La empresa implementa el pago de horas extras.

Las horas extras se generan cuando se labora más de la jornada laboral ordinaria.

Las horas trabajadas en exceso de las 44 horas semanales serán pagadas con un aumento de un 35% de la hora normal. Las horas trabajadas en exceso de 68 horas a la semana serán pagadas con un 100% de aumento (Art. 203 del Código de Trabajo).



Despidos y pago de prestaciones laborales

Los empleados que cometan una falta que comprometa su contrato de trabajo con la empresa, se le pagarán sus prestaciones laborales de la forma en que la ley proporciona.

Capacitación

La empresa cuenta con un programa de capacitaciones para sus empleados, donde se imparten cursos que aportan al desarrollo tanto profesional como personal de sus empleados.



POLÍTICAS ORGANIZACIONALES





Compras

- 1. Insumos**
- 2. Equipos y maquinarias**
- 3. Materia prima**
- 4. Mercancía**



Tener provisión de presupuesto necesario para llevar a cabo las compras, así como no pasarse en el presupuesto anual que se haya acordado.

Mantener una continuidad en el suministro de productos y servicios que necesita nuestro negocio.

Promover y fortalecer continuamente la transparencia, eficiencia y agilidad de los procesos de compra.

Despacho de Mercancías

- 1. En tienda**
- 2. Delivery**
- 3. Pick Up**

La empresa no cuenta con delivery, pero ya le sugerimos poner un mensajero permitiéndole así tener un proceso de entrega más fácil tanto para la empresa como para las personas que adquieren nuestros servicios.

Los demás puntos, no aplican en esta empresa de servicio.



Modalidades Servicios:

- 1. Presencial**
- 2. Telefónico**
- 3. Virtual**

La empresa cuenta con modalidad tanto presencial como virtual, y ahora telefónica para brindarle un mejor servicio de calidad y facilidad a nuestros consumidores.

Horario de Atención al Cliente

Nuestro horario es de lunes a viernes de 8:30 am hasta 5:30 pm

Los sábados de 9:30 am hasta 12:30 pm.



Cobros.

1. Condiciones

2. Medios y formatos de pago

Las formas de pagos pueden ser tanto en efectivo, con tarjetas de créditos o débitos, transferencia bancarias o cheques.

Algunas condiciones se aplican.



Recepción Mercancías

En esta empresa, no aplica.



Garantías

Brindar a sus clientes los productos o servicios que siempre desean.

La empresa garantiza el proceso o servicio de tal manera que si no se realiza como debería la empresa asumirá los gastos. Algunas condiciones se aplican.



Venta a crédito:

- 1. Por mayor**
- 2. Por menor**
- 3. Plazo de pago**
- 4. Formato de pago**

La venta a crédito es aquella transacción donde el comprador recibe el bien o servicio y lo paga de forma diferida en el futuro. En este caso, se paga en cuotas mensuales.

Y los intereses por atraso en el pago podrían ser de un 10% hasta 15% sobre su pago actual.





Los pagos pueden ser tanto en efectivo, como por transferencia bancarias, cheques o tarjetas de débito.

Devoluciones

Las devoluciones o cambios en los servicios tendrán un plazo máximo de 14 días a partir de nuestra recepción del producto o servicio para realizar los cambios de lugar y que los servicios estén funcionando correctamente.

Reclamaciones y Quejas

Otros

Valorar la ley y el bienestar común por encima de cualquier tipo de ingreso económico u oportunidad de mercado.

Proporcionar a los empleados de la organización un ambiente agradable, reconfortante, seguro y divertido como parte del estímulo que les permite llevar a cabo una buena ejecución de sus labores diarias.

Venta al contado:
1. Por mayor
2. Por menor
3. Formato de pago



Cotizaciones

Las cotizaciones se realizan a medida que van llegando, y el proceso de respuesta va a depender de las cotizaciones pendientes.



La empresa cuenta con un buzón de sugerencias para cualquier reclamaciones o quejas que los consumidores puedan tener acerca de nuestro servicio o trato, con el fin de mejorar en la calidad y satisfacción de los consumidores.



NORMATIVAS MEDIOAMBIENTALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL O COMUNITARIA



Reciclaje

El reciclaje en las empresas consiste en clasificar residuos como hojas de papel, vasos de plástico o pantallas de ordenador, recogerlos y tratarlos hasta transformarlos en materias primas para su reciclaje.

Así se evita el desperdicio de recursos naturales que serán reutilizados y, por tanto, se reduce la huella de carbono de la empresa.

Poner en marcha iniciativas de desarrollo sostenible en la empresa es imprescindible para reducir su impacto en el planeta. Así, realizar la correcta gestión de los residuos forma parte del compromiso de responsabilidad social corporativa de las empresas.



Cabe mencionar que, es importante seguir ciertos pasos para poner en marcha una iniciativa de reciclaje en una empresa como son los siguientes:

- Analizar los residuos generados para implementar las mejores soluciones.
- Optimizar la recogida selectiva.
- Recoger los residuos de forma eficiente.
- Crear una conciencia ecológica entre los empleados y el personal de limpieza.
- Establecer objetivos medibles.
- Realizar un seguimiento para mejorar el proyecto.

Manejo de desechos



El manejo de los residuos es la intervención humana en el proceso de recolección, transporte, depósito en instalaciones preparadas y, finalmente, al tratamiento para aprovechar el residuo en cuestión o eliminarlo. Es decir, este manejo implica que el que genera residuos se haga cargo de ello y emprenda acciones para que no se sigan acumulando en los rellenos.

Valorar los residuos como recursos a reutilizar o reciclar, y eliminarlos de forma segura cuando corresponda, son reglas a tener en cuenta en la estrategia empresarial, ya que forman parte de un crecimiento inteligente, aportan ahorro, competitividad y una buena imagen, en una sociedad que cada vez valora más la necesidad de respeto al medio ambiente.

A continuación, les sugerimos algunas razones por la cual la empresa puede optar para invertir en este proceso del buen manejo de los residuos como son los siguientes:

- Es una gran oportunidad de contribuir al cuidado del medio ambiente.
- Puede ayudar a mejorar la imagen y posicionamiento de la empresa.
- Esas acciones la ayudan a reducir su huella ecológica.
- Las compañías aumentan la calidad de su cadena de valor, así como su reputación social.
- Disminuyen la cantidad de residuos que se envían a los rellenos sanitarios.





Limpeza e higiene

La empresa determina y proporciona todo lo necesario para regular las condiciones de orden, seguridad y limpieza, y fomentar la participación de todo el personal para mantener mejoras continuas en cuanto al bienestar y salud en los espacios de trabajo.



Entre las ventajas que aporta la limpieza e higiene de la empresa podríamos destacar las siguientes:

- Seguridad y un ambiente agradable de trabajo, el cual reduce los riesgos de accidentes para los mismos operarios.
- Promueve una imagen favorable de la empresa y la marca hacia el cliente.
- La eliminación de residuos que ayudan al crecimiento de microorganismos.
- La eliminación de residuos que favorecen la entrada y establecimiento de plagas.
- Aumenta la vida útil y eficiencia de los equipos, al igual que reduce los costos de mantenimiento.

Se le sugiere que también podrían hacer jornadas de limpieza para cuidar el medio ambiente.



Comunidad

La empresa recibe pasante de un colegio que está cerca de la comunidad.

Colaboraciones Sociales



Por el momento la empresa no cuenta con colaboraciones sociales. En ese caso, se le sugiere crear colaboraciones con otras entidades para así poder trabajar en conjunto, ya que serán más fuertes juntos de lo que serían cada uno por separado, así se evita competir uno con otros.

La cooperación entre empresas es la interrelación entre dos o más empresas independientes, que uniéndose o compartiendo parte de sus recursos y saber hacer (know-how), generan un grado de colaboración con el objetivo de incrementar sus ventajas competitivas y mejorar sus resultados.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de posibles colaboradores para la empresa como son:

- Empresas que ofrecen servicios o productos complementarios al tuyo.
- Instituciones y asociaciones relacionadas con tu sector.
- Instituciones y asociaciones relacionadas con tu público objetivo.
- Empresas que ofrecen tus mismos productos y servicios cuando no dispones de la capacidad suficiente para satisfacer la demanda (Competición).





Donaciones

Por el momento la empresa no hace ninguna donación.

Pero se le sugiere que se podría hacer donaciones anuales a instituciones de albergues para envejecientes o niños, personas con alguna condición especial, entre otras.



Actividades ecológicas



Por el momento la empresa no cuenta con actividades ecológicas.

A continuación, le sugerimos algunas de las actividades que podrían ayudar a mejorar el medio ambiente dentro y fuera de la empresa tales como:

- Involucrar a todos los trabajadores para un uso responsable de los recursos de la empresa.
- Fijar un día mensual de buenos hábitos ecológicos.
- Fortalecer el uso del correo electrónico.
- Ahorro de agua.
- Uso responsable del aire acondicionado.
- Reducir el gasto innecesario en papel.
- Uso de envases de material reciclado.
- Entre otras.

Otros

Entre otros principios medioambientales.





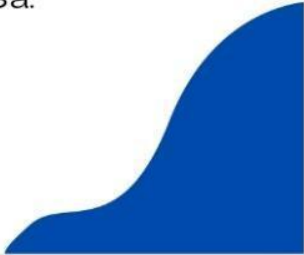
CONCLUSIÓN



Con la creación de este manual corporativo la Pyme Dominicana Mezón Gálvez & Asoc; se podrá mostrar al público su identidad corporativa, como está formada y las sugerencias que hacemos a través de este Diplomado de diseño y estructuración para su empresa. Los manuales permiten que tanto empleados como clientes conozcan su organización o negocio y la imagen comercial de este.

Cabe destacar que, este manual puede ser útil para que la empresa muestre a sus clientes lo que les puede ofrecer, así como para que se vea el tiempo de este en el mercado. Cuando los clientes conocen las raíces y la estabilidad de un negocio es bueno para la empresa, ya que los clientes que quedan satisfechos con los servicios ofrecidos son los que nos ayudaran a mantenernos en el lugar deseado en el mercado; además es de gran importancia, ya que a medida que pasan los años puede aparecer más competencia.

Durante el trayecto de este Diplomado hemos obtenido conocimiento acerca de la importancia que es para una empresa que tenga su identidad corporativa y su estructura organizacional bien definida. Esto nos ayudara a saber desenvolvernoss en el campo laboral y así poder dar ideas constructivas o de mejoras para la empresa la cual estemos trabajando o hasta para nuestra propia empresa.



BIBLIOGRAFÍA

- Kervin Mezòn. (08 de mayo, 2022). Empresa MEZÒN GÀLVEZ & ASOC.

FICHA MULTIMEDIA						
Elaborado por:	Eliana Campos		Fecha de elaboración:	29 junio, 2022		
Nombre:	CFG TRIMESTRE JUNIO 29.mp4					
Descripción del contenido:	Encuentro del Curso Final de Grado (Orientaciones y demás puntos a tratar en el módulo 3 para poder realizar el manual corporativo de la Pyme que estamos trabajando).					
Dirección Url:	https://drive.google.com/file/d/15cXByOU4bNhAf6hHluR55wEeKo_HfJ_u/view					
Tipo de material multimedia	Video	X	Audio		Recurso	

FRASES DE MOTIVACIÓN



**TRABAJAR EN EQUIPO
DIVIDE EL TRABAJO
Y MULTIPLICA
LOS RESULTADOS.**

**Tu estudio de hoy es una
inversión para el
mañana.**

**INSISTIR,
PERSISTIR,
RESISTIR
Y NUNCA
DESISTIR**

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

Dedicarle este proyecto principalmente a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

También a mis padres: Reina Isabel Trinidad y José Agustín Rodríguez, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado siendo mi inspiración y dándome las fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis hermanas: María Guadalupe Rodríguez y Nayali Rodríguez, y amigos, por siempre estar ahí para apoyarme y sacar lo mejor de mí para que siga adelante y nunca me rinda.

Quiero agradecer a mi colega y amigo Kervin Mezòn, por confiar en mí, y por abrirnos las puertas de su empresa MEZÒN GÀLVEZ & ASOC. Y darnos la oportunidad de trabajar con ellos en este maravilloso proceso de Curso Final de Grado.

De igual manera mis agradecimiento a la Universidad Abierta Para Adultos (UAPA) por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos 4 años, a cada uno de los facilitadores que fueron parte de mi proceso académico en el transcurso de mi carrera y en especial a nuestra facilitadora acompañante del curso final de grado Eliana Campos, por enseñarnos sus valiosos conocimientos que han sido de gran ayuda para nosotros en este diplomado y que nos ayudarán a crecer cada día como profesionales, gracias por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

Para finalizar, quiero darle las gracias a mi colega y amiga, Diana Mejía que a pesar de quedar separadas en grupos distintos siempre estaba ahí para apoyarme y ayudarme en lo que fuera necesario, y también, a mi otra colega y compañera de grupo, Marileidy Martínez quien siempre ha estado ahí en todo este proceso de curso final de grado, ayudándonos una con otra cuando nos quedamos hasta tarde de la madrugada para terminar un trabajo o cuando ya no podíamos más ninguna, siempre nos dábamos aliento para que cada uno de los trabajo quedaran lo mejor posible, lo que una no se sabía lo complementa la otra, gracias por formar parte de esta gran experiencia conmigo.

Yessica Rodríguez Trinidad

Agradezco a la presencia Divina del cielo, nuestro Dios y Creador por darme salud y darme las fuerzas para levantarme cada día y luchar por mis sueños.

A mis padres, amigos y familiares que estuvieron en cada momento de mi carrera. De una manera muy especial a mi esposo Yasser Peralta por ser mi impulso desde el primer trimestre de clases en el 2018, por mantenerse conmigo en los momentos en los que quería renunciar y motivarme a dar lo mejor de mí. A mi amiga y compañera de carrera Katherine Isidor por ser motivación para mí, por ayudarme sin condiciones algunas.

Agradecimientos de corazón a Mezón Gálvez & Asoc. por confiar en nosotras y poner en nuestras manos las informaciones de su empresa y de esa forma darnos la oportunidad de trabajar con ella en este nuestro proyecto tan esperado y anhelado de toda la carrera.

A todos los maestros con los que impartí materias, por enseñarme y ayudarme en mi área, así como a nuestra acompañante de Curso Final de Grado Eliana Campos por enseñarnos tanto y con tanto empeño. Por último, agradezco a mi compañera líder del grupo C, Yessica Rodríguez por mantenerse ahí para mí en todo momento durante este proyecto, y darme apoyo en las madrugadas cuando ambas ya no podíamos más.

Marileidy M. Martínez Díaz

En primer lugar, quiero darle las gracias a mi Dios por permitirme cumplir este objetivo propuesto, luego a la Universidad Abierta Para Adultos (UAPA), y a mis Facilitadores por siempre brindar lo mejor de cada uno, especialmente por nuestra querida Eliana Campos por siempre estar a las disposiciones nuestras.

A mi familia y amigos porque gracias a su apoyo y consejo he llegado a realizar la más grande de mis metas.

En agradecimiento a mi Madre: Catalina Cruz Sánchez, por el apoyo recibido durante mi formación profesional y a Mi Hija: Laila Moreno, porque sus presencias han sido y serán siempre el motivo más grande que me ha impulsado para lograr esta meta, a Cristhian Leonardo García por su comprensión, tolerancia, quiero expresar un profundo agradecimiento a quien, con su ayuda, apoyo me alentó a lograr esta hermosa realidad.

A mi hermana la cual fue un motor de ayuda, inspiración para seguir este arduo camino, la cual fue la primera en graduarse. A la empresa "MEZÓN GÁLVEZ & ASOC.", por abrirnos sus puertas y permitirnos reestructurar su organización.

Claritza Victoriano Cruz