

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**“REFORMULACIÓN DE LAS FUNCIONES DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN  
DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE LOGÍSTICA PARA EVENTOS  
MASIVOS Y CORPORATIVOS UBICADA EN LA ZONA 4 DE MIXCO, GUATEMALA.”**

**MÉLANY SARAÍ RIVERA NORIEGA**

**ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

**GUATEMALA, MARZO DE 2022**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“REFORMULACIÓN DE LAS FUNCIONES DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN  
DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE LOGÍSTICA PARA EVENTOS  
MASIVOS Y CORPORATIVOS UBICADA EN LA ZONA 4 DE MIXCO, GUATEMALA.”**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

**MÉLANY SARAÍ RIVERA NORIEGA**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADA**

GUATEMALA, MARZO DE 2022

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

DECANO: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán  
SECRETARIO: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales  
VOCAL I: Dr. Byron Giovanni Mejía Victorio  
VOCAL II: Msc. Haydeé Grajeda Medrano  
VOCAL III: VACANTE  
VOCAL IV: P.A.E. Olga Daniela Letona Escobar  
VOCAL V: P.C. Henry Omar López Ramírez

MÉTODO DE ELABORACIÓN Y EXAMEN DE TESIS

De conformidad al, numeral 7.7 del Punto SÉPTIMO del Acta número 20-2018, de la sesión celebrada el 31 de Julio de 2018. TITULO IV, contenido en el Normativo que regula las opciones de graduación a nivel de Licenciatura de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en la sesión celebrada por Junta Directiva.

JURADO QUE PRACTICÓ EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE: Lic. Jaime René Ocampo Muralles  
SECRETARIA: Licda. Gladys Eugenia Mazariegos López  
EXAMINADOR: Lic. Álvaro David Reyes Hernández



Guatemala, 08 de octubre de 2021

Licenciado:

Carlos Alberto Hernández Gálvez  
Director Escuela de Administración de Empresas  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala


Licenciado Hernández:

De conformidad con el dictamen emitido por la Dirección de Escuela, de fecha diecisiete de noviembre de dos mil veinte, le informo que he realizado las actividades de asesoría, revisión y discusión del contenido del trabajo de tesis denominado **“REFORMULACIÓN DE LAS FUNCIONES DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE LOGÍSTICA PARA EVENTOS MASIVOS Y CORPORATIVOS, UBICADA EN LAS ZONA 4 DE MIXCO, GUATEMALA”** elaborado por la estudiante Mélangy Saraí Rivera Noriega, el mismo cumple con las normas y requisitos académicos necesarios y constituye un aporte valioso para la facultad.

Con base en lo anterior emito dictamen favorable a efecto que se realicen los trámites correspondientes, previo a obtener el título de Administradora de Empresas en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Licda. Lorena Ileana Hernández García  
Administradora de Empresas  
Colegiada No. 7328

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS  
Edificio "s-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 346-2022  
Guatemala, 05 de abril del 2022

Estudiante  
MÉLANY SARAÍ RIVERA NORIEGA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 06-2022, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 31 de marzo de 2022, que en su parte conducente dice:

#### QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

##### 5.1 Graduaciones

##### 5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación

Se tienen a la vista las providencias y oficios de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas y Estudios de Postgrado; en las que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron el Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación, por lo que se trasladan las Actas del Jurado Examinador y los expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1º. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y/o Trabajos Profesionales de Graduación. 2º. Autorizar la impresión de tesis, Trabajo Profesional de Graduación y la graduación a los siguientes estudiantes:

#### ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

NOMBRES Y APELLIDOS	REGISTRO ACADÉMICO	TEMA DE TESIS:
MÉLANY SARAÍ RIVERA NORIEGA	200913579-3	"REFORMULACIÓN DE LAS FUNCIONES DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE LOGÍSTICA PARA EVENTOS MASIVOS Y CORPORATIVOS UBICADA EN LA ZONA 4 DE MIXCO, GUATEMALA."

3º. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



## **ACTO QUE DEDICO**

### **A DIOS**

Por darme la inteligencia y fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

### **A MIS PADRES**

Por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar a la culminación de mi carrera.

### **A MIS HERMANOS**

Por estar siempre presentes, por medio de su ejemplo y apoyo moral que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

### **A MI FAMILIA**

A mis abuelos, tíos, cuñados y sobrinos por la ayuda y paciencia en este proceso.

### **A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS**

Por la paciencia, ayuda y tiempo brindado en el proceso de la carrera académica.

### **A MI ASESORA**

Licda. Lorena Hernández que me brindo su ayuda técnica y profesional para la elaboración de mi tesis.

### **AGRADECIMIENTO ESPECIAL**

Al propietario y gerente administrativo de la empresa, que me abrieron las puertas para poder realizar el presente trabajo.

## ÍNDICE

Contenido	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO	
1.1 Empresa	1
1.1.1 Empresa privada	1
1.2 Administración	1
1.2.1 Proceso administrativo	2
1.2.1.1 Planeación	2
I. Elementos de la planeación	2
a. Misión	3
• Visión	3
• Valores	3
b. Objetivos	4
c. Metas	4
d. Estrategias	4
• Tipos de estrategias	4
e. Tácticas	7
f. Políticas	7
g. Programas	7
h. Procedimientos	8
i. Presupuestos	8
j. Normas	8
k. Reglas	9
II. Instrumentos administrativos de la planeación	9
a. Plan de acción	9

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
III. Diagnostico FODA	10
III.1 Análisis FODA	10
a. Fortalezas	10
b. Oportunidades	10
c. Debilidades	11
d. Amenazas	11
III.2 Matriz FODA	11
a. Formulación de estrategias	12
• Estrategias FO	12
• Estrategias DO	12
• Estrategias FA	13
• Estrategias DA	13
b. Implementación de estrategias	13
c. Evaluación de estrategias	14
1.2.1.2. Organización	14
I. Elementos de organización	14
a. Funciones	14
b. Jerarquías	15
c. Puestos	15
II. Estructura organizacional	15
III. Diseño organizacional	16
a. Tipo de estructura organizacional	16
b. Dimensión y categoría de la estructura	17
c. Modelo del diseño organizacional y sus características	18
d. Departamentalización	19
e. Tramo de control administrativo	20



<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
f. Sistema organizacional	20
IV. Instrumentos de la organización	21
a. Organigramas	21
b. Descripción técnica de puestos	21
c. Descripción de procedimientos	22

## CAPÍTULO II

### DIAGNÓSTICO DE LAS FUNCIONES DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE LOGÍSTICA PARA EVENTOS MASIVOS Y CORPORATIVOS, UBICADA EN LA ZONA 4 DE MIXCO, GUATEMALA

2.1 Metodología de la investigación	23
2.2 Antecedentes de la empresa	25
2.3 Situación actual de las funciones de planeación y organización	27
2.3.1 Función de planeación	27
2.3.1.1 Elementos de planeación	27
a. Misión	27
• Visión	29
• Valores	31
b. Objetivos	32
c. Metas	33
d. Estrategias	34
e. Tácticas	36
f. Políticas	38
g. Programas	39
h. Procedimientos	41
i. Presupuestos	42
j. Normas	42

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
k. Reglas	43
2.3.1.2 Instrumentos administrativos de planeación	44
a. Plan de acción	44
2.3.1.3. Análisis FODA	45
a. Fortalezas	45
b. Debilidades	48
c. Oportunidades	49
d. Amenazas	51
2.3.2 Función de organización	52
2.3.2.1 Elementos de la función de organización	52
a. Funciones	52
b. Jerarquías	53
c. Puestos	54
2.3.2.2 Estructura organizacional	54
2.3.2.3 Diseño organizacional	56
a. Tipo de estructura organizacional	56
b. Diseño de la estructura y sus categorías	56
c. Modelo del diseño organizacional y sus características	57
d. Departamentalización	57
e. Tramo de control administrativo	58
f. Sistema organizacional	60
2.3.2.4 Instrumentos de la organización	60
a. Organigramas	61
b. Descripción técnica de puestos	61
c. Descripción de procedimientos	62
2.4 Análisis de resultados	63

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>	
2.4.1	Planeación	63
2.4.2	Organización	64

### CAPÍTULO III

#### PROPUESTA PARA LA REFORMULACIÓN DE LAS FUNCIONES DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE LOGÍSTICA PARA EVENTOS MASIVOS Y CORPORATIVOS, UBICADA EN LA ZONA 4 DE MIXCO, GUATEMALA

3.1	Justificación de la propuesta	67
3.2	Objetivo de la propuesta	68
3.3	Reformulación de las funciones de planeación y organización	68
3.3.1	Función de planeación	68
3.3.1.1	Elementos de la función de planeación	68
a.	Misión	69
•	Visión	69
•	Valores	69
b.	Objetivos	70
c.	Metas	70
d.	Estrategias	72
e.	Tácticas	73
f.	Políticas	75
g.	Programas	77
h.	Procedimientos	79
i.	Presupuestos	79
j.	Normas	79
k.	Reglas	80
3.3.1.2	Formulación de estrategias	81
3.3.1.3	Implementación de estrategias	81

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
a. Planes de acción	81
3.3.1.4 Evaluación de estrategias	125
3.3.2 Función de organización	127
3.3.2.1 Elementos de la función de organización	127
a. Funciones	127
b. Jerarquías	128
c. Puestos	128
3.3.2.2 Estructura organizacional	129
a. Organigrama general propuesto	130
b. Organigrama nominal	130
c. Organigrama funcional	131
3.3.2.3 Diseño organizacional	132
a. Tipo de estructura organizacional	132
b. Dimensión y categorías de la estructura	132
c. Modelo del diseño y sus características	133
d. Departamentalización	133
e. Tramo de control administrativo	134
f. Sistema organizacional	134
3.3.2.4 Instrumentos de la organización	134
a. Descripción técnica de puestos	134
b. Descripción de procedimientos	138
3.4 Presupuesto para implementar la propuesta	144
3.5 Beneficios cualitativos al implementar la propuesta	145
3.6 Plan de acción para implementar la propuesta	146

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
CONCLUSIONES	148
RECOMENDACIONES	149
REFERENCIAS	151
ANEXOS	153

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
1	Conocimiento de la misión	28
2	Conocimiento de la visión	30
3	Aplicación de valores	31
4	Metas establecidas formalmente	33
5	Acciones para ser competitivos	35
6	Comunicación de tácticas	37
7	Establecimiento de políticas	38
8	Conocimiento de programas	40
9	Factores internos y externos	45
10	Organigrama nominal general actual	55
11	Personal a cargo	59
12	Conocimiento del puesto de trabajo	61
13	Matriz FODA	66
14	Programa de inducción	78

## ÍNDICE DE CUADROS

No.	Descripción	Página
1	Colaboradores encuestados y entrevistados	26
2	Plan de acción <b>Estrategia FO-1</b>	83
3	Plan de acción <b>Estrategia FO-2</b>	88
4	Plan de acción <b>Estrategia DO-1</b>	93
5	Plan de acción <b>Estrategia FA-1</b>	100
6	Plan de acción <b>Estrategia FA-2</b>	105
7	Plan de acción <b>Estrategia DA-1</b>	110
8	Plan de acción <b>Estrategia DA-2</b>	114
9	Presupuesto para implementar la propuesta	144
10	Plan de acción para implementar la propuesta	147

## ÍNDICE DE FORMATOS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
1	Nuevos servicios	84
2	Material necesario para mudanzas	85
3	Trifoliar publicitario de nuevos servicios	86
4	Carta de alianza	89
5	Catalogo para alianza	90
6	Afiche de la filosofía empresarial	94
7	Rótulo institucional misión	95
8	Rótulo institucional visión	96
9	Rótulo institucional de valores	97
10	Cotización para rótulos institucionales	98
11	Afiche rack publicitario	101
12	Contrato para la prestación de servicios	103
13	Carta de cobro	104
14	Programa de trabajo de seguridad e higiene ocupacional	106
15	Organigrama general propuesto	111
16	Organigrama nominal propuesto	112
17	Organigrama funcional propuesto	113
18	Descripción técnica de puestos – jefe administrativo-financiero	115
19	Símbolos de la Norma ANSI	118
20	Descriptor de procedimientos propuesto	119
21	Lista de chequeo para equipo	124
22	Evaluación de estrategias propuestas	126



<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
23	Organigrama general propuesto	130
24	Organigrama nominal propuesto	131
25	Organigrama funcional propuesto	132
26	Descripción técnica de puestos – Técnico de audio	135
27	Descriptor de procedimientos propuesto – Servicio de mudanza	139

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
1	Descriptor de puestos	154
2	Programa de Inducción	190

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis se elaboró en una empresa que presta servicios de logística para eventos masivos y corporativos, ubicada en la zona 4 de Mixco, Guatemala, enfocada en las funciones administrativas de planeación y organización con el objetivo de efectuar la reformulación de ellas, para que permitan determinar las decisiones que la unidad de análisis puede tomar por el bien de la misma. A continuación, se detalla el contenido de cada uno de los capítulos:

En el capítulo I, se hace referencia al marco teórico, donde se definen temas y subtemas de los elementos e instrumentos de las funciones de planeación y organización, que sirvieron de fundamento para la investigación de campo y la propuesta.

Capítulo II, detalla la situación de la unidad de análisis en cuanto a la aplicación de los elementos e instrumentos de las funciones de planeación y organización, además se realizó un diagnóstico FODA según la recopilación de datos obtenidos.

En el capítulo III, se muestra la propuesta de la reformulación de las funciones administrativas de planeación y organización dirigida a la unidad de análisis para dar respuesta a la problemática actual y su aplicación en cuanto a la filosofía empresarial, estrategias, planes de acción, estructura y diseño organizacional, descriptor técnico de puestos y procedimientos.

Por último, se presentan las conclusiones de la investigación, las recomendaciones que dan respuesta a la problemática actual de la unidad de análisis, las referencias utilizadas en la investigación y el anexo correspondiente.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

A continuación, se definen los temas y subtemas que se relacionan con los elementos e instrumentos de las funciones de planeación y organización que sirve de fundamento para la investigación de campo y la propuesta:

### **1.1 Empresa**

“Es un grupo social en el que, a través de la administración del capital y trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad” (Münch, 1994, p. 16). Es por ello que las empresas son de vital importancia para generar empleo, sostenibilidad económica, social y financiera para un bien común, al mismo tiempo su fin es proporcionar calidad, cantidad y producir un bien o servicio para los clientes. Existen diferentes tipos de empresas que se clasifican en industriales, comerciales, de servicio, privadas y públicas; para efectos de investigación se define la siguiente:

#### **1.1.1 Empresa privada**

Una empresa privada “busca la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general o social” (Münch, 1994, p. 20). Es un tipo de empresa comercial de propiedad privada con inversionistas, su razón de ser es la obtención de lucro, beneficiar a la comunidad y satisfacer necesidades.

### **1.2 Administración**

Es el “Conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas, que tiene como finalidad apoyar los objetivos organizacionales a través de obtener resultados de máxima eficiencia y eficacia en la coordinación y aprovechamiento de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos” (Franklin, 1998, p. 324). De esta manera se dirigen los esfuerzos para lograr los objetivos en común de una empresa, que orienta sus esfuerzos para el aprovechamiento de los recursos disponibles y de esa

manera ofrecer a la comunidad satisfactores de necesidades y alcanzar los objetivos organizacionales.

### **1.2.1 Proceso administrativo**

“Es aquel que planea, organiza, integra, dirige y controla las actividades de la organización y el que emplea los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización” (Pañeda, 2004, p. 25). Ayuda a que se realicen las actividades y se alcancen los objetivos, de esta manera utilizar los recursos disponibles para dirigir y coordinar a los colaboradores en un ambiente favorable. Las fases del proceso administrativo son planeación, organización, integración, dirección y control, para efectos de investigación se analiza la planeación y organización.

#### **1.2.1.1 Planeación**

En la administración, es importante determinar los objetivos que se desean lograr dentro de una empresa, al mismo tiempo establecer el ¿cómo?, ¿a dónde quieren ir? ¿Por qué quieren ir allí? y ¿en qué condiciones? se realizan las acciones para el cumplimiento de ellos. De esta manera “La planeación establece las bases para determinar el elemento riesgo y minimizarlo. La eficiencia en la ejecución depende en gran parte de una adecuada planeación, y los buenos resultados no se logran por sí mismos: es necesario establecerlos con anticipación” (Pañeda, 2004, p.38).

### **I. Elementos de planeación**

Se definen a continuación, los elementos de misión, visión, valores, objetivos, metas, estrategias, tácticas, políticas, programas, procedimientos, presupuestos, normas y reglas:

## **a. Misión**

Es la razón de ser en una empresa la cual la distingue de cualquier otra de su tipo, se da a conocer por medio de una declaración formal y escrita que da respuesta a las siguientes preguntas: ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? ¿Por qué lo hacemos? ¿Con qué lo hacemos? y ¿Dónde lo hacemos?; por lo que es importante darla a conocer a los colaboradores en la empresa. Franklin indica que es un “enunciado que se constituye en guía de actuación que enlaza lo deseado con lo posible” (2017, p. 14).

- **Visión**

Chiavenato la define como “la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es el acto de verse a sí misma proyectada en el tiempo y en el espacio” (2009, p. 67). Un concepto que expresa las aspiraciones fundamentales de una empresa, que contesta la pregunta ¿Quién o quiénes queremos ser? en determinado tiempo para transformar en realidad lo deseado.

- **Valores**

Constituyen la forma en que se comporta un individuo, en el ámbito que se desenvuelve en una organización, debido a ello en las empresas es importante establecer valores que ayudan a fijar la forma de proceder en cada uno de los colaboradores para convivir en armonía en la realización de las actividades. Por lo que “Es una creencia básica sobre lo que se puede hacer o no, lo que es o no es importante. Los valores constituyen las creencias y las actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual” (Chiavenato, 2009, p. 66).

## **b. Objetivos**

Son los que dirigen las acciones, para lograr de forma específica el resultado deseado en la organización, haciéndolo de manera medible, cuantificable y realizable; se clasifican en generales y específicos. De esta manera Pañeda dice que “Un objetivo es un blanco que se debe alcanzar para que la organización cumpla sus metas” (2004, p. 47).

## **c. Metas**

La manera que describe Franklin la conceptualización de una meta es que, son “unidades de medida que relacionan recursos y acciones con objetivos” (2017, p. 10). Por lo que es un conjunto de actividades previamente planeadas a corto plazo y sirven para medir el éxito de la empresa.

## **d. Estrategias**

Según Koontz, Weihrich y Cannice es la “Determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la instrumentación de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos” (2008, p. 111). Es un conjunto de acciones, responsabilidades integradas y sistematizadas, que se realizan al establecer los recursos y medios que se emplean para lograr los objetivos y así crear una ventaja competitiva.

### **• Tipos de estrategias**

A continuación, se describen algunas estrategias a desarrollar en beneficio para la unidad de análisis:

### ✓ **Estrategia de distribución**

En la actualidad las personas buscan comodidad, ahorro, conveniencia y facilidades en la obtención de un producto o servicio que les satisfaga sus necesidades, es por ello que las empresas deben tomar muy en cuenta las oportunidades que les brinda el mercado e innovar. Derivado de ello, parte fundamental es brindar a los clientes los productos o servicios de manera simple y cómoda, con ello es esencial tomar en cuenta los canales de distribución que ayudaran en satisfacer esas necesidades. Fisher y Espejo indican que “el canal de distribución lo constituye un grupo de intermediarios relacionados entre sí que llevan los productos y servicios de los fabricantes a los consumidores y usuarios finales” (2017, p. 1). De esta manera se crean beneficios para los clientes y uno de ellos es el lugar, donde se puede llevar un servicio o producto cerca del consumidor final.

### ✓ **Estrategia de promoción de ventas**

Fisher y Espejo la describen “es dar a conocer los productos en forma directa y personal, además de ofrecer valores o incentivos adicionales del producto a vendedores o consumidores” (2017, p. 23). Lo cual, da como resultado la estimulación en la venta de un producto por medio de un correo directo, catálogos, publicaciones, premio, demostración y exhibición en el que se adquiere un beneficio al obtener un producto. Las empresas pueden utilizar diferentes maneras para vender sus productos y en especial si son casi idénticos en comparación con los de la competencia utilizan promociones que ayudan a ganar consumidores.

### ✓ **Estrategia de publicidad**

Las acciones que ayudan en el logro de objetivos y la rentabilidad de la empresa varían según las necesidades que cada empresa tenga, parte importante es darse a conocer y estimular las ventas. La publicidad se utiliza para provocar la compra inmediata o a futuro de clientes actuales y potenciales. Con ello, la publicidad se dice que es “aquella actividad que utiliza una serie de técnicas creativas para diseñar comunicaciones



presuasivas e identificables, transmitidas a través de los diferentes medios de comunicación” (Fisher & Espejo, 2017, p. 41)

### ✓ **Estrategia de producto**

La manera que lo describe Fisher y Espejo “es una de las más importantes dentro de la mezcla de mercadotecnia, ya que los productos fracasarán si no satisfacen los deseos, necesidades y expectativas de los consumidores” (2011, p. 104). De tal manera, es primordial satisfacer las necesidades de los clientes por medio de los productos o servicios que en el mercado existen y que pasan por el proceso de selección y compra, para que de esa manera se pueda obtener al mismo tiempo satisfacción al cliente y rentabilidad para la empresa.

### ✓ **Estrategia de precio**

Es importante permanecer en el mercado y las empresas se valen de múltiples estrategias para lograr parte de sus objetivos, es por ello que se valen del precio de los productos o servicios que ofrecen para obtener mayor participación en el mercado en el que se desenvuelvan. Fischer y Espejo indican que “una empresa puede determinar la participación que tiene en el mercado. En algunos aspectos, la participación en el mercado mide mejor el éxito de la empresa que la tasa de retorno sobre la inversión, sobre todo en mercados crecientes” (2011, p. 142). Por lo tanto, muchas empresas optan por bajar sus precios para obtener una penetración rápida sin perder la inversión de sus productos o servicios.

### **e. Tácticas**

Conjunto de actividades para la ejecución de un plan y cumplir un fin específico, que conlleva un crecimiento organizacional para implementar las estrategias. Franklin (2009) indica que es un “Curso de acción mediante el cual debe activarse o realizarse una estrategia. Esquema específico de empleo de recursos dentro de una estrategia general” (p. 489).

### **f. Política**

Son lineamientos que se les proporcionan a los colaboradores en las empresas, que orientan las acciones para la correcta ejecución de las actividades diarias que ayudan a crear un compromiso en el comportamiento laboral y así tomar decisiones que favorezcan a la organización. Tal como lo dice Pañeda “son declaraciones amplias y generales de acciones esperadas que sirven como guía para la toma de decisiones administrativas o para supervisar las acciones de los subordinados” (2004, p. 46).

### **g. Programas**

Franklin lo especifica, y dice que es una “Agrupación de diversas actividades a las que se asigna tiempo y recursos para su realización” (2017, p. 10). Es un tipo de plan, debido a que agrupa los objetivos, estrategias, metas, políticas, procedimientos, reglas, asignación de tareas, recursos financieros y humanos que se requieren para su realización; con ello se obtiene un documento en donde se coloca la secuencia de dichas tareas y el tiempo requerido para su ejecución.

## **h. Procedimientos**

En una organización es importante y necesario que el área administrativa realice sus tareas de forma detallada y que se establezcan de manera permanente, donde especifiquen los pasos secuenciales de las mismas. Debido a ello se organizan las actividades de manera ordenada para que se realicen según lo planeado en beneficio de la empresa. Indica Koontz et al. que son “planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras” (2008, p. 112).

## **i. Presupuestos**

Pañeda indica que “Es el instrumento de planeación fundamental de muchas organizaciones, dado que obliga a la compañía a realizar por anticipado una recopilación numérica de flujo de efectivos, gastos e ingresos, desembolsos de capital utilización de trabajo o de horas maquina esperado” (2004, p. 48). Es la información que se planea anticipadamente para la realización de actividades en una organización, con el fin de obtener los resultados esperados que se dan a conocer en términos numéricos para la estimación de gastos y costos que se ejecutarán.

## **j. Normas**

Son acciones requeridas que se han fijado con anticipación en una empresa para que se desenvuelvan en un entorno satisfactorio y brinden un servicio o producto de calidad que satisfaga las necesidades de la comunidad. Son “Las líneas de acción emitidas por grupos de filiación y corporativos” (Franklin, 2001, p. 273).

## **k. Reglas**

Koontz et al. dice que “Establecen las acciones específicas necesarias, o su ausencia, para evitar que existan desviaciones” (2008, p. 112). Son decisiones y acciones gerenciales definidas y específicas respecto a las cosas que pueden o no hacer los colaboradores en situaciones determinadas del entorno laboral para que se obtengan resultados óptimos en la realización de las actividades diarias.

## **II. Instrumentos administrativos de planeación**

Generalmente la planeación está asociada con la elaboración de planes que constituyen una herramienta para la toma de decisiones eficaces, ayuda a resolver conflictos internos y alcanzar los objetivos de una empresa. Hay diversidad de planes entre ellos están: Plan de trabajo, plan de investigación, plan de acción y plan operativo anual, para efectos de la investigación se analiza el plan de acción:

### **a. Plan de acción**

Franklin (2009) indica que “se definen en forma coordinada las metas, estrategias, políticas, directrices y técnicas, así como los instrumentos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados” (p. 487). Es una herramienta que se utiliza para el alcance de objetivos, donde se especifica tiempo y medios que se utilizarán para su realización; el plan de acción incluye: nombre del plan, objetivo, número correlativo, actividades, metas, persona responsable, tiempo de inicio y final, costo para su implementación (descripción y costo unitario), presupuesto que conlleva cada actividad y el total de presupuesto.

### **III. Diagnostico FODA**

A continuación, se definen cada uno de los elementos que ayudan a obtener un diagnóstico de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una empresa, donde se evalúan los factores internos y externos:

#### **III.1 Análisis FODA**

“Es la de determinación de los factores que pueden favorecer (Fortalezas y Debilidades) u obstaculizar (Debilidades y Amenazas) el logro de los objetivos establecidos con anterioridad para la empresa” (Pañeda, 2004, p. 70). Es útil realizar este tipo de análisis, debido a que se autoevalúan de forma interna y externa las situaciones que enfrentan para realizar estrategias competitivas que ayuden a prevenir cualquier eventualidad en el futuro y obtener el mayor provecho de los factores positivos que poseen.

##### **a. Fortalezas**

Son “aquellas características propias de la empresa que le facilitan o favorecen el logro de objetivos” (Pañeda, 2004, p. 70). Son las actividades, habilidades, destrezas que la empresa realiza de manera eficaz o cualquier recurso tecnológico, administrativo y económico con el que cuenta de forma interna y que puede beneficiar a la empresa al crear ventajas competitivas que ayudan al desarrollo y rentabilidad de la misma.

##### **b. Oportunidades**

Son tendencias, preferencias o todo aquello que se encuentra en el exterior de la empresa que se puede tomar a favor de la misma para el aprovechamiento de ello, de esa manera resultan factores positivos en el entorno de la empresa, que se pueden aprovechar para el mejor funcionamiento de la misma. Pañeda (2004) las describe

como “situaciones que se presentan en el ambiente de la empresa y que podrían favorecer el logro de los objetivos” (p. 70).

### **c. Debilidades**

Son “aquellas características propias de la empresa que constituyen obstáculos internos para lograr los objetivos” (Pañeda, 2004, p. 70). Las empresas enfrentan diferentes dificultades de manera interna que no favorecen el alcance de los objetivos y se perciben como “puntos débiles”, coloca a la empresa en una situación desfavorable ante la competencia; al analizar estos obstáculos se pretende minimizar los factores negativos.

### **d. Amenazas**

De manera externa una empresa evalúa las tendencias negativas que los rodean y que afectan las actividades y planes para el cumplimiento de los objetivos. “Situaciones que se presentan en el ambiente de las empresas y que podrían afectar negativamente las posibilidades de logro de los objetivos” (Pañeda, 2004, p. 70). Al saber que estas situaciones atentan contra la estabilidad de la empresa se analizan las soluciones a ello, al prevenir el futuro mediante una planeación eficaz.

## **III.2 Matriz FODA**

Unas de las razones por las que se lleva a cabo, es porque se convierte en una herramienta fácil de usar al establecer la realidad que enfrenta la empresa para alcanzar los objetivos. “Por tanto, se introdujo la matriz FODA para analizar la situación competitiva de una compañía, o incluso una nación, que lleve al desarrollo de cuatro series de alternativas estratégicas distintas” (Koontz et al., 2008, p. 136). A continuación se describen las diferentes estrategias:

## **a. Formulación de estrategias**

“Las estrategias se basan en el análisis de los ambientes externo (amenazas y oportunidades) e interno (debilidades y fortalezas)” (Koontz et al., 2008, p. 138). Permiten identificar los cursos de acción factibles de la situación en la empresa. Combina las variables obtenidas del ámbito interno que la empresa posee y se obtienen ventajas que ayuden a minimizar las debilidades mediante las fortalezas; de la misma manera se realiza con el ambiente externo al reducir las amenazas por medio de las oportunidades que tienen en su entorno.

- **Estrategias FO**

Para Koontz et al. (2008) indica que “Estas estrategias capitalizan las fortalezas de una compañía para aprovechar las oportunidades” (p. 138). Es una de las estrategias que mejores resultados obtiene tras su aplicación, debido a que utiliza las fortalezas de la empresa para aprovechar las oportunidades que se encuentran en el exterior y así maximizar el potencial de estos dos factores al lograr un (maxi-maxi).

- **Estrategias DO**

Lo que pretende esta estrategia es minimizar las debilidades internas de la empresa con las oportunidades externas a ella (mini-maxi). “una empresa con debilidades en algunas áreas puede desarrollarlas desde el interior o adquirir las competencias necesarias... en el exterior para aprovechar las oportunidades en el ambiente externo” (Koontz et al., 2008, p. 138).

- **Estrategias FA**

La manera de describir dichas estrategias Koontz et al. (2008) es que se “Utiliza las fortalezas de la organización para ocuparse de las amenazas en el ambiente” (p. 138). En base a ello, lo que se pretende es hacer un maxi-mini con los recursos que se tenga internamente para el logro de la estrategia, donde se determina la manera de enfrentar los desafíos en cada organización y hace la diferencia para obtener el éxito, al poner en práctica la estrategia FA se maximizan las fortalezas internas que posee la empresa para minimizar con ellas las amenazas externas.

- **Estrategias DA**

Las empresas, en su deseo de ser fuertes competitivamente analizan cuáles son sus debilidades y amenazas externas que los rodean, al realizar este análisis se minimizan los factores internos y externos que perjudican el desarrollo de las actividades de la empresa. Para lograr beneficios de las estrategias DA se efectúa que como lo describe Koontz et al. (2008) consiste en “minimizar debilidades y amenazas, y se conoce como estrategia mini-mini” (p. 138).

## **b. Implementación de estrategias**

Es llevar a cabo los planes, lo cual requiere “el compromiso total de la alta dirección, en donde sea visible la participación directa de los ejecutivos para la aplicación de todos los cambios resultantes” (Pañeda, 2004, p. 87). De esta manera se logran los objetivos planteados, al cumplir con las actividades, metas, tiempo y costos que conlleva cada plan, de igual manera se hace un aprovechamiento de recursos, incentiva a tener una comunicación constante entre los jefes y colaboradores.



### **c. Evaluación de estrategias**

Proceso mediante el cual se evalúa la efectividad de las estrategias como de las personas responsables de su ejecución para que conforme los resultados que se obtienen se adecuen a la realidad y haya un mejoramiento significativo en el transcurso del tiempo. De tal manera que se realiza un “Proceso de confrontación de los resultados obtenidos en función de las acciones realizadas que permite medir la eficiencia, eficacia y congruencia” (Franklin, 2009, p. 484).

#### **1.2.1.2 Organización**

Franklin la define como “proceso (...) para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía con el fin de contribuir al logro de objetivos de comunicaciones a un grupo de personas” (Franklin, 2009, p. 14). Es un conjunto de acciones que comprende dividir actividades, lo que conlleva el simplificar las actividades, recursos y mejorar las funciones de la empresa para que sean más sencillas de realizar y con ello obtener la satisfacción de los clientes.

#### **I. Elementos de organización**

En la fase de organización se establecen funciones, jerarquías y puestos que a continuación, se describen:

##### **a. Funciones**

Franklin (2009) las describe como “la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarias para cumplir con las atribuciones encomendadas a la organización” (p. 251). Debido a ello, son las actividades que ayudan al cumplimiento de los objetivos

empresariales y se utilizan para realizar las actividades con eficiencia y precisión, de esa manera se simplifican los procesos.

### **b. Jerarquías**

Son las disposiciones de las funciones que se establecen según el orden de rango, grado o importancia de las labores que desempeñan los colaboradores en la empresa. Por ello, se hace la distinción de los trabajadores entre sí según sus facultades y el nivel jerárquico al que pertenecen. Franklin (2009) indica que es el “Orden de precedencia establecido entre los integrantes de una organización, derivado de la distribución de autoridad y responsabilidad” (p. 485).

### **c. Puestos**

“Conjunto de funciones (tareas o atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama. La posición define las relaciones entre el cargo y los demás cargos” (Chiavenato, 2000, p. 292). Cada colaborador tiene responsabilidades que cumplir por medio de actividades definidas que al desarrollarse conviven entre dos o más personas que ocupan las mismas tareas o diferentes atribuciones, pero al interactuar se unen esfuerzos y se cumplen los objetivos organizacionales.

## **II. Estructura organizacional**

“Define las conexiones entre las unidades y los departamentos, quién depende de quién, y adopta la forma de descripciones de puestos, organigramas, constitución de equipos y comités” (Chiavenato y Arão Sapiro, 2011, p. 108). La manera en que se relacionan, sus niveles jerárquicos y el tipo de comunicación que utilizan las áreas de la empresa internamente para alcanzar los objetivos organizacionales.

### **III. Diseño organizacional**

Chiavenato (2009) dice que “representa la arquitectura de la organización, la estructura y distribución de sus órganos y puestos, cuáles son las relaciones de comunicación entre ellos, cómo se define el poder y cómo deben funcionar las cosas” (p. 202). De esa manera se hace posible que la empresa brinde con rapidez, eficiencia y calidad un bien o servicio a la comunidad que tiene una necesidad que satisfacer.

#### **a. Tipo de estructura organizacional**

Según las necesidades, actividades, procesos, características y requerimientos de cada empresa se utiliza algún tipo de estructura, las más usadas son: funcional, por productos, geográfica o por territorios, clientes, por proceso o equipo y por secuencia. “Es posible utilizar diversos modelos de organización aplicables a la estructuración de departamentos o áreas” (Münch, 1994, p. 62).

Para la presente investigación se analiza la estructura funcional:

- **Estructura funcional**

“Se agrupan todos los trabajos en departamentos principales bajo sendos jefes, quienes se ocupan de una sola clase de trabajo y pueden concentrar en él todas sus energías con la mínima desviación” (Pañeda, 2004, p. 128). Es por eso que refleja la forma lógica en que se realizan las actividades, separa las funciones principales de las demás y el tipo de control es más riguroso; debido a ello, centralizan sus tareas según las funciones principales de las secundarias.

## **b. Dimensión y categoría de la estructura**

Puede favorecer la utilización eficiente de los gerentes y el desempeño efectivo de sus subordinados, por ello se delimita la dimensión que puede haber en las empresas según su actividad productiva y la cantidad de colaboradores.

### **• Dimensión vertical**

A continuación, se describen los niveles jerárquicos según la dimensión vertical que se dan en las empresas:

#### **- Nivel institucional**

Chiavenato (2000) lo llamó estratégico “pues allí se toman las decisiones y se establecen los objetivos de la organización, así como las estrategias necesarias para lograrlos” (p. 37). Se le conoce también como nivel estratégico, es el más elevado porque lo integran los propietarios, accionistas, directores y altos ejecutivos de la empresa, debido a ello se crea bajo incertidumbre al no tener control y poder de los eventos externos que se presentan en el futuro pero se planean para los imprevistos por medio de las estrategias.

#### **- Nivel intermedio**

Según Chiavenato (2000) dice que “Se encarga de que las decisiones tomadas en el nivel institucional (en la cima) sean adecuadas a las operaciones realizadas en el nivel operacional (la base de la organización)” (p. 37). Se le conoce también como nivel táctico y lo conforman los mandos medios que son responsables de poner en marcha los planes y estrategias que establecen los ejecutivos de la empresa y supervisar que se realicen adecuadamente para el logro de los objetivos institucionales.

## **- Nivel operacional**

Se encuentra en las áreas inferiores de la empresa, como su nombre lo indica es donde se ejecutan las tareas, físicamente se hallan los colaboradores que ejecutan el trabajo físico que requiere la realización de un producto o servicio que demanda un esfuerzo elevado. Se realiza en el nivel estratégico con la dirección del nivel intermedio que “abarca la programación y ejecución de las actividades diarias de la empresa” (Chiavenato, 2000, p. 38).

### **c. Modelo del diseño organizacional y sus características**

Según Münch (1994) dice que “se refiere a los distintos tipos, sistemas o modelos de estructuras organizacionales que se pueden implantar en una empresa” (p. 65). Los factores que determinan el tipo de modelo que acopla a alguna empresa en específico son: el giro del negocio, magnitud, características, recursos, objetivos, tipo y cantidad de producción. Los tipos de estructuras más comunes son: lineal o militar, lineal-funcional, staff, comités, multidivisional, holding, matricial. Para la presente investigación se analiza el lineo -funcional, que se define a continuación:

- **Líneo-funcional**

Münch (2014) indica que “Se basa en agrupar las funciones de acuerdo con las áreas funcionales de las empresa” (p. 62). Se combinan los dos tipos de organización al aprovechar la funcionalidad de la especialización de cada actividad en una función y la autoridad y responsabilidad que conlleva la lineal.

#### **d. Departamentalización**

Es un proceso en el que se agrupa a los colaboradores en unidades administrativas donde se les asignan actividades específicas según su área, sección, especialización de trabajo según su similitud y donde se pretende agrupar en unidades para el logro de objetivos en común que se persiguen. Franklin (2009) dice que “implica la especialización del trabajo de acuerdo con el lugar, producto, servicio, cliente o proceso que resulta de una división o combinación del personal, las operaciones y sus actividades en grupos o unidades relacionadas entre sí” (p. 371).

##### **• Tipos de departamentalización**

Las empresas según su situación determinan cual es el tipo de agrupamiento que satisface las necesidades de los clientes, así como las de la empresa, existen diferentes tipos, entre ellas están: funcional, por productos, geográfica o por territorios, clientes, por procesos y por secuencia. Para la presente investigación se hace referencia a la siguiente:

##### **✓ Funcional**

Este tipo de departamentalización “consiste en agrupar las actividades análogas según su función primordial para lograr la especialización y, con ello, una mayor eficiencia del personal” (Münch, 1994, p. 62). Lo cual define con claridad las actividades y las labores que se desempeñan según la unidad o puesto de trabajo en la organización, al lograr así el máximo desarrollo y aprovechamiento de los colaboradores.

#### **e. Tramo de control administrativo**

Según Franklin dice que “Es el número de unidades administrativas que dependen directamente de un órgano superior (2009, p. 374). Es importante determinar cuantas personas puede supervisar un jefe o gerente para que según ese análisis se determine el número de niveles de una empresa que se necesitan para obtener eficiencia; puede haber tramos de control estrechos o amplios, los cuales se describen a continuación:

- **Tramo de control estrecho**

Cuando en la empresa se tienen varios niveles administrativos crean altos costos al necesitar más supervisores, lo que genera una estrecha supervisión, estricto control y la comunicación es rápida entre colaboradores y supervisores. Se “produce una estructura alta con muchos niveles de supervisión entre la alta gerencia y el nivel más bajo” (Pañeda, 2004, p. 137).

#### **f. Sistema organizacional**

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) indican: “Hemos señalado dos tipos de sistemas (los mecanicistas y los orgánicos) para integrar a los empleados y las tareas que desempeñan” (p. 376). Su funcionalidad es la de integrar a los colaboradores y las tareas a desarrollar. A continuación, se describen los dos tipos de sistemas:

- **Sistema mecanicista**

Este tipo de sistema se basa en tareas especializadas, rígidas, se utiliza los niveles jerárquicos para el control de los colaboradores, la comunicación es importante. Robbins & Coulter (2010) se refieren a este modelo organizacional como “estructuras organizacionales mecanicistas se esfuerzan por alcanzar la eficiencia y dependen en gran medida de reglas, normas, tareas estandarizadas y controles similares. Este diseño trata de minimizar el efecto de la ambigüedad y personalidades y opiniones

diferentes” (p.190). Este sistema va más acorde a las empresas sólidas y predecibles debido a que requiere alta especialización, clara cadena de mando y formalización.

#### **IV. Instrumentos de la organización**

Son recursos que ayudan a la adecuada realización de las acciones y al aprovechamiento de los recursos, en la investigación se analizan organigramas, descripción de puestos y descripción de procedimientos, los cuales se describen a continuación:

##### **a. Organigramas**

Son gráficas de la estructura formal de una empresa donde se muestran las relaciones internas entre las funciones, niveles jerárquicos, obligaciones y las autoridades existentes. Se simbolizan con cuadrados, rectángulos o círculos.

Representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. (Franklin, 2009, p. 14)

##### **b. Descripción técnica de puestos**

Según Pañeda (2004) “Es una relación escrita que delinea los deberes y las condiciones relacionadas con el puesto. Proporciona datos sobre los que el aspirante hace, como lo hace y por qué lo hace” (p. 165). Las empresas realizan un documento descriptivo que incluye: identificación (nombre del puesto, código, unidad administrativa, le reporta a, le reportan, fecha de elaboración), objetivo, atribuciones, especificación (requisitos de educación y de experiencia, habilidades y destrezas), responsabilidad (errores, maquinaria/equipo, relaciones con otros, información confidencial, dinero/valores, supervisión), nivel de esfuerzo (mental y físico), condiciones ambientales



y riesgos que se presenten en la ejecución de su puesto de trabajo y al momento que un colaborador es contratado se entrega un ejemplar que describe lo anterior.

### **c. Descripción de procedimientos**

Hay diferentes formas de definir los procedimientos, Pañeda (2004) lo describe como “una serie de actividades de carácter repetitivo que se realiza en forma cronológica y secuencial” (p. 72). Por ello, la descripción del procedimiento indica las actividades a cumplir y la forma de realizarlas por los miembros de una empresa; la forma en que se representa es a través de un formato llamado descripción del procedimiento que incluye: nombre de la empresa, fecha, nombre del procedimiento, número de pasos, quién lo elaboró y quién lo aprobó, se divide en tres columnas en las cuales se indica el puesto responsable, número de actividad, descripción de la actividad y se complementa con el flujograma que es la representación gráfica de los pasos a seguir en la realización de las actividades diarias de la empresa.

A continuación, se describe la situación actual de la unidad de análisis derivado de la investigación de campo realizada, la cual se encuentra en el capítulo II:

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO DE LAS FUNCIONES DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE LOGÍSTICA PARA EVENTOS MASIVOS Y CORPORATIVOS, UBICADA EN LA ZONA 4 DE MIXCO, GUATEMALA**

En la investigación de campo, se recopiló información de la unidad de análisis referente a la situación actual de las funciones de planeación y organización, la cual se detalla a continuación:

#### **2.1 Metodología de la investigación**

Los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizaron en la investigación de campo, para recabar información de la situación actual de la unidad de análisis, son los siguientes:

El método científico se aplica en sus tres fases: indagadora, demostrativa y expositiva; la fase indagadora se desarrolló a través de fuentes primarias que son 15 colaboradores que forman actualmente el equipo de trabajo de la empresa, distribuidos en 5 puestos a nivel administrativo y 10 a nivel operativo, de los cuales se obtiene información de interés y en las fuentes secundarias se consultaron textos relacionados con el tema de investigación. La fase demostrativa se realizó al comprobar la hipótesis planteada en el plan de investigación y la información obtenida en la investigación de campo; la fase expositiva se da a conocer los resultados por medio del informe final de tesis que incluye: marco teórico, diagnóstico administrativo y propuesta de la reformulación las funciones de planeación y organización. El método deductivo se aplica al analizar la información obtenida de lo general a lo particular para establecer la problemática actual de la unidad de análisis.

Las técnicas que se utilizaron son: el censo, la entrevista, investigación bibliográfica y la observación directa. El censo se efectuó a 10 colaboradores que forman parte del área operativa, donde se adquirió información relevante sobre la situación actual de la empresa con base a las funciones de planeación y organización. La entrevista se realizó a 5 colaboradores que forman parte del área administrativa en la que se obtuvieron datos importantes de las fortalezas y dificultades que afrontan. La investigación bibliográfica se realizó por medio de actividades encaminadas a delimitar documentos de los temas de interés para la investigación. La observación directa se realizó con la recopilación de datos en cada una de las visitas en las instalaciones de la unidad de análisis.

Los instrumentos que se utilizaron son: para el censo que se realizó a todos los colaboradores de la empresa al utilizar el cuestionario estructurado para el nivel operativo y la guía de entrevista para el nivel administrativo, los cuales contienen la misma información, pero se dividió con el objetivo de tener las diferentes percepciones de los dos niveles. Cada uno de ellos constó de varias preguntas cerradas y abiertas referente a las funciones de planeación y organización que ayudaron a obtener información de la empresa, que al cotejarla con las fichas bibliográficas y la guía de observación adiciona información de la unidad de análisis.

Es importante resaltar que debido a la pandemia la empresa tuvo que realizar cambios en sus actividades principales debido a las restricciones gubernamentales se tomó la decisión de liquidar a los 30 colaboradores y quedarse con 10 colaboradores del área operativa y 5 del área administrativa, y los otros 15 colaboradores del área operativa fueron despedidos de forma definitiva, lo cual se realizó para sobrellevar la crisis que enfrenta la empresa porque según el tipo de negocio en el que ellos se desenvuelven no pueden realizar eventos masivos.

## **2.2 Antecedentes de la empresa**

La unidad de análisis inició en 1997, donde su propietario prestaba los servicios de: discoteca, reparación de computadoras, alquiler de cañoneras y amenizar fiestas de diversos tipos, para ello contaba con 4 empleados. Con el tiempo se dio a conocer de boca en boca por medio de los clientes y de esta manera aprovecho las oportunidades que se le presentaban y con ello adquirió nuevo equipo, innovó e incursionó en eventos masivos, al comprar generadores eléctricos, pantallas LED, luces de última tecnología para cubrir giras, eventos VIP, conciertos de artistas nacionales e internacionales, entre otros. Debido a ello, necesito más personal para satisfacer las necesidades que tenía en cada evento y a inicios del año 2020 contaban con 30 colaboradores distribuidos 5 a nivel administrativo y 25 a nivel operativo.

A continuación, se muestra un cuadro donde se desglosan los puestos de trabajo y el número de colaboradores que laboran en la empresa y se indican los colaboradores que ya no trabajan en la unidad de análisis según el puesto de trabajo que desempeñaban antes de la pandemia:

**CUADRO 1****Colaboradores encuestados y entrevistados****Empresa de logística para eventos masivos y corporativos****Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad De Guatemala****Año 2021**

<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>				
No.	Puesto	Total	Entrevistado	
1	Gerente general	1	1	
2	Gerente administrativo	1	1	
3	Gerente de compras y mantenimiento	1	1	
4	Jefe de ventas y producción	1	1	
5	Jefe de operaciones	1	1	
TOTALES		5	5	
<b>ÁREA OPERATIVA</b>				
No.	Puesto	Total	Encuestados	Despedido
6	Técnico de estructuras	3	2	1
7	Mecánico	3	2	1
8	Técnico de luces	2	1	1
9	Técnico de audio	3	1	2
10	Seguridad	2	1	1
11	Operarios	5	2	3
12	Asistente administrativo	1	1	0
13	Técnico de pantallas	3	0	3
14	Carpintero	1	0	1
15	Pintor	1	0	1
16	Electricista	1	0	1
TOTALES		25	10	15

Fuente: trabajo de campo realizado en abril 2021.

Por la pandemia mundial la empresa vive una crisis, debido a que no pueden realizar eventos masivos por las restricciones gubernamentales y por el riesgo que se corre en contagios, pero con base a ello la unidad de análisis reutilizó su equipo y mobiliario para generar capital, ejemplo de ello es la realización de fletes, renta de chalet en Puerto San José, reparación de Vehículos y pequeños eventos corporativos; pero al no obtener los resultados positivos que se deseaban el Gerente General tomo la decisión de indemnizar a 30 colaboradores y luego tuvo que despedir a 15 colaboradores del área

operativa, actualmente cuenta con 15 colaboradores distribuidos en 12 puestos de trabajo, los cuales se distribuyen 5 en el área administrativa y 10 en el área operativa, los cuales son colaboradores proactivos y tienen mayor tiempo de laborar en la empresa. En consecuencia, las necesidades que se dan en la unidad de análisis se suplen por varios colaboradores donde no importan las atribuciones que comúnmente realizan, pueden ayudar a otro compañero para solventar la ausencia de los demás puestos de trabajo.

## **2.3 Situación actual de las funciones de planeación y organización**

Se presenta el análisis de las funciones de planeación y organización específicamente de los elementos e instrumentos que se aplican en la unidad de análisis, los cuales se ven representados con el total de los colaboradores que fueron encuestados y entrevistados, a continuación:

### **2.3.1 Función de planeación**

Se analizan elementos, instrumentos y tipos de planeación de la siguiente manera:

#### **2.3.1.1 Elementos de planeación**

A continuación, se describen cada uno de los elementos de planeación y se hace énfasis en que la misión, visión y valores están definidos formalmente, los cuales fueron proporcionados por la gerente administrativa de forma impresa:

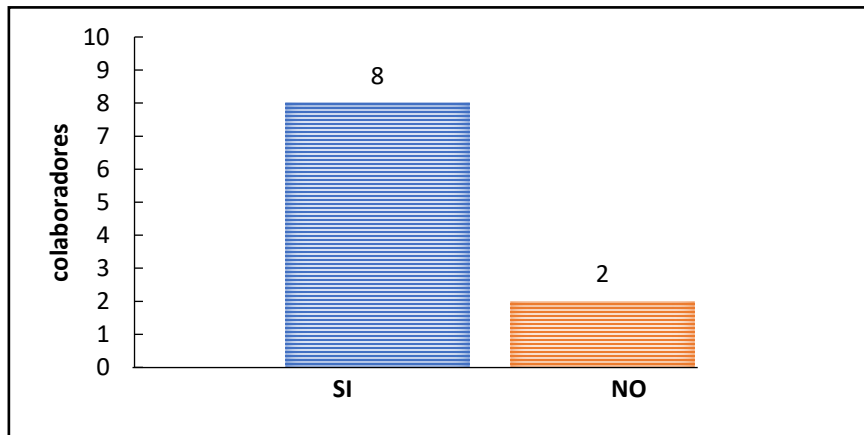
##### **a. Misión**

La misión de la unidad de análisis es la siguiente:

“Somos una empresa guatemalteca que se dedica a dar servicios de escenarios, video, sonido e iluminación profesional, con personal altamente capacitado, con los mejores precios del mercado”.

Se pregunta a los colaboradores si tiene conocimiento de la misión de la empresa y los resultados son los siguientes:

**Gráfica 1**  
**Conocimiento de la misión**  
**Según 10 colaboradores del nivel operativo**  
**Empresa de logística para eventos masivos y corporativos**  
**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**  
**Año 2021**



Fuente: trabajo de campo realizado en abril 2021.

De acuerdo a lo que indican 8 colaboradores, la empresa se dedica a la realización de eventos masivos, rentas de equipo de audio, iluminación y estructuras; por lo que se sienten identificados con la misión de la empresa, entre las ideas que tienen, se mencionan las siguientes: “atender bien a los clientes”, “ser una fuente de apoyo para los clientes”, “hacer negocios”, “ofrecer servicios personalizados”, entre otros. Los otros 2 colaboradores indican no conocer la misión, debido a que no se reúnen con la gerente administrativa para tener dicha información y uno de ellos tiene menos de un año de laborar en la empresa.

Al momento de entrevistar a los colaboradores del área administrativa, 4 indican que se realizan eventos masivos, nacionales e internacionales y 1 de ellos expresa que se dedican al área de entretenimiento y espectáculo, por lo que conocen la misión de la

empresa, aunque no está definida formalmente, pero destaca que en los inicios de la empresa estaba definida pero no tenían la variedad de servicios con los que cuentan en la actualidad. De forma unánime dicen que la dan a conocer en reuniones a los colaboradores.

Se observó que los colaboradores saben a qué se dedica la unidad de análisis, debido a que al cumplir con sus atribuciones ellos se dan cuenta de la función principal de la empresa, pero la misión no se la hacen saber a los colaboradores debido a que esta desactualizada, por lo que, se indica que hay necesidad de actualizarla para estar más enfocados en su entorno actual y así darla a conocer de una manera efectiva a los colaboradores.

- **Visión**

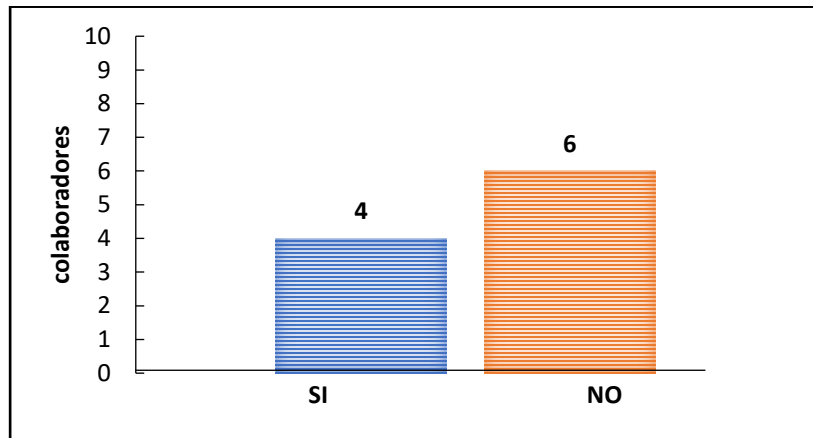
La visión de la unidad de análisis es la siguiente:

“ser la empresa reconocida como líder en servicios de escenarios, video, sonido e iluminación profesional a nivel nacional para beneficiar a nuestros trabajadores y nuestros clientes”.

Se pregunta a los colaboradores si tienen conocimiento de la visión y de qué forma se dan a conocer, con base a ello se obtienen los siguientes resultados:



**Gráfica 2**  
**Conocimiento de la visión**  
**Según 10 colaboradores del nivel operativo**  
**Empresa de logística para eventos masivos y corporativos**  
**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**  
**Año 2021**



Fuente: trabajo de campo realizado en abril 2021.

Según se muestra en la gráfica, 4 colaboradores exteriorizan que si les han dado a conocer la visión por medio de reuniones y charlas donde los mantienen informados. Debido al desempeño del trabajo de cada colaborador expresan que ven a la empresa en el futuro cercano como: “prestando los mejores servicios”, “prosperar al superar la pandemia” y “como una empresa líder”. Los 6 colaboradores restantes indican que no conocen la visión de la empresa, pero dicen que “no les afecta en el desempeño de sus atribuciones”.

En el área administrativa, los 5 colaboradores expresan que si dan a conocer la visión a los que tienen a su cargo por medio de reuniones de manera verbal. Visualizan a la empresa en lo futuro, como: “reinventándose al utilizar los recursos que tienen en la actualidad para solventar sus gastos”, “una de las empresas más grandes que supla las necesidades de eventos masivos”, “obtener estabilidad laboral”, “dar oportunidades de empleo” y “crecimiento laboral”.

Se observó que la unidad de análisis si cuenta con la visión institucional, pero de igual manera que la misión, esta no es aplicable para la actualidad que enfrenta la unidad de análisis debido a que se realizó cuando la empresa iniciaba y no prestaba el servicio de arrendamiento de equipo, eventos masivos y corporativos.

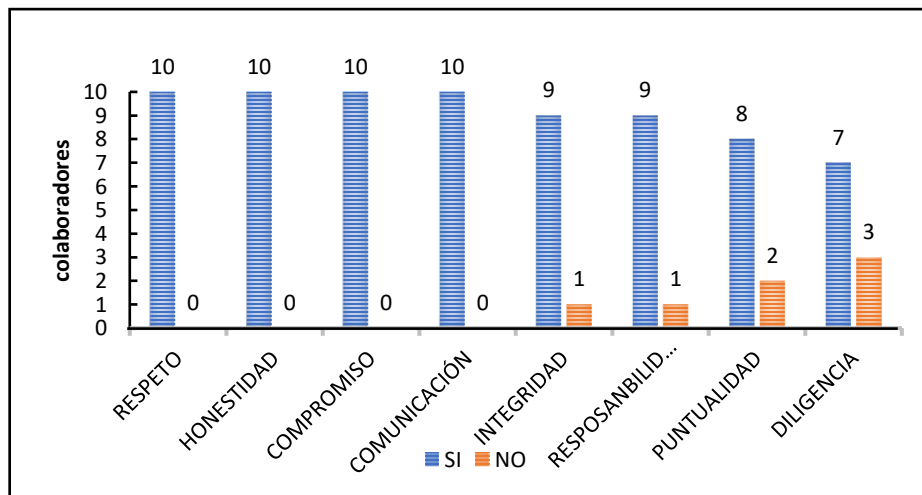
- **Valores**

La unidad de análisis cuenta con valores establecidos formalmente que son:

- ✓ “Honestidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Lealtad
- ✓ Profesionalismo”

En las actividades diarias los colaboradores expresan que aplican los siguientes valores:

**Gráfica 3**  
**Aplicación de valores**  
**Según 10 colaboradores del nivel operativo**  
**Empresa de logística para eventos masivos y corporativos**  
**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**  
**Año 2021**



Fuente: trabajo de campo realizado en abril 2021.

10 colaboradores indican que aplican el respeto en el trato con sus compañeros y hacia los clientes, honestidad al “ser sinceros con los jefes”, “no robar”, “no agarrar algo sin permiso”, el compromiso lo viven al sentirse motivados en su trabajo y de esa manera

cumplir con sus atribuciones y la comunicación de los colaboradores hacia el área administrativa es genuina porque se sienten en confianza para expresar sus pensamientos e ideas en pro de la unidad de análisis, pero actualmente también les ha beneficiado porque el gerente general les exterioriza la situación que enfrentan por la pandemia y con base a ello, los colaboradores desean ayudar para alcanzar las metas de la empresa. En los valores de integridad, responsabilidad, puntualidad y diligencia los colaboradores difieren en su aplicación al decir que “no siempre cumplen con sus obligaciones con la mejor actitud”, “no se está de acuerdo con alguna decisión y se muestran molestos”, “no se llega a la empresa puntualmente porque viven lejos”, entre otros, pero se les hace saber por medio de reuniones, charlas y del ejemplo del gerente general las cosas que necesitan mejorar.

En el área administrativa, los 5 colaboradores indican que aplican todos los valores en sus actividades diarias y que se los hacen saber al personal a cargo, por medio de reuniones y pláticas personales cuando hay algún problema en seguir alguna directriz o entre compañeros y en el momento que se requiere corregir alguna actitud contraria a lo indicado por la unidad de análisis.

Por medio de la observación, se determina que la unidad de análisis cuenta con valores establecidos formalmente, pero desactualizados y debido a que no se encuentran de manera visible los colaboradores desconocen cuáles son los valores institucionales. En la realización de sus actividades se les comunica de forma verbal los valores a cumplir; los colaboradores que están actualmente en la empresa son de confianza, debido a ello se esfuerzan por cumplir sus atribuciones y hacerlo de la mejor manera al aplicar los valores organizacionales individualmente para tener una armonía laboral.

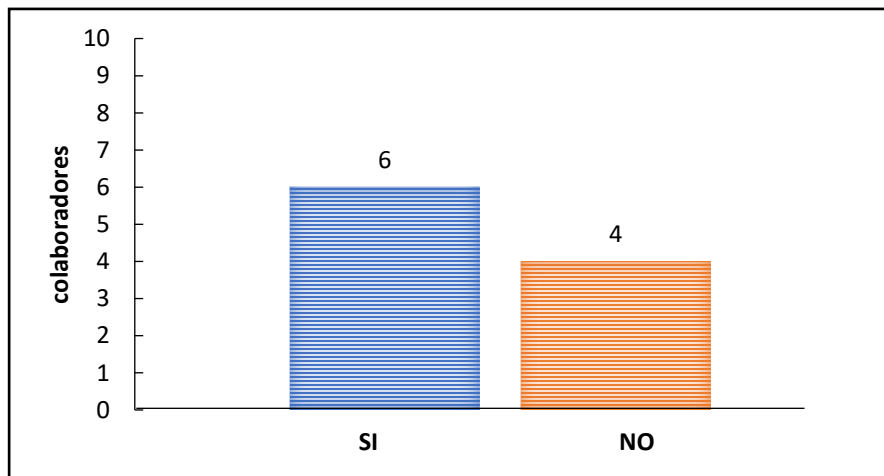
## **b. Objetivos**

Según información proporcionada, se indica que empíricamente establecen los objetivos y en reuniones de trabajo es cuando se mencionan, pero no se les hacen saber a los colaboradores. Uno de los objetivos que la gerente administrativa recuerda es “lograr una buena participación en el mercado de empresas de audio”.

### c. Metas

Se cuestiona a los colaboradores si las metas están establecidas formalmente, si tiene conocimiento de ellas y si los jefes se las dan conocer, los resultados se presentan a continuación:

**Gráfica 4**  
**Metas establecidas formalmente**  
**Según 10 colaboradores del nivel operativo**  
**Empresa de logística para eventos masivos y corporativos**  
**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**  
**Año 2021**



Fuente: trabajo de campo realizado en abril 2021.

Los colaboradores indican que ayudan en el cumplimiento de las metas de la empresa, al expresar que parte de ello es: “realizar las tareas requeridas”, “darle mantenimiento al equipo”, “atender con amabilidad a los clientes”, “vender”, “ser una fuente de empleo”, “ser la mejor empresa en eventos corporativos y conciertos”, “evaluar la satisfacción de los clientes”, “que cada evento sea único”, “responsabilidad”, “hacer bien el trabajo”. Derivado de ello, se indica que al momento de planear un evento se les recuerda que todo lo que realizan es para satisfacer las necesidades de los clientes, pero conforme lo hagan cumplen las metas institucionales.

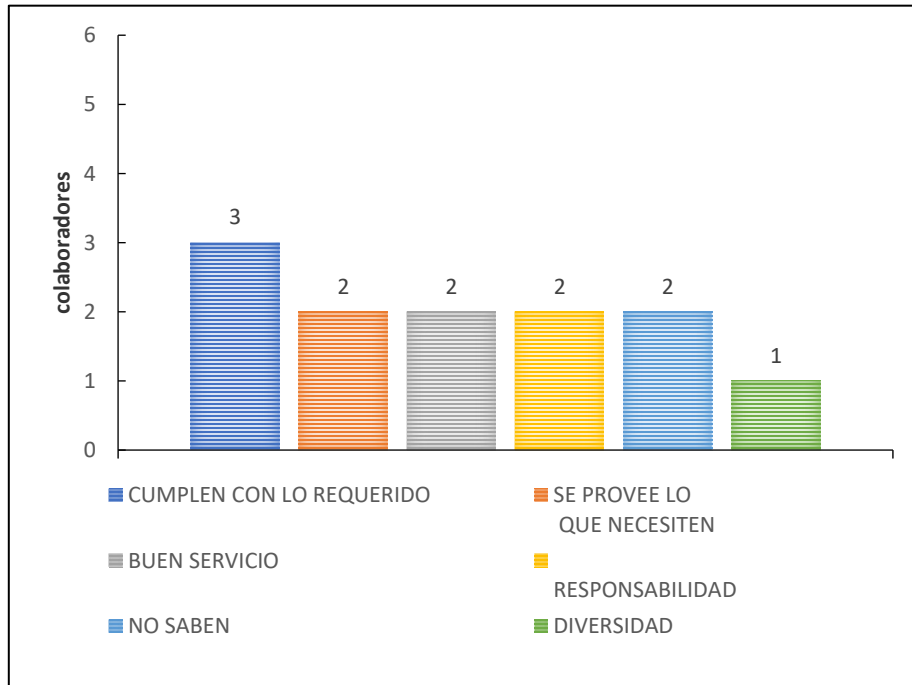
Al momento de preguntar al personal del área administrativa, 2 colaboradores expresan que, si cuentan con metas establecidas, 3 de ellas son las siguientes: “ser empresa líder en Guatemala”, “salir de las deudas por medio de la generación de empleo”, “reinventarse con otras actividades”. Los 3 colaboradores restantes dicen que no poseen metas establecidas formalmente, pero tienen conocimiento por medio de reuniones sobre cuáles son las metas por las que trabajan, se mencionan algunas de ellas: “no olvidar nada para los eventos por medio de un check list”, “estar a la vanguardia de la tecnología” y “ser la empresa líder”. Para que se cumplan las metas ayudan a los colaboradores que tiene a su cargo por medio de la exteriorización de las metas en reuniones, supervisión del trabajo que realizan, dan instrucciones para que puedan utilizar el equipo nuevo en sus áreas de trabajo y acoplarse a la situación que viven por la pandemia.

Por medio de la observación se determinó que, si cuentan con metas que se establecieron hace 24 años, las cuales no se acoplan a la realidad actual de la empresa debido a que se encuentra desactualizadas. A continuación, se mencionan las siguientes: “Tener equipo con tecnología de vanguardia”, “ser una fuente de empleo”, “realizar el trabajo con eficiencia y calidad” actualmente “salir de las deudas”. De esta manera expresa que es necesaria la actualización de las mismas y darlas a conocer de una manera óptima.

#### **d. Estrategias**

Para el cumplimiento de estrategias que ayudan a tener ventajas competitivas para ser diferentes y repercutir en la preferencia de los clientes para la prestación de servicios, se indican las actividades que se realizan, siendo las siguientes:

**Gráfica 5**  
**Acciones para ser competitivos**  
**Según 10 colaboradores del nivel operativo**  
**Empresa de logística para eventos masivos y corporativos**  
**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**  
**Año 2021**



Fuente: trabajo de campo realizado en abril 2021.

La mayoría de los colaboradores expresan que la empresa si cuenta con habilidades y realizan acciones para tener mayor participación en el mercado, según se observa en la gráfica, 8 de los colaboradores dan diversidad de opiniones y es por eso que coinciden con otros compañeros, al expresar que la unidad de análisis cumple con lo requerido por el cliente, “si no se tiene lo que el cliente quiere, se compra”, brindan un buen servicio, se distinguen por ser más responsables, ofrecen diversidad de servicios que no prestan los demás, por ejemplo: rentan equipo y mobiliario a empresas encargadas de eventos a pesar que ellos no tengan el evento a cargo. 2 colaboradores indican que no saben cuáles son las acciones que realizan.

En el área administrativa, los 5 colaboradores coinciden al decir que la empresa si lleva a cabo estrategias que lo hacen ser competitivos, de las mencionadas son las siguientes: tienen variedad de equipo para rentan y lo utilizan como estrategia porque

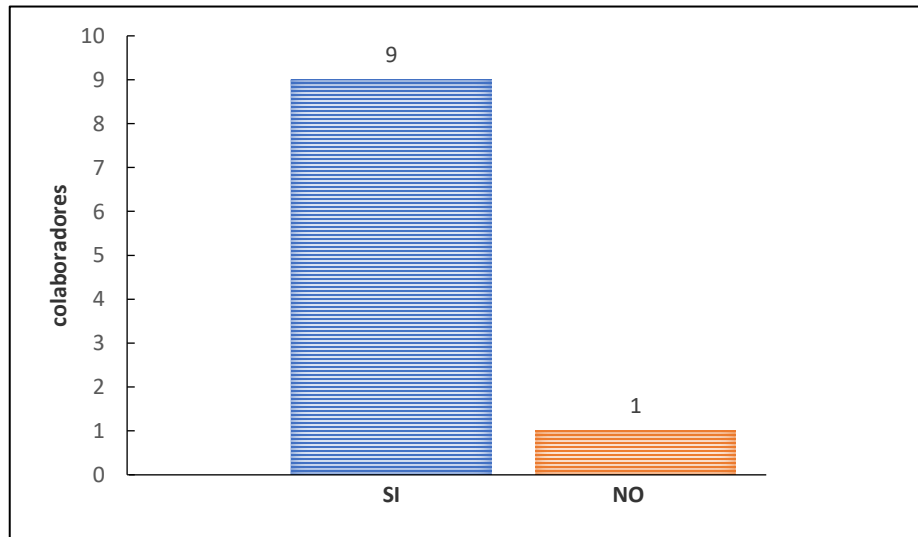
solo una empresa más realiza esta misma actividad que a ellos les ha dado mayor participación en comparación a la competencia; si varios clientes requieren rentar equipo, la empresa tiene la cantidad necesaria para satisfacer la necesidad de varios clientes, “no se enfocan en ser competencia para los demás sino ser proveedores de todos”, “ofrecen buenos precios”, “facilidades de pago” y “personal capacitado para el manejo de eventos y equipo”.

Por medio de la observación, se determina que la empresa realiza actividades que los hacen ser competitivos antes los demás prestadores de servicios similares, como lo es: precios accesibles, facilidades de pago a crédito, calidad, cantidad y variedad de equipo para los eventos, ellos lo toman como estrategia porque son factores que los distinguen de la competencia, pero no las tienen establecidas de manera escrita. De acuerdo a ello, la forma de comunicarles a los colaboradores la realización de alguna actividad y la toma de decisiones para el bienestar de la empresa en el cumplimiento de las estrategias institucionales es sobre la marcha.

#### **e. Tácticas**

A continuación, se presentan los resultados en cuanto a la forma en que se les comunica la serie de pasos para ejecutar un plan:

**Gráfica 6**  
**Comunicación de tácticas**  
**Según 10 colaboradores del nivel operativo**  
**Empresa de logística para eventos masivos y corporativos**  
**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**  
**Año 2021**



Fuente: trabajo de campo realizado en abril 2021.

Los colaboradores expresan que se les comunica de manera verbal y en reuniones cuales son los pasos a seguir para llevar a cabo un plan; por medio de la asignación de tareas diarias cumplen con sus atribuciones. Un colaborador indica que no le hacen saber los pasos a seguir para llevar a cabo un plan.

En el área administrativa, 4 colaboradores indican que, si les comunican las actividades institucionales, algunas de ellas son: “calidad en el servicio”, “proveer lo que pida el cliente”, “confiabilidad”, “seguridad”, “buena imagen en vestimenta y puntualidad”, 1 colaborador expresa lo contrario, al indicar que la manera que podrá afectar el desconocimiento de un plan es que no sepan cómo y qué contestar a los clientes ante alguna situación.

Se observó, que de manera informal les hacen saber las actividades que deben realizar para la ejecución de los planes en el cumplimiento de las tácticas, al indicar que se les dificulta dar directrices por medio de un plan o papel al resaltar que varios colaboradores poseen pocos estudios porque 1 colaborador no estudio, 4

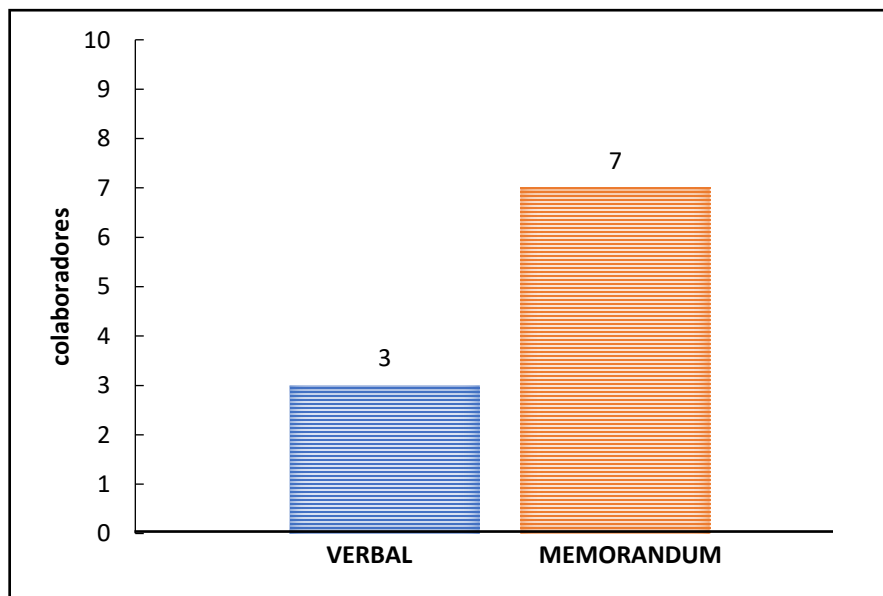


colaboradores alcanzaron el nivel primario, 1 colaborador el nivel básico, 3 colaboradores el nivel diversificado y 1 nivel universitario; a consecuencia de ello no comprenden muchos términos y planes que se les dan a conocer de forma escrita para su ejecución, es por ello, que solo el área administrativa se reúne y comparte los documentos para que ellos deleguen las responsabilidades de forma verbal y así se puedan realizar las tácticas.

#### f. Políticas

A cada uno de los colaboradores se les pregunto, si se les proporciona la orientación para sus acciones en el desempeño de sus actividades, en base a eso, expresan lo siguiente:

**Gráfica 7**  
**Establecimiento de políticas**  
**Según 10 colaboradores del nivel operativo**  
**Empresa de logística para eventos masivos y corporativos**  
**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**  
**Año 2021**



Fuente: trabajo de campo realizado en abril 2021.

Según se muestra en la gráfica, los colaboradores hablan que si se les comunica la forma que deben comportarse en la realización de sus actividades diarias para que pueda haber un comportamiento laboral estable y eficaz; la forma que la unidad de análisis les comunica las políticas es por medio de un memorándum. Un ejemplo de política que desempeña la empresa es: Según el historial del cliente se le permite un pago a crédito.

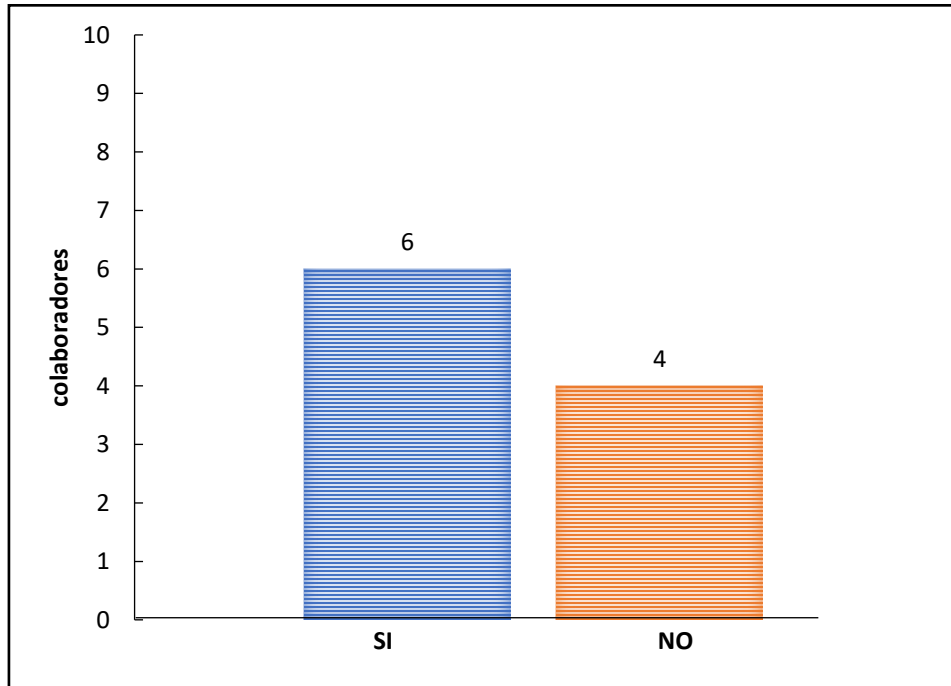
En el área administrativa, 1 colaborador indica que lo hacen por medio de reuniones en las que se enfocan en comunicarles y recordarles las acciones que pueden o no realizar en el desempeño de su trabajo, 3 expresan que es de manera verbal debido a que se les facilita recordárselos en los momentos que sean necesarios y cuando alguna acción se deba corregir, 2 colaboradores dicen que se hace de forma escrita por medio de un memorándum al indicarles la forma de trabajar con los clientes.

Por medio de la observación, se determinó que la unidad de análisis habla de las políticas que aplican a los clientes mas no las tienen establecidas de manera formal pero resaltan que han sido muy flexibles en la aplicación de las mismas, ejemplo de ello es: Los clientes pueden obtener crédito pero algunos no cumplen el periodo de pago porque hablan con el gerente general que les da flexibilidad al pagar después, otra política son las condiciones del equipo que rentan en la que deben de entregarlo en óptimas condiciones sino pagarlo o reponerlo, horarios de entrega de equipo de 8:00 am - 5:00 pm. La manera que utilizan para divulgar las políticas hacia los colaboradores en la correcta ejecución de las actividades diarias es verbal porque si no, los colaboradores desechan el papel y no siempre tiene a la mano el memorándum.

## **g. Programas**

A continuación, se presentan las respuestas de los colaboradores referentes a la entrega de un documento donde indique la secuencia, tiempo y recursos requeridos para la ejecución de las tareas asignadas:

**Gráfica 8**  
**Conocimiento de programas**  
**Según 10 colaboradores del nivel operativo**  
**Empresa de logística para eventos masivos y corporativos**  
**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**  
**Año 2021**



Fuente: trabajo de campo realizado en abril 2021.

Según se ve reflejado en la gráfica las respuestas de los colaboradores, indican que se le hacen saber el tiempo, recursos y lugar según sea el caso de los eventos, pero lo realizan de manera verbal y escrita en forma de lista debido al giro del negocio de la unidad de análisis. 4 colaboradores señalan que no se los hacen saber “porque ya cada quien sabe cuáles son sus responsabilidades”, “no sale de la empresa”, “en su área no tienen tiempo de finalización”.

En el área administrativa, los 5 colaboradores describen que, si les hacen saber los programas de manera verbal indicándoles las cosas por hacer, lugar al que deben de ir y el día en que se va a realizar el evento. Expresan que el motivo de no hacer entrega de un documento donde se indique la secuencia de tareas, tiempo requerido y los recursos es porque no es efectivo para ellos hacer entrega de un papel cuando el trabajo es más del desempeño de habilidades y ya todos saben cómo realizar su

trabajo; pero al momento de tener un evento se indica los aspectos necesarios para la correcta ejecución de sus atribuciones.

Según la observación se determinó que, si se le hace saber de forma verbal a los colaboradores el orden de sus tareas, recursos y tiempo de la realización, debido a que no resulta efectivo entregar un documento que luego tiraran, pero no cumple la función un programa porque no agrupa los objetivos, metas, políticas, estrategias, entre otros.

#### **h. Procedimientos**

Se les consulto en cuanto a la manera que se les comunican la secuencia de pasos para las actividades; 4 colaboradores del área operativa expresan que los pasos a seguir para llevar a cabo los procedimientos se realizan de manera escrita, otros 3 colaboradores expresan que se realiza de forma verbal, los 3 colaboradores restantes dicen que no se utiliza ninguna manera de comunicación para hacerles saber dichos procedimientos que ayudan a que haya orden en las actividades diarias.

En el área administrativa, 3 colaboradores expresan que, si se los comunican a los colaboradores a su cargo los pasos a seguir y lo realizan por medio de un reporte según el evento, un documento para informar el equipo que se rentara o de lo que se comprara, pero uno de ellos dice que no cree necesario ese documento porque ya todos conocen como "hacer su trabajo". 2 colaboradores indican que no se los comunican a su personal a cargo debido que es algo interno.

Por medio de la observación se determina que no hay procedimientos definidos de forma técnica y detallada, al considerar que no se encuentran descritos en ningún documento y la forma que utilizan para la comunicación de los procedimientos es de manera verbal, al ser la más efectiva en su área de trabajo porque los colaboradores no guardan los papeles que se les entregan, los manchan y se expresa que no necesitan papeles que les recuerden como hacer ciertas cosas.

## **i. Presupuestos**

La gerente administrativa expresa que la manera de ejecutar el presupuesto es conforme los eventos se presenten y así ellos puedan realizar una compra de materia prima para algún evento o de mantenimiento, se tiene que describir lo que se compra, la cantidad y costo para que se tenga un control de los gastos e ingresos que tienen. No se obtuvo información referente al presupuesto, por ser datos confidenciales de la empresa.

## **j. Normas**

En el área operativa, los 10 colaboradores expresan que si tienen normas que les ayuda a tener un ambiente laboral adecuado para el funcionamiento de sus atribuciones; parte de ello es, “todos pueden brindar ayuda a algún compañero que lo requiera”, “el respeto hacia las decisiones corporativas y a las opiniones de los demás colaboradores”, para que de esa manera se pueda cumplir con el buen desempeño de sus atribuciones, terminar a tiempo en eventos y haya armonía.

El área administrativa expresa que las normas se les comunica a los colaboradores de forma verbal y escrita, en algunos casos los colaboradores del área operativa se les dificulta poner en práctica las normas, porque al convivir con los demás ponen sus intereses antes que los laborales, pero se les recuerda que para el buen desenvolvimiento de sus tareas debe haber un entorno satisfactorio; otro ejemplo de ello son las normas de vestimenta en las que deben portar el uniforme de la unidad de análisis al momento de la realización de los eventos pero si ellos no son los que prestan el servicio completo del evento se rigen a lo que el cliente requiera.

Con base a la observación, se determina que la empresa si cuenta con normas de vestimenta, convivencia, salubridad, seguridad, entre otras y que al ponerlas en práctica se cumple con lo que requieren los clientes para que el entorno laboral sea óptimo en el desempeño de sus obligaciones. La forma más efectiva para comunicarlas es

verbalmente y la práctica debido al tipo de trabajo que realizan; por lo tanto, no las tienen descritas en un documento y definidas formalmente.

#### **k. Reglas**

Los 10 colaboradores del área operativa indican que si se les hace saber cuáles son las cosas que pueden o no realizar dentro del horario laboral, ejemplo de ello es: “no se les permite fumar dentro de las instalaciones”, “no ingerir bebidas alcohólicas durante algún evento u hora laboral”, “ser los últimos en ingerir los alimentos cuando están en un evento”, entre otras.

De igual manera, el área administrativa expresa que si se les hace saber las reglas que tienen que cumplir para laborar en la unidad de análisis; uno de los momentos que ellos utilizan para comunicarles las mismas son, cuando son contratados y al instante que tengan una situación en la que no se cumplió con dicha regla se le hace un llamado de atención de forma verbal o por medio de un memorándum. Las reglas que se le indican a los colaboradores son las siguientes: “el horario es de lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 1:00 pm, así como almuerzo de 1:00 pm a 2:00 pm”, “la limpieza de cada área de trabajo estará a cargo de cada uno tomando en cuenta que antes de irse deberán dejar limpia su área”, “cuando sean días de eventos el horario podrá ser flexible y si regresan en horas inhábiles están ya habilitadas dos habitaciones en la bodega para que se queden a dormir. La limpieza de las mismas quedara a cargo del personal que la utiliza”, “Cuando se trabaje domingo tendrán derecho de descansar el día martes, teniendo una sanción si no se presentan a descargar camiones o paneles el día lunes”, “el día de pago de eventos será lunes en horas de la tarde” y “para pedir permisos deberán pasar por la administración. Si se falta sin previo aviso se les descontara el día y el séptimo”.

Por medio de la observación, se determina que la unidad de análisis si cuenta con reglas, pero no están establecidas formalmente, se las comunican a sus colaboradores de forma escrita al iniciar sus labores en la empresa, luego de ello lo realizan de forma verbal cuando se da alguna situación que requiera llamada de atención.

### **2.3.1.2 Instrumentos administrativos de planeación**

A continuación, se presentan las respuestas de los colaboradores conforme al tipo de planeación que se utiliza en la empresa:

#### **a. Plan de acción**

Se consultó con los colaboradores referente a la realización de un plan de acción y su comunicación a los colaboradores que ayude a la toma de decisiones en el ámbito laboral a lo cual dijeron: que la empresa si comunica el detalle de las actividades específicas con el tiempo y medios que se utilizaran para el cumplimiento de sus atribuciones por medio de reuniones, pero no con un documento.

Se observó en la unidad de análisis que la comunicación que realizan del área administrativa hacia el área operativa en cuanto al detalle de sus actividades específicas de tiempo, lugar, recursos y medios que se utilizaran para el cumplimiento de sus atribuciones es de manera verbal, al expresar que no es funcional darlo en un documento debido a que un colaborador no sabe leer, otros no guardan los papeles que se les proporcionan y los colaboradores saben cómo realizar su trabajo. Por lo tanto, no cuentan con ningún plan de acción formalmente, sino que solo llevan a cabo sus actividades conforme la experiencia y al desempeño de los colaboradores. Uno de los planes de acción que llevaron a cabo durante la pandemia fue liquidar al personal donde se estableció tiempo, recursos, medios y lugar.

### 2.3.1.3 Análisis FODA

Los factores que fortalecen y debilitan de manera interna a la unidad de análisis y las oportunidades y amenazas de forma externa, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, son los siguientes:

**Gráfica 09**  
**Factores internos y externos**  
**Empresa de logística para eventos masivos y corporativos**  
**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**  
**Año 2021**

Factores Internos	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. Personal entrenado F2. Tecnología a la vanguardia F3. Confiabilidad en la prestación de servicios F4. Calidad en el servicio F5. Excelente logística para eventos	D1. Filosofía empresarial desactualizada D2. Elementos de planeación no están definidos formalmente D3. Falta de instrumentos de planeación D4. No cuentan con elementos y estructura organizacional definida. D5. No tienen instrumentos de organización definidos de forma escrita.
Factores Externos	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O1. Nuevas tendencias en tecnología O2. Diversidad de servicios O3. Nuevos clientes O4. Precios accesibles al adquirir materia prima y equipo	A1. La competencia A2. La pandemia (Covid-19) A3. Problemas económicos.

Fuente: trabajo de campo realizado en abril 2021.

#### a. Fortalezas

A continuación, se describen los factores que favorecen a la unidad de análisis y que ayudan a crear ventajas competitivas:



## **F1. Personal entrenado**

La unidad de análisis al momento de adquirir un equipo nuevo se les entrena para el uso e instalación de ellos en los eventos. Los colaboradores tienen habilidades y destrezas que ayudan al desempeño de sus actividades diarias, por ejemplo: los técnicos de estructuras han aprendido o adquirido experiencia de herrería que ayuda a la creación de estructuras con medidas específicas según lo requiera un evento, los mecánicos poseen práctica en la reparación de vehículos, a los operarios, técnicos en audio, luces y pantallas se les enseñan como operar el equipo para tenerlo en las mejores condiciones, la empresa tiene un proveedor que por la compra de audio, enseña a los colaboradores cómo hacer uso del mismo, entre otros.

## **F2. Tecnología a la vanguardia**

La empresa a lo largo de su trayectoria ha adquirido mobiliario y equipo que les ayuda en la realización de eventos masivos, parte de ello, se destaca la tecnología para proporcionar los servicios y equipo de calidad al satisfacer las necesidades de los clientes. La empresa se esfuerza por innovar en equipo tecnológico y servicios, para que de esa manera los clientes tengan opciones nuevas, diferentes, únicas y en el momento oportuno; parte del equipo innovador y tecnológico puede ser: pantallas LED P4, bocinas que se adquieren directo del fabricante, equipo de layer, amplificadores europeos (de marca), pasarelas transparentes e iluminados, generadores con alta capacidad, entre otros.

### **F3. Confiabilidad en la prestación de servicios**

A través de los 24 años que tiene la empresa de estar en el mercado y satisfacer las necesidades de los clientes, se destacan por ser confiables en los contratos; uno de los fines de la unidad de análisis es “no quedar mal con los clientes”, en lo cual, cumplen lo que ofrecen y desea el cliente. De esta manera su trayectoria, experiencia y equipo de vanguardia les ayuda a prestar los servicios con calidad, con ello, crear satisfacción y confiabilidad con cada uno de los clientes actuales y potenciales.

### **F4. Calidad en el servicio**

La unidad de análisis busca la satisfacción de los clientes mediante el servicio que presta, por lo que, perciben que cumplen o sobrepasan las expectativas de los clientes a través de la experiencia con cada uno de ellos y mediante los comentarios que les expresan de la atención que reciben y los beneficios que obtienen. Es por ello, que es una de las características que realza ante la competencia para su desarrollo organizacional. Al brindar calidad en sus servicios obtienen mayores contrataciones, las cuales se indica que en temporada alta en el año 2019, se obtuvieron de 6 a 10 contrataciones diarias, lo que hace 50 rentas semanales, 200 mensuales y 1200 semestralmente, pero debido a la pandemia la prestación de servicios ha sido baja.

### **F5. Excelente logística para los eventos**

La empresa utiliza conocimientos que ayudan a la coordinación, gestión y transporte a tiempo del equipo necesario para realizar las actividades relacionadas a cada uno de los eventos y así cumplir con tiempos y las responsabilidades que adquieren con cada uno de los clientes. Los colaboradores de la empresa son distribuidos en partes iguales para el cumplimiento de las diversas contrataciones de eventos masivos o corporativos, es por ello que antes de cada evento se planifica los tiempos, lugar, equipo a utilizar, que colaboradores ayudaran a cubrir el evento con el montaje, audio, luces, entre otros.

## **b. Debilidades**

A continuación, se definen los factores internos que provocan una posición desfavorable para la empresa:

### **D1. Filosofía empresarial desactualizada**

Hace 24 años la empresa estableció la filosofía empresarial con los elementos de misión, visión y valores, pero no la dieron a conocer debido a que se enfocaron más en el crecimiento que tuviera la empresa y obtener el resultado deseado en expandirse. Al lograr su enfoque no se dieron cuenta de la necesidad de dar a conocer la filosofía empresarial para que los colaboradores se sintieran identificados con la unidad de análisis.

### **D2. Los elementos de planeación no están definidos formalmente**

La unidad de análisis indica que cuenta con objetivos, estrategias, metas, reglas, normas, entre otras, que le han ayudado a tener ventajas competitivas, por ejemplo: dar crédito a los clientes y flexibilidad para la entrega o pagos; pero no las tienen definidas de manera formal debido a que no las escriben solo las hablan en su equipo de trabajo con el fin de alcanzar sus objetivos, superar sus debilidades y amenazas; debido a ello se necesita planear acciones para superarlas.

### **D3. Falta de instrumentos de planeación**

Los colaboradores del área administrativa se reúnen para hablar en cuanto a los planes de acción que ayudaran a la empresa, pero no los comunican al área operativa y conforme a ello, no tienen un documento donde registren los planes a realizar para el desarrollo diario de las actividades de los colaboradores.

#### **D4. No cuentan con elementos y estructura organizacional definida**

La unidad de análisis a lo largo del tiempo a crecido en cuanto a recurso humano, físico, económico y laboral; a consecuencia de ello, no se tienen elementos y estructura organizacional definida de manera formal, debido a que no han encontrado la necesidad de establecerla a pesar que muchos de los colaboradores saben quiénes son responsables de las actividades, aunque a veces confunden la línea de autoridad al hacer las cosas de forma empírica.

#### **D5. No tienen instrumentos de organización definidos de forma escrita**

La empresa carece de organigramas, descriptores de puestos y de procedimientos, debido a que no muestran de manera gráfica como está estructurada la unidad de análisis, las jerarquías y como se relacionan entre sí. De igual manera no hay un instrumento que delinee como hacerlo y por qué hacerlo.

#### **c. Oportunidades**

A continuación, se presentan los factores externos que favorecen a la unidad de análisis en el entorno en que se desenvuelven:

##### **O1. Nuevas tendencias en tecnología**

El área administrativa está al tanto de las preferencias, gustos y necesidades que surgen con el tiempo, las generaciones y los clientes de la unidad de análisis, para que de esa manera ellos puedan satisfacerlas. De acuerdo a ello, les favorece porque las tendencias en la actualidad se relacionan con tecnología o equipo digital que pueden cubrir, aunque en la pandemia no utilicen lo que poseen.

## **O2. Diversidad de servicios**

A medida que la empresa ha crecido y se a dado a conocer con los clientes han implementado y diversificando diferentes servicios que les han ayudado a tener mayor participación en el mercado de eventos masivos. La unidad de análisis ofrece los siguientes servicios: renta de equipo de luces, audio, estructuras, discoteca, realización de todo el evento masivo o corporativo. Actualmente por la pandemia ofrecen los servicios de flete y mecánica, entre otros.

## **O3. Nuevos clientes**

La unidad de análisis incorpora a su red de negocio a los nuevos clientes por medio de la publicidad de boca en boca cuando sus clientes antiguos los recomiendan por el buen servicio y debido a ello la empresa obtiene nuevas oportunidades de realizar servicios con calidad al satisfacer necesidades. De esa manera, conservan a sus clientes y les ayuda a ser competitivos.

## **O4. Precios accesibles al adquirir materia prima y equipo**

La gerente administrativa expresa que, por medio de la compra de equipos y material para estructuras se obtienen beneficios de los proveedores debido a que al contactarse directamente con el fabricante de los equipos se adquieren mejores precios de compra y ello repercute en los precios que la unidad de análisis brinda a sus clientes potenciales; todo ello se refleja en la satisfacción de los clientes porque indican que brindan precios favorables para ellos, existe comprensión y facilidades en los pagos a realizar. Un plus que recibe la empresa de parte de un proveedor, recibe entrenamiento para el manejo del equipo nuevo y tecnológico.

## **d. Amenazas**

Según el entorno de la empresa, se determinan las amenazas que quebrantan la situación actual de la unidad de análisis; es por ello, que se describen a continuación:

### **A1. La competencia**

La unidad de análisis reconoce que no pueden captar a todos los clientes, a causa de la competencia que tiene más tiempo en el mercado en la realización de eventos masivos. Los colaboradores se esfuerzan por ser mejores en el trabajo y así tener mayor participación y que el gerente general les enseña y recuerda a todos que “no deben ser competencia para nadie sino proveedores de servicios y equipo”; para que de esa manera las demás empresas sepan que ellos estarán para ayudarlos a cubrir cualquier evento que tengan.

### **A2. La pandemia (Covid-19)**

El coronavirus es una enfermedad que se ha convertido en pandemia (COVID-19), que requiere medidas preventivas como: distanciamiento social , uso de mascarillas en público, ventilación y filtrado de aire, lavado de manos , cubrirse la boca al estornudar o toser , desinfectar superficies, entre otras, debido a ello, es una evidente amenaza para la unidad de análisis porque no pueden realizar eventos masivos, ya que conlleva que haya aglomeración de personas y una de las formas de transmisión es por el aire y superficies contaminadas. Parte de la pandemia son las restricciones que ha impuesto el gobierno de Guatemala, tal situación afecta los intereses económicos y crea inestabilidad a la empresa.

### **A3. Problemas económicos**

Debido a la pandemia (Covid-19), en la actualidad las empresas presentan dificultades económicas para estar solventes en el mercado y pagar a sus proveedores; debido a ello, se ha convertido en una amenaza para la unidad de análisis, en la que los clientes no contratan de sus servicios o pagan los créditos otorgados con anterioridad. De igual manera, las diferentes empresas realizan pequeños eventos donde no hay concentración de varias personas, cotizan para luego contratar un evento, pero al pasar los días cancelan la contratación e incumplen con lo acordado en pagos y en eventos.

#### **2.3.2 Función de organización**

A continuación, se describen los elementos e instrumentos de organización:

##### **2.3.2.1 Elementos de la función de organización**

La situación que enfrenta la empresa en cuanto a los elementos donde se establecen las funciones, jerarquías y puesto, se describen a continuación:

##### **a. Funciones**

Según la información proporcionada por la gerente administrativa y el personal operativo, se enlistan las principales funciones de las unidades administrativas:

- **Área administrativa**

Cada uno de los colaboradores que están en esta área realizan diversidad de actividades que ayudan a fortalecer, coordinar y llevar a cabo los eventos y en especial se requiere mucha más participación en las temporadas altas, como lo es: Semana santa y finales de año. A continuación, se enlistan algunas de ellas:

1. Atender las llamadas, correo y visitas de los clientes
2. Enviar cotizaciones
3. Velar por el cumplimiento de las directrices dadas al área operativa
4. Realizar y aprobar presupuesto de los eventos
5. Coordinar la logística de cada uno de los eventos
6. Cobrar a los clientes los créditos otorgados
7. Realizar pagos

- **Área operativa**

De las múltiples actividades que tienen que cumplir, la unidad de análisis se apoya con el personal operativo que tiene conocimientos empíricos sobre el equipo, realización de estructuras, entre otras. Actualmente muchos de los colaboradores realizan varias actividades para cumplir con el trabajo, a pesar que no sea parte de sus actividades asignadas; a continuación, se mencionan algunas de ellas:

1. Dar mantenimiento al equipo
2. Realizar las estructuras necesarias para cumplir con el cliente
3. Cumplir con lo requerido por el cliente en el evento
4. Cuidar el equipo para que no se dañe ni se pierda
5. Brindar ayuda donde sea necesario

#### **b. Jerarquías**

Se determina que la unidad de análisis tiene deficiencias para dar a conocer a sus colaboradores quien tiene la autoridad y determinación de atribuciones. Debido a que, tienen confusión en cuanto a los rangos que tienen para la distribución de autoridad que se ejerce en la empresa porque 4 colaboradores indican que es el gerente general quien determina sus atribuciones, otros 4 colaboradores no saben y los últimos 2 colaboradores describen que lo hace la gerente administrativa.



El área administrativa, indica que los colaboradores si saben quién determina sus atribuciones, los órdenes de rangos y la distribución de autoridad, pero dentro de su mismo entorno expresan que hay problemas en cuanto a ello, porque uno de los colaboradores quiere realizar atribuciones que no le corresponden como: mandar y tomar decisiones que no le atañen.

### **c. Puestos**

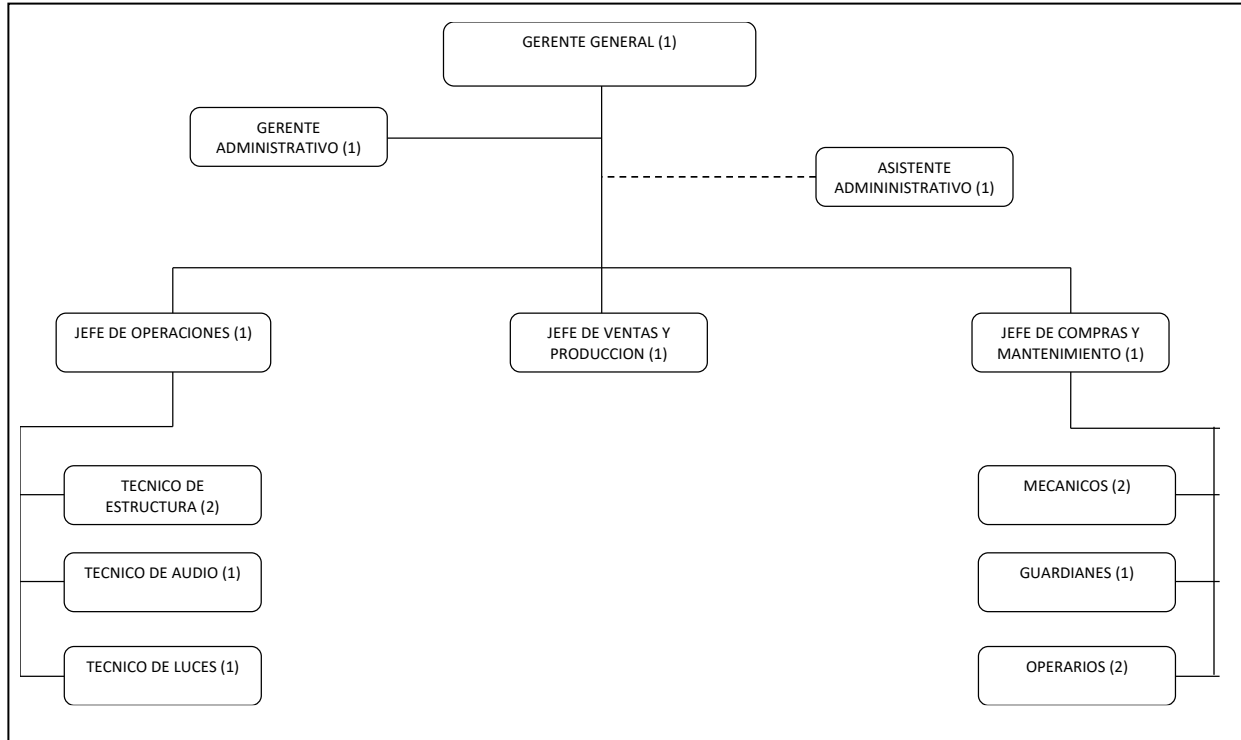
Antes de la pandemia la empresa estaba conformada por dieciséis puestos de trabajo que se distribuían en cinco a nivel administrativo y once a nivel operativo, pero en la actualidad la empresa cuenta con doce puestos de trabajo que lo conforman quince colaboradores, los cuales son:

En el área administrativa son cinco puestos de trabajo: gerente general (1), gerente administrativo (1), gerente de compras y mantenimiento (1), jefe de ventas y producción (1), jefe de operaciones (1). El área operativa cuenta con siete puestos de trabajo, los cuales son: asistente administrativo (1), técnico de estructura (2), mecánico (2), técnico de luces (1), técnico de audio (1), seguridad (1) y operario (2). La gerente administrativa expresa que al momento de suplir necesidades que surjan todos los colaboradores se deben adaptar a las circunstancias y ayudar a que se cubran las actividades diarias, eventos y necesidades.

#### **2.3.2.2 Estructura organizacional**

Conforme el tiempo ha transcurrido, la unidad de análisis aumento el número de colaboradores, puestos, tareas, entre otras; por lo tanto, su estructura ha sufrido cambios. Actualmente no tienen un organigrama que muestre de manera gráfica la forma en la que se organizan las actividades, las relaciones, roles y responsabilidades de cada colaborador. A continuación, se presenta el organigrama nominal según la visualización propia de la unidad de análisis:

**Gráfica 10**  
**Organigrama nominal general actual**  
**Empresa de logística para eventos masivos y corporativos**  
**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**  
**Año 2021**



Fuente: trabajo de campo realizado en abril 2021.

Según se observa en el organigrama actual de la empresa, no se detallan las especificaciones de un organigrama general, debido a que son identificados por el nombre del puesto siendo lo correcto el nombre de las funciones, los puestos de trabajo no son distribuidos de manera uniforme, el número de plazas existentes y el formato para la identificación de cada unidad administrativa no es el adecuado. Al mismo tiempo, se observa una unidad staff la cual posiciona al asistente administrativo en ella, que no tiene personal a su cargo pero una unidad staff es de relación de asesoría externa que brinda a los órganos de línea las unidades asesoras que, aunque forman parte del grafico de la unidad de análisis de la organización, desempeñan sus funciones de modo independiente, por lo tanto el posicionamiento del asistente administrativo es incorrecto según las atribuciones de su puesto de trabajo, ya que es asesoría interna y su relación debe de ser identificada con línea continua.

### **2.3.2.3 Diseño organizacional**

Debido a que la unidad de análisis no cuenta con una estructura organizacional definida formalmente, se detalla el diseño organizacional, al tomar como referencia el organigrama general:

#### **a. Tipo de estructura organizacional**

De acuerdo a la información proporcionada, se establece que la unidad de análisis utiliza la estructura funcional, debido a que los colaboradores son agrupados según la especialidad a la cual se centran en sus labores diarias.

A continuación, se detalla la forma que la unidad de análisis lleva a cabo este tipo de estructura:

- **Estructura funcional**

La empresa lleva cabo la estructura funcional, aunque no tenga un organigrama que demuestre la estructuración interna que definen las conexiones entre los niveles jerárquicos y sus competencias, debido a que agrupa a los colaboradores según la especialidad que desempeña, de quienes se desenvuelven en una sola clase de trabajo y concentran sus energías en esas actividades específicas. Ejemplo de ello es, que los técnicos en luces, audio, mecánica, estructura, entre otras, se encuentran en el área operativa, según la semejanza de las actividades, necesidades, y procesos que realiza la empresa.

#### **b. Diseño de la estructura y sus categorías**

A través del tiempo que tiene la empresa y que ha crecido no se han creado más áreas de trabajo; por lo tanto, se identifican tres niveles organizacionales que se definen a continuación:

- **Nivel institucional**

Está conformado por el gerente general y la gerente administrativa.

- **Nivel intermedio**

Se integra por 3 colaboradores, los cuales son: 1 gerente de compras y mantenimiento, 1 jefe de operaciones y 1 jefe de ventas y producción.

- **Nivel operacional**

Actualmente está conformado por 10 colaboradores, que se mencionan a continuación: 2 técnicos de estructuras, 2 mecánicos, 1 técnico de luces, 1 técnico de audio y pantallas, 1 seguridad, 2 operarios, 1 asistente administrativo.

### **c. Modelo del diseño organizacional y sus características**

A continuación, se analiza el tipo de modelo que implementa la unidad de análisis:

- **Lineo-funcional**

Debido al giro del negocio que tiene la empresa, ellos se identifican con la organización lineo-funcional, debido a que agrupa a los colaboradores de acuerdo al área funcional de la empresa, al aprovechar la responsabilidad, especialidad y actividades que llevan a cabo.

### **d. Departamentalización**

Según las tareas que se les asignan a los colaboradores se agrupan y de acuerdo a ello se describe a continuación el tipo de departamentalización:

- **Tipo de departamentalización**

Para satisfacer las necesidades de la empresa y de esa manera satisfacer al cliente, la unidad de análisis agrupa a los colaboradores de la siguiente manera:

- **Funcional**

Uno de los fines de la empresa es que sus colaboradores se especialicen en sus actividades diarias y que se mantengan en constante aprendizaje de sus tareas, es por ello que se distribuyen de acuerdo a la función primordial que desempeñan y responde a la plena utilización de las habilidades técnicas de los colaboradores debido a que se basa en el principio de especialización ocupacional y así ayudan a cumplir las necesidades del cliente.

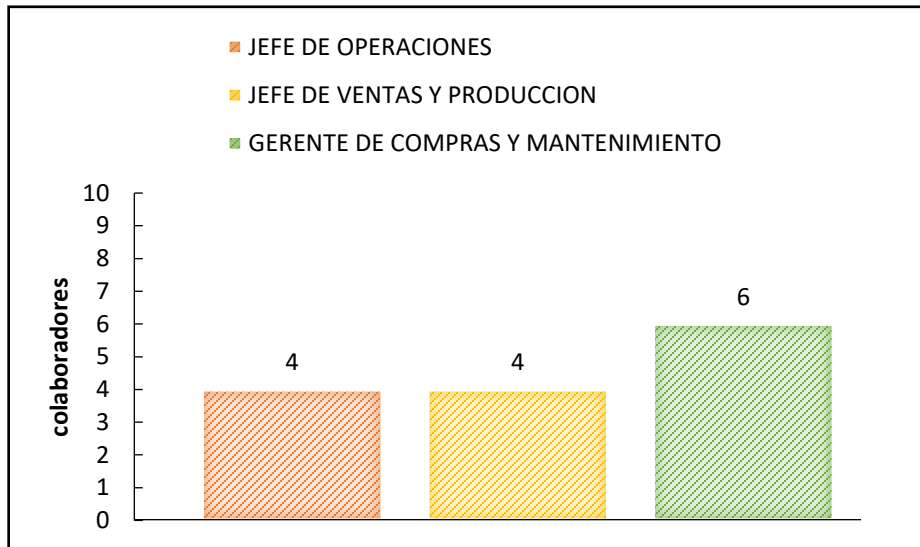
**e. Tramo de control administrativo**

De acuerdo a la información proporcionada y al análisis que se realiza de la unidad de análisis, se determina que el tipo de control que ejerce la empresa es el estrecho, por lo tanto, se describen a continuación las razones del porque se establece de esa manera:

- **Tramo de control estrecho**

Se consulta a la gerente administrativa la cantidad de personas que supervisan los colaboradores del nivel medio y en base a ello se elabora la siguiente gráfica:

**Gráfica 11**  
**Personal a cargo**  
**Según 10 colaboradores del nivel operativo**  
**Empresa de logística para eventos masivos y corporativos**  
**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**  
**Año 2021**



Fuente: trabajo de campo realizado en abril 2021.

Según se muestra en la gráfica, actualmente el jefe de operaciones, el jefe de ventas y producción se encargan de supervisar a los mismos cuatro colaboradores, porque cuando la empresa tiene varios eventos a la vez entonces ellos se distribuyen en diferentes grupos que anterior a la pandemia eran más numerosos. El gerente de compras y mantenimiento supervisa a 6 colaboradores al estar en la empresa, pero al momento de tener eventos masivos él está a cargo de todos los operarios que se le designen.

El no tener varios niveles administrativos crea diversos niveles de supervisión entre la alta gerencia y el nivel operativo. A consecuencia de ello, el área administrativa expresa que tienen un tramo de control estrecho porque tratan de abarcar poco y reciben distintas guías y control de sus actividades.

## **f. Sistema organizacional**

Debido a que la toma de decisiones en la empresa es importante y de esa manera determinar qué tipo de sistema se utiliza, se consultó con los colaboradores y expresan que las personas que toman las decisiones es el gerente general al ser el dueño y la gerente administrativa que es la hermana del gerente general y en la cual ha depositado la confianza necesaria para la toma de decisiones.

- **Sistema orgánico**

Según el entorno en el que se desarrollan las actividades de la empresa, son cambiantes debido a que el resolver un problema es guiado también por los colaboradores del área operativa porque se tiene una estrecha relación entre los jefes y sus empleados al hacer un equipo flexible en cuanto a lo que conlleva cada puesto de trabajo al confiar en la experiencia de cada colaborador. Al momento de estar en un evento y se deben tomar decisiones, se consensuan opiniones con el gerente general, jefes y los colaboradores para llegar a una solución, optimización de tiempo y prestar el mejor servicio; de igual manera en las reuniones que tienen se toman en cuenta las ideas y soluciones de todos los trabajadores.

### **2.3.2.4 Instrumentos de la organización**

A continuación, se muestran los resultados referentes a los instrumentos de organización, según los hallazgos encontrados:

## a. Organigramas

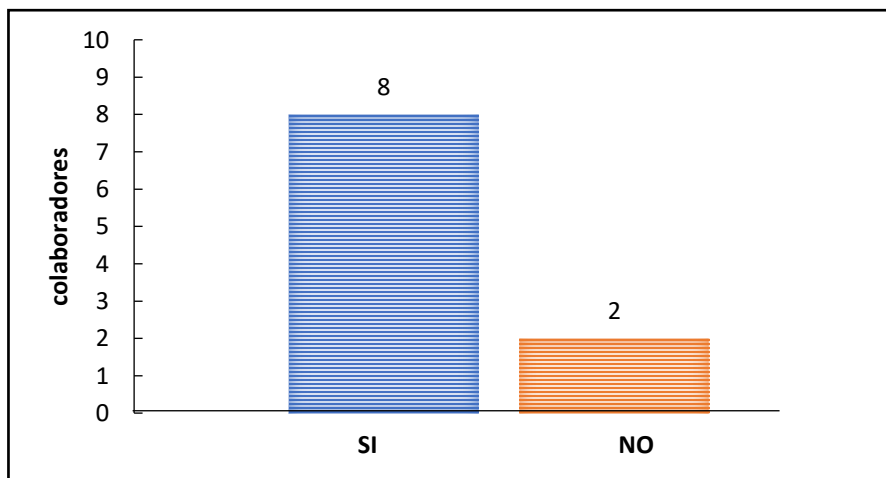
Al momento de consultar a los colaboradores del área operativa, sobre la existencia de una gráfica que demuestre la estructura formal de la empresa, declaran que no tienen conocimiento de ello; una colaboradora que es asistente administrativa indica que la unidad de análisis no cuenta con dicho instrumento definido formalmente.

De igual manera, el área administrativa reconoce que carece de la gráfica que muestra la estructura de la empresa y denotan la necesidad del mismo, debido a que se representan las unidades administrativas, sus relaciones, niveles jerárquicos, entre otras.

## b. Descripción técnica de puestos

A continuación, se detallan los resultados del conocimiento que tienen los colaboradores de las atribuciones, actividades y responsabilidades de su puesto de trabajo:

**Gráfica 12**  
**Conocimiento del puesto de trabajo**  
**Según 10 colaboradores del nivel operativo**  
**Empresa de logística para eventos masivos y corporativos**  
**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**  
**Año 2021**



Fuente: trabajo de campo realizado en abril 2021.



Los colaboradores, expresan que conocen sus atribuciones desde el momento que ingresan a la empresa debido a que por medio de la gerente administrativa se les indica en su contrato cuáles son las actividades que tiene que realizar según su puesto de trabajo pero el área administrativa denota que al momento que los trabajadores acaban con sus atribuciones en algún evento tienen que ayudar a sus compañeros de otras áreas para que el trabajo se realice a tiempo y aprendan otras actividades y responsabilidades por cumplir.

Por medio de la observación, se determina que los colaboradores si reciben un documento que describe sus atribuciones a cumplir, lo reciben al momento que son contratados y luego de ello solo se les recuerda de manera verbal, por si existiera la necesidad de hacerles saber ¿para qué fueron contratados?, debido a que algunos de los colaboradores del área operativa quieren realizar diferentes atribuciones y actividades que no les corresponden sin recibir una directriz para realizarlo.

### **c. Descripción de procedimientos**

La unidad de análisis carece de un documento que describa esta información, debido a que se consultó al área administrativa sobre ello e indican que no han realizado algún descriptor de procedimientos que indique las actividades a cumplir y como pueden ser realizadas. Derivado de ello, los colaboradores del área operativa desconocen el ordenamiento de actividades en la empresa, pero expresan que si saben cómo hacer su trabajo al realizarlo de forma empírica.

Para efectos de investigación, a continuación, se expone un ejemplo del procedimiento general para la realización de un evento:

El jefe de operaciones realiza solicitud de presupuesto para el evento y traslada la misma a la gerente administrativa, a lo cual la gerente administrativa verifica si cumple con los requisitos o no y si no cumple con lo requerido se remite al jefe de operaciones para su corrección. Luego de ello se coordina la logística para el evento donde se

determina ¿Cuántos y que técnicos se necesitan?, informar a los técnicos las características, necesidades a cumplir, lugar, horario, entre otros; de igual manera se enlistar el equipo que se llevara para que los técnicos lo preparen y así subirlo al camión, los técnicos deben de ir vestidos de acuerdo a las indicaciones del evento. Al tener el equipo y los técnicos estén listos el encargado de seguridad verifica el equipo que sale de las instalaciones para que luego vayan al lugar del evento y realicen el montaje de luces, audio, pantallas y cumplir con los requerimientos del evento.

## **2.4 Análisis de resultados**

A continuación, se detallan los resultados de la investigación de campo referente a las funciones de planeación y organización en la unidad de análisis:

### **2.4.1 Planeación**

A continuación, se detalla la situación actual de la función de planeación:

- La filosofía empresarial se encuentra desactualizada, lo que denota la carencia de conocimiento de los colaboradores, no se socializa y en cuanto a los valores se les recuerda de manera verbal que deben de poner en práctica al realizar sus labores diarias.
- Los objetivos se conversan en el área administrativa, pero indican lo que quieren lograr y tiempo requerido, pero no lo plasman ni los socializan con los colaboradores.
- Las metas fueron establecidas hace 24 años por lo que se evidencia la necesidad de actualización, según la realidad que enfrenta la empresa.
- Las estrategias y tácticas se platican en el área administrativa, debido a que se reúnen e indican la forma de realizar actividades que los distinguen de la competencia, pero no las establecen de manera formal y solo son comunican de manera verbal a los colaboradores para que sepan que hacer.

- La unidad de análisis en la actualidad no cuenta con políticas definidas formalmente, por lo que, se necesita establecer políticas precisas para que los clientes y cada miembro de la unidad de análisis las puedan cumplir para optimizar los recursos, tiempo y compromiso.
- Los programas y procedimientos no están definidos en un documento que ayude a los colaboradores a saber el tiempo, recursos y orden de sus actividades; se realiza de manera empírica según el conocimiento que ellos tienen o adquieren.
- Debido a que es información confidencial, no se obtuvieron datos en cuanto al presupuesto que emplea la empresa, pero en la propuesta se incluirá el presupuesto total para su implementación.
- La empresa si cuenta con normas y reglas para el desempeño de sus actividades, pero solo las han socializado de manera verbal con sus colaboradores a pesar que no se tiene definidas formalmente.

#### **2.4.2 Organización**

A continuación, se detalla la problemática de la función de organización:

- En cuanto a las funciones al momento del desarrollo de los eventos y para el cumplimiento de sus actividades el área operativa desempeña tareas que se duplican, aunque su especialidad sea otra.
- Existe confusión de parte de los colaboradores del área operativa en cuanto a las jerarquías, debido a que no tienen definida la línea de autoridad y quien determina sus atribuciones. Por lo tanto, se presentan problemas en cuanto a la realización de atribuciones que no les competen a ciertos trabajadores.
- Actualmente se cuenta con doce puestos de trabajo, existe duplicidad de actividades para solventar las necesidades de los eventos, debido a que no se tiene un documento formal donde se especifique cada uno de los puestos.

- La unidad de análisis aumento el número de colaboradores, por lo tanto, su estructura ha sufrido cambios. Actualmente no tienen un organigrama, por lo que, es un aspecto informal al no tener a la vista la estructura de forma física en ninguna parte de la empresa, no lo comunican a los colaboradores; al mismo tiempo se expone que los colaboradores son agrupados según la especialidad a la cual se centran en sus labores diarias.
- Los colaboradores si reciben un documento que describe sus atribuciones a cumplir, pero no es un descriptor técnico de puestos, la unidad de análisis lo entrega al momento que cada trabajador es contratado y se les recuerda de manera verbal en el transcurso del desempeño de sus atribuciones. En cuanto al descriptor de procedimientos la unidad carece de un documento que describa los procedimientos a realizar en las actividades diarias y cómo hacer cada una de ellas en el desempeño de sus labores. Por lo que, los colaboradores desconocen el ordenamiento de actividades en la empresa, al realizarlo de forma empírica.

A continuación, se presenta en el capítulo III la propuesta de la Reformulación de las funciones de planeación y organización según el análisis de resultado realizado para que la empresa pueda hacer uso de las mismas:

### Gráfica 13

#### Matriz FODA

Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos

Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala

<p><b>Factores internos</b></p> <p><b>Factores externos</b></p>	<p><b>Fortalezas (F)</b></p> <p>F1. Personal entrenado</p> <p>F2. Tecnología a la vanguardia</p> <p>F3. Confiabilidad en la prestación de servicios</p> <p>F4. Calidad en el servicio</p> <p>F5. Excelente logística para eventos</p>	<p><b>Debilidades (D)</b></p> <p>D1. Filosofía empresarial desactualizada</p> <p>D2. Elementos de planeación no están definidos formalmente</p> <p>D3. Falta de instrumentos de planeación</p> <p>D4. No cuentan con elementos y estructura organizacional definida.</p> <p>D5. No tienen instrumentos de organización definidos de forma escrita.</p>
<p><b>Oportunidades (O)</b></p> <p>O1. Nuevas tendencias en tecnología</p> <p>O2. Diversidad de servicios</p> <p>O3. Nuevos clientes</p> <p>O4. Precios accesibles al adquirir materia prima y equipo</p>	<p><b>ESTRATEGIA (FO)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tomando en cuenta las potencialidades de la empresa, se deberá diversificar las líneas de servicios, para incrementar la cartera de clientes. (F1, F3, F5, O2, O3, O4).</li> <li>Realizar una alianza estratégica con otras empresas de eventos para proporcionar estabilidad en la pandemia (F1, F2, F3, F4, F5, O1, O2, O3).</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIA (DO)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un seminario-taller sobre gestión administrativa para actualizar la filosofía empresarial y replantear los elementos de planeación y ser más competitiva, lo cual permita incrementar la cartera de clientes. (D1, D2 y O3).</li> </ul>
<p><b>Amenazas (A)</b></p> <p>A1. La competencia</p> <p>A2. La pandemia (Covid-19)</p> <p>A3. Problemas económicos.</p>	<p><b>ESTRATEGIA (FA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar un programa de comunicación integral con eventos para promocionar los servicios que brinda la empresa y ser más competitiva en el mercado. (F1, F3, F4, F5, A1).</li> <li>Implementar un programa de seguridad e higiene ocupacional para minimizar los efectos de la pandemia. (F1, F4, F5, A2, A3).</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIA (DA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar la reformulación planteada para ser más competitiva y afrontar la problemática económica general. (D1, D2, D3, D4, D5, A1, A3).</li> <li>Ejecutar los instrumentos de organización que optimicen los recursos y haya una mejora en la comunicación y eficiencia en los procedimientos. (D5, A1, A3).</li> </ul>

**CAPÍTULO III**  
**PROPUESTA PARA LA REFORMULACIÓN DE LAS FUNCIONES DE**  
**PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS**  
**DE LOGÍSTICA PARA EVENTOS MASIVOS Y CORPORATIVOS**  
**UBICADA EN LA ZONA 4 DE MIXCO, GUATEMALA**

El presente capítulo incluye la propuesta de los elementos e instrumentos de las funciones de planeación y organización que beneficien a la unidad de análisis; en donde se da solución a la problemática encontrada, por medio de la filosofía organizacional, objetivos, metas, estrategias con base al análisis FODA, tácticas, políticas, programas, estructura y diseño organizacional y los instrumentos de organización.

### **3.1 Justificación de la propuesta**

La unidad de análisis presta los servicios de logística para eventos masivos y corporativos, con el tiempo creció la demanda de sus servicios, clientes y colaboradores; por esta razón se observa la necesidad de mejoras en las funciones de planeación y organización. Con base al análisis de resultados del capítulo anterior se establece que no se tienen definidos formalmente los elementos de planeación debido a que la manera de realizar sus actividades es de forma empírica; se han enfocado en satisfacer las necesidades de sus clientes durante el crecimiento y se evidencia la desactualización de la filosofía empresarial, los objetivos, las estrategias y tácticas no son establecidas de manera formal debido a que solo dialogan en cuanto ello, por lo que se constató la carencia de un análisis FODA. Las políticas, normas y reglas si están establecidas, pero las socializan de manera verbal, en cuanto a los programas y procedimientos no tienen un documento para saber el tiempo, recursos y orden de sus actividades.

En cuanto a la función de organización se observa duplicidad en el desempeño de las actividades debido a que no se cuenta con un documento que describa las atribuciones, se evidencia confusión por parte de los colaboradores del área operativa debido a que no tiene definida cual es la línea de autoridad, no tiene un organigrama de forma física, no cuentan con instrumentos de organización, como los son los descriptores de puestos y de procedimientos donde se detallan las atribuciones a cumplir y el orden para realizar las actividades diarias.

Al tomar en cuenta lo descrito, se hace necesario exteriorizar la propuesta que ayudará a la unidad de análisis en las funciones de planeación y organización para tener elementos e instrumentos definidos formalmente que permitan identificar, coordinar y utilizar los recursos de manera efectiva y eficaz.

### **3.2 Objetivo de la propuesta**

Implementar el 100% de la propuesta de reformulación de las funciones de planeación y organización en la unidad de análisis a través de elementos e instrumentos que les ayuden al mejoramiento continuo, a partir de enero 2022.

### **3.3 Reformulación de las funciones de planeación y organización**

A continuación, se detalla la reformulación de planeación y organización de la unidad de análisis:

#### **3.3.1 Función de planeación**

A continuación, se presentan los elementos e instrumentos de planeación:

##### **3.3.1.1 Elementos de la función de planeación**

Los elementos de planeación para la unidad de análisis, se describen a continuación:

## **a. Misión**

Somos una empresa guatemalteca, de prestigio que ofrece servicios de logística y eventos masivos de calidad, con personal altamente capacitado y equipo vanguardista de pantallas, luces, sonido y estructuras para satisfacer necesidades, gustos y preferencias de los clientes con los mejores precios del mercado.

### **• Visión**

Ser en el 2025 una empresa líder a nivel nacional, a través de los servicios de logística, renta de equipo y eventos masivos, para satisfacer necesidades de nuestros clientes y beneficiar a nuestros colaboradores.

### **• Valores**

Los siguientes valores se establecen para que se practiquen en las actividades diarias:

#### **✓ Honestidad**

Actuar con rectitud, transparencia y sinceridad con los clientes, colaboradores y proveedores en las labores cotidianas para tener un entorno laboral favorable.

#### **✓ Responsabilidad**

Cumplir con las actividades y asignaciones para ser eficiente y facilitar el buen funcionamiento del equipo de trabajo en los eventos masivos y corporativos.

#### **✓ Eficiencia**

Utilizar los recursos que posee la empresa de manera óptima para cumplir los objetivos y planes en el menor tiempo posible y obtener resultados positivos.



## ✓ **Profesionalismo**

Desarrollar las actividades con total compromiso, medida y responsabilidad en el trato hacia los clientes y compañeros de trabajo.

### **b. Objetivos**

A continuación, se describe el objetivo general y específico para implementar en la unidad de análisis:

- **General**

Realizar el 100% de servicios en eventos masivos, corporativos, mudanzas y mecánica, para superar la pandemia por medio de los recursos disponibles, calidad y excelencia en un periodo de 4 años con relación al año 2019, a partir de enero 2022.

- **Específicos**

1. Realizar de manera óptima el 100% de las actividades administrativas-financieras, para obtener ventajas competitivas y el sostenimiento de la empresa durante la pandemia, en un periodo de 3 años para iniciar en febrero de 2022.

2. Prestar el 100% de los servicios con calidad en eventos masivos, corporativos, mudanzas y mecánica en un periodo de 4 años, para iniciar en marzo del 2022.

### **c. Metas**

A continuación, se presentan las metas relacionadas a los objetivos que se quieren lograr:

## **Meta del objetivo 1**

- Desarrollar el 100% de programas de inducciones que fortalezcan los conocimientos, identidad y procedimientos de las actividades de manera eficaz, para iniciar en el primer trimestre del 2022.
- Realizar de manera imparcial el 100% de la selección de personal, según los conocimientos, destrezas y experiencias de los candidatos a fin de optimizar los recursos, a partir de marzo 2022.
- Proteger al 100% la integridad, salud y vida de los colaboradores, al prevenir los accidentes laborales e instruirlos para su seguridad, a partir de abril del 2022.
- Establecer un contrato que defina el 100% de las políticas de financiamiento de crédito que ayude al cumplimiento de los pagos, para iniciar en marzo 2022.

## **Meta del objetivo 2**

- Utilizar el 100% de los recursos disponibles de la empresa que ayuden en la implementación de los servicios de eventos, a partir de enero del 2022.
- Promocionar con el 12% de los clientes, los servicios de mudanzas y mecánica por medio de afiches y trifoliales, para enero 2022.
- Ofrecer durante los primeros 3 meses, ofertas al 100% de los clientes fijos para que utilicen los nuevos servicios de mudanza y mecánica, a partir de febrero de 2022.

#### **d. Estrategias**

A continuación, se describen las estrategias que ayudaran a la unidad de análisis a cumplir los objetivos empresariales:

- **Estrategia FO**

Tomando en cuenta las potencialidades de la empresa, se deberían diversificar las líneas de servicios, para incrementar la cartera de clientes. (F1, F3, F5, O2, O3, O4).

- **Estrategia FO**

Realizar una alianza estratégica con otras empresas de eventos para proporcionar estabilidad en la pandemia (F1, F2, F3, F4, F5, O1, O2, O3).

- **Estrategia DO**

Realizar un seminario-taller sobre gestión administrativa para actualizar la filosofía empresarial y replantear los elementos de planeación y ser más competitiva, lo cual permita incrementar la cartera de clientes. (D1, D2 y O3).

- **Estrategia FA**

Implementar un programa de comunicación integral con eventos para promocionar los servicios que brinda la empresa y ser más competitiva en el mercado. (F1, F3, F4, F5, A1).

- **Estrategia FA**

Implementar un programa de seguridad e higiene ocupacional para minimizar los efectos de la pandemia. (F1, F4, F5, A2, A3).

- **Estrategia DA**

Implementar la reformulación planteada para ser más competitiva y afrontar la problemática económica general. (D1, D2, D3, D4, D5, A1, A3).

- **Estrategia DA**

Ejecutar los instrumentos de organización que optimicen los recursos y haya una mejora en la comunicación y eficiencia en los procedimientos. (D5, A1, A3).

### **e. Tácticas**

A continuación, se describen las tácticas de las estrategias para la aplicación en la unidad de análisis:

#### **Tácticas de distribución**

- **Beneficio del lugar:** el cliente podrá decidir si el servicio lo desea en la comodidad de su casa en donde el mecánico recorrerá la distancia necesaria para reparar a domicilio el o los vehículos mientras el cliente podrá realizar sus actividades cotidianas sin salir de su hogar y mientras tanto se satisface la necesidad que él requiere o elegir trasladar su vehículo a las instalaciones de la empresa.
- **Beneficio del tiempo:** si la elección de los clientes es tener un servicio a domicilio, se ahorra el tiempo de traslado que requiere comúnmente para llevar su vehículo al mecánico, también tendrá la libertad de indicar el día y tiempo en el que necesita el servicio.

## **Tácticas de promoción de ventas**

- Premios adheridos a los paquetes: al momento de la obtención de un servicio se agregará valor por medio de premios, los cuales pueden ser:
  - ✓ En el servicio de discoteca y/o evento masivo: 30 minutos de música gratis
- Cupones: por medio de la alianza que se realice con una empresa, se ofrecerán cupones de descuento en los productos o servicios que tengan las empresas participantes de la alianza.
- Descuentos: para atraer a más clientes se desea captar su participación por medio de satisfacer sus deseos y conveniencia, algunos de ellos son:
  - ✓ Si el pago de los servicios es al contado, se realizará el 3% de descuento.
  - ✓ Servicio de mudanza y mecánica: el segundo servicio será a mitad de precio

## **Tácticas de publicidad**

- Se aplicará la publicidad directa, en la cual se entregará un afiche, trifoliar o anuncio al posible cliente, con información importante y complementaria de los servicios que presta la empresa para ganar la atención y atraer clientes al crear una necesidad para ellos.
- Publicidad de boca en boca, es una de las formas que les ha funcionado debido a que los clientes fijos que tienen han recomendado a la empresa; por lo que será siempre una manera efectiva que puedan usar para atraer a más clientes.

## **Táctica de producto**

- Ofrecer servicios de elección y de consumo popular, en los cuales las personas puedan decidir los paquetes que se ofrecen en los diferentes servicios que cuenta la empresa como lo es la mecánica y los eventos masivos y corporativos que incluye equipo de vanguardia en la tecnología, calidad en logística y experiencia que trasciende por medio de personal entrenado e identificado con la empresa.

## **Táctica de precio**

- Brindar servicios con precios accesibles para obtener participación y penetración rápida en el mercado para sobrellevar la recesión económica.

## **f. Políticas**

Se detallan a continuación, las políticas a implementar en la unidad de análisis:

### **• Política de venta**

Con el fin de brindar calidad y excelencia a los clientes en la prestación de servicios, se indican a continuación, las normas a seguir en el cumplimiento de la misma:

- ✓ Los clientes que paguen al contado tendrán el 3% de descuento al momento de firmar el contrato para el servicio prestado.
- ✓ Las facilidades de pago se manejarán con crédito de 30, 45, 60 y 90 días.
- ✓ A los clientes que no paguen en el tiempo estipulado, se cobrará Q. 100.00 de mora por día.
- ✓ Si el equipo no es entregado en buenas condiciones será cobrado según el porcentaje del daño o su totalidad.

- **Política laboral**

Para la buena y sana convivencia en las instalaciones de trabajo y en la prestación de servicios, se detallan las directrices que se deben seguir para el cumplimiento de la misma:

- ✓ Promover ambientes de trabajo agradables y en condiciones dignas.
- ✓ Dejar el lugar de trabajo, mejor de cómo lo encontré (ordenado y limpio).
- ✓ Promover la sana convivencia entre compañeros para la realización de sus actividades.

- **Política de contratación**

Para realizar una selección de personal óptima para la empresa, es necesario saber cuáles son los conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia, entre otros, pero al mismo tiempo es necesario fijar directrices para la contratación de los postulantes, por tal motivo, se describen a continuación:

- ✓ La selección de los colaboradores se realizará con base a los méritos y atributos personales.
- ✓ La selección de personal, se llevará a cabo por el gerente general y jefe administrativo-financiero.
- ✓ La inducción estará a cargo del jefe inmediato superior o el delegado por este, en coordinación con el jefe administrativo-financiero.

- **Política de seguridad y salud**

Con la finalidad de mejorar las condiciones laborales, proteger la vida, preservar y mantener la integridad de los colaboradores, para prevenir los accidentes y daños a la salud en el cumplir con sus atribuciones, se establecen directrices a cumplir, las cuales son:

- ✓ Los colaboradores usaran mascarilla y careta para los eventos que se realicen durante la pandemia.
- ✓ Portar el uniforme institucional, casco, chaleco reflectivo y botas industriales para los eventos.
- ✓ Usar constantemente gel antibacterial para el desarrollo de las labores.
- ✓ Cuando se regrese en horas inhábiles de un evento, se tienen habilitadas dos habitaciones en la bodega para que se queden a dormir.

### **g. Programas**

Para la propuesta realizada se efectúa un programa que ayudará a inducción principal que debe recibir un colaborador al momento de su contratación para la empresa; por lo tanto, se dará a conocer la filosofía empresarial, los elementos e instrumentos que ayudaran al cumplimiento de sus atribuciones para cada uno de los colaboradores y crear una identidad con la empresa. A continuación, se detalla el programa a implementar:



### **Gráfica 14**

#### **Programa de inducción**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

<b>Nombre del programa:</b> Inducción para el ingreso de nuevo personal				
<b>Objetivo:</b> Lograr que el colaborador conozca en una reunión la filosofía empresarial, objetivos, metas, políticas e instrumentos que le ayudaran en el desarrollo de sus atribuciones.				
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Inicia</b>	<b>Termina</b>
1	Bienvenida del colaborador	Gerente general	9:00	9:10
2	Describir el objetivo de la inducción	jefe administrativo-financiero	9:11	9:15
3	Exponer la filosofía empresarial	jefe de operaciones	9:16	9:30
4	Repartir afiche informativo (formato 5)	jefe de operaciones	9:20	9:25
5	Hablar sobre la importancia de la filosofía empresarial e identificación con la empresa	jefe de operaciones	9:26	10:00
6	Presentar los objetivos, metas, reglas, normas e instrumentos que ayudaran al colaborador a desarrollar sus atribuciones.	jefe de operaciones	10:01	10:20
8	Hacer entrega de su descriptor de puesto y presentar a los demás colaboradores.	Asistente administrativo	10:21	10:30

Debido a que los nuevos colaboradores deben de sentirse identificados con la unidad de análisis se les deben de enseñar ¿Quiénes son?, ¿Qué hacen? ¿Por qué lo hacen? ¿Con qué lo hacen? y ¿Dónde lo hacen?, al igual que deben de saber cuál es la visualización de la empresa en cuanto a su futuro y valores para que de esa manera puedan saber cuál es su participación en el cumplimiento de cada una de ellas. Para ello, la unidad de análisis les dará un afiche de la filosofía empresarial y expondrá la importancia de cada uno de ellos.

De igual manera, se presentarán los objetivos, metas, políticas e instrumentos que permitirán que los colaboradores enfoquen sus esfuerzos en el cumplimiento de cada una de ellas. En el anexo 2 se detallará la presentación de inducción a los colaboradores.

#### **h. Procedimientos**

Como parte de la propuesta, los procedimientos se incluyen en los instrumentos de la función de organización.

#### **i. Presupuesto**

El presupuesto total para implementar la propuesta, se encuentra en el cuadro número 9.

#### **j. Normas**

A continuación, se detallan las normas para la unidad de análisis:

- Convivir con los compañeros de trabajo de manera respetuosa en todo momento y lugar.
- Ante cualquier eventualidad en el horario laboral tiene que comunicarse con el jefe inmediato superior.
- Se debe verificar que las bocinas, luces, estructuras, camiones, herramientas, entre otros, salgan en óptimas condiciones y regrese de la misma manera.
- Todo documento debe detallar la información necesaria para la cobertura del evento.
- Se debe verificar que toda la información proporcionada sea correcta para su pronta aprobación.
- Deben preparar el equipo necesario con anticipación para la realización del evento.

## **k. Reglas**

A continuación, se detallan las reglas laborales de las actividades diarias:

### **• Reglas para los colaboradores**

- ✓ Todos los colaboradores se deben presentar en las instalaciones de manera puntual y respetar el horario de trabajo que es de 8:00 am a 5:00 pm.
- ✓ Todos los colaboradores tienen un horario de almuerzo que es de 1:00 a 2:00 pm.
- ✓ Todos los colaboradores deben usar un lenguaje adecuado durante las actividades de trabajo.
- ✓ Prohibido fumar dentro de las instalaciones de la empresa y en horario laboral.
- ✓ No se permite ingerir bebidas alcohólicas en horario laboral y durante se lleva a cabo un evento.
- ✓ Todos los colaboradores deben presentarse sin efectos de alcohol al trabajo.

### **• Reglas de convivencia**

- ✓ Toda persona que utilice las habitaciones de la empresa, deberá realizar la limpieza.
- ✓ Los colaboradores no deben llevar a casa objetos y papelería que sea de la empresa o de sus compañeros.
- ✓ Todo colaborador que tenga alguna emergencia personal debe reportarlo al gerente administrativo para que le pueda brindar ayuda.

### **• Reglas para los eventos**

- ✓ Se debe cuidar el equipo de audio, iluminación y estructuras en la manipulación que sea antes, durante y después de los eventos.
- ✓ En todos los eventos deben usar equipo de seguridad (chaleco, casco, zapato industrial).

- ✓ Antes de tomar una decisión se debe consultar con su jefe inmediato para que él evalué la realización de ello o no.
- ✓ Al cubrir un evento todos los colaboradores deben portar el uniforme.

### **3.3.1.2 Formulación de estrategias**

A continuación, se establecen las estrategias que ayudaran a la empresa a alcanzar los objetivos planteados:

### **3.3.1.3 Implementación de estrategias**

Debido a que la empresa necesita implementar las estrategias que se plantean, es necesario crear instrumentos que ayuden de guía para realizar actividades. A continuación, se establecen los planes de acción:

#### **a. Planes de acción**

A continuación, se detalla el objetivo, actividades, metas, responsable, tiempo, presupuesto y costo que requerirá la implementación de cada una de las estrategias:

- Plan de acción 1 (FO): Tomando en cuenta las potencialidades de la empresa, se deberían diversificar las líneas de servicios, para incrementar la cartera de clientes. (F1, F3, F5, O2, O3, O4).
- Plan de acción 2 (FO): Realizar una alianza estratégica con otras empresas de eventos para proporcionar estabilidad en la pandemia (F1, F2, F3, F4, F5, O1, O2, O3).
- Plan de acción 3 (DO): Realizar un seminario-taller sobre gestión administrativa para actualizar la filosofía empresarial y replantear los elementos de planeación y ser más competitiva, lo cual permita incrementar la cartera de clientes. (D1, D2 y O3).

Plan de acción 4 (FA): Implementar un programa de comunicación integral con eventos para promocionar los servicios que brinda la empresa y ser más competitiva en el mercado. (F1, F3, F4, F5, A1).

Plan de acción 5 (FA): Implementar un programa de seguridad e higiene ocupacional para minimizar los efectos de la pandemia. (F1, F4, F5, A2, A3).

Plan de acción 6 (DA): Implementar la reformulación planteada para ser más competitiva y afrontar la problemática económica general. (D1, D2, D3, D4, D5, A1, A3).

Plan de acción 7 (DA): Ejecutar los instrumentos de organización que ayuden a optimizar los recursos para una mejora en la comunicación y eficiencia de los procedimientos. (D5, A1, A3).

**Cuadro 2****Plan de acción****Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos****Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

<b>Estrategia FO:</b> Tomando en cuenta de las potencialidades de la empresa, se deberían diversificar las líneas de servicios, para incrementar la cartera de clientes.								
<b>Objetivo:</b> Establecer actividades que ayuden al 100% en la diversificación de los servicios a corto, mediano y largo plazo.								
No.	Actividad	Meta	Responsable	Tiempo		Costo Q.		Presupuesto Q.
				Inicio	Final	Recursos	Costo unitario	
1	Presentación de la propuesta (formato 1, 2 y 3).	Dar a conocer el 100% de la propuesta en una sesión.	Estudiante	12/01/2022	12//01/2022	Cañonera Impresión de trifoliar Refacción	Q. 100.00 Q. 100.00 Q. 300.00	Q. 500.00
2	Discusión de la propuesta	Aprobar el 100% de la propuesta, en una sesión.	Gerente general	13/01/2022	13/01/2022	Medio ciento de hojas Quince lapiceros	Q. 15.00 Q. 15.00	Q. 30.00
3	Presentación del trifoliar y nuevos servicios a los colaboradores (formato 1, 2 y 3).	Dar a conocer el 100% los nuevos servicios en una reunión.	Jefe administrativo-financiero	13/01/22	13/01/ 22	Cañonera Lapiceros Hojas	Q. 100.00	Q. 100.00
4	Impresión de trifoliales (formato 3).	Entregar el 100% de los trifoliales en un día.	Supervisor	15/01/22	15/01/22	500 impresiones de trifoliales Pago de la persona que reparta trifoliales	Q. 500.00 Q. 500.00	Q. 1,000.00
5	Realizar los nuevos servicios.	Aumentar el 25 % de clientes fijos durante la prestación de servicios en cinco meses.	Jefe administrativo-financiero	17/01/22	16/06/22	Impresión de la cartera de clientes	Q. 20.00	Q. 20.00
6	Evaluación de la propuesta	Verificar al 100% la implementación de la propuesta de forma bimestral.	Gerente general	11/03/22	16/08/22	Reporte de ventas impreso	Q. 20.00	Q. 20.00
Total =								Q. 1,650.00

**Formato 1****Nuevos servicios****Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos****Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

SERVICIO	DESCRIPCIÓN											
Fletes y mudanzas	<p>La utilización de camiones en buen estado para satisfacer necesidades de fletes y mudanzas, en el territorio nacional al brindar confiabilidad, excelente logística y calidad en la prestación del servicio.</p> <p>Según el servicio requerido, se incluye lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="375 642 1414 1062"> <thead> <tr> <th data-bbox="375 642 906 716">Paquete todo incluido</th> <th data-bbox="906 642 1414 716">Paquete básico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="375 716 906 1062"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Camión en condiciones óptimas para el traslado de sus pertenencias.</li> <li>• Personal 100% entrenado para el transporte y cuidado de material físico.</li> <li>• Embalaje y empaque de mercancía frágil.</li> <li>• Desarmado y armado de muebles que lo requieran.</li> <li>• Carga y descarga de los bienes personales.</li> </ul> </td> <td data-bbox="906 716 1414 1062"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Camión en condiciones óptimas para el traslado de sus pertenencias.</li> <li>• Personal 100% entrenado para el transporte y cuidado de material físico.</li> <li>• Carga y descarga de los bienes personales.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		Paquete todo incluido	Paquete básico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camión en condiciones óptimas para el traslado de sus pertenencias.</li> <li>• Personal 100% entrenado para el transporte y cuidado de material físico.</li> <li>• Embalaje y empaque de mercancía frágil.</li> <li>• Desarmado y armado de muebles que lo requieran.</li> <li>• Carga y descarga de los bienes personales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camión en condiciones óptimas para el traslado de sus pertenencias.</li> <li>• Personal 100% entrenado para el transporte y cuidado de material físico.</li> <li>• Carga y descarga de los bienes personales.</li> </ul>						
Paquete todo incluido	Paquete básico											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camión en condiciones óptimas para el traslado de sus pertenencias.</li> <li>• Personal 100% entrenado para el transporte y cuidado de material físico.</li> <li>• Embalaje y empaque de mercancía frágil.</li> <li>• Desarmado y armado de muebles que lo requieran.</li> <li>• Carga y descarga de los bienes personales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camión en condiciones óptimas para el traslado de sus pertenencias.</li> <li>• Personal 100% entrenado para el transporte y cuidado de material físico.</li> <li>• Carga y descarga de los bienes personales.</li> </ul>											
Servicio de mecánica	<p>Se tiene la disponibilidad de personal con experiencia para reparar vehículos dentro y fuera de las instalaciones de la empresa, según las necesidades del cliente.</p> <p>Según el servicio requerido, se incluye lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="375 1293 1427 1850"> <thead> <tr> <th data-bbox="375 1293 873 1367">SERVICIO EN TALLER</th> <th data-bbox="873 1293 1427 1367">SERVICIO A DOMICILIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="375 1367 873 1486"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del estado del vehículo y costos.</li> </ul> </td> <td data-bbox="873 1367 1427 1486"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegar a donde lo requiera el cliente.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="375 1486 873 1606"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de repuestos necesarios.</li> </ul> </td> <td data-bbox="873 1486 1427 1606"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del estado del vehículo y costos.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="375 1606 873 1726"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la reparación</li> </ul> </td> <td data-bbox="873 1606 1427 1726"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de los repuestos necesarios (por el cliente o el mecánico)</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="375 1726 873 1850"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega del vehículo</li> </ul> </td> <td data-bbox="873 1726 1427 1850"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la reparación y entrega del vehículo.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		SERVICIO EN TALLER	SERVICIO A DOMICILIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del estado del vehículo y costos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegar a donde lo requiera el cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de repuestos necesarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del estado del vehículo y costos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la reparación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de los repuestos necesarios (por el cliente o el mecánico)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega del vehículo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la reparación y entrega del vehículo.</li> </ul>
SERVICIO EN TALLER	SERVICIO A DOMICILIO											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del estado del vehículo y costos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegar a donde lo requiera el cliente.</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de repuestos necesarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del estado del vehículo y costos.</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la reparación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de los repuestos necesarios (por el cliente o el mecánico)</li> </ul>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega del vehículo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la reparación y entrega del vehículo.</li> </ul>											

**Formato 2**

**Material necesario para mudanzas**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**



**Cintas de empaque**



**Cajas**



**Pita plastica**



**Strech film**



**Espuma de polietileno (polifoam)**



**Burbuja plástica**



**Formato 3**

**Trifoliar publicitario de nuevos servicios**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

88



Queremos brindarte la mejor atención en el transporte de tus bienes y reparación de tu vehículo.

**Puedes comunicarte con nosotros:**

Llámanos al teléfono  
5513 7037



**Estamos para satisfacer tus necesidades.**

# **¡SOLUCIONES SEGURAS!**

Somos una empresa que te ayuda a reparar tu vehículo y llevar tus cosas de forma segura y en buen estado.



## SERVICIO DE MECÁNICA

### SERVICIO EN TALLER

- Evaluación del estado del vehículo y costos.
- Compra de repuestos necesarios.
- Realizar la reparación
- Entrega del vehículo

### SERVICIO A DOMICILIO

- Llegar a donde lo requiera el cliente.
- Evaluación del estado del vehículo y costos.
- Compra de los repuestos necesarios (por el cliente o el mecánico).
- Realizar la reparación y entrega del vehículo.

- Te acompañamos en tu camino.

### Adicionalmente a tu satisfacción, también te proporcionamos:

Los mejores materiales para el embalaje y seguridad de tus pertenencias.



## Conoce nuestros paquetes:

### Paquete todo incluido

- Camión en condiciones óptimas para el traslado de sus pertenencias.
- Personal 100% entrenado para el transporte y cuidado de material físico.
- Embalaje y empaque de mercancía frágil.
- Desarmado y armado de muebles que lo requieran.
- Carga y descarga de los bienes personales.

### Paquete básico

- Camión en condiciones óptimas para el traslado de pertenencias.
- Personal 100% entrenado para el transporte y cuidado de material físico.
- Carga y descarga de los bienes personales.

**SERVI TODO**

### Cuadro 3

#### Plan de acción

#### Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos

#### Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala

Estrategia FO: Realizar una alianza estratégica con otras empresas de eventos para proporcionar estabilidad en la pandemia.								
Objetivo: Establecer actividades que ayuden al 100% en la implementación de la estrategia a corto, mediano y largo plazo.								
No.	Actividad	Meta	Responsable	Tiempo		Costo Q.		Presupuesto Q.
				Inicio	Final	Recursos	Costo unitario	
1	Presentación de la propuesta.	Dar a conocer el 100% de la propuesta en una sesión.	Estudiante	12/01/22	12//01/22	Cañonera Refacción	Q. 100.00 Q. 300.00	Q. 400. 00
2	Discusión de la propuesta	Aprobar el 100% de la propuesta, en una sesión.	Gerente general	13/01/22	13/01/22	Diez hojas siete lapiceros	Q. 2.00 Q. 7.00	Q. 9.00
3	Evaluar las empresas potenciales para establecer una alianza	Seleccionar las 10 empresas (100%) en 5 días.	Jefe administrativo-financiero	17/01/22	21/01/ 22	Impresión de las empresas relacionadas	Q. 20.00	Q. 20.00
4	Enviar la propuesta de alianza a las 10 empresas seleccionados (formato 4 y 5).	Obtener respuesta de al menos el 3% de empresas interesadas en 2 semanas.	Asistente administrativo	24/01/22	07/02/22	Equipo de computo	Q. 50. 00	Q. 50. 00
5	Reunir a los representantes de las tres empresas interesadas (formato 5).	Analizar el 100% de los factores favorables y desfavorables en un día, para saber cómo sobrellevarlas.	Gerente general	11/02/22	11/02/22	20 hojas 9 lapiceros	Q. 4.00 Q. 9.00	Q. 13.00
6	Elegir a una empresa de las más interesadas, que logre captar una alianza estratégica.	Planificar el 75% de fechas, lugares y logística de la alianza en una reunión.	Gerente general	14/02/22	14/02/22	Equipo de computo	Q. 50. 00	Q. 50. 00
7	Promover eventos masivos y corporativos, al igual que los nuevos servicios.	Lograr el 50% de sostenibilidad por medio de la afiliación en siete meses.	Supervisor	15/02/22	15/09/2022	Teléfono Equipo de computo Publicidad	Q. 100.00 Q. 50.00 Q. 150.00	Q 300.00
8	Evaluación de la propuesta	Verificar al 100% la implementación de la propuesta de forma bimestral.	Gerente general	11/03/22	15/11/22	Impresión de reporte de factores que se superaron	Q. 5.00	Q. 5.00
							Total =	Q. 847.00

**Formato 4**

**Carta de alianza**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**



28 de febrero del 2022

Sr. Rivas  
Presente

Estimado señor:

Somos una empresa que se dedica a la realización de eventos, renta de equipo para eventos, mudanzas y mecánica que hemos visto el progreso de su empresa, por lo tanto, nos gustaría visitarles personalmente para realzar nuestro deseo de una alianza estratégica que fortalezcan los factores positivos de nuestras empresas, a pesar de la crisis de la pandemia.

Es por ello, que deseamos concertar una cita para conversar en cuanto a este asunto y exponer los beneficios de esta alianza estratégica entre nuestras empresas para obtener mayor estabilidad en estos tiempos.

Quedo pendiente de su respuesta, para reservar la fecha que le favorezca.

Atentamente



Gerente general

## Formato 5

### Catalogo para alianza

Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos

Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala

06



## QUIÉNES SOMOS

Somos una empresa guatemalteca, de prestigio que ofrece servicios de logística y eventos masivos de calidad, con personal altamente capacitado y equipo vanguardista de pantallas, luces, sonido y estructuras para satisfacer necesidades, gustos y preferencias de los clientes con los mejores precios del mercado.



## CONTACTO

Zona 4 de Mixco  
66301897  
Servitodo@gmail.com  
www.servitodo.com



COMPañIA  
LOGOTIPO

## ALIANZA ESTRATEGICA

¡Conoce nuestros  
servicios!

[www.servitodo.com](http://www.servitodo.com)



## MECANICA

### Servicio en taller

- Evaluación del estado del vehículo y costos.
- Compra de repuestos necesarios
- Realizar la reparación
- Entrega del vehículo

### Servicio a domicilio

- Llegar a donde lo requiera el cliente
- Evaluación del estado del vehículo y costos
- Compra de los repuestos necesarios (por el cliente o el mecánico).
- Realizar la reparación y entrega del vehículo.

## MUDANZAS

### Paquete todo incluido

- Camión en condiciones óptimas para el traslado de sus pertenencias.
- Personal 100% capacitado para el transporte y cuidado de material físico.
- Embalaje y empaque de mercancía frágil.
- Desarmado y armado de muebles que lo requieran.
- Carga y descarga de los bienes personales.



### Paquete todo incluido

- Camión en condiciones óptimas para el traslado de sus pertenencias.
- Personal 100% capacitado para el transporte y cuidado de material físico.
- Carga y descarga de los bienes personales.



## EVENTOS MASIVOS Y CORPORATIVOS

Estamos capacitados para realizar eventos familiares, particulares y corporativos de cualquier magnitud. Contamos con equipo tecnológico de vanguardia, personal altamente capacitado, excelencia en la prestación y servicio.

Algo mas ¿necesitas equipo de audio, iluminación, pantallas y estructuras que te renten? Nosotros lo rentamos según tus necesidades.

¡TU ELIGES!





COMPAÑÍA  
LOGOTIPO



**Cuadro 4****Plan de acción****Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos****Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

**Estrategia DO:** Realizar un seminario-taller sobre gestión administrativa para actualizar la filosofía empresarial y replantear los elementos de planeación y ser más competitiva, lo cual permita incrementar la cartera de clientes.

**Objetivo:** Establecer actividades que ayuden al 100% en la socialización a corto, mediano y largo plazo.

No.	Actividad	Meta	Responsable	Tiempo		Costo Q.		Presupuesto Q.
				Inicio	Final	Recursos	Costo unitario	
1	Presentación de la propuesta al gerente general y gerente administrativo.	Dar a conocer el 100% de la propuesta en una reunión.	Estudiante	12/01/22	12/01/22	Cañonera Hojas papel lino Impresión de 2 afiches Refacción	Q. 100.00 Q. 31.75 Q. 10.00 Q. 300.00	Q. 441.75
2	Discusión de la propuesta entre el gerente general y gerente administrativo.	Aprobar el 100% de la propuesta, en una reunión.	Gerente general	13/01/22	13/01/22	Diez hojas Dos lapiceros	Q. 2.00 Q. 5.00	Q. 7.00
3	Imprimir el afiche que contenga la actualización de la filosofía empresarial (formato 6)	Dar a conocer el afiche al 100% de los colaboradores en una reunión.	Encargado de compras	17/01/22	17/01/22	15 impresiones a color	Q. 30.00	Q. 30.00
4	Cotizar los rótulos institucionales en vidrio acrílico (formatos 7, 8, 9 y se adjunta cotización realizada en formato 10).	Imprimir el 100% de la filosofía empresarial en vidrio acrílico en cuatro días.	Encargado de compras	18/01/22	21/01/22	Impresión de la filosofía en vidrio acrílico.	Q. 1,550.00	Q.1,550.00
5	Colocar los rótulos institucionales	Visualizar en las instalaciones de la empresa el 100% de la filosofía empresarial en un día.	Jefe de operaciones	24/01/22	24/01/22	Equipo de instalación	Q. 250.00	Q. 250.00
6	Reunir a los colaboradores	Explicar la filosofía empresarial al 100% de los colaboradores en una reunión.	Jefe administrativo-financiero	24/02/22	24/02/22	Impresión de trifoliar cañonera	Q. 75.00 Q. 100.00	Q. 175.00
7	Evaluación de la propuesta	Verificar al 100% la implementación de la propuesta de forma bimestral.	Gerente general	14/03/22	24/04/22	Suministros de oficina	Q. 2.00 Q. 15.00	Q. 17.00
							Total =	Q. 2,470.75

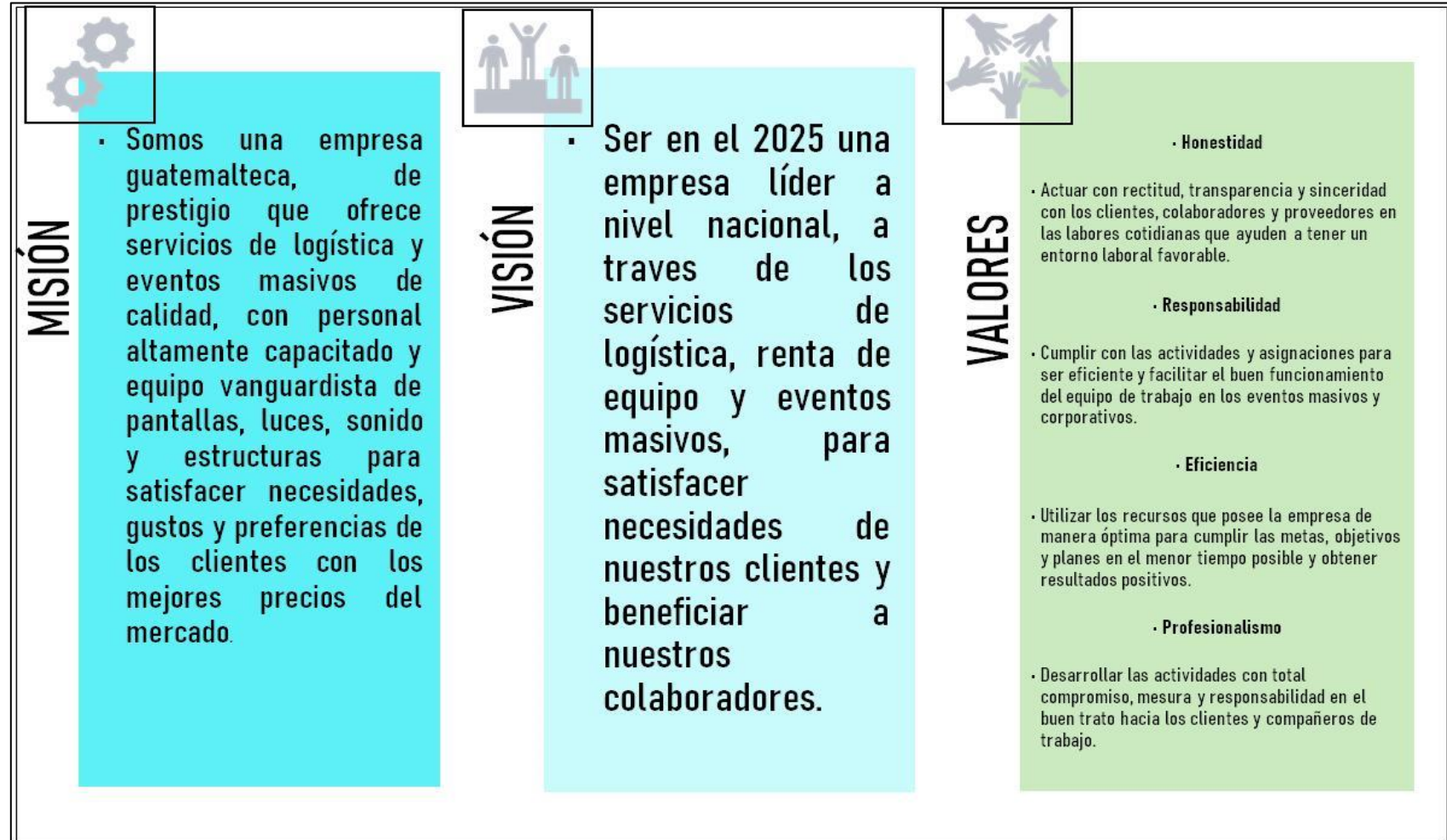


## Formato 6

### Afiche de la filosofía empresarial

Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos

Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala



#### Especificaciones del afiche

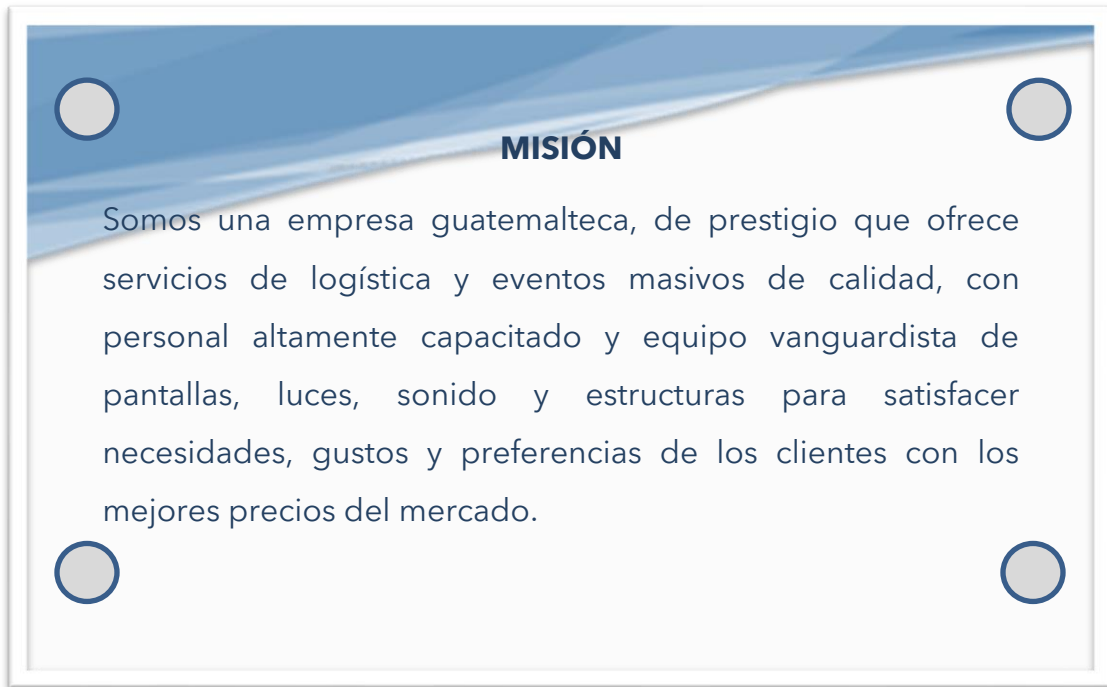
- Impresión en hojas tamaño (14.8 cm x 21 cm)
- Tipo de papel: lino
- Tipo, color y tamaño de letra: Bahnschrift Condensed, color negro, número 18, 22 y 11.

**Formato 7**

**Rótulo institucional misión**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**



Altura 50 cm.

Ancho 60 cm.

**Especificaciones del diseño:**

1. Material y grosor: Vidrio acrílico, 5 mm.
2. Impresión digital
3. Tipo de letra: Avenir Next LT Pro, número 18, color azul.
4. Instalación por medio de separadores decorativos de acero.

**Formato 8**

**Rótulo institucional visión**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**



Ancho 50 cm.

Altura 40 cm.

**Especificaciones del diseño:**

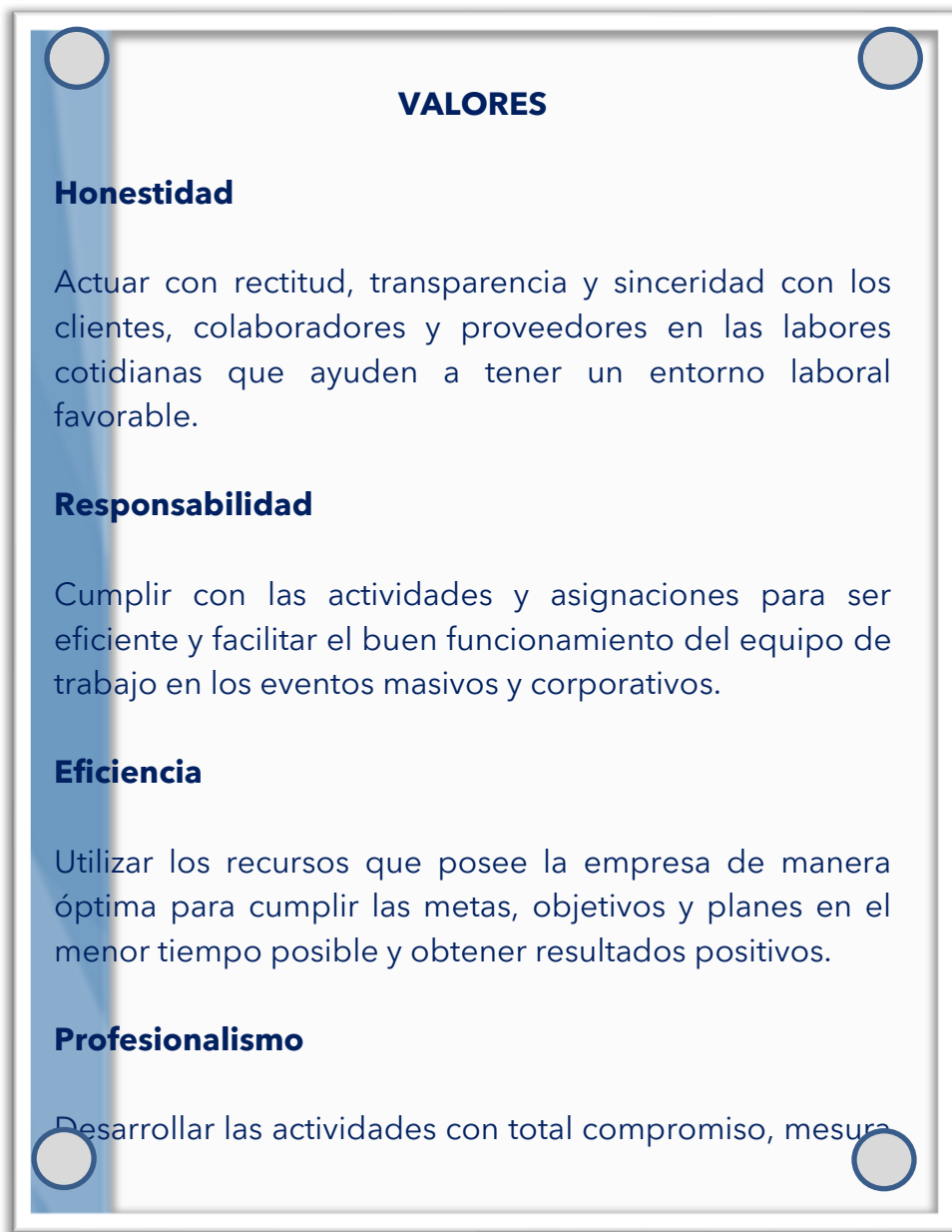
1. Material y grosor: Vidrio acrílico, 5 mm.
2. Impresión digital
3. Tipo de letra: Avenir Next LT Pro, número 18, color azul.
4. Instalación por medio de separadores decorativos de acero.

### **Formato 9**

#### **Rótulo institucional de valores**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**



Altura 80 cm.

Ancho 40 cm.

#### **Especificaciones del diseño:**

1. Material y grosor: Vidrio acrílico, 5 mm.
2. Impresión digital
3. Tipo de letra: Avenir Next LT Pro, número 18, color azul.
4. Instalación por medio de separadores decorativos de acero.

## Formato 10

### Cotización para rótulos institucionales

Empresa que se dedica a realización de eventos masivos

Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala



Km. 2.2 carretera a San Lucas Sac., San Francisco Los Cipreses, San Pedro Sac.  
Teléfono: 4460 2502 / 3500 8524  
NIT: 10479740-1  
Email: [Info@publicidadguatemala911.com](mailto:Info@publicidadguatemala911.com)  
[www.publicidadguatemala911.com](http://www.publicidadguatemala911.com)

#### COTIZACIÓN 3042

Fecha de emisión: 13/08/2021

Cliente: Melany Noriega

Teléfono: 34296165

NIT: 539792-8

Dirección: Ciudad de Guatemala

A continuación, se detalla el listado de lo solicitado:

Descripción	Cantidad	Precio (Q.)	Total (Q.)
Fabricación de rótulos de acrílico con adhesivo de impresión con separadores <i>Dimensiones:</i> 0.40 m x 0.50 m <i>Material:</i> Acrílico de 5 mm y adhesivo con impresión y separadores de vidrio <i>Observación:</i> Se necesita perforar pared para el anclaje del rótulo	1	Q. 465.00	Q. 465.00
Fabricación de rótulos de acrílico con adhesivo de impresión con separadores <i>Dimensiones:</i> 0.50 m x 0.60 m <i>Material:</i> Acrílico de 5 mm y adhesivo con impresión y separadores de vidrio <i>Observación:</i> Se necesita perforar pared para el anclaje del rótulo	1	Q. 531.00	Q. 531.00
Fabricación de rótulos de acrílico con adhesivo de impresión con separadores <i>Dimensiones:</i> 0.80 m x 0.40 m <i>Material:</i> Acrílico de 5 mm y adhesivo con impresión y separadores de vidrio <i>Observación:</i> Se necesita perforar pared para el anclaje del rótulo	1	Q. 554.00	Q. 554.00
<b>TOTAL</b>			<b>Q. 1,550.00</b>

#### OBSERVACIONES:

- Precios incluyen IVA
- **Forma de Pago:** Pendiente de determinar con el cliente. Todos los pagos se realizarán a nombre de **Publi 911 y Copropiedad**, Banco Banrural, Cuenta Monetaria No. **3710031038**.
- **Tiempo de entrega:** 5 a 7 días hábiles luego de haber recibido la orden de compra o la autorización por parte del cliente (cotización firmada, sellada y enviada a correo)



Km. 2.2 carretera a San Lucas Sac., San Francisco Los Cipreses, San Pedro Sac.  
Teléfono: 4460 2502 / 3500 8524  
NIT: 10479740-1  
Email: [info@publicidadguatemala911.com](mailto:info@publicidadguatemala911.com)  
[www.publicidadguatemala911.com](http://www.publicidadguatemala911.com)

[info@publicidadguatemala911.com](mailto:info@publicidadguatemala911.com)). El tiempo de entrega puede variar dependiendo de la disponibilidad de materia prima.

- **Validez de la cotización:** 30 días.
- **Razón social:** Publi 911 y Copropiedad
- **Nit:** 10479740-1
- **Régimen:** ISR sobre utilidades pagos trimestrales.

**NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE:** \_\_\_\_\_

**FIRMA Y SELLO DE APROBACIÓN:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** 13/08/2021

**VENDEDOR:** Elder Hernández



**FIRMA Y SELLO:** \_\_\_\_\_

**Cuadro 5****Plan de acción****Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos****Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

<b>Estrategia FA:</b> Implementar un programa de comunicación integral con eventos para promocionar los servicios que brinda la empresa y ser más competitiva en el mercado.								
<b>Objetivo:</b> Definir las actividades necesarias para implementar la estrategia en un 100% a corto, mediano y largo plazo.								
No.	Actividad	Meta	Responsable	Tiempo		Costo Q.		Presupuesto Q.
				Inicio	Final	Recursos	Costo unitario	
1	Presentación de la propuesta al gerente general.	Dar a conocer el 100% de la propuesta en una reunión.	Estudiante	12/01/22	12//01/22	Cañonera Refacción	Q. 100.00 Q. 300.00	Q. 400.00
2	Discusión de la propuesta con el personal administrativo.	Aprobar el 100% de la propuesta, en una reunión.	Gerente general	13/01/22	13/01/22	hojas 5 lapiceros	Q. 2.00 Q. 5.00	Q. 7.00
3	Imprimir la cartera de clientes fijos actuales.	Seleccionar el 100% de las formas de comunicación factibles para cada uno de los clientes fijos en un día.	Asistente administrativo	18/01/22	18/01/22	impresiones Equipo de computo	Q. 7.50 Q. 100.00	Q. 107.50
4	Llamar a los clientes fijos, según la manera más factible de respuesta.	Obtener 40% de referencias de clientes fijos para adquirir clientes potenciales en 5 días.	Jefe administrativo-financiero	24/01/22	28/01/22	lapiceros Equipo de computo	Q. 4.00 Q. 100.00	Q. 104.00
5	Reunir a los colaboradores para que conozcan el afiche publicitario.	Conocer el 100% de la forma de trabajo en una sesión.	Jefe de operaciones	31/01/22	31/01/22	cañonera	Q. 100.00	Q. 100.00
6	Imprimir trifoliar y afiche publicitario (formato 4 y 12).	Repartir el 100% de afiches y trifoliales en lugares públicos en una tarde.	Encargado de compras	01/02/22	01/02/22	250 impresión de afiches 250 de trifoliar Gasolina	Q. 500.00 Q. 300.00	Q. 800.00
7	Enviar afiches publicitarios a las referencias obtenidas de forma digital.	Obtener 100% de respuesta de clientes potenciales en 5 meses.	Asistente administrativo	02/02/22	25/07/22	Equipo de computo	Q. 100.00	Q. 100.00
8	Realizar eventos, fletes y mecánica.	Utilizar el 100% del nuevo contrato para establecer las cláusulas y así tener clientes fijos en 5 meses.	Supervisor	07/02/22	11/07/22	Q. -	Q. -	Q. -
9	Evaluación de la propuesta	Verificar al 100% la implementación de la propuesta de forma bimestral.	Gerente general	21/03/22	11/09/22	Suministros de oficina	Q. 2.00 Q. 15.00	Q. 17.00
							Total =	Q. 1635.50

**Formato 11**

**Afiche Rack publicitario**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**



**Especificaciones del diseño:**

- Hojas papel bond
- Letra Arial



## EVENTOS MASIVOS Y CORPORATIVOS

Te ofrecemos el mejor servicio en la contratación de iluminación, audio, pantallas y estructuras; que harán de tu evento algo inolvidable.

## ALQUILER DE EQUIPO

Ofrecemos el mejor equipo y equipo vanguardista en tecnología para eventos, como lo son las pantallas LED, consolas, bocinas, luces y muchas cosas más.

## VIAJA SEGURO

Trasladamos tus objetos personales con la realización de fletes y servicio de mecánica, que te dará la seguridad y calidad en nuestros servicios.

## Todo el potencial en:

- Personal capacitado
- Tecnología vanguardista
- Diversidad de equipo



Estamos ubicados en zona 4 de Mixco.

Contáctanos en el tel.:  
5513 7037

**Formato 12**

**Contrato para la prestación de servicios**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

**CONTRATO DE LA PRESTACION DE SERVICIOS**

Por medio del presente contrato, la empresa encargada de la realización de eventos masivos, corporativos y alquileres de equipo de iluminación, audio, escenarios, etc. SERVI TODO, se compromete a prestar sus servicios para el evento:

INSTANTES MEMORABLES con fecha 28/01/2022

El presupuesto acordado, asciende a la cantidad de: Q 8,000.00.

Por su parte, el contratante Melvin Ortiz se compromete a pagar a SERVI TODA la cantidad de Q 8,000.00 (incluye iva), con pagos al contado      o crédito a 60 días. Como anticipo del pago total del evento aporta la cantidad de Q 3,000 (37.5 % del total), quedando pendiente Q. 5,000 por el servicio prestado y de acuerdo a las siguiente clausulas:

**CLAUSULAS**

Primera: Este contrato tiene carácter irrevocable y en caso que el contratante opte por cancelar el "evento" antes de la fecha acordada y 7 días antes del mismo, abandonara el 25% del valor estipulado en contrato para el evento, como penalización.

Segundo: El contratante del evento deberá asumir el 100% del valor del evento contratado llegada la fecha de pago acordada, sino se cobrará Q. 100 de mora por día de retraso.

Tercero: Si se solicitasen horas extras el día del evento, estas se pagaran una vez termine el evento, aunque no se haya cancelado el resto por tener un contrato a crédito.

Cuarto: El contratante tendrá la responsabilidad del daño que sufra el equipo, durante el tiempo que tenga en su poder lo rentado; el cual será cobrado según el porcentaje del daño o su totalidad.

En prueba y de conformidad por ambas partes, se firma por duplicado.



SERVI TODO

\_\_\_\_\_

CONTRATANTE

**Formato 13**

**Carta de cobro**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

LOGO

29 de marzo 2022

Estimado Marvin Ortiz:

¿Existe algún motivo por el cual no haya pagado la factura No. #14598?

El contrato de crédito firmado estipula que está de acuerdo en pagar esta factura en 2 plazos. Su pago 1 venció hace 1 día.

Le rogamos que efectúe el pago de No. #14598 antes del 01/04/2022. Si tiene cualquier pregunta o problema en relación con esta factura, póngase en contacto conmigo por teléfono en el 58308965.

No efectuar el pago del importe completo antes del 01/04/2021 podría provocar que se cobre mora por los días de incumplimiento. Necesitamos de su rápida colaboración para resolver este problema.

Atentamente,

Lorenzo López  
Gerente administrativo

**Cuadro 6**

**Plan de acción**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

<b>Estrategia FA:</b> Implementar un programa de seguridad e higiene ocupacional para minimizar los efectos de la pandemia.								
<b>Objetivo:</b> Definir las actividades necesarias para implementar la estrategia en un 100% a corto, mediano y largo plazo.								
No.	Actividad	Meta	Responsable	Tiempo		Costo Q.		Presupuesto Q.
				Inicio	Final	Recursos	Costo unitario	
1	Presentación de la propuesta al gerente general.	Dar a conocer el 100% de la propuesta en una reunión.	Estudiante	12/01/22	12//01/22	Cañonera Refacción	Q. 100.00 Q. 300.00	Q. 400.00
2	Discusión de la propuesta con el personal administrativo.	Aprobar el 100% de la propuesta, en una reunión.	Gerente general	13/01/22	13/01/22	Q. -	Q. -	Q. -
3	Presentar el programa de seguridad e higiene ocupacional al área operativa (formato 15).	Aprender el 100% del programa preventivo de la seguridad e higiene en una reunión.	Jefe de operaciones	17/01/22	17/01/22	Imprimir el programa	Q. 50.00	Q. 50.00
4	Inducción de aprendizaje para el uso adecuado del equipo de protección.	Obtener el 100% de practica del uso de equipo de protección, en un día.	Supervisor	18/01/22	18/01/22	Arnés Cinturón para herramientas Casco Chaleco Mascarilla Lentes de protección	Q. 350.00 Q. 135.00 Q. 100.00 Q. 50.00 Q. 5.00 Q. 30.00	Q. 670.00
5	Implementar el uso del equipo de protección (caídas y sanitización) en cada evento.	Minimizar el 75% de los accidentes laborales y el 100% de contagios de Covid durante los eventos en 6 meses.	Jefe de operación	19/01/22	18/07/22	Arnés Cinturón para herramientas Casco Chaleco	Q. -	Q. -
6	Realizar talleres prácticos donde se compartan las lecciones aprendidas del uso del equipo de protección.	Reforzar el 100% del conocimiento del uso del equipo de protección y seguridad de forma bimestral.	Supervisor	21/03/22	23/05/22	Arnés Cinturón para herramientas Casco Chaleco	Q. -	Q. -
7	Evaluación de la propuesta	Verificar al 100% la implementación de la propuesta de forma trimestral.	Gerente general	17/03/22	23/08/22	Suministros de oficina	Q. 2.00 Q. 15.00	Q. 17.00
							Total =	Q. 1,137

**Formato 14****Programa de trabajo de seguridad e higiene ocupacional****Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos****Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

<b>1. COMPLETE LA INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL TRABAJO.</b>		
<b>Nombre de la empresa:</b> Eventos y mas		
<b>Nombre del trabajo:</b> Fiesta de verano		
<b>Fecha:</b> 15/04/2022		
<b>Dirección del lugar de trabajo:</b> Puerto de San José		
<b>Teléfono lugar de trabajo:</b> 2230-6680		
<b>2. RIESGOS DE CAÍDAS EN EL ÁREA DE TRABAJO (dimensiones de los riesgos)</b>		
<b>Montaje de estructuras:</b> Serán colocadas a 4 metros sobre el escenario.	<b>Escalera:</b> Usadas para subir las luces y bocinas áreas.	
<b>Borde delantero:</b> Altura del escenario de 3 metros	<b>Escenografía:</b> Posible caída en la parte superior y en la colocación de la misma.	
<b>Borde del perímetro:</b> 9 ms por 7 ms	<b>Dimensiones del perímetro del techo:</b> N/A	
<b>3.EQUIPO PARA LA PREVENCIÓN O LA RESTRICCIÓN DE CAÍDAS.</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Arnés de cuerpo completo:</b>	<b>x</b>	
<b>Cinturón de cuerpo (Solamente para restricción):</b>	<b>x</b>	
<b>Cuerda de seguridad:</b>		<b>x</b>
<b>Dispositivo de desaceleración:</b>	<b>x</b>	
<b>Barandas de seguridad:</b>	<b>x</b>	
<b>Plataforma de andamio:</b>		<b>x</b>
<b>Otros:</b> N/A		

#### 4. PROCEDIMIENTOS PARA EL MONTAJE, MANTENIMIENTO, INSPECCIÓN Y DESMONTAJE

El montaje y desmontaje de todo el equipo será realizado según los procedimientos recomendados por los fabricantes.

**Los tipos específicos de equipo que se utilizarán en el trabajo son:**

Arnés de seguridad: sistema anticaída, para ayudar a detener las caídas cuando un trabajador se encuentra realizando un trabajo de altura. Esto quiere decir, que están diseñados para repartir adecuadamente la fuerza de choque.



Playeras reflectivas de manga larga: para trabajo pesado, de alto rendimiento, impresión en pecho y espalda industrial para trabajo pesado, con cintas de día en pecho y espalda, conformadas con dos cintas en color amarillo fuerte en los extremos de la cinta y una cinta reflectiva 3M original color gris en el centro.

#### 5. RESGUARDO SUPERIOR

Es obligatorio el uso de cascos de seguridad en todos los lugares de trabajo con la excepción de los lugares donde no exista exposición a riesgos que provienen de la parte superior. Lo cual incluirá:

Casco amarillo (personal operativo): proteger la cabeza de quien lo usa de peligros y golpes mecánicos. También puede proteger frente a otros riesgos de naturaleza mecánica, térmica o eléctrica.

Lentes de protección: proteger a los trabajadores de las salpicaduras de productos químicos, luz generada por trabajos de soldadura y la creación de arcos eléctricos.

## 6. MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO Y SUJECIÓN DE HERRAMIENTAS Y MATERIAL.

Cinturón para herramientas: sirve para colocar las herramientas y tener un acceso más directo y sencillo a ellas.



## 7. RESCATE DE TRABAJADORES LESIONADOS

Los procedimientos normales de primeros auxilios se deben realizar según como se presente la situación. Si se puede ingresar al área con seguridad, los primeros auxilios deberán ser ejecutados por el jefe o alguna otra persona certificada

### Inicie los Servicios de Emergencia

**Ubicación del teléfono:** Celular particular de alguna persona presente.

**Ubicación del botiquín de primeros auxilios:** En cada evento se debe llevar el botiquín y se tiene que ubicar en el lugar de trabajo.

**Otros:**

### Sanitización de ambientes y empleados

- Al llegar al lugar de trabajo, se debe realizar la sanitización del área de trabajo.
- Cada empleado debe de usar mascarilla de protección.
- Uso constante de Gel y/o alcohol para mantenerse desinfectados.
- Lavado de mano constante.

El encargado debe asegurarse de que en el caso de que ocurriera una caída, los trabajadores puedan ser rescatados rápidamente o que puedan rescatarse por sí mismos. Deberá evaluarse la disponibilidad de personal de rescate, escaleras de mano u otro equipo de rescate.

**Describa los métodos que se utilizarán para el rescate de trabajadores lesionados:**


Primeros auxilios o rescate por los compañeros de trabajo (evaluar la gravedad de la caída)

Llamar a los bomberos

**8. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN**

A todos los nuevos empleados se le dará instrucciones con respecto al uso correcto de los dispositivos para la protección contra caídas antes de comenzar a trabajar. Los empleados firmarán un formulario indicando que han recibido esta información. Este formulario será parte del archivo personal del empleado.

El programa para seguridad e higiene se repasará antes de que comience el trabajo en el lugar de trabajo. Los empleados presentes firmarán a continuación. El uso del equipo para la protección contra caídas e higiene se repasará regularmente durante las reuniones semanales de seguridad.

<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
7 de marzo 2022	
<b>Nombre del jefe de trabajo</b>	
Luis Alberto Ramírez	
<b>Firma del jefe de trabajo</b>	
	

**Antes de permitir que los empleados ingresen a las áreas donde existan riesgos, deberán recibir capacitación con respecto a los requisitos del plan de trabajo para la protección. Se deben hacer inspecciones de los dispositivos y sistemas de protección para garantizar la seguridad.**



**Cuadro 7****Plan de acción****Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos****Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

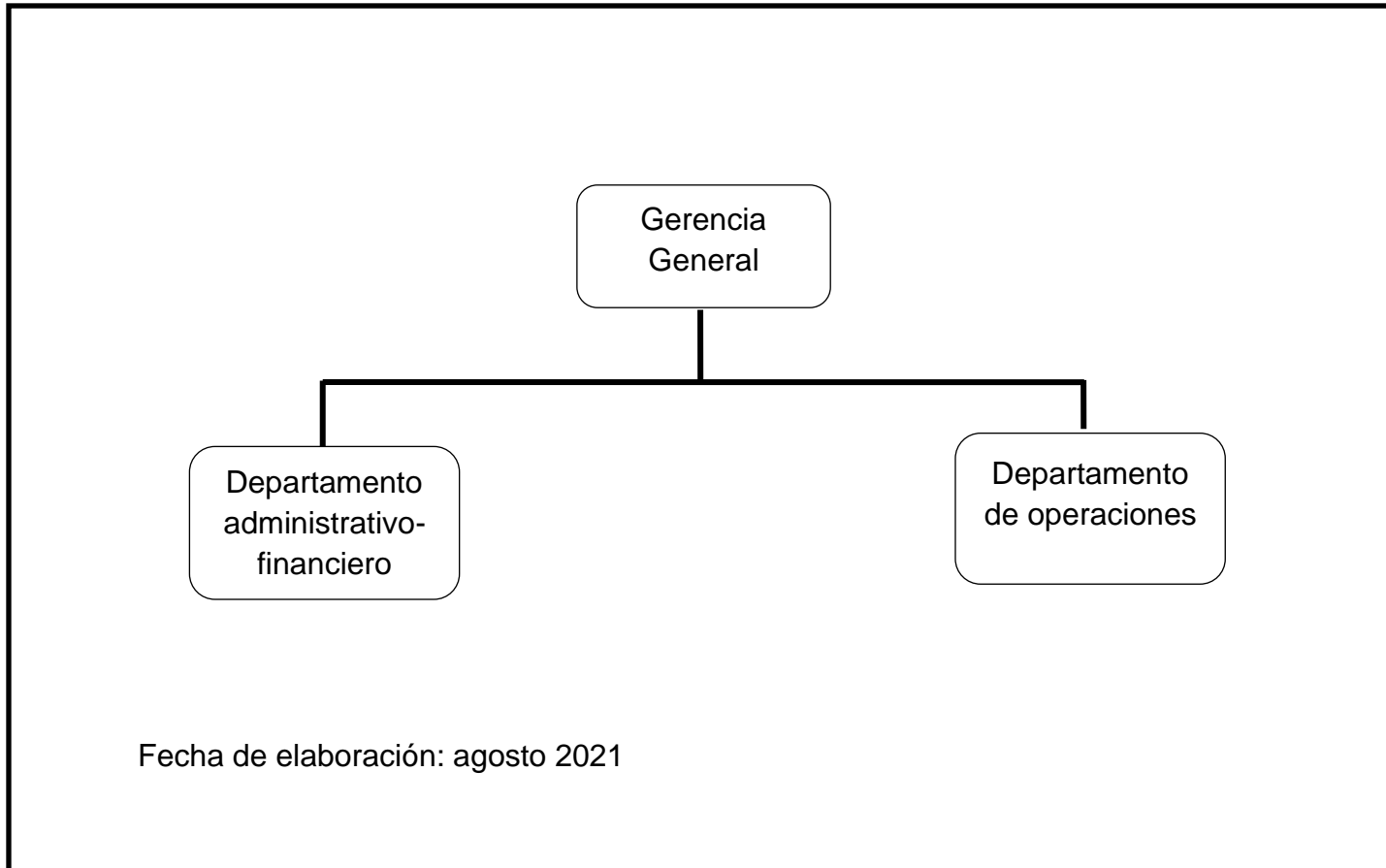
<b>Estrategia DA:</b> Implementar la reformulación planteada para ser más competitiva y afrontar la problemática económica general.								
<b>Objetivo:</b> Definir las actividades necesarias para implementar la estrategia en un 100% a corto, mediano y largo plazo.								
No.	Actividad	Metas	Responsable	Tiempo		Costo Q.		Presupuesto Q.
				Inicio	Final	Descripción	Costo unitario	
1	Presentación de la propuesta al gerente general y gerente administrativo.	Dar a conocer el 100% de la propuesta en una reunión.	Estudiante	12/01/22	12/01/22	Cañonera Refacción	Q. 100.00 Q. 300.00	Q. 400.00
2	Discusión de la propuesta entre el gerente general y gerente administrativo.	Aprobar el 100% de la propuesta, en una reunión.	Gerente general	13/01/22	13/01/22	10 hojas 2 lapiceros	Q. 2.00 Q. 2.00	Q. 4.00
3	Reunir al personal administrativo para la implementación de la estructura organizacional (formato 15 y 16).	Concertar la manera de dar a conocer a los colaboradores el 100% de la estructura en una sesión.	Jefe administrativo-financiero	24/01/22	24/01/22	Equipo de computo	Q. 0.00	Q. 0.00
4	Imprimir el organigrama general y nominal (formato 15 y 16).	Entregar la estructura organizacional al 100% en una reunión a los colaboradores.	Asistente administrativo	25/01/22	25/01/22	10 impresiones	Q. 15.00	Q. 15.00
5	Visualizar el organigrama general (formato 15) en la empresa.	Verificar el cumplimiento al 100% de los colaboradores sobre los niveles jerárquicos durante 5 meses.	Encargado de compras	31/01/22	23/06/22	1 impresión de organigrama	Q. 45.00	Q. 45.00
6	Reunir a los colaboradores para verificar los puntos de mejora.	Establecer el 100% de los flujos de trabajo teniendo en cuenta el rol de los colaboradores en una reunión.	Jefe administrativo-financiero	24/06/22	24/06/22	10 hojas para apuntes	Q. 2.00	Q. 2.00
7	Evaluación de la propuesta	Verificar al 100% la implementación de la propuesta de forma bimestral.	Gerente general	14/03/22	24/08/22	Suministros de oficina	Q. 2.00 Q. 15.00	Q. 17.00
							<b>Total =</b>	<b>Q. 483.00</b>

**Formato 15**

**Organigrama general propuesto**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**



**Formato 16**

**Organigrama nominal propuesto**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

Gerencia general			
No.	Puesto	R	E
1	Gerente general	1	1
2	Asistente administrativo	1	1
Total =		2	2

Departamento administrativo-financiero			
No.	Puesto	R	E
1	Jefe administrativo- financiero	1	1
2	Encargado de compras	1	1
3	Mecanico	2	2
4	Conserje	1	1
Total=		5	5

Departamento de operaciones			
No.	Puesto	R	E
1	Jefe de operaciones	1	1
2	Supervisor	1	1
3	Técnico de estructuras	2	2
4	Técnico de luces	1	1
5	Técnico de audio	1	1
6	Operario	2	2
Total=		8	8

R= Requeridas  
E= Existentes

Fecha de elaboración: agosto 2021

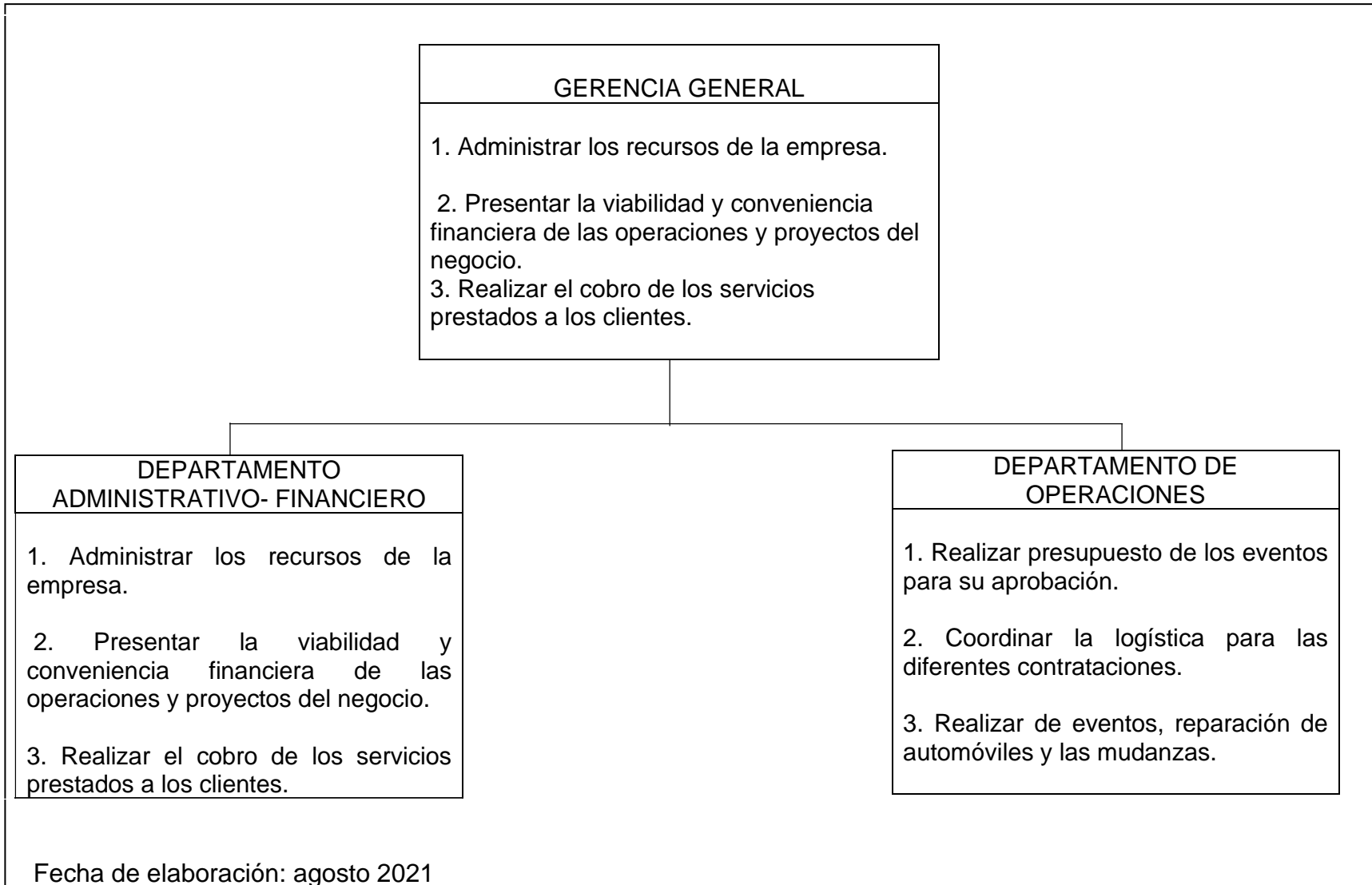
**Formato 17**

**Organigrama funcional propuesto**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

113



Fecha de elaboración: agosto 2021

### Cuadro 8

#### Plan de acción

Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos

Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala

<b>Estrategia DA:</b> Ejecutar los instrumentos de organización que ayuden a optimizar los recursos para una mejora en la comunicación y eficiencia de los procedimientos.								
<b>Objetivo:</b> Coordinar las actividades que ayuden al 100% en la aplicación de los instrumentos en corto, mediano y largo plazo.								
No.	Actividad	Metas	Responsable	Tiempo		Costo Q.		Presupuesto Q.
				Inicio	Final	Descripción	Costo unitario	
1	Presentación de la propuesta al gerente general y gerente administrativo (formato 17 y 19)	Dar a conocer el 100% de la propuesta en una reunión.	Estudiante	12/01/22	12/01/22	Cañonera Hojas papel bond Lapiceros Refacción	Q. 100.00 Q. 2.00 Q. 2.00 Q. 300.00	Q. 404.00
2	Discusión de la propuesta entre el gerente general y gerente administrativo.	Aprobar el 100% de la propuesta, en una reunión.	Gerente general	13/01/22	13/01/22	Diez hojas	Q. 2.00	Q. 2.00
3	Obtener información de los colaboradores en cuanto los puestos y procedimientos que realizan.	Llenar el 100% de formatos con la información obtenida en dos semanas.	Asistente administrativo	17/01/22	31/01/22	50 hojas de papel bond 4 lapiceros	Q. 10.00 Q. 4.00	Q. 14.00
4	Reunir al gerente general y gerente administrativo para verificar los instrumentos realizados.	Aprobar el 100% de los instrumentos conforme a la información recopilada en una reunión.	Asistente administrativo	01/02/22	01/02/22	Equipo de computo	Q. 100.00	Q. 100.00
5	Dar a conocer los instrumentos de organización a los colaboradores.	Aplicar el 100% de las atribuciones, habilidades, destrezas, entre otros de los procedimientos a cumplir en seis meses.	Jefe administrativo-financiero	02/02/22	02/02/22	1 cañonera	Q. 100.00	Q. 100.00
6	Entregar a cada departamento los instrumentos de organización.	Verificar que se cumplan al 100% de las atribuciones, habilidades, destrezas, entre otros y los procedimientos a cumplir en seis meses.	Asistente administrativo	17/07/22	17/01/23	15 impresiones de instrumentos Folder y gancho	Q. 100.00 Q. 75.00	Q. 175.00
7	Evaluación de la propuesta	Verificar al 100% la implementación de la propuesta de forma bimestral.	Jefe administrativo-financiero	11/03/22	17/03/23	Suministros de oficina	Q. 2.00 Q. 15.00	Q. 17.00
							Total =	Q. 812.00

**Formato 18****Descripción técnica de puestos – jefe administrativo-financiero****Empresa que se dedica a realización de eventos masivos****Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala****1. Identificación:**

Nombre del puesto:	Jefe administrativo-financiero
Unidad administrativa:	Administrativo- financiero
Le reporta a:	Gerente general
Le reportan:	Jefe de operaciones, supervisor y encargado de compras.
Fecha de elaboración:	Agosto 2021

**2. Objetivo:**

Controlar los recursos, potencializar el recurso humano y dar seguimiento a la gestión financiera de la empresa al suministrar oportunamente información válida y confiable sobre el rendimiento de las operaciones que permita la toma de decisiones, a fin de cumplir con los objetivos organizacionales.

**3. Atribuciones:****Principales**

- Asesorar a los puestos directivos en la correcta administración.
- Evaluar las políticas a seguir organizativamente con respecto a la contratación de personal en la organización.
- Coordinar los procesos y programas de formación, capacitación y entrenamiento para los empleados.
- Administrar los ingresos de la empresa al momento al aprobar los costos que requiere un evento.

**Secundarias**

- Mantener armonía en las actividades diarias para el bienestar de las relaciones empleado – empresa y calidad de vida laboral.
- Gestionar eficientemente los contratos laborales entre empleados y empresa.

**Ocasionales**

- Verificar el cumplimiento de las reglas en la empresa.
- Actuar en conflictos entre el personal.

#### **4. Especificación**

##### **Educación**

- Título de Administrador de Empresas o carrera afín.

##### **Experiencia**

- Experiencia mínima de 3 años en puestos similares.

##### **Habilidades**

- Alta capacidad de relacionarse con los empleados de la empresa
- Don de mando y liderazgo participativo
- Fluidez verbal
- Adaptabilidad a distintas situaciones laborales
- Alto grado de responsabilidad económica y financiera
- Personalidad equilibrada
- Trabajar para distintos niveles de exigencia
- Mucha discreción.

##### **Destrezas**

- Manejo de equipo de oficina y de cómputo.

#### **5. Responsabilidad**

##### **Errores**

- En la toma de decisiones sobre el personal que se admite en la organización.

##### **Equipo**

- Debe velar por la correcta utilización del equipo y útiles de oficina asignados.

##### **Relaciones con otros**

- Tiene relación con el gerente general, encargado de compras, supervisor jefe de operaciones, técnico de audio, técnico de sonido, técnico de iluminación, técnico de estructuras, mecánicos, con proveedores y clientes.

### Información confidencial

- Exigente discreción sobre el manejo de los distintos aspectos empleados – empresa y alta confidencialidad en el manejo del presupuesto y expedientes laborales.

### Dinero / valores

- Responsabilidad sobre dinero por el manejo de cobros a los cliente y aprobación de presupuesto para eventos.

### Supervisión

- Supervisión recibida del Gerente General.
- Supervisa al jefe de operaciones, supervisor del departamento de operaciones y encargado de compras.

### 6. Nivel de esfuerzo

Mental	Físico
90%	10%

### 7. Condiciones ambientales

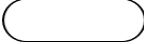


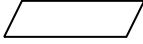



- Condiciones de ambiente normales de escritorio, excelente ventilación e iluminación.

### 8. Riesgos

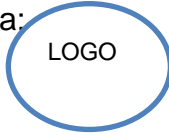
- Sujeto a sufrir accidentes de trabajo y padecer de estrés.

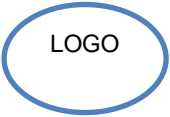



**Formato 19****Símbolos de la Norma ANSI****Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos****Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

Símbolo	SIGNIFICADO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o fin	Indica el inicio y final del diagrama de flujo
	Operación, actividad o proceso.	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Inspección, revisión o verificación	Representa el hecho de verificar la naturaleza, cantidad y calidad de los insumos y productos.
	Conector fuera de pagina	Diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo
	Conector dentro de pagina	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos
	Archivo/almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.

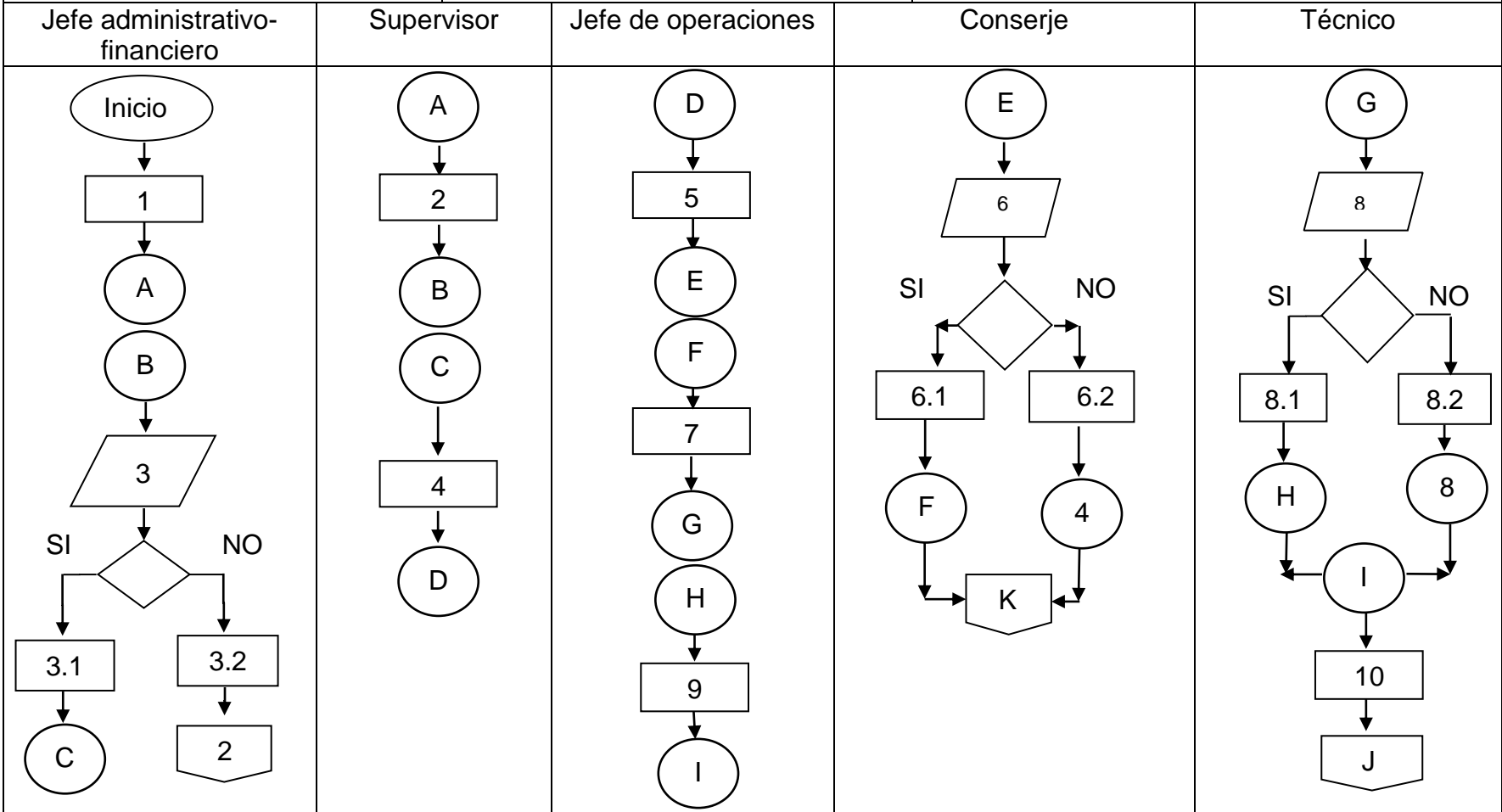
**Formato 20****Descripción de procedimientos propuesto – jefe administrativo-financiero  
Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos  
Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

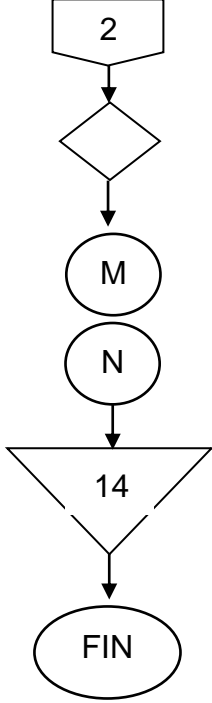
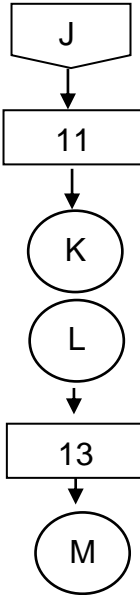
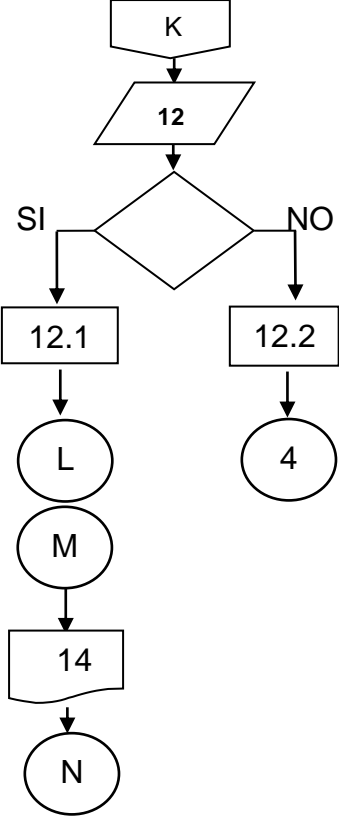
Nombre de la empresa: 	Procedimiento: 1	Hoja 1 de 5
Título: Realización de un evento	No. de pasos: 14	Fecha: Agosto 2021
Inicia: Jefe administrativo-financiero	Termina: Conserje	Elaborado: M.R.
Definición:  Es un proceso necesario e indispensable para satisfacer las necesidades de los clientes donde se coordina, gestiona y transportan bienes específicos que, a través de ellos, se obtengan clientes preferenciales.		
Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Satisfacer necesidades al 100% en cada uno de los eventos masivos y corporativos.</li><li>• Obtener ventajas competitivas que ayuden al 100% de la rentabilidad.</li></ul>		
Normas específicas: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Todo documento debe detallar la información necesaria para la cobertura del evento.</li><li>2. Se debe verificar que toda la información proporcionada sea correcta para su pronta aprobación.</li><li>3. Deben preparar el equipo necesario con anticipación para la realización del evento.</li><li>4. Se debe verificar que el equipo de trabajo vaya en óptimas condiciones y regrese de la misma manera.</li></ol>		

Nombre de la empresa: 	Procedimiento 1	Hoja 2 de 5
Título: Realización de un evento	No. De pasos: 14	Fecha: agosto 2021
Inicia: jefe administrativo-financiero	Termina: Conserje	Elaborado: M.R.
Puesto	Paso	Actividad
Gerente administrativo	1	Notifica al jefe de operaciones la realización del evento.
Supervisor	2	Realiza el presupuesto requerido para el evento.
Gerente administrativo	3	Verifica presupuesto: 3.1 Si: cumple con los requisitos, se autoriza y se traslada al jefe de operaciones. 3.2 No: cumple con los requisitos, se remite jefe de operaciones para corrección.
Supervisor	4	Elige a los técnicos y el equipo requerido para el evento, por medio de la lista de chequeo.
Jefe de operaciones	5	Coordina la logística previa al evento (limpiar bocinas, audio, estructuras y subirlo al camión).
Conserje	6	Verifica el equipo que sale de las instalaciones. 6.1 Si: Lleva lo indicado, se autoriza la salida del equipo. 6.2 No: Le indica al supervisor, para su corrección de sobrantes o faltantes.
Jefe de operaciones	7	Traslado de colaboradores y equipo al lugar del evento.
Técnico	8	Montaje de luces, estructuras, audio. 8.1 Si cumple: se realiza la prueba de sonido y luces. 8.2 No cumple: se hacen los cambios necesarios para que este todo bien.


Nombre de la empresa: 	Procedimiento 1	Hoja 3 de 5
Título: Realización de un evento	No. De pasos: 14	Fecha: Agosto 2021
Inicia: Jefe administrativo-financiero	Termina: Conserje	Elaborado: M.R.
Jefe de operaciones	9	Se realiza el evento
Técnico	10	Desmontaje de luces, estructuras, audio.
Jefe de operaciones	11	Traslado de colaboradores y equipo a instalaciones de la empresa.
Conserje	12	Entrega de equipo ha encargado de seguridad. 12.1 Si: Todo el equipo llega bien, se guarda en las instalaciones. 12.2 No: Se reporta al jefe de operaciones, sobre el estado o pérdida del equipo.
Jefe de operaciones	13	Coordina la logística posterior al evento (bajar del camión las bocinas, audio, estructuras).
Conserje	14	Se entrega al gerente administrativo-financiero la lista de chequeo como reporte del evento y su debido registro.

Empresa: <span style="border: 1px solid blue; border-radius: 50%; padding: 2px;">LOGO</span>	Procedimiento 1	Hoja 4 de 5
Título: Realización de un evento	No. De pasos: 14	Fecha: agosto 2021 Elaboró: M. R.
Inicia: jefe administrativo-financiero		Termina: Encargado de seguridad



Empresa: <span style="border: 1px solid blue; border-radius: 50%; padding: 2px 10px;">LOGO</span>	Procedimiento 1	Hoja 5 de 5		
Título: Realización de un evento	No. De pasos:  <div style="text-align: center;">14</div>	Fecha: agosto 2021  Elaboró: M. R.		
Inicia: jefe administrativo-financiero		Termina: Encargado de seguridad		
Jefe administrativo-financiero	Supervisor	Jefe de operaciones	Conserje	Técnico
 <pre> graph TD     2{{2}} --&gt; D{ }     D --&gt; M((M))     M --&gt; N((N))     N --&gt; 14▽14     14 --&gt; FIN(((FIN)))           </pre>		 <pre> graph TD     J{{J}} --&gt; 11[11]     11 --&gt; K((K))     K --&gt; L((L))     L --&gt; 13[13]     13 --&gt; M((M))           </pre>	 <pre> graph TD     K{{K}} --&gt; 12[/12/]     12 --&gt; D{ }     D -- SI --&gt; 121[12.1]     121 --&gt; L1((L))     L1 --&gt; M1((M))     M1 --&gt; 14[14]     14 --&gt; N((N))     D -- NO --&gt; 4((4))           </pre>	

**Formato 21****Lista de chequeo para equipo****Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos****Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

	<b>LISTA DE CHEQUEO PARA EQUIPO</b>	1	Vigente desde: 12/01/2022		
<b>Objetivo: Identificar el equipo que sale y entra de las instalaciones para realizar los eventos, mediante la inspección continua.</b>					
FECHA DEL EVENTO: <u>7/05/2022</u>		Lugar del evento <u>Cayala</u>			
ENCARGADO POR: <u>Sebastián Cortez</u>					
<b>INSPECCIÓN DE HERRAMIENTAS</b>					
<b>TIPO DE EQUIPO</b>	<b>ESTADO</b>				<b>OBSERVACIONES</b>
	OPTIMO	REGULAR	DEFICIENTE	CANTIDAD	
<b>Equipo de audio</b>					
Bocinas	X			8	
Cables de conexión		X		15	
Amplificadores	X			2	
<b>Equipo de iluminación</b>					
Luces aéreas	X			4	
Luces rotativas	X			2	
Luces de piso	-	-	-	0	
<b>Equipo de estructuras</b>					
<b>ESTADO</b>	<b>ESTADO</b>				<b>Observaciones</b>
	OPTIMO	REGULAR	DEFICIENTE	CANTIDAD	
Tarimas		X		20	
Estructura de aluminio	X			40	
Estructura layer	x			10	
<b>SI EXISTE OTRO TIPO DE HERRAMIENTA NO MENCIONADA ANTES, ESCRIBIRLA AQUÍ:</b>					
<b>ESTADO</b>	<b>ESTADO</b>				<b>Observaciones</b>
	OPTIMO	REGULAR	DEFICIENTE	CANTIDAD	
Generador eléctrico	X			2	
Pantallas LED	X			10	
Extensiones		X		15	
Pasarelas	-	-	-	-	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA</b>			<b>DESCRIPCIÓN DE LA FALLA</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
Luz de piso			No encendió		Al probarla en bodega si servía, pero en el evento no encendió.
FIRMA _____					
NOMBRE _____					

**3.3.1.4 Evaluación de estrategias**

A continuación, se detalla un formato para verificar los avances en la implementación de las estrategias según su plan de acción:

**No:** número de estrategia

**Estrategia:** nombre de la estrategia

**Total de actividades:** Es la totalidad de las actividades a realizar y que están detalladas en los planes de acción (A).

**Actividades realizadas:** es el número de actividades que ya se han efectuado (B).

**% de avance:** es el porcentaje de avance, que se obtiene de la división entre las actividades realizadas con la totalidad de actividades a realizar por cien  $(B/A) * 100$ .

Porcentaje	Parámetro
0%	No se ha realizado ninguna actividad
1% a 25%	Etapa inicial de actividades
26% a 50%	Realizadas las actividades de forma parcial
51% a 75%	La mayoría de actividades han sido realizadas.
76% a 100%	Etapa final.


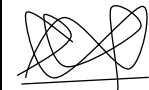
**Fecha:** se indica la fecha que se realiza la evaluación.

**Firma:** La persona responsable de realizar la evaluación firma el formato.

**Observaciones:** se agregan anotaciones precisas que ayuden a saber del proceso o factores favorables – desfavorables que se presenten en la realización de las actividades.



**Formato 22****Evaluación de estrategias propuestas****Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos****Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

No.	Estrategia	Tipo	Total de actividades	Actividades realizadas	% de avance	Parámetro	Fecha	Responsable	Observaciones
			s (A)	(B)	(B/A) * 100			Firma	
1	Tomando en cuenta las potencialidades de la empresa, se deberá diversificar las líneas de servicios, para incrementar la cartera de clientes.	FO	6	3	50%	Parcialmente realizado	17/06/22		Se esperan los afiches para realizar las entregas.
2	Realizar una alianza estratégica con otra empresa para proporcionar estabilidad en la pandemia.	FO	8	2	25%	Etapa inicial	15/03/22		En espera de la respuesta de los candidatos interesados.
3	Realizar un seminario-taller sobre gestión administrativa para actualizar la filosofía empresarial y replantear los elementos de planeación y ser más competitiva, lo cual puede incrementar la cartera de clientes.	DO	7						
4	Promover la realización de eventos y la prestación de nuevos servicios, por medio de los clientes fijos.	FA	10						
5	Implementar un programa de seguridad e higiene ocupacional para minimizar los efectos de la pandemia.	FA	9						
6	Implementar la reformulación planteada para ser más competitiva y afrontar la problemática económica general.	DA	7						
7	Ejecutar los instrumentos de organización que ayuden a optimizar los recursos para una mejora en la comunicación y eficiencia.	DA	7						

### **3.3.2 Función de organización**

A fin de optimizar los recursos de la empresa, a continuación, se detalla la reformulación de la función de organización:

#### **3.3.2.1 Elementos de la función de organización**

A continuación, se detallan los elementos de organización:

##### **a. Funciones**

Se establecen las principales funciones de cada unidad administrativa, de la siguiente manera:

- **Gerencia general**

1. Representar a la empresa ante los clientes.
2. Delegar responsabilidades a las demás unidades administrativas.
3. Aprobar los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de las actividades.

- **Departamento administrativo-financiero**

1. Administrar los recursos de la empresa.
2. Presentar la viabilidad y conveniencia financiera de las operaciones y proyectos del negocio.
3. Realizar el cobro de los servicios prestados a los clientes.

- **Departamento de operaciones**

1. Realizar presupuesto de los eventos para su aprobación.
2. Coordinar la logística para las diferentes contrataciones.
3. Realizar de eventos, reparación de automóviles y las mudanzas.

## **b. Jerarquías**

Con el fin de que los colaboradores tengan conocimiento de las líneas jerárquicas y supervisión, a quien reportar y de quien pueden recibir órdenes, se muestra por medio del organigrama sugerido las relaciones entre las unidades administrativas y las líneas de autoridad que se deben ejercer.

A continuación, se describen los niveles organizacionales para la empresa:

- **Nivel estratégico**

Está integrado por el gerente general que es el dueño y representante de la empresa y por el asistente administrativo.

- **Nivel táctico**

Se integra por los jefes del departamento administrativo-financiero y de operaciones, encargado de compras y supervisor.

- **Nivel operativo**

Esta unidad administrativa se encuentra integrada por: técnicos de luces, estructuras, audio, mecánico, operarios, conserje.

## **c. Puestos**

A continuación, se detalla el nombre sugerido de manera técnica y ordenada de cada uno de los puestos:

No.	Nombre del puesto actual	Total	Nombre del puesto sugerido
1	Gerente general	1	Gerente general
2	Gerente administrativo	1	Jefe administrativo-financiero
3	Gerente de compras y mantenimiento	1	Encargado de compras
4	Jefe de ventas y producción	1	Supervisor
5	Jefe de operaciones	1	Jefe de operaciones
6	Técnicos de estructuras	2	Técnico de estructura
7	Mecánico	2	Mecánico
8	Técnicos de luces	1	Técnico de luces
9	Técnico de audio	1	Técnico de audio
10	Seguridad	1	Conserje
11	Operario	2	Operario
12	Asistente administrativo	1	Asistente administrativo
TOTALES		15	

El departamento administrativo-financiero lo conforma el jefe administrativo-financiero, encargado de compras, mecánico y conserje, que ayudan a que los recursos financieros y materiales de la empresa sean utilizados en forma óptima, al igual que asiste de forma continua a que los procesos administrativos se mantengan en la operatividad y funcionamiento.

El departamento de operaciones es la zona de actividad económica, debido a que es por medio de ella que la unidad de análisis realiza sus actividades y los colaboradores son parte importante en el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales. Se define para que los colaboradores sepan la línea de autoridad y así sus atribuciones sean asignadas según el departamento asignado.

### **3.3.2.2 Estructura organizacional**

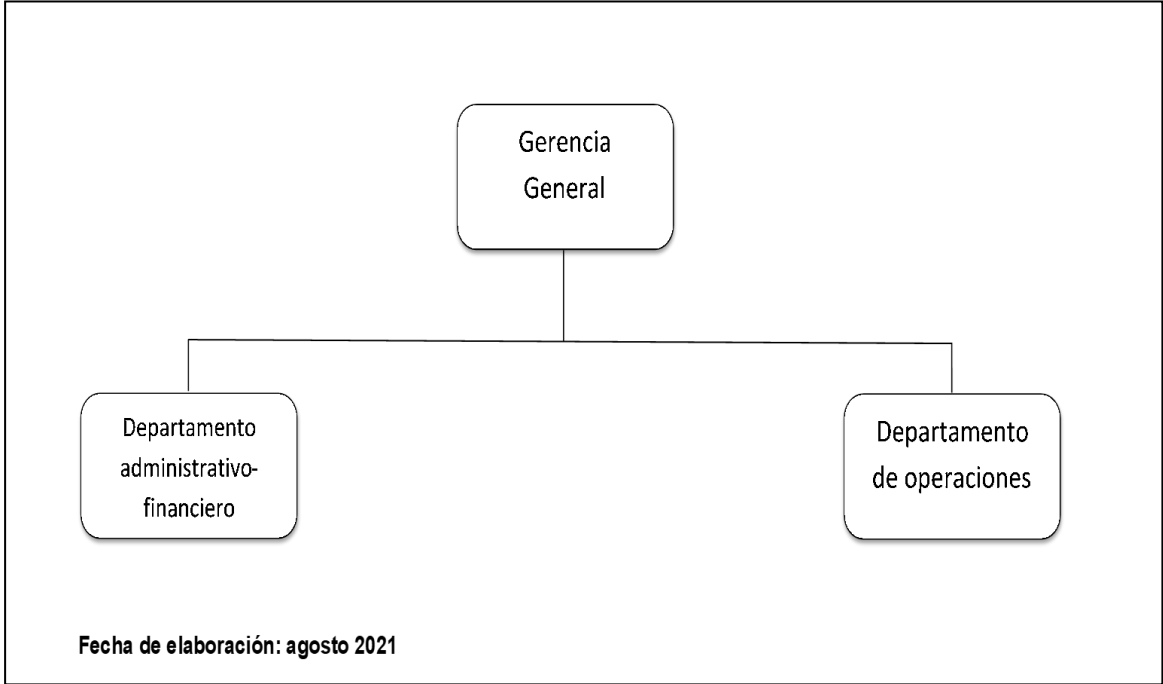
A continuación, se presenta la propuesta de la estructura organizacional con el fin de organizar a los colaboradores en puestos adecuados:

**a. Organigrama general propuesto**

Se observa en el siguiente organigrama las unidades administrativas, líneas de autoridad y niveles organizacionales:

**Formato 23**

**Organigrama general propuesto**  
**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**  
**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**



**b. Organigrama nominal**

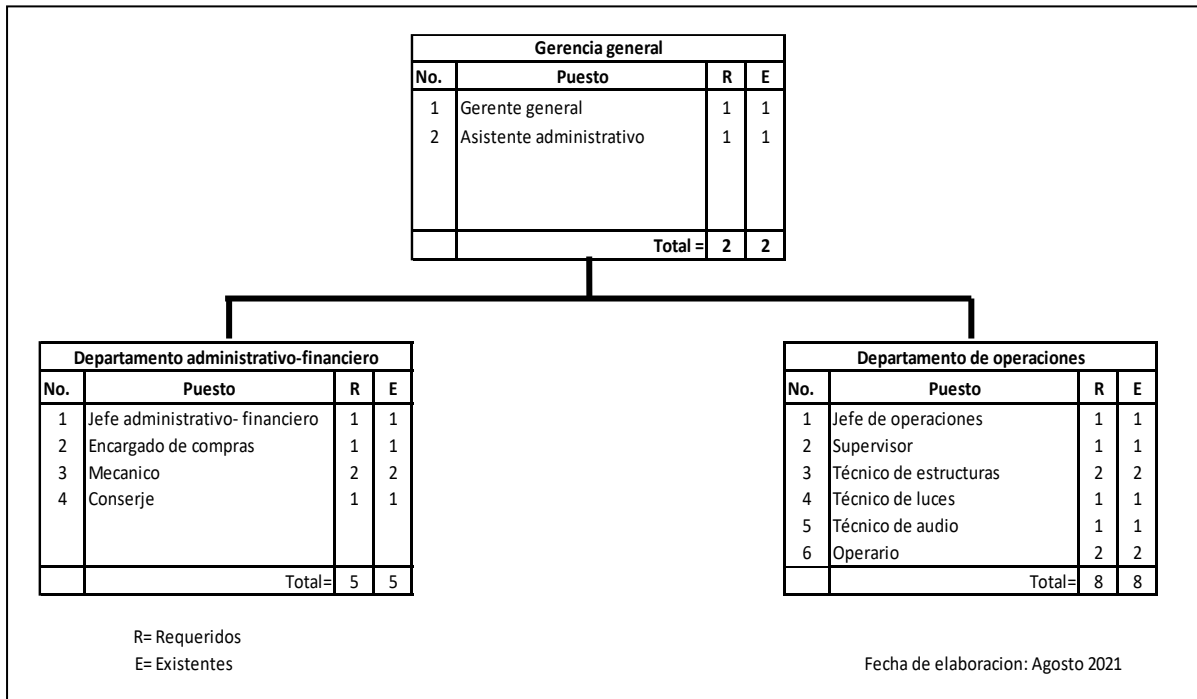
Para definir cuál es la posición que ocupa cada uno de los colaboradores de la empresa; a continuación, se presenta el organigrama nominal:

### Formato 24

#### Organigrama nominal propuesto

Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos

Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala



#### c. Organigrama funcional

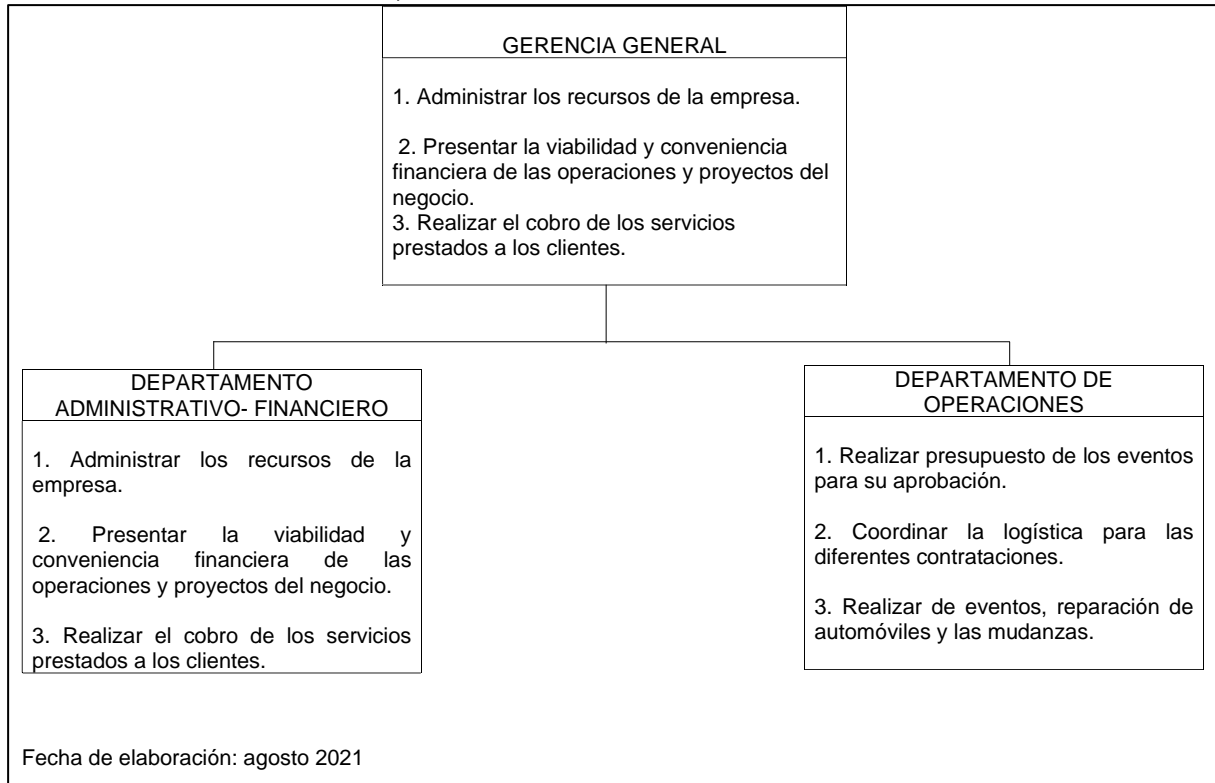
Para dar a conocer las funciones principales que tienen asignadas las unidades administrativas y sus interrelaciones, se detalla a continuación el organigrama:

## Formato 25

### Organigrama funcional propuesto

Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos

Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala



### 3.3.2.3 Diseño organizacional

A continuación, se describen los componentes del diseño organizacional:

#### a. Tipo de estructura organizacional

El tipo de estructura para la empresa según sus actividades es funcional, debido a que los colaboradores son agrupados según la especialidad a la cual se centran en sus labores diarias para el aprovechamiento de recursos.

#### b. Dimensión y categorías de la estructura

La unidad de análisis tiene una estructura vertical, debido a que hay un responsable en cada unidad administrativa para tener un mejor control; la cual, se conforma por tres niveles organizacionales, siendo: el institucional, intermedio y operativo.

El nivel institucional está conformado por el gerente general (1). El nivel intermedio está conformado por cuatro puestos de trabajo que son: por jefe administrativo-financiero (1), jefe de operaciones (1), encargado de compras (1), supervisor (1). El nivel operativo lo conforman el asistente administrativo (1), técnico de audio (1), técnico de luces (1), técnico de estructuras (2), mecánico (2), conserje (1) y operario (2).

### **c. Modelo del diseño y sus características**

A continuación, se describe el modelo apropiado para la empresa:

#### **• Lineo-funcional**

El modelo lineo-funcional es el apropiado para la unidad de análisis, debido a que se caracteriza por agrupar a los colaboradores de acuerdo al área funcional de la empresa para aprovechar la responsabilidad, especialidad, autoridad y actividades que llevan a cabo.

### **d. Departamentalización**

A continuación, se describe el tipo de departamentalización de la unidad de análisis:

#### **• Tipo de departamentalización**

A continuación, se describe el tipo de departamentalización que satisface las necesidades de los clientes, así como de la empresa:

#### **✓ Funcional**

Debido a que permite la especialización de las actividades con relación a las funciones que realiza cada unidad administrativa para una clara comprensión en sus labores a desempeñar, al lograr así el máximo desarrollo y aprovechamiento de los colaboradores.



### **e. Tramo de control administrativo**

A continuación, se describe el tramo de control óptimo para la unidad de análisis:

#### **• Tramo de control estrecho**

Para la empresa es eficaz el tramo de control estrecho, debido a que, se cuenta con pocos colaboradores y en cada unidad administrativa hay un encargado que está facultado para la supervisión de 1 a 8 colaboradores, con ello se evita la duplicidad de mando y atribuciones.

### **f. Sistema organizacional**

El tipo de sistema a utilizar en la unidad de análisis es el orgánico, el cual se acopla al ambiente cambiante en que se relaciona la empresa, debido a que la toma de decisión final en una circunstancia es del gerente general pero siempre se toman en cuenta las opiniones de todos los colaboradores, para optimizar los recursos y saber cómo satisfacer las necesidades de los clientes.

#### **3.3.2.4 Instrumentos de la organización**

Por medio de la descripción de puestos y procedimientos, la empresa guiara a los colaboradores en sus atribuciones, responsabilidades y orden de cada una de ellas. A continuación, se describen los instrumentos de la organización:

##### **a. Descripción técnica de puestos**

A continuación, se presenta un ejemplo de este instrumento para la empresa y de esa manera brindar guía y eficiencia en los puestos de trabajo. En el anexo 1 se encuentra el complemento de los descriptores técnicos de los demás puestos de trabajo:

**Formato 26****Descripción técnica de puestos – Técnico de audio****Empresa que se dedica a realización de eventos masivos****Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala****DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO****1. Identificación**

Nombre del puesto:	Técnico de audio
Unidad administrativa:	Departamento de operaciones
Le reporta a:	Jefe de operaciones
Le reportan:	N/A
Fecha de elaboración:	Agosto 2021

**2. Objetivo**

Participar en el montaje, instalación y operación del equipo de sonido para el desarrollo de los eventos masivos y corporativos.

**3. Atribuciones****Principales**

- Limpiar el equipo de audio antes del evento.
- Instalar el equipo de sonido requerido para la cobertura de los eventos.
- Realizar pruebas de acústica y sonorización para saber las condiciones del equipo, si hubiera algún problema debe informar a su jefe inmediato.
- Realizar el traslado y montaje de los equipos de sonido en las instalaciones donde se prestará el servicio.

**Secundarias**

- Velar por el funcionamiento del equipo electrónico asignado y accesorios
- Reportar las necesidades de mantenimiento, reparación y suministro de los equipos.

#### **4. Especificación**

##### **Educación**

- Tercer año de nivel medio en adelante.

##### **Experiencia**

- De 1 año de experiencia en puesto similar y con deseos de superación.

##### **Habilidades**

- Montaje y operación de los equipos de sonido.

##### **Destrezas**

- Destrezas motrices (trepar estructuras, saltar, agarrar objetos, entre otros).
- Racionalidad y objetividad que permitan operar el equipo de trabajo

#### **5. Responsabilidad**

##### **Errores**

- En el montaje del equipo de audio para los eventos.

##### **Equipo**

- Utilizar el equipo de sonido de forma correcta.

##### **Relaciones con otros**

- Tiene relación con gerente general, jefe administrativo-financiero, jefe de operaciones, encargado de compras, supervisor, técnico de estructura, técnico de luces, mecánico, operarios y conserje.

##### **Información confidencial**

- Discreción en el manejo del aspecto colaborador – empresa.

<b>Dinero / valores</b>
-------------------------

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ N/A</li></ul> |
|---|

<b>Supervisión</b>
--------------------

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Jefe de operaciones</li></ul> |
|---|

<b>9. Nivel de esfuerzo</b>
-----------------------------

<b>Mental</b>	<b>Físico</b>
20%	80%

<b>10. Condiciones ambientales</b>
------------------------------------

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Espacios físicos y equipos adecuados.</li></ul> |
|---|

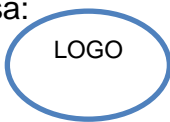
<b>11. Riesgos</b>
--------------------

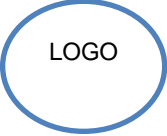
- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sujeto a sufrir accidentes de trabajo y padecer de estrés.</li></ul> |
|--|


## **b. Descripción de procedimientos**

A continuación, se presenta la descripción del servicio de mudanza con base en la simbología ANSI que se encuentra en el formato 18, lo cual ayudara a la unidad de análisis en la implementación de los nuevos servicios que prestaran para guiar a los colaboradores y que se haga de forma ordenada y eficaz:

**Formato 27****Descripción de procedimientos propuesto – Servicio de mudanza****Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos****Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

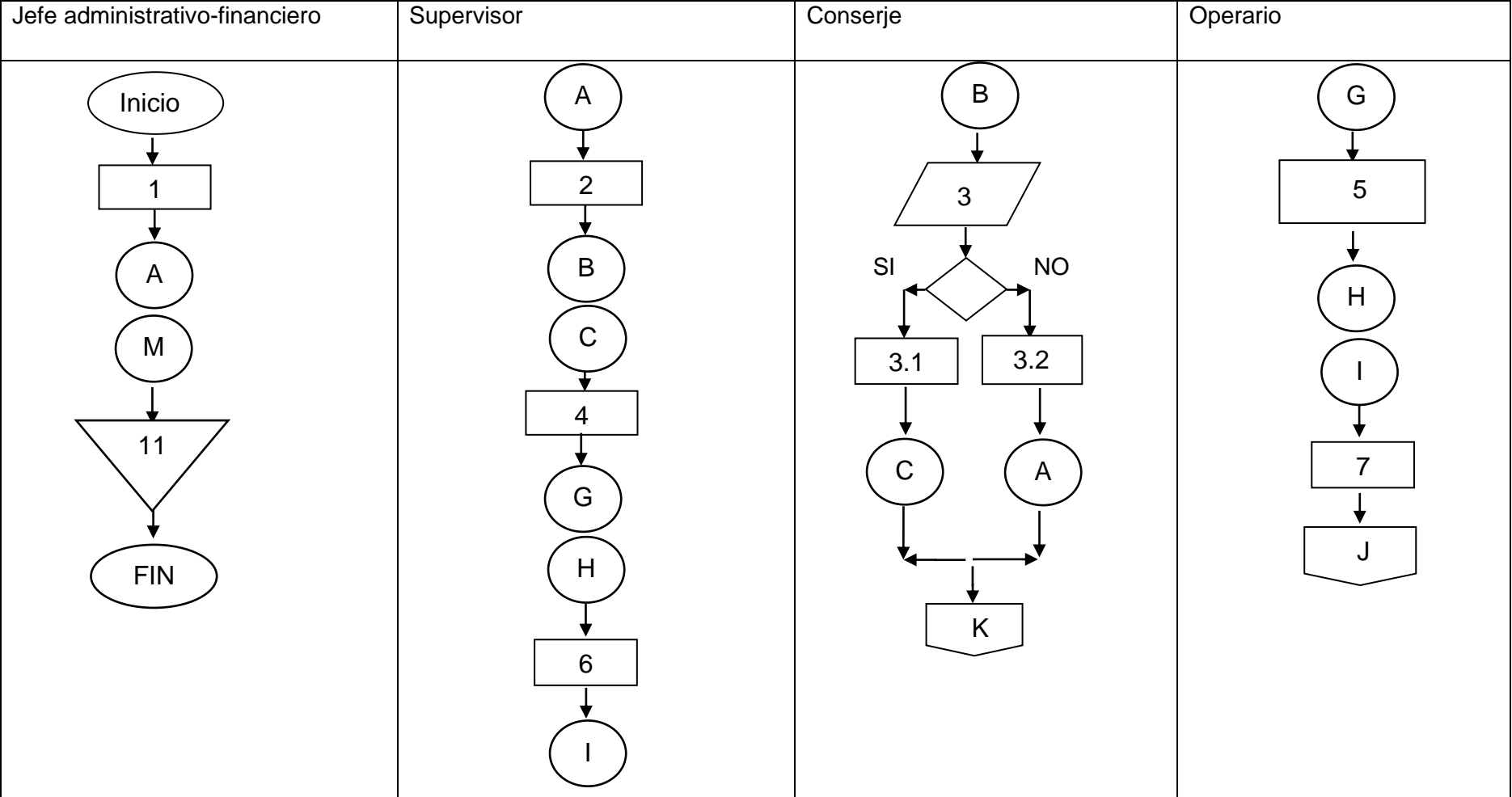
Nombre de la empresa: 	Procedimiento: 2	Hoja 1 de 5
Título: Servicio de mudanza (todo incluido).	No. de pasos: 11	Fecha: Agosto 2021
Inicia: Jefe administrativo-financiero	Termina: Conserje	Elaborado: M.R.
Definición: Es un proceso necesario e indispensable para satisfacer las necesidades de los clientes donde se coordina, gestiona y transportan bienes específicos.		
Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Atender los clientes de una manera eficiente y eficaz.</li><li>• Utilizar los mejores materiales para embalar los objetos personales de los clientes para su protección.</li><li>• Aumentar la cartera de clientes actuales en 2% mensual en la prestación de servicios.</li></ul>		
Normas específicas: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar que los camiones y herramientas salgan en óptimas condiciones y regrese de la misma manera.</li><li>2. Preparar el equipo necesario con anticipación para la realización del evento.</li><li>3. Todos los artículos personales deben ser empacados y embalados para ser subidos al camión.</li></ol>		

Nombre de la empresa: 	Procedimiento 2	Hoja 2 de 5
Título: Servicio de mudanza (todo incluido).	No. de pasos: 11	Fecha: Agosto 2021
Inicia: jefe administrativo-financiero	Termina: Conserje	Elaborado: M.R.
Puesto	Paso	Actividad
Jefe administrativo-financiero	1	Notifica al supervisor la realización de una mudanza.
Supervisor	2	Elige a los operarios, herramienta y equipo que se utilizaran para la mudanza, por medio de la lista de chequeo (formato 19).
Conserje	3	Verifica las herramientas que salen de las instalaciones. 3.1 Si lleva lo indicado: se autoriza la salida del equipo. 3.2 No lleva lo indicado: le indica al supervisor para que se corrija los sobrantes o faltantes.
Supervisor	4	Traslado de colaboradores al lugar de carga de los objetos personales de los clientes.
Operario	5	Desarmar mobiliario, embalar y empaquetar objetos personales y cargarlos al camión.
Supervisor	6	Traslado de operarios y objetos personales al lugar acordado con el cliente.
Operario	7	Armado de mobiliario, desembalar y sacar objetos personales del camión.
Supervisor	8	Traslado de colaboradores a instalaciones de la empresa.

Nombre de la empresa: 	Procedimiento  2	Hoja 3 de 5
Título:  Servicio de mudanza (todo incluido).	No. de pasos:  11	Fecha:  Agosto 2021
Inicia:  Jefe administrativo- financiero	Termina:  Conserje	Elaborado:  M.R.
Conserje	9	Revisar las herramienta y equipo:  9.1 Si el equipo llega bien: se guarda en las instalaciones.  9.2 No llega bien el equipo: se reporta al supervisor, sobre el estado o pérdida del equipo.
Supervisor	10	Coordina la logística posterior a la mudanza (bajar del camión las herramientas y equipo).
Conserje	11	Se entrega al jefe administrativo-financiero la lista de chequeo como reporte del evento y su debido registro.

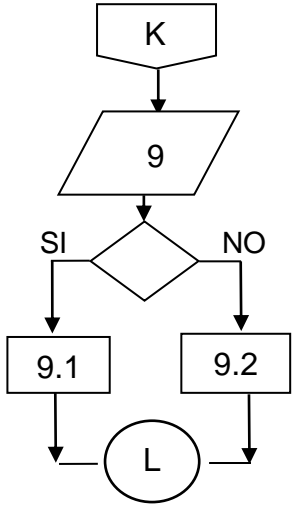
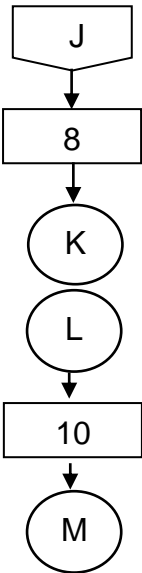


Empresa: LOGO	Procedimiento: 2	Hoja 4 de 5
Título: Realización de un evento	No. De pasos: 11	Fecha: agosto 2021 Elaboró: M. R.
Inicia: jefe administrativo-financiero		Termina: Conserje



Empresa: <span style="border: 1px solid blue; border-radius: 50%; padding: 2px;">LOGO</span>	Procedimiento: 2	Hoja 5 de 5
Título: Realización de un evento	No. De pasos: 11	Fecha: agosto 2021 Elaboró: M. R.
Inicia: jefe administrativo-financiero		Termina: Conserje

Jefe administrativo-financiero	Supervisor	Conserje	Operario
--------------------------------	------------	----------	----------



### 3.4 Presupuesto para implementar la propuesta

A continuación, se describe detalladamente el presupuesto para implementar la propuesta:

#### **Cuadro 9**

#### **Presupuesto para implementar la propuesta**

**Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos**

**Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

<b>No</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Tipo</b>	<b>Presupuesto</b>
1	Tomando en cuenta las potencialidades de la empresa, se deberá diversificar las líneas de servicios, para incrementar la cartera de clientes.	FO	Q. 1,650.00
2	Realizar una alianza estratégica con otra empresa para proporcionar estabilidad en la pandemia.	FO	Q. 847.00
3	Realizar un seminario-taller sobre gestión administrativa para actualizar la filosofía empresarial y replantear los elementos de planeación y ser más competitiva, lo cual puede incrementar la cartera de clientes.	DO	Q. 2,470.75
4	Implementar un programa de comunicación integral con eventos para promocionar los servicios que brinda la empresa y ser mas competitiva en el mercado.	FA	Q. 1,635.50
5	Implementar un programa de seguridad e higiene ocupacional para minimizar los efectos de la pandemia.	FA	Q. 1,137.00
6	Implementar la reformulación planteada para ser más competitiva y afrontar la problemática económica general.	DA	Q. 483.00
7	Ejecutar los instrumentos de organización que ayuden a optimizar los recursos para una mejora en la comunicación y eficiencia.	DA	Q. 812.00
8	Imprevistos	-	Q. 2,000.00
Costo total en Q.			Q. 11,035.25

### 3.5 Beneficios cualitativos al implementar la propuesta

La unidad de análisis por confidencialidad no proporcionó datos financieros, debido a ello, se detallan a continuación los beneficios cualitativos al implementar la propuesta:

<b>PROPUESTA</b>	<b>BENEFICIO</b>
Socializar la filosofía empresarial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de los colaboradores con la empresa.</li><li>• Crear una visualización en los colaboradores para saber a dónde quiere llegar la empresa.</li><li>• Trabajar por un bien común a través de la superación laboral y competitividad.</li></ul>
Elementos de planeación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direccionar los esfuerzos hacia lo que se quiere conseguir.</li><li>• Credibilidad ante los clientes al aplicar cada una de las políticas.</li><li>• Identificar las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas internas y externas.</li></ul>
Instrumentos de planeación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guiar las actividades para el desarrollo de las estrategias y buen funcionamiento de la empresa.</li><li>• Aprovechar el recurso humano, financiero y material con eficiencia.</li></ul>
Elementos de organización	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer las funciones que deben cumplir en su unidad administrativa.</li><li>• Saber las líneas de autoridad que existen en la empresa y a quién reportar.</li></ul>

<p>La estructura y diseño organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con una estructura organizacional actualizada y eficiente que permita el buen desempeño y crecimiento de la empresa.</li> </ul>
<p>Descripción técnica de puestos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guiar a los colaboradores para cumplir los objetivos de su puesto de trabajo.</li> <li>• Ofrece una visión completa de las necesidades en un puesto de trabajo.</li> <li>• Facilitar el reclutamiento y selección de personal al conocer los perfiles.</li> </ul>
<p>Descripción de procedimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guiar a los colaboradores para el aprovechamiento de los recursos.</li> <li>• Orientar de forma específica sobre los pasos a seguir en el cumplimiento de las atribuciones asignadas.</li> </ul>

### 3.6 Plan de acción para implementar la propuesta

A continuación, se detallan las actividades, responsables, tiempo y recursos que se necesitan para la implementación de la propuesta:

**Cuadro 10**

**Plan de acción para implementar la propuesta  
 Empresa que se dedica a realización de eventos masivos y corporativos  
 Ubicada en zona 4 de Mixco, Ciudad de Guatemala**

Nombre del plan: Reformulación de las funciones de planeación y organización.								
Objetivo: Definir las actividades necesarias para implementar la estrategia en un 100% a corto, mediano y largo plazo.								
No.	Actividad	Meta	Responsable	Tiempo		Costo Q.		Presupuesto Q.
				Inicio	Final	Recursos	Costo unitario	
1	Presentación de la propuesta	Dar a conocer el 100% de la propuesta en una reunión.	Estudiante	12/01/22	12//01/22	Cañonera	Q. 50.00	Q. 50.00
2	Discusión de la propuesta	Aprobar el 100% de la propuesta, en una reunión.	Gerente general	13/01/22	13/01/22	Hojas Dos lapiceros.	Q. 2.00 Q. 5.00	Q. 7.00
3	Implementar las estrategias propuestas.	Realizar al 100% las actividades propuestas en el transcurso de 9 meses.	Gerente general	13/01/22	19/09/22	Planes de acción de las estrategias propuestas	Q. 8,541.25	Q. 8,591.25
4	Evaluación de las estrategias propuestas.	Realizar ajustes para que se desarrollen con eficacia y eficiencia el 100% de los planes de acción en los últimos 3 meses.	Jefe administrativo-financiero	17/06/22	19/09/22	Reportes de evaluación de estrategias (formato 20)	Q. 15.00	Q. 15.00
5	Socializar con los colaboradores de la empresa los resultados.	Realizar mejoras al conocer el 100% de los resultados obtenidos durante estos nueve meses en una reunión.	Jefe de operaciones	20/09/22	20/09/22	Cañonera Presentación	Q. 100.00 Q. 0.00	Q. 100.00
6	Reunirse con los jefes de las unidades administrativas, supervisor y encargado.	Mejorar el 100% de las actividades para optimizar tiempo y recursos en una reunión.	Gerente general	26/09/22	26/09/22	-	Q. -	Q. -
7	Evaluación de la reformulación de las funciones de planeación y organización	Verificar el 100% del resultado de la implementación de las funciones de planeación y organización cada dos meses.	Jefe administrativo-financiero	10/03/22	26/11/22	Imprimir el nuevo reporte	Q. 5.00	Q. 5.00
							Total =	Q. 8,768.25

## CONCLUSIONES

Con base en el diagnóstico realizado en la unidad de análisis, se concluye lo siguiente:

- 1.** Las funciones de planeación y organización de la unidad de análisis se aplican de forma empírica, lo cual se debe a la desactualización o inexistencia de los elementos e instrumentos de dichas funciones administrativas; con ello se comprueba la hipótesis número uno planteada en el plan de investigación.
- 2.** La filosofía empresarial se encuentra desactualizada y se evidencia desconocimiento de los colaboradores sobre lo que deben lograr, hacia donde van y que objetivo lograr.
- 3.** Inexistencia de instrumentos de planeación, debido a que no se realizan planes de acción para la ejecución de las actividades que ayuden a alcanzar metas específicas.
- 4.** La unidad de análisis carece de la definición técnica de las funciones, jerarquías y puestos de trabajo que orientan a los colaboradores sobre las líneas de jerarquía y mando de sus puestos de trabajo.
- 5.** Carecen de un diseño organizacional definido formalmente, que muestre el ordenamiento de las unidades administrativas de la empresa, lo que crea desconocimiento del lugar que ocupan en la unidad de análisis; de igual manera, no se define el tipo de estructura, dimensión, modelo de diseño, departamentalización, tramos de control y sistema organizacional que se utilizan en la unidad de análisis.
- 6.** Inexistencia de instrumentos organizacionales que orienten a los colaboradores sobre cuáles son sus responsabilidades y el procedimiento a seguir para desempeñar cada una de sus actividades.

## RECOMENDACIONES

Con base a las conclusiones, se recomienda lo siguiente:

1. Aplicar la reformulación de las funciones de planeación y organización para que se pueda tener actualizada la filosofía empresarial e implementar los elementos e instrumentos que ayude a la empresa en el aprovechamiento de recursos y rentabilidad empresarial (encargado de su realización: gerente general).
2. Dar a conocer la actualización técnica de la filosofía empresarial para crear la identificación de los colaboradores hacia la empresa y que sepan hacia donde se espera llegar y trabajar para ello (encargado de su realización: jefe administrativo-financiero).
3. Ejecutar los planes de acción que ayuden a guiar las actividades hacia objetivos concretos, indicadores de avance y evaluación constante para realizar mejoras en el cumplimiento de metas que ayuden a la rentabilidad de la empresa (encargado de su realización: asistente administrativo).
4. Comunicar a los colaboradores la forma técnica de sus funciones, jerarquías y puesto de trabajo según la unidad técnica a la que pertenezca, para que realicen sus actividades de manera ordenada, no exista la duplicidad en las actividades a realizar y sepan a quien reportar (encargado de su realización: supervisor).
5. Transmitir el diseño organizacional a los colaboradores por medio de reuniones que ayuden en el desarrollo de sus actividades y se les indique la línea de mando que los guía, la dimensión, modelo de diseño, departamentalización, tramos de control y sistema organizacional para que de esa manera sepan cuál es su lugar en la unidad administrativa a la que pertenecen (encargado de su realización: Encargado de compras).



**6.** Implementar el descriptor de puestos y procedimientos para que los colaboradores sean orientados de manera ordenada y técnica en sus actividades para el cumplimiento de sus responsabilidades y alcance de los objetivos organizacionales (encargado de su realización: jefe de operaciones).

## REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2000). **Administración de recursos humanos** (5ª ed.). Santafé de Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). **Gestión del talento humano** (3ª ed.). Mexico D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I., & Aragón Sapiro. (2011). **Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones** (2ª ed.). Mexico, D.F.: McGRAW HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A. de C.V.
- Fisher de la Vega , L. E., & Espejo Callado, J. (2017). **Mercadotecnia**. Ciudad de Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Fisher de la vega, L. E., & Espejo Callado, J. (2011). **Mercadotecnia, cuarta edición**. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Franklin, E. B. (1998). **ORGANIZACION DE EMPRESAS Analisis, diseño y estructura** (1ª ed.). Mexico D.F.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Franklin, E. B. (2001). **Organización de empresas** (3ª ed.). Mexico, D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Franklin, E. B. (2009). **Organización de empresas** (3ª ed.). Mexico, D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Franklin, E. B. (2017). **Organización de Empresas I** (1ª ed.). Mexico, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). **Administración, un enfoque basado en competencia** (11ª ed.). Mexico, D.F.: Cengage learning Editores, S.A.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). **ADMINISTRACION Una perspectiva global y empresarial** (14ª ed.). Mexico, D.F.: McGRAW HILL / INTERAMERICANA S.A. DE C.V.
- Münch, G. L. (1994). **Fundamentos de administración** (1ª ed.). Mexico: EDITORIAL TRILLAS.
- Münch, L. (2006). **Organización** (1ª ed.). México: Trillas.
- Münch, L. (2014 ). **Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo**. Mexico: Pearson Educacion .

Pañeda, J. B. (2004). **Administración** (1ª ed.). Mexico: McGRAW-HILL Interamericana.

Pañeda, J. B. (2004). **Administración**. Mexico: McGRAW-HILL Interamericana.

Robbins , S., & Coulter, M. (2010). **Administración** (10ª ed.). México: Pearson Educación de México, D.A. de C.V.

**ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Descripción técnica de puestos - gerente general**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

**1. Identificación**

Nombre del puesto:	Gerente general
Unidad administrativa:	Gerencia general
Le reporta a:	N/A
Le reportan:	Jefe administrativo-financiero y jefe de operaciones.
Fecha de elaboración:	Agosto 2021

**2. Objetivo**

Realizar la planeación de objetivos, metas, y estrategias para trabajar en el cumplimiento de ellas y guiar a los colaboradores para que realicen las actividades con eficiencia.

**3. Atribuciones**

**Principales**

- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro
- Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
- Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
- Aprobar los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de las actividades

**Secundarias**

- Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal.

#### **4. Especificación**

##### **Educación**

- Título universitario en Administración de empresas.

##### **Experiencia**

- De 1 año de experiencia en la dirección de una empresa.
- Capacidad para delegar responsabilidad en las demás unidades administrativas.
- Experiencia en planeación de objetivos, metas y estrategias competitivas.
- En compartir conocimientos por medio de la efectiva comunicación.
- Manejo de relaciones de negocios.

##### **Habilidades**

- Planificación: desarrollar objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- Organización: desarrollar actividades estratégicas que vayan acorde a los objetivos de la empresa.
- Toma de decisiones: capacidad de hacer observaciones y definir instrucciones que generen valor en cada uno de los procesos.
- Liderazgo
- Negociación

##### **Destrezas**

- Verificar que se realicen las actividades en el cumplimiento de sus órdenes.
- Crear planes de acción para el cumplimiento de objetivos y estrategias.
- Capacidad numérica.
- Inteligencia emocional para poder convivir y manejar al personal con diferentes caracteres.

#### **5. Responsabilidad**

##### **Errores**

- En el seguimiento de las actividades a realizar para llegar al cumplimiento de objetivos.

### **Equipo**

- A cargo del equipo de cómputo en la oficina.

### **Relaciones con otros**

- Tiene relación con jefe de operaciones, jefe administrativo-financiero, encargado de compras, supervisor, técnico de audio, técnico de estructuras, técnico de luces, mecánico, operarios, conserje, clientes y proveedores.

### **Información confidencial**

- Discreción en el manejo del aspecto colaborador – empresa.
- En la resolución de problemas.
- En el manejo de recurso financiero.

### **Dinero / valores**

- Tendrá a cargo la aprobación de presupuestos.

### **Supervisión**

- N/A

### **12. Nivel de esfuerzo**

<b>Mental</b>	<b>Físico</b>
70%	30%

### **13. Condiciones ambientales**

- Estará expuesto diferentes climas para la supervisión de los eventos.

### **14. Riesgos**

- Estará expuesto al ruido en los eventos.
- Esporádicamente estará expuesto a ruidos en las instalaciones laborales.

## Descripción técnica de puestos - asistente administrativo

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

#### 1. Identificación

Nombre del puesto:	Asistente administrativo
Unidad administrativa:	Gerencia general
Le reporta a:	Gerente general
Le reportan:	N/A
Fecha de elaboración:	Agosto 2021

#### 2. Objetivo

Mantenimiento de informes, recepción y actualización de informes y formatos, recibimiento y atención a visitantes, coordinación y calendarización de actividades con dirección y otras áreas

#### 3. Atribuciones

##### Principales

- Recepción de papelería.
- Coordinación de actividades con el resto de los departamentos.
- Recepción de llamadas.
- Recibimiento de visitas al área de administración.
- Calendarizar y dar seguimiento al cumplimiento de metas para informar al gerente general.
- Realizar cartas, reportes e informes para las reuniones y eventos.
- Atender llamadas de clientes o proveedores.

##### Secundarias

- Mantenimiento de informes.
- Calendarización de actividades con gerencia y en los demás departamentos.



#### **4. Especificación**

##### **Educación**

- Graduada a nivel medio de administración de empresas, secretaria bilingüe o perito contador.

##### **Experiencia**

- Experiencia en la realización de reportes e informes.
- Dominio para atender a clientes, llamadas y a los colaboradores.
- Responsabilidad en el cumplimiento de órdenes.

##### **Habilidades**

- Trabajo en equipo
- Habilidad verbal
- Habilidad numérica
- Capacidad analítica
- Negociación

##### **Destrezas**

- Optimismo
- Proactividad
- Promotor del cambio y progreso
- Tolerancia
- Participativo
- Manejo de equipo de cómputo y programas (Word, Excel, Power Point, etc).

#### **5. Responsabilidad**

##### **Errores**

- En los reportes, cartas o informes a realizar.

##### **Equipo**

- Equipo de cómputo en la oficina.
- Impresora
- Teléfono de oficina.

### Relaciones con otros

- Tiene relación con gerente general, jefe administrativo-financiero, encargado de compras, jefe de operaciones, supervisor, técnico de audio, técnico de estructuras, técnico de luces, mecánico, operarios, conserje, clientes y proveedores.

### Información confidencial

- Discreción en el manejo de información de la empresa con los clientes, proveedores y el aspecto colaborador – empresa.

### Dinero / valores

- N/A

### Supervisión

- Gerente general

### 6. Nivel de esfuerzo

Mental	Físico
85%	15%

### 7. Condiciones ambientales

- Trabajo interno donde podrá tener calor o frío, será expuesto al polvo o humedad

### 8. Riesgos

- Estará expuesto al ruido en las instalaciones de trabajo.
- Golpes debido a resbalones o caídas de equipo.

## Descripción técnica de puestos – jefe de operaciones

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

#### 1. Identificación

Nombre del puesto:	Jefe de operaciones
Unidad administrativa:	Departamento de operaciones
Le reporta a:	Gerente general
Le reportan:	Técnico de audio, técnico de estructuras, Técnico de luces, operario, supervisor.
Fecha de elaboración:	Agosto 2021

#### 2. Objetivo

Planificar, dirigir y asegurar el buen manejo de los recursos en la empresa para que se logren los objetivos empresariales, mejorando la productividad de su equipo, control de procesos y capacidad de solución de problemas.

#### 3. Atribuciones

##### Principales

- Coordinar la eficiente distribución de recursos y tareas para evitar retrasos, errores y percances.
- Hacer seguimientos a los diferentes eventos y/o servicios para la identificación de los factores internos y externos que afectaran positiva o negativamente a la empresa.
- Aplicar y supervisar el logro de estrategias para que, por medio de ellas, se cumplan los objetivos empresariales.

##### Secundarias

- Evaluar si cada uno de los procesos genera algún tipo de valor y si realmente merecen su continuidad o, por el contrario, deben quitarse.
- Realizar reportes mensuales que permitan reconocer el rendimiento de las operaciones.
- Ayudar a los colaboradores en el montaje e instalación del equipo.

#### **4. Especificación**

##### **Educación**

- Título universitario en Administración de empresas, Ingeniería en sistemas o carrera a fin.

##### **Experiencia**

- De 1 año de experiencia en el manejo de personal.
- Experiencia en el manejo de logística en grandes dimensiones.
- Experiencia en planeación de objetivos, metas y estrategias competitivas.

##### **Habilidades**

- Organización: desarrollar actividades estratégicas que vayan acorde a los objetivos de la empresa.
- Toma de decisiones: capacidad de hacer observaciones y definir instrucciones que generen valor en cada uno de los procesos.
- Planificación: desarrollar objetivos a corto, mediano y largo plazo.

##### **Destrezas**

- Supervisar: el cumplimiento de sus órdenes.
- Crear planes de acción para el cumplimiento de objetivos y estrategias.
- Capacidad de actuar de forma inteligente ante la competencia, la tecnología y el mercado cambiante.

#### **5. Responsabilidad**

##### **Errores**

- No realizar una buena logística para un evento en específico

##### **Equipo**

- A cargo del equipo de cómputo en la oficina.
- Supervisar el manejo y traslado del equipo y objetos para los eventos y mudanzas.

### Relaciones con otros

- Tiene relación con gerente general, jefe administrativo-financiero, encargado de compras, supervisor, técnico de audio, técnico de estructuras, técnico de luces, mecánico, operarios y conserje.

### Información confidencial

- Discreción en el manejo del aspecto colaborador – empresa.

### Dinero / valores

- Tendrá a cargo el manejo del dinero para gasolina y viáticos de los técnicos para los servicios prestados.

### Supervisión

- Gerente general

### 6. Nivel de esfuerzo

Mental	Físico
50%	50%

### 7. Condiciones ambientales

- Estará expuesto diferentes climas, debido a que los eventos se hacen en Todo el territorio de Guatemala.

### 8. Riesgos

- El puesto requiere supervisión y ayuda constante a los técnicos, debido a eso es importante que se realicen trabajos en andamios, estructuras y manejo de equipo.
- Estará expuesto al ruido en los eventos.
- Esporádicamente estará expuesto a ruidos en las instalaciones laborales.

## Descripción técnica de puestos – Supervisor

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

#### 1. Identificación

Nombre del puesto:	Supervisor
Unidad administrativa:	Departamento de operaciones
Le reporta a:	Supervisor
Le reportan:	Técnico de audio, técnico de estructuras, Técnico de luces.
Fecha de elaboración:	Agosto 2021

#### 2. Objetivo

Gestionar las actividades de eventos, llevar el control general de las tareas y procedimientos de cada uno de los colaboradores, verificación de los procesos (preparación, realización y resultados).

#### 3. Atribuciones

##### Principales

- Verificar el cumplimiento de los requerimientos necesarios para los eventos.
- Control del mantenimiento que debe tener el equipo antes, durante y después de cada evento por parte de los técnicos.
- Inspección administrativa de las actividades y los procesos relacionados con los servicios.
- Participar en los eventos para asegurar la calidad de los mismos.

##### Secundarias

- Informar al jefe de operaciones de cambios a realizar para el aprovechamiento de recursos.
- Dar acompañamiento al personal nuevo en la realización de sus atribuciones.

#### **4. Especificación**

##### **Educación**

- Perito Contador, Con estudios universitarios en Administración de Empresas, Mercadotecnia o ingeniería en sistemas.

##### **Experiencia**

- De 1 año de experiencia en la supervisión de personal.
- En dialogar y resolver problemas entre los colaboradores.
- Resolución de problemas al momento de la prestación de servicios.
- Orientar y desarrollar a otras personas.
- Trabajo en equipo centrado en objetivos.

##### **Habilidades**

- De negociación con cliente-empresa y colaborador-empresa.
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Control de estrés
- Empatía
- Facilidad para la toma de decisiones

##### **Destrezas**

- Paciencia y comprensión
- Participativo
- Proactivo
- Promotor del cambio y progreso Responsable

#### **5. Responsabilidad**

##### **Errores**

- En la toma de decisiones.

##### **Equipo**

- A cargo del equipo de cómputo en la oficina.
- Equipo y objetos para los eventos y mudanzas.

### Relaciones con otros

- Tiene relación con gerente general, jefe administrativo-financiero, encargado de compras, jefe de operaciones, técnico de audio, técnico de estructuras, técnico de luces, mecánico, operarios, conserje y clientes.

### Información confidencial

- Discreción en el manejo del aspecto colaborador – empresa y cliente-empresa.

### Dinero / valores

- Manejo del dinero para gasolina y viáticos de los técnicos para los servicios prestados.

### Supervisión

- Jefe de operaciones

### 6. Nivel de esfuerzo

Mental	Físico
50%	50%

### 7. Condiciones ambientales

- Trabajo externo, contaminación, temperaturas altas, polvo y humedad

### 8. Riesgos

- El puesto requiere supervisión y ayuda constante a los técnicos, debido a eso es importante que se realicen trabajos en andamios, estructuras y manejo de equipo.
- Estará expuesto al ruido en los eventos.
- Golpes debido a resbalones o caídas de equipo.



## Descripción técnica de puestos – Técnico de estructuras

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

#### 1. Identificación

Nombre del puesto:	Técnico de estructuras
Unidad administrativa:	Departamento de operaciones
Le reporta a:	Jefe de operaciones
Le reportan:	N/A
Fecha de elaboración:	Agosto 2021

#### 2. Objetivo

Desarrollar soluciones en cuanto a los requerimientos de estructuras e instalación de las mismas para el desarrollo de los eventos masivos y corporativos.

#### 3. Atribuciones

##### Principales

- Crear estructuras metálicas, según las necesidades requeridas.
- Limpiar el equipo antes del evento.
- Instalar las estructuras, para la cobertura de los eventos.
- Realizar pruebas de peso en el andamiaje y estructuración de los escenarios.
- Realizar el traslado y montaje del equipo.

##### Secundarias

- Velar para que el equipo de estructuración en cada evento sea cubierto.
- Reportar las necesidades reparación y suministro del equipo.

#### **4. Especificación**

##### **Educación**

- Tercer año de nivel medio en adelante.

##### **Experiencia**

- De 1 año de experiencia en puesto similar, en el cual pueda soldar, manejo de herramientas eléctricas y manuales.

##### **Habilidades**

- Creación e instalación de estructuras.
- Responsable
- Colaborador y proactivo

##### **Destrezas**

- Racionalidad y objetividad que permitan operar el equipo de trabajo
- Manejo de herramientas para la creación de estructuras.

#### **5. Responsabilidad**

##### **Errores**

- Hacer una estructura de medidas diferentes a las especificadas.
- Mala colocación de la estructura en los eventos.

##### **Equipo**

- Soldadora
- Martillo
- Mascara para soldar (protección en el rostro), entro otros.

##### **Relaciones con otros**

- Tiene relación con gerente general, jefe administrativo-financiero, jefe de operaciones, encargado de compras, supervisor, técnico de audio, técnico de luces, mecánico, operarios y conserje.

**Información confidencial**

- Discreción en el manejo del aspecto colaborador – empresa.

**Dinero / valores**

- N/A

**Supervisión**

- Jefe de operaciones

**6. Nivel de esfuerzo**

<b>Mental</b>	<b>Físico</b>
30%	70%

**7. Condiciones ambientales**

- Espacios físicos en las instalaciones de la empresa
- Expuesto a diferentes cambios de clima por la prestación de servicios en diferentes regiones del territorio nacional.

**8. Riesgos**

- Sujeto a sufrir accidentes de trabajo.
- Padecer de estrés.

## Descripción técnica de puestos – Técnico de luces

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

#### 1. Identificación

Nombre del puesto:	Técnico de luces
Unidad administrativa:	Departamento de operaciones
Le reporta a:	Jefe de operaciones
Le reportan:	N/A
Fecha de elaboración:	Agosto 2021

#### 2. Objetivo

Preparar, realizar su mantenimiento y hacer funcionar los sistemas de iluminación escénica y efectos eléctricos. de manera eficaz y eficiente para que se puedan satisfacer las necesidades de los clientes en el desarrollo de los eventos masivos y corporativos.

#### 3. Atribuciones

##### Principales

- Dar mantenimiento electrónico al equipo de iluminación.
- Limpiar el equipo antes del evento.
- Instalación del equipo de luces para la cobertura de los eventos.
- Realizar el traslado y montaje del equipo.

##### Secundarias

- Reportar las necesidades reparación y suministro del equipo.

#### **4. Especificación**

##### **Educación**

- Tercer año de nivel medio en adelante.

##### **Experiencia**

- De 1 año de experiencia en el manejo de equipo de iluminación, reparaciones eléctricas y montaje del equipo de luces.

##### **Habilidades**

- Prestar atención a los detalles y comprender los requisitos de prevención de riesgos laborales.
- Trabajar bien en equipo y a solas.
- Saber organizarse y trabajar bien bajo presión.
- Ser capaz de reaccionar rápidamente y de forma creativa ante todo problema que se plantee.
- Ser capaz de trabajar a deshoras.

##### **Destrezas**

- Racionalidad y objetividad que permitan operar el equipo de trabajo.
- Conocimiento de las posibles clases de luminotecnica.
- Paciencia, concentración y atención.

#### **5. Responsabilidad**

##### **Errores**

- Quemar algún equipo eléctrico
- No darle mantenimiento al equipo.

##### **Equipo**

- Cables eléctricos
- Luces LED u otras

### Relaciones con otros

- Tiene relación con gerente general, jefe administrativo-financiero, jefe de operaciones, encargado de compras, supervisor, técnico de audio, técnico de estructuras, mecánico, operarios y conserje.

### Información confidencial

- Discreción en el manejo del aspecto colaborador – empresa.

### Dinero / valores

- N/A

### Supervisión

- Jefe de operaciones

### 6. Nivel de esfuerzo

Mental	Físico
20%	80%

### 7. Condiciones ambientales

- Espacios físicos y equipos adecuados.
- Expuestos a diferentes climas en la prestación de servicios.

### 8. Riesgos

- Sujeto a sufrir accidentes de trabajo.
- Padecer de estrés.

## Descripción técnica de puestos – Técnico de audio

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

#### 1. Identificación

Nombre del puesto:	Técnico de audio
Unidad administrativa:	Departamento de operaciones
Le reporta a:	Jefe de operaciones
Le reportan:	N/A
Fecha de elaboración:	Agosto 2021

#### 2. Objetivo

Participar en el montaje, instalación y operación del equipo de sonido para el desarrollo de los eventos masivos y corporativos.

#### 3. Atribuciones

##### Principales

- Limpiar el equipo de audio antes del evento.
- Instalar el equipo de sonido requerido para la cobertura de los eventos.
- Realizar pruebas de acústica y sonorización para saber las condiciones del equipo, si hubiera algún problema debe informar a su jefe inmediato.
- Realizar el traslado y montaje de los equipos de sonido en las instalaciones donde se prestará el servicio.

##### Secundarias

- Velar por el funcionamiento del equipo electrónico asignado y accesorios
- Reportar las necesidades de mantenimiento, reparación y suministro de los equipos.

#### **4. Especificación**

##### **Educación**

- Tercer año de nivel medio en adelante.

##### **Experiencia**

- De 1 año de experiencia en puesto similar y con deseos de superación.

##### **Habilidades**

- Montaje y operación de los equipos de sonido.

##### **Destrezas**

- Destrezas motrices (trepar estructuras, saltar, agarrar objetos, entre otros).
- Racionalidad y objetividad que permitan operar el equipo de trabajo

#### **5. Responsabilidad**

##### **Errores**

- En el montaje del equipo de audio para los eventos.

##### **Equipo**

- Utilizar el equipo de sonido de forma correcta.

##### **Relaciones con otros**

- Tiene relación con gerente general, jefe administrativo-financiero, jefe de operaciones, encargado de compras, supervisor, técnico de estructura, técnico de luces, mecánico, operarios y conserje.

##### **Información confidencial**

- Discreción en el manejo del aspecto colaborador – empresa.



<b>Dinero / valores</b>
-------------------------

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ N/A</li></ul> |
|---|

<b>Supervisión</b>
--------------------

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Jefe de operaciones</li></ul> |
|---|

<b>6. Nivel de esfuerzo</b>
-----------------------------

<b>Mental</b>	<b>Físico</b>
20%	80%

<b>7. Condiciones ambientales</b>
-----------------------------------

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Espacios físicos y equipos adecuados.</li><li>▪ Expuesto a diferentes cambios de climas en la prestación de servicios.</li></ul> |
|--|

<b>8. Riesgos</b>
-------------------

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sujeto a sufrir accidentes de trabajo.</li><li>▪ Caídas, raspones y golpes por el equipo a manejar</li><li>▪ Padecer de estrés.</li></ul> |
|---|

## Descripción técnica de puestos – Operario

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

#### 1. Identificación

Nombre del puesto:	Operario
Unidad administrativa:	Departamento de operaciones
Le reporta a:	Jefe de operaciones
Le reportan:	N/A
Fecha de elaboración:	Agosto 2021

#### 2. Objetivo

Participar en la realización de eventos al cumplir con los requerimientos de estructuras, luces, audio y mudanzas para su montaje e instalación en el desarrollo de los servicios prestados, eventos masivos y corporativos.

#### 3. Atribuciones

##### Principales

- Apoyar en la carga y descarga de los objetos personales (mudanzas) y del equipo de trabajo (eventos masivos y corporativos).
- Ayudar en el montaje de estructuras, luces y audio para la realización de los eventos.
- Dar mantenimiento al equipo de trabajo (luces, consolas, bocinas, entre otros).
- Brindar ayuda a los técnicos, según los requerimientos del jefe de operaciones o el supervisor.

##### Secundarias

- Reportar las necesidades reparación y suministro del equipo.

#### **4. Especificación**

##### **Educación**

- Ser estudiante y tener cursado sexto año de nivel primario en adelante.

##### **Experiencia**

- De 1 año de experiencia en el desarrollo de habilidades y destrezas comprobables.

##### **Habilidades**

- Proactivo
- Deseos de superación y aprender
- Comunicativo
- Trabajo en equipo
- Buen uso de su tiempo

##### **Destrezas**

- Agilidad en el desarrollo de sus actividades.
- Rapidez en la elaboración de sus atribuciones.
- Capacidad física para subir y bajar de estructuras.

#### **5. Responsabilidad**

##### **Errores**

- No seguir a cabalidad las indicaciones de su jefe inmediato.

##### **Equipo**

- Equipo de seguridad

##### **Relaciones con otros**

- Tiene relación con gerente general, jefe administrativo-financiero, jefe de operaciones, encargado de compras, supervisor, técnico de audio, técnico de luces, técnico de estructuras, mecánico y conserje.

**Información confidencial**

- Discreción en el manejo del aspecto colaborador – empresa.

**Dinero / valores**

- N/A

**Supervisión**

- Jefe de operaciones

**6. Nivel de esfuerzo**

<b>Mental</b>	<b>Físico</b>
20%	80%

**7. Condiciones ambientales**

- Expuesto a diferentes tipos de clima, debido a que los eventos se realizan en cualquier parte del territorio nacional.

**8. Riesgos**

- Sujeto a sufrir accidentes de trabajo y padecer de estrés.
- En ocasiones no dormirá mucho.

## Descripción técnica de puestos – jefe administrativo-financiero

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	
<b>1. Identificación</b>	
Nombre del puesto:	Jefe administrativo-financiero
Unidad administrativa:	Administrativo- financiero
Le reporta a:	Gerente general
Le reportan:	Jefe de operaciones, supervisor, encargado de compras, mecánico y conserje.
Fecha de elaboración:	Agosto 2021
<b>2. Objetivo</b>	
Controlar los recursos, potencializar el recurso humano y dar seguimiento a la gestión financiera de la empresa al suministrar oportunamente información válida y confiable sobre el rendimiento de las operaciones que permita la toma de decisiones, a fin de cumplir con los objetivos organizacionales.	
<b>3. Atribuciones</b>	
<b>Principales</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>– Asesorar a los puestos directivos en la correcta administración.</li><li>– Evaluar las políticas a seguir organizativamente con respecto a la contratación de personal en la organización.</li><li>– Coordinar los procesos y programas de formación, capacitación y entrenamiento para los empleados.</li><li>– Administrar los ingresos de la empresa al momento al aprobar los costos que requiere un evento.</li></ul>	
<b>Secundarias</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>– Mantener armonía en las actividades diarias para el bienestar de las relaciones empleado – empresa y calidad de vida laboral.</li><li>– Gestionar eficientemente los contratos laborales entre empleados y empresa.</li></ul>	
<b>Ocasionales</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>– Verificar el cumplimiento de las reglas en la empresa.</li><li>– Actuar en conflictos entre el personal.</li></ul>	

#### **4. Especificación**

##### **Educación**

- Título universitario en Administración de empresas, Ingeniería en sistemas o carrera a fin.

##### **Experiencia**

- Experiencia mínima de 3 años en manejo de personal.
- Practica en administrar recursos de forma eficiente.
- Capacidad para delegar responsabilidad para el cumplimiento de objetivos.

##### **Habilidades**

- Alta capacidad de relacionarse con los empleados de la empresa
- Don de mando y liderazgo participativo
- Fluidez verbal
- Adaptabilidad a distintas situaciones laborales
- Alto grado de responsabilidad económica y financiera
- Personalidad equilibrada
- Trabajar para distintos niveles de exigencia
- Mucha discreción.

##### **Destrezas**

- Manejo de equipo de oficina y de cómputo.
- Realizar la contabilidad necesaria para el funcionamiento de la empresa.
- Elaboración de planillas.

#### **5. Responsabilidad**

##### **Errores**

- En la toma de decisiones sobre el personal que se admite en la organización.

##### **Equipo**

- A cargo del equipo de cómputo en la oficina.
- Teléfono

- Impresora
- Libros contables

### Relaciones con otros

- Tiene relación con el gerente general, gerente de compras, jefe de ventas, jefe de operaciones y personal de audio, sonido, iluminación, técnicos, estructuras, mecánicos de la empresa, con proveedores y clientes.

### Información confidencial

- Exigente discreción sobre el manejo de los distintos aspectos empleados – empresa y alta confidencialidad en el manejo del presupuesto y expedientes laborales.

### Dinero / valores

- Responsabilidad sobre dinero por el manejo de cobros a los cliente y aprobación de presupuesto para eventos.

### Supervisión

- Supervisión recibida del Gerente General.
- Supervisa al jefe de operaciones y jefe de ventas.

### 6. Nivel de esfuerzo

Mental	Físico
80%	20%

### 7. Condiciones ambientales

- Condiciones de ambiente normales de escritorio, excelente ventilación e iluminación.

### 8. Riesgos

- Sujeto a sufrir accidentes de trabajo y padecer de estrés.

**Descripción técnica de puestos – Encargado de compras**

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

**1. Identificación**

Nombre del puesto:	Encargado de compras
Unidad administrativa:	Departamento administrativo financiero
Le reporta a:	Jefe administrativo-financiero
Le reportan:	N/A
Fecha de elaboración:	Agosto 2021

**2. Objetivo**

Llevar el inventario de insumos y efectuar las compras para atender las necesidades que tenga la empresa en la realización de sus actividades comerciales.

**3. Atribuciones**

**Principales**

- Supervisar la recepción de materia prima y la mercadería en general.
- Ingreso y control del equipo disponible en la empresa para la realización de eventos.
- Verificar que el equipo este adecuadamente almacenado y distribuido para facilitar su localización.
- Velar por las deficiencias en equipo y productos para la prestación de servicios.
- Realizar cotizaciones para la compra de equipo, material y productos necesarios.

**Secundarias**

- Velar por los sobrantes y faltantes.
- Ayudar en la guía o realización de un servicio.



#### **4. Especificación**

##### **Educación**

- Título a nivel diversificado en perito contador o carrera a fin que se estudiante universitario con el cuarto semestre aprobado en la carrera de auditoría, Administración de empresas o carrera a fin.

##### **Experiencia**

- De 1 año de experiencia la realización de presupuestos.
- Experiencia en hacer y llevar el control de inventarios de los insumos.
- Manejo de Excel avanzado.

##### **Habilidades**

- Trabajo en equipo
- Poder de negociación
- Habilidad numérica
- Control de estrés
- Facilidad para tomar decisiones
- Control de estrés

##### **Destrezas**

- Ética
- Honradez
- Proactivo
- Responsable

#### **5. Responsabilidad**

##### **Errores**

- N/A

##### **Equipo**

- Equipo de cómputo en la oficina.

### Relaciones con otros

- Tiene relación con gerente general, jefe administrativo-financiero, jefe de operaciones, supervisor, técnico de audio, técnico de estructuras, técnico de luces, mecánico, operarios y conserje.

### Información confidencial

- Mesura en el manejo recurso financiero.
- Discreción en el ámbito empleado – empresa.

### Dinero / valores

- Tendrá a cargo el manejo del dinero para la obtención de insumos, equipo, pagos, entre otros.

### Supervisión

- Jefe administrativo-financiero

### 6. Nivel de esfuerzo

Mental	Físico
60%	40%

### 7. Condiciones ambientales

- Estará expuesto al calor y frío en cualquier ambiente (interno o externo) y lluvias (externa) cuando deba de realizar las compras o pagos.

### 8. Riesgos

- Sufrir estrés laboral.
- Resbalones o golpe a consecuencia de la caída de algún equipo de trabajo.

--

**Descripción técnica de puestos – Mecánico**

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	
<b>1. Identificación</b>	
Nombre del puesto:	Mecánico
Unidad administrativa:	Departamento administrativo financiero
Le reporta a:	Jefe administrativo-financiero
Le reportan:	N/A
Fecha de elaboración:	Agosto 2021
<b>2. Objetivo</b>	
Reparar y dar mantenimiento a vehículos con el fin de maximizar la fiabilidad y la funcionalidad de los mismos, para que los clientes puedan satisfacer sus necesidades y sea constante en la prestación de los servicios de su automóvil.	
<b>3. Atribuciones</b>	
<b>Principales</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Inspeccionar motores de vehículos y componentes mecánicos o eléctricos para diagnosticar problemas.</li><li>- Realizar tareas de mantenimiento rutinarias (sustitución de fluidos, lubricación de componentes, etc.) destinadas a la funcionalidad.</li><li>- Programar sesiones de mantenimiento para el futuro y aconsejar a los conductores sobre el buen uso de los vehículos.</li><li>- Reparar o sustituir mecanismos estropeados o que no funcionen bien.</li><li>- Proporcionar cálculos precisos (coste, tiempo, esfuerzo) para un trabajo de reparación o de mantenimiento.</li><li>- Conservar registros del trabajo y de los problemas.</li></ul>	
<b>Secundarias</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Mantener el equipo y las herramientas en buen estado.</li><li>- Realizar reparaciones, diagnósticos y mantenimiento a domicilio.</li></ul>	

--

<b>4. Especificación</b>
<b>Educación</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Se prefiere título de diversificado, certificación de una escuela profesional o haber completado un período como aprendiz.</li></ul>

<b>Experiencia</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Experiencia demostrable como mecánico.</li><li>▪ Excelente conocimiento de los componentes mecánicos, eléctricos y electrónicos de los vehículos.</li><li>▪ Conocimiento para manejar diversas herramientas y equipamiento pesado.</li></ul>

<b>Habilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Predisposición para observar todas las precauciones de seguridad para las protecciones contra accidentes, líquidos peligrosos, etc.</li><li>▪ Capacidad de realizar cálculo de presupuestos para los clientes.</li></ul>

<b>Destrezas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Manejo de herramientas y equipo pesado.</li><li>▪ Capacidad de movilidad para las reparaciones.</li></ul>

<b>5. Responsabilidad</b>
<b>Errores</b>

- N/A

### **Equipo**

- Herramientas manuales y eléctricas.
- Vehículo para movilizarse a los domicilios.

### **Relaciones con otros**

- Tiene relación con gerente general, jefe administrativo-financiero, jefe de operaciones, supervisor, técnico de audio, técnico de estructuras, técnico de luces, encargado de compras, operarios y conserje.

### **Información confidencial**

- Discreción en el ámbito empleado – empresa y cliente-empleado.

### **Dinero / valores**

- Manejo de dinero para gasolina y su movilidad a los domicilios de los clientes.

### **Supervisión**

- Jefe administrativo-financiero

### **6. Nivel de esfuerzo**

<b>Mental</b>	<b>Físico</b>
36%	64%

### **7. Condiciones ambientales**

- Estará expuesto al calor y frío en cualquier ambiente (interno o externo).
- Taller en las instalaciones de la empresa.
- Cuando haga servicios a domicilios, serán ambientes diversos.

### **8. Riesgos**

- Sufrir estrés laboral.
- Golpe a consecuencia de la caída de algún equipo de trabajo.

### **Descripción técnica de puestos – Conserje**

#### **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

#### **1. Identificación**

Nombre del puesto:	Conserje
Unidad administrativa:	Departamento administrativo financiero
Le reporta a:	Jefe administrativo-financiero
Le reportan:	N/A
Fecha de elaboración:	Agosto 2021

#### **2. Objetivo**

Proteger y dar mantenimiento a las instalaciones de la empresa para que el equipo de trabajo y los colaboradores se mantengan en un lugar seguro y agradable.

### 3. Atribuciones

#### Principales

- Proporcionar seguridad en las instalaciones de trabajo de cualquier persona exterior.
- Comunicar al jefe administrativo-financiero de las personas que desean ingresar a la empresa.
- Llenar el Check List del equipo que sale y entra de las instalaciones para los eventos.
- Abrir las puertas durante las actividades diarias y cerrar las puertas a la terminación de la jornada laboral.

#### Secundarias

- Realizar reparaciones menores en las instalaciones.
- Dar mantenimiento a los jardines de la empresa.

### 4. Especificación

#### Educación

- Indispensable haber culminado el nivel primario.

#### Experiencia

- Experiencia de 1 año en cuidar instalaciones (casas, escuelas, edificios).
- Practica para realizar reparaciones y mantenimiento a las instalaciones.
- Cuidado de Jardines.

#### Habilidades

- Comunicación fluida para la comunicación con todas las personas.
- Trabajar bien sin necesidad de supervisión.
- Flexibilidad de horarios.
- Mantener una actitud responsable, honesta y digna de confianza.

- Dispuesto a trabajar en el exterior bajo todo tipo de clima.

### **Destrezas**

- Capacidad organizativa
- Capaz de trabajar en equipo como a solas.
- Flexible en la realización de sus tareas
- Habilidad para la observación.

### **5. Responsabilidad**

#### **Errores**

- N/A

#### **Equipo**

- Teléfono celular para comunicarse con el área administrativa.
- Herramientas de jardinería y mantenimiento.

#### **Relaciones con otros**

- Tiene relación con gerente general, jefe administrativo-financiero, jefe de operaciones, supervisor, técnico de audio, técnico de estructuras, técnico de luces, encargado de compras, operarios y mecánico.

#### **Información confidencial**

- Discreción en el ámbito empleado – empresa.

#### **Dinero / valores**

- N/A

#### **Supervisión**



- Jefe administrativo-financiero

#### 6. Nivel de esfuerzo

Mental	Físico
28%	72%

#### 7. Condiciones ambientales

- Estará expuesto al calor, frío y lluvias en ambiente externo.

#### 8. Riesgos

- No dormir bien
- Golpes a consecuencia de la caída de algún equipo de trabajo.

*Anexo 2*  
*Programa de Inducción*



# BIENVENIDO



## OBJETIVO

Lograr que el colaborador conozca en una reunión la filosofía empresarial, objetivos, metas, políticas e instrumentos que le ayudaran en el desarrollo de sus atribuciones.





## NORMAS

- Convivir con los compañeros de trabajo de manera respetuosa en todo momento y lugar.
- Ante cualquier eventualidad en el horario laboral tiene que comunicarse con el jefe inmediato superior.
- Se debe verificar que las bocinas, luces, estructuras, camiones, herramientas, entre otros, salgan en óptimas condiciones y regrese de la misma manera.
- Todo documento debe detallar la información necesaria para la cobertura del evento.
- Se debe verificar que toda la información proporcionada sea correcta para su pronta aprobación.
- Deben preparar el equipo necesario con anticipación para la realización del evento.

## REGLAS

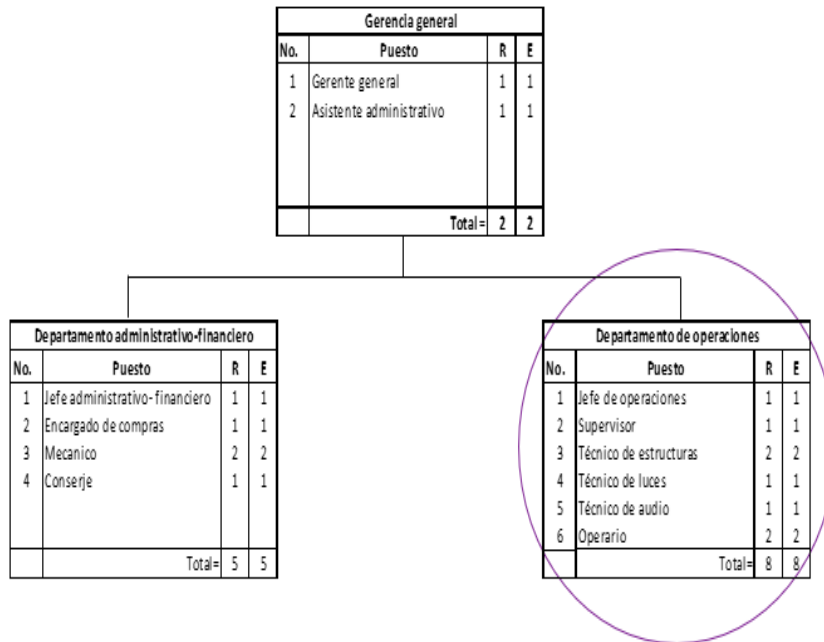
- ✓ Todos los colaboradores se deben presentar en las instalaciones de manera puntual y respetar el horario de trabajo que es de 8:00 am a 5:00 pm.
- ✓ Todos los colaboradores tienen un horario de almuerzo que es de 1:00 a 2:00 pm.
- ✓ Todos los colaboradores deben usar un lenguaje adecuado durante las actividades de trabajo.
- ✓ Prohibido fumar dentro de las instalaciones de la empresa y en horario laboral.
- ✓ No se permite ingerir bebidas alcohólicas en horario laboral y durante se lleva a cabo un evento.
- ✓ Todos los colaboradores deben presentarse sin efectos de alcohol al trabajo.



## REGLAS

- ✓ Se debe cuidar el equipo de audio, iluminación y estructuras en la manipulación que sea antes, durante y después de los eventos.
- ✓ En todos los eventos deben usar equipo de seguridad (chaleco, casco, zapato industrial).
- ✓ Antes de tomar una decisión se debe consultar con su jefe inmediato para que él evalúe la realización de ello o no.
- ✓ Al cubrir un evento todos los colaboradores deben portar el uniforme.

# ORGANIGRAMA NOMINAL



## TÉCNICO DE LUCES

### ATRIBUCIONES

- Dar mantenimiento electrónico al equipo de iluminación.
- Limpiar el equipo antes del evento.
- Instalación del equipo de luces para la cobertura de los eventos.
- Realizar el traslado y montaje del equipo.
- Reportar las necesidades reparación y suministro del equipo.

### HABILIDADES

- Prestar atención a los detalles y comprender los requisitos de prevención de riesgos laborales.
- Trabajar bien en equipo y a solas.
- Saber organizarse y trabajar bien bajo presión.
- Ser capaz de reaccionar rápidamente y de forma creativa ante todo problema que se plantee.
- Ser capaz de trabajar a deshoras.