



Diseño manual de funciones para la empresa AK Motos Arelis, en la ciudad de Bucaramanga

Modalidad: Fortalecimiento Empresarial

María Fernanda Rojas Suarez
CC. 1.098.816.768
Jessica Tatiana Santos Rueda
CC. 1.095.939.389

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Gestión Empresarial
Bucaramanga, 21 marzo de 2025



Diseño del manual de funciones para la empresa AK Motos Arelis, de la ciudad de Bucaramanga

Modalidad: Fortalecimiento Empresarial

María Fernanda Rojas Suarez

CC. 1.098.816.768

Jessica Tatiana Santos Rueda

CC. 1.095.939.389

**Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnóloga en Gestión Empresarial**

DIRECTOR

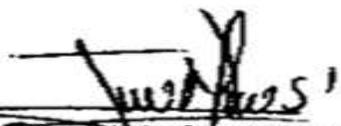
Franklin Darío Torres Ardila Mg.

Grupo de investigación – GICSE

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Gestión Empresarial
Bucaramanga, 21 marzo de 2025

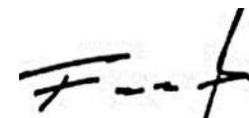
Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de
Los requisitos exigidos por las
Unidades Tecnológicas de Santander
Para optar el título de Tecnóloga en Gestión Empresarial
Según acta del comité de grado No. 12 de fecha 31/03/2025
Evaluador: Jorge Luis Martínez Sánchez Mg.



Diseño del manual de funciones para la
empresa AK Motos Arelis de la ciudad de
Bucaramanga 24/02/2025

Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Dedicamos la culminación de los estudios de Tecnología en Gestión Empresarial a nuestro padre Dios, familia, compañeros, docentes y de igual forma a la institución que nos permitió formarnos y adquirir cada una de nosotras las habilidades y destrezas gracias a los conocimientos adquiridos en cada uno de los semestres, con el propósito de ser grandes profesionales el día de mañana.

María Fernanda Rojas Suarez

Jessica Tatiana Santos Rueda

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios, nuestros padres y familiares por todo el esfuerzo que hemos realizado en cumplir cada una de las etapas del estudio y lograr la meta que es poder graduarnos de la Tecnología en Gestión Empresarial, gracias por el apoyo y los consejos permanentes y la U.T.S., donde recibimos cada una de las clases y que son de gran utilidad para nuestra formación profesional y personal.

María Fernanda Rojas Suarez

Jessica Tatiana Santos Rueda

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	10
INTRODUCCIÓN.....	11
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	132
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	132
1.2. JUSTIFICACIÓN	143
1.3. OBJETIVOS	154
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	154
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	154
1.4. ESTADO DEL ARTE.....	165
2. MARCO REFERENCIAL	176
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	24
4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....	26
5. RESULTADOS	27
6. CONCLUSIONES.....	44
7. RECOMENDACIONES	45
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
9. ANEXOS.....	53

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama AK Motos Arelis	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2. Actualmente la empresa AK Motos Arelis cuenta con un manual de funciones.....	30
Figura 3. Cree que el manual de funciones para la empresa AK Motos Arelis es importante en la ejecución de las diferentes actividades.....	30
Figura 4. Conoce plenamente las funciones que debe realizar en la empresa AK Motos Arelis.....	31
Figura 5. Considera importante realizar capacitaciones para que el empleado conozca sus funciones.....	32
Figura 6. Cree que el manual de funciones va a contribuir en mejorar los resultados finales de la empresa.....	32
Figura 7. Considera que el manual de funciones es importante para optimizar el recurso humano de la empresa AK Motos Arelis.....	33
Figura 8. La empresa AK Motos Arelis, le indico que responsabilidades tiene en el desempeño de sus funciones.....	34
Figura 9. La empresa AK Motos Arelis realiza evaluaciones sobre la gestión que realiza cada empleado.....	35
Figura 10. Esta de acuerdo en la construcción y diseño del manual de funciones para la empresa AK Motos Arelis.....	36
Figura 11. Socialización del manual de funciones.....	42
Figura 12. Capacitación a los empleados del manual.....	43
Figura 13. Capacitación a los empleados de la empresa.....	43

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Normatividad	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Código sustantivo del trabajo.....	20
Tabla 3. Cargos empresa AK Motos Arelis.....	27
Tabla 4. Funciones y procedimientos.....	28
Tabla 5. Información de la empresa.....	37
Tabla 6. Funciones Gerente.....	37
Tabla 7. Funciones Administradora.....	38
Tabla 8. Funciones vendedores.....	39
Tabla 9. Funciones diseñador gráfico.....	40
Tabla 10. Funciones instalador.....	41

RESUMEN EJECUTIVO

En el desarrollo de procesos eficientes y la buena ejecución de los recursos se proyectan las empresas en la conformación de su equipo de trabajo para dar cumplimiento a cada una de las metas propuestas por la organización y destacarse por ser líder en su segmento de mercado y mantener una productividad constante que lleva consigo a tener una empresa sólida y con un buen funcionamiento en sus operaciones. En el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa y su eficiencia organizacional se hace necesario el diseño de un manual de funciones que sirve como documento guía para hacer que cada empleado cumpla a cabalidad con las funciones y por consiguiente lleve a resultados satisfactorios, de ahí la importancia que tiene este documento donde describe las funciones por cada cargo y su grado de responsabilidad. El resultado del presente trabajo se enfoca en la importancia para la empresa AK Motos Arelis, de contar con el manual de funciones que conlleva a la correcta ejecución de las actividades y como guía para la evaluación del desempeño individual, determinando su grado de responsabilidad y permitiendo que se realice un buen proceso en la selección de personal para contar con un equipo de trabajo comprometido, idóneo y capacitado para las labores que se deben llevar a cabo; para tal fin se realizó un análisis de la información con las funciones y cargos según la organización de la empresa y con los datos obtenidos en la empresa y la percepción de los empleados se llevó a cabo el diseño del manual de funciones, para continuar con su proceso de implementación con el visto bueno de la Gerencia de la empresa con su respectiva socialización,

PALABRAS CLAVES: Capacidades, Equipo de trabajo, estructura organizacional, habilidades, manual de funciones.

INTRODUCCIÓN

La ejecución de los recursos de las empresas se mide por su gestión y la eficiente ejecución de los recursos los cuales se realiza de cada uno de los procesos productivos que van a contribuir en el cumplimiento de las metas organizacionales, en la realización de estas actividades se debe contar con un equipo de trabajo que es acorde a su estructura organizacional para cumplir con cada una de las funciones dentro de los estándares normales y con la finalidad de tener los resultados deseados; esto se logra con la guía y dirección de un manual de funciones el cual describe las funciones para cada puesto de trabajo (Minta et al., 2024).

La empresa AK Motos Arelis, cuenta con un gran reconocimiento por su servicio y actualmente se destaca porque es una empresa posicionada en su segmento del mercado y por lo tanto para la compañía es fundamental la realización de procesos eficientes enfocados en el buen servicio al cliente, los cuales lo pueden lograr a través del manual de funciones como documento que sirve para que cada empleado tenga conocimiento de las actividades que debe desempeñar, al igual que es primordial al momento de hacer los procesos de selección de personal cuyo propósito es tener empleados comprometidos y eficientes, con conocimientos previos y habilidades con las cuales son de gran ayuda para el normal funcionamiento de los procesos organizacionales.

El presente proyecto se realizó partiendo de una necesidad para la empresa AK Motos Arelis, a través del manual de funciones y cuyo propósito estaba en la estructuración de las funciones acorde a los cargos contemplados en su estructura organizacional y la determinación de los grados de responsabilidad y de igual forma para evitar la duplicidad de funciones entre empleados.

Con la estructuración del manual de funciones la empresa logrará tener procesos eficientes y conseguir mejores resultados llevando consigo a su crecimiento económico y en la realización del fortalecimiento en el tema comercial para tener una empresa competitiva y líder en su segmento de mercado.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La productividad y el buen desempeño de las operaciones en una organización se logra cuando se tienen un buen equipo de trabajo que trabaja en función de los objetivos de la empresa y en el cumplimiento de las metas a través de la eficiente realización de sus labores desde cada puesto de trabajo, donde cada uno está comprometido y acorde a sus responsabilidades pretende la buena ejecución de sus labores y en lograr la eficiencia y la buena gestión de los recursos que son dispuestos para tener el resultado final.

Cada organización acorde a su estructura organizacional proyecta el desarrollo de procesos operativos para ejecutar de manera organizada y coherente el procedimiento que los lleva a ese producto final, el cual debe destacarse por su calidad y por su entrega en el tiempo oportuno, de igual forma durante los procesos la empresa realiza los planes de mejoramiento para lograr un mayor rendimiento y su crecimiento económico (Pineda y Erazo, 2021).

Para la empresa AK Motos Arelis, el segmento de mercado que maneja es competitivo y por consiguiente se requiere buen manejo de sus procesos y el servicio oportuno al cliente final, es por esto que se pretende la calidad en su servicio y para esto se ve la necesidad de contar con un manual de funciones, documento que le va a permitir el buen manejo de sus procesos de manera eficiente y al igual de contar con personal idóneo y capacitado para lo que necesita la empresa en su normal funcionamiento.

AK Motos Arelis tiene como prioridad el manual de funciones y son conscientes que será una guía para la buena gestión de sus recursos y en el buen manejo del recurso humano, donde cada uno de ellos van a tener definido claramente las funciones y con las habilidades y conocimientos de cada uno se lograra la eficiencia organizacional. Por lo anterior surge la pregunta ¿Qué beneficio tiene para la empresa AK Motos Arelis, el diseño del manual de funciones para lograr procesos efectivos y que van a ser vitales en el cumplimiento de las metas organizacionales?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Un manual de funciones tiene como propósito ser la guía de los procesos que adelanta la empresa y esto conlleva al buen desempeño y en el logro de los resultados finales con calidad y en tiempo adecuado, pero para esto se necesita del buen desempeño de cada uno de sus empleados que con las habilidades y destrezas que adquiere conllevan a la buena gestión de los recursos. Cuando una empresa no tiene el manual de funciones puede llevar a tener inconvenientes en el desarrollo de sus procesos y tiende a demorar los resultados finales y en la duplicidad de funciones que van a ser obstáculo en el crecimiento y desarrollo a nivel organizacional (Cortez, 2023).

Los beneficios del manual para una empresa se demuestra en los resultados que logra y por consiguiente en el aumento de sus ingresos, dando al cliente una buena percepción y la oportunidad de tener una buena imagen con la conformación de un equipo de trabaja que sabe que debe realizar desde sus puestos de trabajo y que cuando se requiera se pueda hacer las modificaciones que sean necesarias y que conllevan a un plan de mejoramiento continuo (Jaramillo y Zambrano, 2020).

La empresa AK Motos Arelis, es una organización que se ha consolidado con los años y que pretende cada año lograr una mayor cobertura y un mayor número de

clientes que va en dirección de la eficiencia organizacional, con personal comprometido y capacitado para hacer todas las actividades que le designa la parte directiva de la empresa, con lo que lleva al éxito y crecimiento organizacional a nivel económico.

La importancia del manual de funciones es de gran importancia teniendo en cuenta que permite el trabajo organizado y lleva a la productividad de la empresa con buenos rendimientos y de ingresos que permiten el normal funcionamiento de la empresa (Quispe, 2020). El presente constituye un aporte dentro de la línea de investigación GICSE y le aporta a la parte académica en la formación del conocimiento científico

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar el manual de funciones para la empresa AK Motos Arelis, con la consolidación de procesos eficientes y en la optimización del talento humano en el desarrollo de sus procesos.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Desarrollar un diagnóstico organizacional sobre los procedimientos que realiza la empresa AK Motos Arelis, con la descripción de funciones, designación de responsabilidades y aplicando la encuesta a los empleados en la medición de la percepción sobre la consolidación de los puestos de trabajo.

Construir un manual de funciones detallando funciones y describiendo los perfiles, habilidades y conocimientos previos para su conocimiento y posterior implementación en la empresa.

Socializar el manual de funciones con cada uno de los empleados y personal directivo de la empresa mediante la realización de capacitaciones dando la explicación de su importancia y beneficios en el logro de los resultados.

1.4. ESTADO DEL ARTE

N.A.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 Beneficios del manual de funciones

Es un documento guía que describe las funciones que de manera personal realiza cada empleado de la empresa buscando la proyección de organizacional con el logro de buenos resultados que llevan a tener una mayor productividad y ser una empresa líder en su segmento de mercado para cumplir con las metas propuestas por la organización (Pico, 2021).

Por medio de los manuales de funciones una empresa tiene una guía para mejorar en sus procesos organizativos y en la consecución de resultados de éxito en el desarrollo de sus actividades y de esta manera, lograr su productividad, aumentar sus ingresos, tener una gran solidez financiera y avanzar en su crecimiento económico con una buena ejecución de cada uno de los recursos disponibles (Portillo y Ramírez, 2021).

En un segmento de mercado que se destaca por su comercialización y donde se requiere el buen manejo del recurso humano se hace indispensable contar con un documento como lo es el manual de funciones y afianzarse en su especialidad a través de la competitividad y el liderazgo que ejerza en la comercialización de cada uno de los productos o servicios llevando consigo a su fortalecimiento empresarial (Vizcarra y Ruiz, 2023).

2.1.2 Ventajas del manual de funciones

Mediante el manual de busca la distribución equitativa de funciones entre el equipo de trabajo y que las actividades que realice este de acuerdo a las habilidades y

conocimientos que son esenciales para la productividad y en la entrega de productos o servicios de calidad con los tiempos establecidos de manera efectiva y con procesos organizados y eficientes (Muñoz, 2021).

El manual permite a las empresas la realización de procesos eficientes y lograr que el empleado tenga pleno conocimiento y adquiera compromiso sobre las actividades que debe realizar para la organización buscando la obtención de excelentes resultados que permiten la buena gestión de los recursos asignados; de igual forma la organización puede realizar seguimiento permanente al desempeño individual de cada trabajador y tener una calificación sobre su desempeño con el cual permite deducir si esta persona puede continuar o no con sus labores (González et al., 2021).

Mediante el manual de funciones cada empresa cuenta con una guía que lo proyecta a la eficiencia y buen desarrollo de sus procesos y tener una mayor productividad llevando consigo a su crecimiento organizacional y desarrollo económico y en la organización de sus procesos llevando consigo al fortalecimiento y buen manejo de cada una de las operaciones que se desarrollan al interior de la empresa (Armijo y Rivadeneira, 2021).

2.1.3 Evaluación del desempeño del cargo

Mediante el manual de funciones se puede realizar una evaluación sobre la gestión de cada empleado, y esto fomenta la cultura de tener control sobre los procesos que se manejan y en contar con una buena gestión de los recursos para el fortalecimiento organizacional determinado por el compromiso y la buena capacidad de producción del trabajador (Erazo, 2021).

A través del manual de funciones permite la evaluación a nivel individual de las funciones que realiza acorde a su cargo y saber cómo ha sido su desempeño, de

esta manera la empresa la empresa tiene una visión clara sobre las falencias que se puedan presentar en la empresa y efectuar los respectivos planes de mejoramiento que se necesite en cada una de sus áreas ayudando a la eficiencia en cada uno de sus procesos (Espinosa, 2021).

Las empresas para cumplir con cada uno de los objetivos realiza un ejercicio de evaluación que consiste en verificar el desempeño a nivel individual de cada uno de sus empleados y llevar consigo acciones de mejora para proyectarse en una mayor productividad y en la realización de acciones encaminadas a la eficiencia organizacional con el propósito de tener unos productos de calidad y lograr la satisfacción y la preferencia de sus clientes (Calle et al., 2020).

2.1.4 Análisis del puesto de trabajo

Acorde con la estructura organizacional la empresa realiza una descripción de funciones para cada uno de los puestos de trabajo y adicionalmente cuenta con la descripción del perfil, habilidades, destrezas y los conocimientos previos que son esenciales para el buen funcionamiento de la empresa y en el cumplimiento de cada una de las metas organizacionales (García y Peñafiel, 2021).

Describe a través de ellos el grado de responsabilidad y los conocimientos previos que debe tener cada empleado en el desarrollo de cada una de las actividades para tener una óptima utilización de los recursos y calidad de sus productos, ejecutando labores con responsabilidad y de esta manera facilita a la empresa al contar con personal idóneo y capacitado en el cumplimiento de los objetivos propuestos (Muñoz, 2021).

Al efectuar el estudio de los cargos se hace una descripción de las funciones que debe ejecutar cada trabajador en la empresas acorde a su estructura organizacional y ubicación dentro de cada una de las dependencias para facilitar el proceso de

selección de personal y escoger el trabajador idóneo en cada puesto de trabajo donde se puede desarrollar cada labor sin contratiempos y con los resultados esperados por la empresa para incidir con los resultados finales y en la buena gestión del manejo de los recursos (Izquierdo et al., 2021).

2.1.5 Plan de mejoramiento continuo

Es un plan que describe las acciones y estrategias para el fortalecimiento organizacional en cuanto a las deficiencia que se tengan en el desarrollo de los procesos operativos y que se pretende el mejoramiento continuo para tener resultados de calidad y que llevan a la consolidación de la empresa y su crecimiento económico (Guarnizo, 2020).

El plan de mejoramiento establece aquellas acciones que deben ser aplicadas para tener un mejor rendimiento en aquellos procesos donde se presentan falencias o donde es necesario la realización de métodos que permitan fortalecer y lograr la eficiencia de tal forma, que logren los resultados esperados y la óptima ejecución tanto de los recursos disponibles y el buen manejo del personal a cargo (Sandoval, 2023).

Dentro de las actividades que realiza las empresas se encuentra la realización de planes que llevan a la mejora continua de aquellos procesos donde se tienen falencias y en las cuales es necesario hacer el refuerzo y fortalecimiento con el objetivo de lograr el desarrollo de procesos eficientes y por consiguiente en la obtención de resultados exitosos bajo la buena supervisión y el manejo apropiado de los recursos disponibles (Ortega y Ortiz, 2021).

2.2 MARCO LEGAL

El marco legal describe aquellas normas que establecen y pretenden la regulación y el manejo de las entidades en la implementación con las cuales se busca el buen manejo de las empresas en todos sus aspectos legales.

Tabla 1 Normas Legales

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	
ARTICULO 53.	ARTICULO 54.
Describe la igualdad de oportunidades y proceso de vinculación laboral con el empleado y la empresa manteniendo las condiciones de equidad y legalidad establecido mediante contrato de trabajo.	Registra y describe el tema del derecho al trabajo y todas las garantías por parte de las entidades estatales acorde a sus condiciones laborales descritas en los contratos de trabajo.

Fuente: Autor del proyecto

Tabla 2 Código Sustantivo del Trabajo

CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO			
ARTICULO 3.	ARTICULO 5.	ARTICULO 11.	ARTICULO 27.
Vinculación: Condiciones laborales y la estructuración del contrato de trabajo entre Empleador y trabajador	Definición de trabajo: Comprende y registra en los contratos de trabajo las funciones que realiza cada empleado desde su puesto de trabajo y el cual es acorde a su estructura organizacional.	Derecho al trabajo: Vinculación de empleados según su experiencia, capacidades y habilidades y los estudios previos que le permiten desempeñar su trabajo sin contratiempos.	Remuneración del trabajo: Comprende las condiciones salariales que tiene el trabajador en cumplimiento de sus actividades y las cuales están descritas en el contrato de trabajo que suscriben las partes y que son de obligatorio cumplimiento.

Fuente: Autores del proyecto

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Aplicación manual de funciones

La aplicación del manual de funciones lleva a la exigencia a nivel empresarial junto al compromiso de todos los integrantes y mediante el profesionalismo lleve consigo a la realización de procesos eficientes y la buena aplicación de los recursos en sus diferentes labores para alcanzar los objetivos empresariales y ser una empresa consolidada en su segmento de mercado gracias a los ingresos y al buen funcionamiento organizacional (Kent, 2020).

2.3.2 Funciones

Comprende todas las actividades que de acuerdo al manual de funciones y al cargo que desempeña debe desarrollar el trabajador con procesos eficientes y lograr los resultados esperados, de igual forma determinando la jerarquización y niveles de autoridad para la designación de responsabilidades teniendo en cuenta la idoneidad y perfil de cada individuo acorde a sus conocimientos, habilidades y destrezas para cumplir con los resultados organizacionales (Castro, 2021).

2.3.3 Ventajas del manual de funciones

Mediante la implementación del manual de funciones y su eficiente aplicación en cada uno de los cargos, la empresa va a garantizar la eficiencia en sus operaciones y se va a proyectar como una empresa con buenos rendimientos financieros y que gracias al trabajo coordinado de sus trabajadores van a consolidarse y lograr el cumplimiento de cada uno de sus objetivos (González et al., 2021).

2.3.4 Evaluación desempeño

Cada empleado de la empresa según el manual de funciones debe realizarse seguimiento de las labores que ejecuta para medir su gestión y determinar mediante

esa evaluación el cumplimiento desde su puesto de trabajo en el cumplimiento de las metas propuestas. Este ejercicio se hace por lo general una vez al año y con base a estos resultados se proyecta los planes de mejoramiento continuo (Zurita et al., 2023).

2.3.5 Uso del manual de funciones

El uso del manual de funciones tiene priorización en el buen uso de esta herramienta con la cual la empresa pretende lograr buenos resultados operativos y ser productivos permitiendo su desarrollo y el crecimiento de sus ingresos para la consolidación, sostenibilidad y buen funcionamiento de toda la parte organizativa contando con personal idóneo y comprometido en el cumplimiento de las metas organizacionales (Saeteros et al., 2022).

2.3.6 Eficiencia organizacional

La eficiente gestión de los recursos organizacionales se basa en la buena ejecución y seguimiento detallado de lo descrito en el manual de funciones para que cada empleado tenga en cuenta las actividades que debe realizar y como incide su desempeño en los resultados finales para tener una empresa líder y consolidada con resultados positivos (Rio et al., 2022).

2.3.7 Productividad

La productividad es sinónimo de eficiencia organizacional, competitividad y liderazgo en un segmento de mercado a través de procesos organizados y en tener buenos resultados finales a través de una buena sinergia entre los empleados de la empresa y la contribución profesional de la habilidad y conocimiento de cada integrante para garantizar productos con valor agregado y en incrementar sus ventas y tener crecimiento económico (Meza, 2020).

2.3.8 Procedimientos

Para las diferentes empresas y en el buen funcionamiento de sus operaciones se debe contar con el conocimiento de las funciones para cada cargo y el grado de responsabilidad de tal manera, que se pueda estructurar el proceso organizacional para que de manera sistemática y organizada pueda cumplir con los objetivos y tener un desarrollo económico (Grueso y Real, 2021).

2.3.9 Manejo eficiente de procesos

La consolidación de tareas y actividades gestionan la realización de actividades con procedimientos para que en cada área funcional en la buena consecución de resultados y dando un buen manejo de los insumos y del recurso humano para tener como resultado un producto o servicio de calidad y cumplir las metas y con la solidez financiera para su sostenimiento y crecimiento organizacional (Mendoza et al., 2021).

2.3.10 Organización

Describe el diseño de su organigrama empresarial donde se encuentra distribuido por dependencias o áreas funcionales para el cumplimiento de las ordenes emitidas y que se encuentran direccionados al cumplimiento de los objetivos y en lograr rendimiento financieros acorde a lo planeado por la Dirección que permita su sostenimiento y fortalecimiento organizacional (Agüero, 2020).

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Metodología

Para la realización del presente trabajo se realizó la consolidación de los datos obtenidos por el desarrollo de cada uno de los objetivos propuestos y aplicando la metodología que se requiere según el método investigativo.

3.2. Tipo de investigación

Aplicado a una investigación de tipo exploratoria, se realizó una agrupación de datos obtenidos por parte de la empresa AK Motos Arelis, al igual que la información suministrada por cada uno de sus empleados, los cuales fueron útiles para la estructuración del documento final, requerido por cada uno de los cargos de trabajo (Ramos, 2020).

3.3. Enfoque de la investigación

En el presente trabajo de investigación se realiza por medio de un enfoque cualitativo, con la información suministrada por la empresa y por parte de sus empleados para la generación de sus respectivos análisis y en la estructuración de las funciones, competencias, habilidades que se requieren para cada cargo en la empresa AK Motos Arelis. (Padilla y Marroquín, 2021).

3.4. Método de la investigación

Con la aplicación del método para el desarrollo del manual de funciones de la empresa para cada cargo según y acorde a su estructura organizacional apoyada

en los datos e información suministrada permitió tener como resultado final un documento guía que será de utilidad en el logro de los resultados organizacionales.

3.5. Técnicas de recolección de información

En la recepción y consolidación de la información se utilizó la consulta a las bases documentales y el método de observación y encuestas realizadas a los empleados para el montaje del documento final como lo es el manual de funciones el actual es acorde a su estructura organizacional y llevando consigo a la realización de procesos eficientes en la prestación del servicio

3.6. Muestra

Para el presente trabajo se tuvo en cuenta las sugerencias e información suministrada por personal de la empresa en este caso 06 personas, determinando la percepción sobre conocimiento y uso del manual de funciones y sus incidencias en la realización de los procesos que maneja la empresa AK Motos Arelis.

3.7. Análisis investigativo

Desarrollo de análisis de datos obtenidos de cada una de las fuentes y que fueron primordiales para el cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos y con la respectiva verificación, tabulación y evaluación de los datos, información válida para sacar las respectivas conclusiones y obtener un documento final de gran utilidad para la empresa (Zambrano y Chacón, 2021).

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

4.1 Desarrollar un diagnóstico organizacional sobre los procedimientos que realiza la empresa AK Motos Arelis

Realización del análisis en los procedimientos de la empresa AK Motos Arelis, para la descripción de cargos acorde a su estructura organizacional para la correcta ejecución de labores y asignación de responsabilidades para la eficiente realización de los procesos organizacionales.

4.2 Construir un manual de funciones detallando funciones y describiendo los perfiles, habilidades y conocimientos

Desarrollo en el documento que contiene el manual de funciones con cada uno de los cargos haciendo la descripción de funciones, definiendo los perfiles y el grado de responsabilidad para que cada empleado ejecute cada labor acorde a sus habilidades y competencias adquiridas.

4.3 Socializar el manual de funciones con cada uno de los empleados y personal directivo de la empresa mediante la realización de capacitaciones

Desarrollo de capacitación previa aprobación de la Gerencia de la empresa AK Motos Arelis para todo el personal de la empresa y dando a conocer los alcances y beneficios del manual de funciones generando compromiso a nivel organizacional.

5. RESULTADOS

5.1 Desarrollar un diagnóstico organizacional sobre los procedimientos que realiza la empresa AK Motos Arelis

En el desarrollo del presente objetivo se inicia con un análisis de los procesos organizacionales que debe realizar la empresa para su eficiencia organizacional, iniciando con la identificación de los cargos que se requieren para el normal funcionamiento de la empresa AK Motos Arelis, teniendo en cuenta que este proceso debe contar con la coherencia de su estructura organizacional y con la identificación de cada uno de los cargos, para asimismo determinar los grados de responsabilidad en cada área funcional y en procura del cumplimiento eficiente de las labores.

A continuación se hace una descripción de los cargos que son necesarios para realizar de manera eficiente cada uno de sus procedimientos y permitir el normal funcionamiento de la empresa.

Tabla 3. Cargos empresa AK Motos Arelis

Cargos de la empresa
Gerente General
Administradora
Vendedores
Diseñador Grafico
Instalador

Fuente: Autor del proyecto

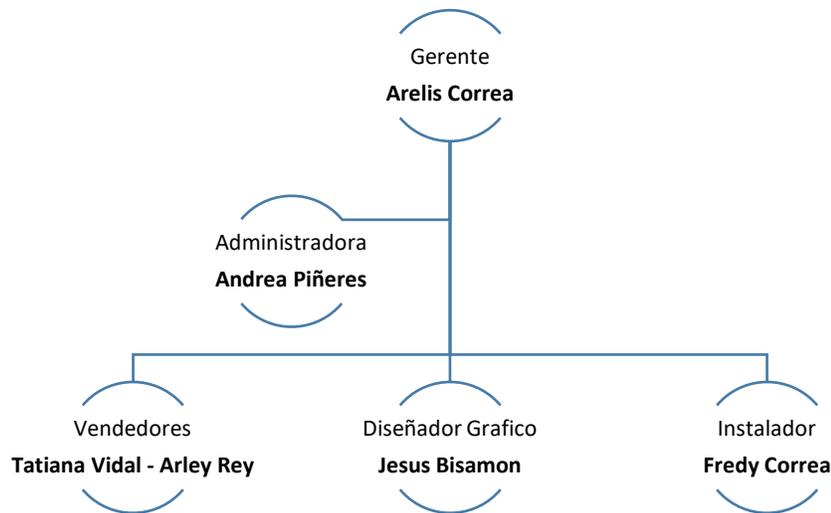
La conformación de cada una de las dependencias y la selección del personal idóneo es prioritario para el buen desarrollo de sus procesos y en conseguir cada uno de los objetivos propuestos determinado por la organización, coherencia y el óptimo uso de los recursos que conducen a tener una empresa competitiva y generadora de buenos ingresos en sus ventas.

Tabla 4 Funciones y procedimientos

Cargo	Procedimiento
Gerente	Encargado de la Dirección, planificación, ejecución y control de los procesos de la empresa, principalmente en contar con los elementos necesarios para la venta de los diferentes productos a los clientes y en pretender lograr una buena rentabilidad.
Administradora	Vela por el normal funcionamiento de la empresa y encargado en que todos los procesos que maneja la empresa tengan su buen desarrollo, por otra parte es la encargada de supervisar el buen funcionamiento de la empresa y que todos los empleados realicen las actividades para las cuales fueron contratados y en la buena utilización de los recursos.
Vendedores	Responden por la comercialización de cada uno de los productos al igual que la fidelidad del cliente con la buena atención al cliente y de igual forma son los responsables de las ventas que tiene la empresa para lograr la rentabilidad y el buen funcionamiento organizacional.
Diseñador Grafico	Ejecuta todos los servicios solicitados por los clientes y el resultado que presenta esta área recae en si en el éxito de las ventas de la empresa y de ahí la importancia de tener personal idóneo para hacer de manera creativa e innovadora cada uno de los requerimientos.
Instalador	Al igual que el diseñador son los responsables del buen funcionamiento de la empresa y son los encargados de la ejecución de cada servicio para sus preferencias y necesidades reales aplicando y donde se requiere la buena atención y seguir las indicaciones acorde a lo que busca cada persona en un mercado competitivo como es el mantenimiento y artículos de la parte de motos.

Fuente: Autores del Proyecto

Figura 1 Organigrama AK Motos Arelis

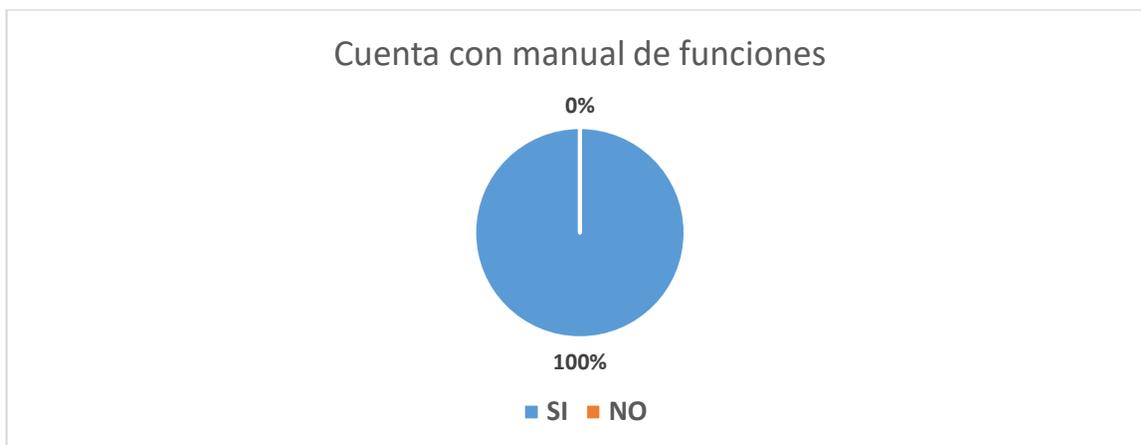


Fuente: Empresa AK Motos Arelis

Al momento de realizar la encuesta a cada uno de los empleados se tuvo en cuenta aspectos como la importancia del manual de funciones para la empresa AK Motos Arelis y la opinión de cada uno de los trabajadores en cuanto a su percepción en la construcción e implementación del documento y como este documento va a contribuir en la ejecución de procesos eficientes y sobre el conocimiento de este documento para la obtención de resultados que van a ser fundamentales en el incremento de las ventas, con los siguientes resultados

La encuesta fue aplicada a los empleados de la empresa en todas seis (6) empleados que tienen la experiencia desde su trabajo y que tienen información que es fundamental para la construcción y descripción de funciones en cada área de trabajo.

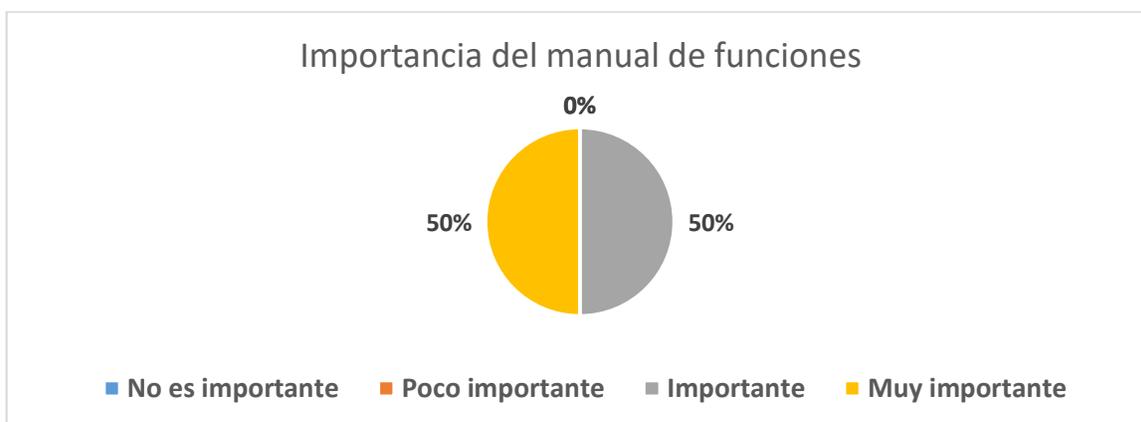
Figura 2 ¿Actualmente la empresa AK Motos Arelis cuenta con un manual de funciones?



Fuente: Autores del proyecto

Según la figura 2, el 100% de los encuestados manifiestan que la empresa no tiene un manual de funciones y por consiguiente es una prioridad para la empresa el diseño e implementación del mismo.

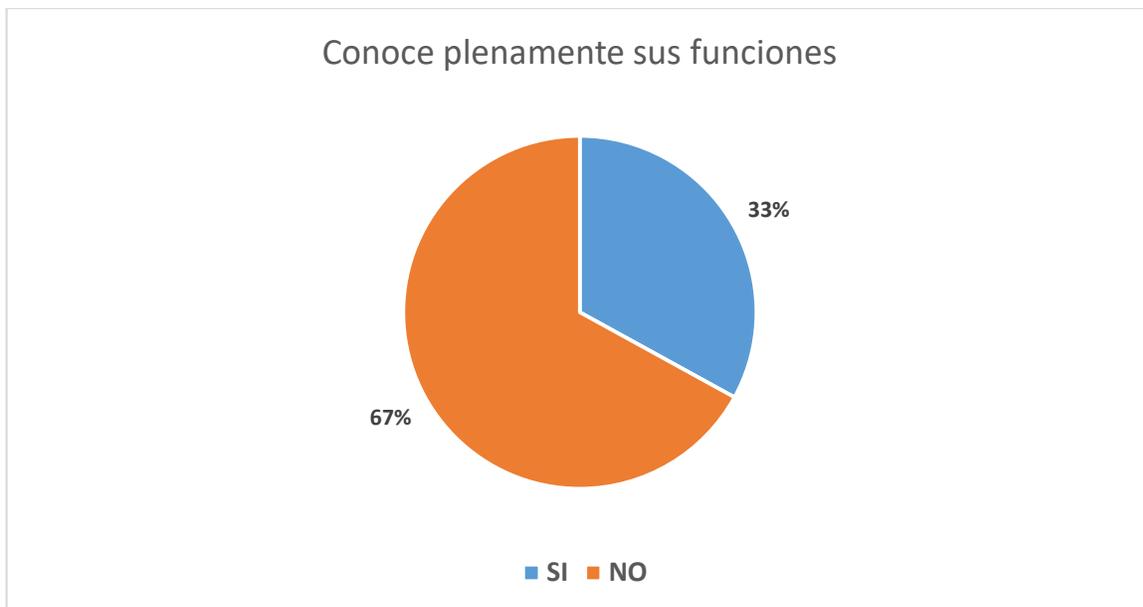
Figura 3 ¿Cree que el manual de funciones para la empresa AK Motos Arelis, es importante en la ejecución de las diferentes actividades?



Fuente: Autores del proyecto

En cuanto a la importancia del manual de funciones, la figura 3 indica que el 50% de los encuestados manifiestan que es importante y muy importante, para poder mejorar en sus procesos especialmente en la parte comercial y en aumentar sus ventas.

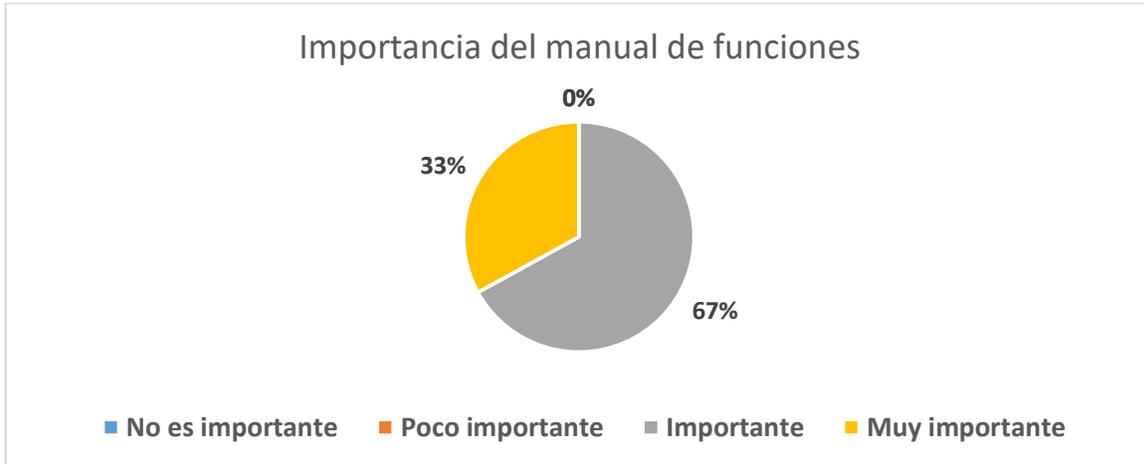
Figura 4 ¿Conoce plenamente las funciones que debe realizar en la empresa AK Motos Arelis?



Fuente: Autores del proyecto

De acuerdo a la figura 4, un gran porcentaje el 67% no conoce plenamente las funciones, solo un 33% indica que si tiene conocimiento de sus funciones y de ahí que a nivel general se deba unificar criterios y la importancia de contar con el manual de funciones.

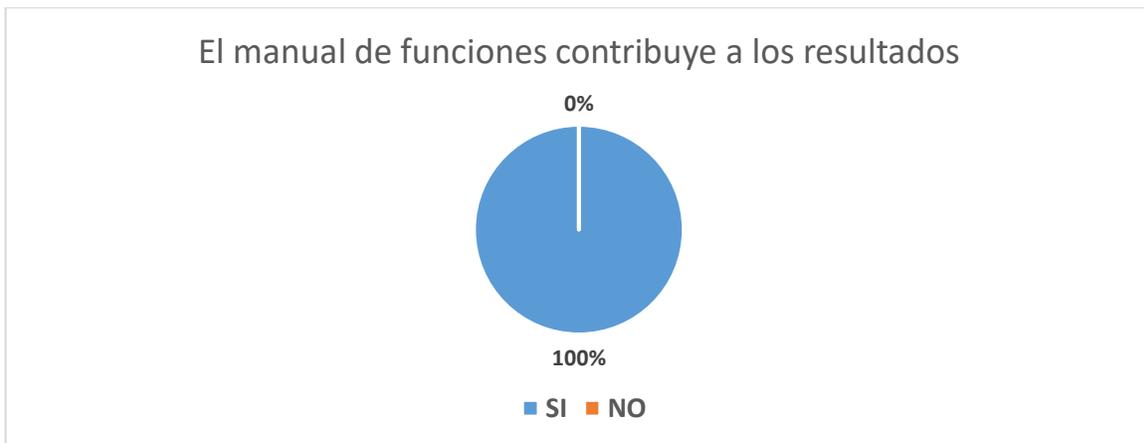
Figura 5 ¿Considera importante realizar capacitaciones para que el empleado conozca sus funciones?



Fuente: Autores del proyecto

Según la figura 5, el 67% indica que es muy importante y de gran relevancia es el manual de funciones y el 33% considera que es muy importante y fundamental para la ejecución de sus procesos organizacionales.

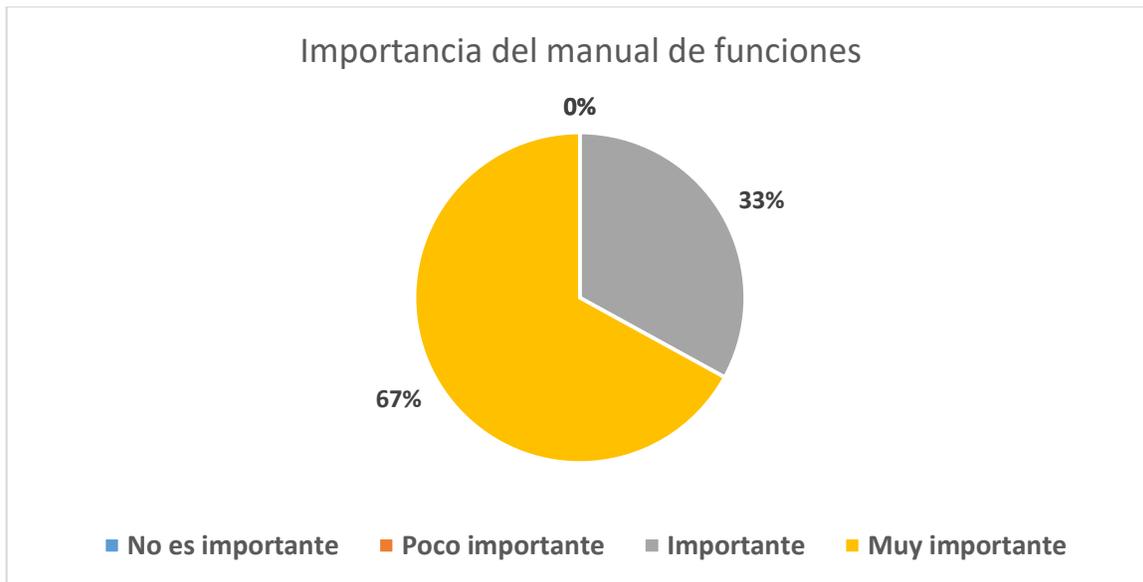
Figura 6 ¿Cree que el manual de funciones va a contribuir en mejorar los resultados finales?



Fuente: Autores del proyecto

Con un 100% de los encuestados, según la figura 6 indica que con la implementación de los manuales de funciones se va a lograr mejores resultados en la buena gestión de los recursos.

Figura 7 ¿Considera que el manual de funciones es importante para optimizar el recurso humano de la empresa AK Motos Arelis?



Fuente; Autores del proyecto

Según la gráfica 7, un 67% de los encuestados indica que es muy importante el manual de funciones en el buen uso de los recursos humanos y el 33% como importante la aplicación del documento para el buen manejo del personal que se encarga en cada uno de los puestos de trabajo de la empresa AK Motos Arelis.

Figura 8 ¿La empresa AK Motos Arelis le indico que responsabilidades tiene en el desempeño de sus funciones?



Fuente: Autores del proyecto

Según la figura 8, el 50% de los encuestados manifiesta conocer desde su puesto de trabajo las responsabilidades que tienen en la empresa AK Motos Arelis y el otro 50% indica que no tiene conocimiento de las responsabilidades que tienen al interior de la organización.

Figura 9 ¿La empresa AK Motos Arelis, realiza evaluaciones sobre la gestión que realiza cada empleado?



Fuente: Autores del proyecto

Según la figura 9, en la empresa AK Motos Arelis, el 100% de los encuestados indican que no se realizan evaluaciones sobre el trabajo que realiza de manera individual cada persona y por lo tanto esto hace que el manual sea ese documento guía con el cual la empresa pueda efectuar seguimiento a la gestión de cada empleado y se apliquen las acciones que sean necesarias para su mejoramiento continuo.

Figura 10 ¿Está de acuerdo en la construcción y diseño del manual de funciones?



Fuente: Autores del proyecto

Según la figura 10, para todo el personal encuestado es importante la realización en el diseño e implementación del manual de funciones, como ese documento guía con el cual va a permitir mejorar en sus procesos organizacionales.

5.2 Construir un manual de funciones detallando funciones y describiendo los perfiles, habilidades y conocimientos

Una vez se tiene la información consolidada y determinado los cargos que influyen en la organización se procede a la realización del manual de funciones para los siguientes cargos:

Tabla 5 Información empresa AK Motos Arelis

ESTRUCTURA LEGAL	
Actividad	Microempresas - Almacén Lujos y Repuestos
Forma Jurídica	S.A.S.
NIT	63559970-9
Sucursal	Bucaramanga
Dirección	Carrera 18 No. 48-63
Teléfono	3103499894

Fuente: Autor del proyecto

Tabla 6 Funciones Gerente

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo:	Gerente	
Jefe inmediato:	Ninguno	
PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Profesional en áreas administrativas	Diploma de grado
Formación	Legislación Comercial	Certificados
Experiencia	Dos años en cargos similares	Certificaciones
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por la correcta ejecución del presupuesto para cada una de las operaciones que realiza la empresa. • Proponer planes estratégicos encaminados a la comercialización y la obtención de buenos ingresos para la obtención de buenos ingresos • Encargado de mantener buenas relaciones con los clientes en temas comerciales. • Contar con la información al día sobre los movimientos que presente la empresa para el normal funcionamiento. • Autoriza y está pendiente en la ejecución de los contratos de la empresa • Actuar como representante legal de la empresa. • Autorizar los gastos que realice la empresa y el control según lo planeado. • Realizar gestiones de marketing para impulsar la empresa desde la parte comercial. • Formular y gestionar cambios en la estructura operativa, cuando se requiera al igual que las responsabilidades de cada uno de sus empleados. • Ejecutar y aprobar acciones de mejoramiento continuo cuando se requiera. • Tener al día la información sobre las ventas que presenta la empresa en cada uno de los meses. 		

- Realizar en coordinación con la administración los gastos que deben ejecutar cada mes para el normal funcionamiento de la empresa y equilibrio en sus ingresos con los gastos.
- Celebrar contratos de aquellos insumos que se requiera para cada una de las actividades de la empresa y su consolidación en el mercado.
- Verificar permanentemente el cumplimiento de horarios y la ejecución de labores de cada empleado para tener claridad sobre el desempeño de cada uno y que inciden en la obtención de los resultados esperados por la empresa.

Fuente: Autor del proyecto

Tabla 7 Funciones Administradora

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo:	Administradora	
Jefe inmediato:	Gerente	
PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Profesional o tecnóloga en áreas administrativas	Diploma de grado
Formación	Comercial y Mercadeo	Certificados
Experiencia	Dos años en cargos similares	Certificaciones
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta el presupuesto acorde a lo aprobado por la Gerencia y su correcto uso en las actividades que se realizan en la empresa • Formula estrategias que ayuden a impulsar el cambio en la empresa sobre la comercialización de sus productos y procesos y mecanismo que lleven a tener ingresos superiores a los esperados. • Encargado del control del trabajo de cada uno de los empleados de la empresa en cuanto a horarios y atención al cliente según el servicio que solicita. • Presentar la información a la Gerencia sobre los movimientos realizados en cada día. • Lleva a cabo la ejecución de los contratos de la empresa • Mientras no está la Gerente se encarga de representarla en la toma de decisiones según se requiera. • Lleva el control de los gastos según lo planeado por la Gerencia. • Desarrolla estrategias de marketing planteadas por la Gerencia para impulsar la empresa desde la parte comercial. • Informar sobre las novedades que se puedan presentar en la parte del personal de la empresa. • Llevar a cabo los planes de mejoramiento continuo y sus respectivos resultados. • Realizar el cruce de las ventas para presentar a la Gerencia. • Velar por el normal funcionamiento de la empresa y en el control de los inventarios existentes. • Encargado de la comercialización y los ingresos esperados por las ventas. 		

- Verificar permanentemente en el cumplimiento de los empleados en cada una de sus áreas y la correcta ejecución de los gastos al igual que el cruce de los dineros que ingresan a la empresa productos de las ventas y servicios que se prestan a los clientes.

Fuente: Autor del proyecto

Tabla 8 Funciones Vendedores

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo:	Vendedores	
Jefe inmediato:	Gerente – Administradora	
PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Profesional o tecnóloga en áreas administrativas o mercadeo	Diploma de grado
Formación	Comercial, Mercadeo, Ventas	Certificados
Experiencia	Dos años en cargos similares	Certificaciones
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Encargados de la parte comercial en cuanto a ventas o servicios que se prestan a los clientes para lograr su fidelización y aumentar la cobertura del servicio • Formula estrategias que promuevan el buen servicio y proponer actividades y productos que requieran los clientes. • Encargados y responsables en buena medida sobre las ventas que tenga la empresa bajo las estrategias utilizadas en la comercialización de sus productos o servicios. • Llevan el control sobre las ventas que se tienen diariamente. • Realizan estrategias para comercialización de sus productos y analizar las necesidades de sus clientes • Velar por proyectar una imagen positiva de la empresa para tener una empresa consolidada y con buenos ingresos • Encargado de informar sobre los productos que requiere comprar la empresa para el aumento de sus ingresos. • Desarrolla estrategias de marketing digital para proyectar la imagen de la empresa y contar con una mayor cobertura • Lleva un control sobre los clientes que maneja de manera corporativa • Desarrolla las acciones de mejora para cumplir con los planes proyectados por la Gerencia y la Administración. • Presentar los informes de ventas a la Gerencia. • Velar por el tema comercial y el buen servicio de las ventas que se realizan. • Encargado de la proyección de ingresos esperados por la empresa como mecanismo de productividad y liderazgo. • Cumplir con los compromisos de ventas en cada uno de los meses para afianzar a la empresa en sus buenos ingresos y en la consolidación de buenos rendimientos financieros. 		

Fuente: Autor del proyecto

Tabla 9 Funciones Diseñador Grafico

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo:	Diseñador Grafico	
Jefe inmediato:	Gerente – Administradora	
PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Profesional o técnico en artes graficas	Diploma de grado
Formación	Diseño	Certificados
Experiencia	Dos años en cargos similares	Certificaciones
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Encargados de la realización de diseños que solicita al cliente dentro del servicio que se le está prestando • Aplica nuevas técnicas que pueden ser utilizadas en los nuevos diseños que requiere el cliente. • Encargado de cumplir con las necesidades y los pedidos que solicita el cliente en cuanto a diseños y servicio solicitado en el área. • Llevan el control sobre los elementos que le son asignados para trabajar en su área. • Propone nuevas estrategias para comercialización de sus productos y analizar las necesidades de sus clientes • Velar por la buena imagen de la empresa a través del buen servicio que se ofrece a los clientes en cada una de sus solicitudes. • Solicitar los productos que requiere para hacer cada uno de los trabajos que le son asignados en las órdenes de servicio. • Desarrolla estrategias con la utilización de herramientas tecnológicas que llevan a proyectar la empresa y contar con una mayor cobertura • Lleva un control sobre los trabajos que realiza. • Desarrolla las acciones para mejoramiento continuo con el fin de cumplir los objetivos estratégicos. • Presentar los informes sobre las ventas realizadas por los clientes. • Velar por el tema comercial y el buen servicio de las ventas que se realizan. • Encargado de buscar alternativas que proyecten el aumento de ventas para la empresa y mecanismos que apunten a la productividad. • Cumplir con los compromisos que le sean encomendados por la administración y en tener sus espacios de trabajo de manera organizada. 		

Fuente: Autor del proyecto

Tabla 10 Funciones Instalador

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo:	Instalador	
Jefe inmediato:	Gerente – Administradora	
PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	Técnico en motos	Certificaciones
Formación	Conocimientos motos	Certificados
Experiencia	Dos años en cargos similares	Certificaciones
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ● Encargados de realizar cada uno de los servicios que ofrece la empresa a sus clientes y es el responsable de la calidad en el servicio prestado ● Responde por el buen uso de los elementos que se requiere y de la óptima utilización de los insumos que se utiliza en cada servicio. ● Realiza sus actividades con profesionalismo y vela por cumplir con las necesidades del cliente. ● Responde por los elementos asignados y lleva el control sobre lo que se utiliza en cada servicio. ● Propone alternativas de productos que puede adquirir la empresa para la prestación de servicios innovadores y creativos. ● Velar por la buena imagen de la empresa a través del buen servicio que se ofrece a los clientes en cada una de sus solicitudes. ● Solicitar con anticipación los elementos que necesita para el buen funcionamiento de la empresa. ● Mantenerse actualizado con los servicios que se pueden prestar a sus clientes. ● Lleva un control sobre los trabajos que desarrolla en la empresa. ● Lleva a cabo las acciones de mejora para cumplir con cada una de las metas propuestas por la empresa. ● Presenta información sobre los servicios prestados y se verifica con los ingresos obtenidos. ● Velar por el buen servicio de las ventas que se realizan. ● Participa en la toma de decisiones de la empresa con su experiencia y en procura de ofrecer servicios alternativos para la empresa a sus clientes. ● Cumplir con los compromisos que le sean asignados por la administración y la gerencia. 		

Fuente: Autor del proyecto

5.3 Socializar el manual de funciones con cada uno de los empleados y personal directivo de la empresa mediante la realización de capacitaciones

Finalmente, para la terminación del trabajo final y contando con la aprobación de los propietarios de la empresa AK Motos Arelis, se llevó a cabo las capacitaciones con todo el personal para dar a conocer las funciones por cada uno de los puestos de trabajo y describir los alcances y beneficios del documento para mejorar en aspectos de productividad y contribuir a tener mejores ingresos en sus ventas.

Figura 11 Socialización manual de funciones AK Motos Arelis.



Fuente: Autor del proyecto

Figura 12 Capacitación dirigida a empleados de la empresa AK Motos Arelis



Fuente: Autor del proyecto

Figura 13 Capacitaciones a empleados de la empresa



Fuente: Autor del proyecto

6. CONCLUSIONES

El análisis preliminar de la empresa AK Motos Arelis., permite diagnosticar que los empleados no tienen claridad sobre sus funciones y por este motivo se presentan novedades en los procesos organizacionales y por consiguiente no se tiene claridad sobre las responsabilidades por cada uno de los empleados para determinar la gestión, seguimiento y evaluación con los cuales se pueda hacer las respectivas acciones y la estructuración de los planes de mejoramiento.

El desconocimiento de funciones lleva consigo a presentar novedades en los procesos organizacionales, donde se puede presentar duplicidad en la realización de tareas y como resultado se puede dar a demoras en los procesos, mala atención al público y la mala utilización de los recursos que da como resultado los bajos ingresos por concepto de ventas y la pérdida de clientes potenciales en la fidelización.

En el diseño del manual de funciones es fundamental tener en cuenta la estructura organizacional de la empresa y efectuar la consolidación de los datos que suministra la parte directiva y cada uno de los empleados desde su experiencia y el tiempo que lleva desarrollando el cargo, de esta manera permite efectuar una implementación del manual acorde a sus procesos organizacionales y a los resultados esperados para el cumplimiento de las metas en la empresa AK Motos Arelis.

Finalmente, el Manual de Funciones para la empresa AK Motos Arelis., va a contribuir a su fortalecimiento organizacional y en procura de lograr cada una de las metas programadas con el compromiso de cada empleado en proyección de su desarrollo y crecimiento económico.

7. RECOMENDACIONES

La empresa AK Motos Arelis, debe comenzar con la implementación del manual de funciones para todo los cargos de la empresa, que van acorde a su estructura organizacional, de tal manera que permita la correcta ejecución de las actividades por parte de cada empleado y que van a permitir el normal funcionamiento de cada uno de los procesos, donde se asigna el nivel de responsabilidades en cada cargo.

Durante su proceso de implementación se hace de manera simultánea, las capacitaciones a los empleados por cada una de las dependencias y la verificación para determinar que en cada cargo no se presente duplicidad de funciones y dar la inducción al personal nuevo y reinducción al personal antiguo sobre las funciones por cada cargo y las respectivas directrices de la empresa, para permitir el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la empresa.

El compromiso de todo el equipo de trabajo y de la Gerencia en la aplicabilidad del manual de funciones por cada cargo de trabajo para la realización de procesos eficientes y tener los resultados deseados por parte de la empresa AK Motos Arelis: con compromiso y cumplimiento de directrices en construcción de la eficiencia organizacional, para tener buen rendimiento de sus ingresos basados en las ventas.

Finalmente, el manual de funciones va a conseguir en la empresa AK Motos Arelis pueda realizar los respectivos planes de mejoramiento y lograr su eficiencia y calidad, desarrollando las respectivas evaluaciones en cada puesto de trabajo para medir el desempeño y resultados de manera individual de cada empleado en la consecución de los resultados esperados por la empresa.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero Olivos, W. D. (2020). *Sistema de control interno para el rendimiento laboral en el área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque EdSalud*. {Tesis de pregrado Universidad Cesar Vallejo} Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46929/Ag%C3%BCero_OWD-SD.pdf?sequence=1
- Armijo Vera, A. E., y Rivadeneira Morán, J. S. (2021). *Diseño de modelo de planeación estratégica para la empresa Maxicarnes* {Tesis de pregrado Universidad de Guayaquil} Repositorio UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/54455/1/BINGQ-ISCE-21P13.pdf>
- Calle Álvarez, G. O., Narváez Zurita, I., y Erazo Álvarez, J. C. (2020). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.* Dominio de las Ciencias, 6(1), 429465. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7351791.pdf>
- Castro, M. F. G. (2021). *La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(8), 318-329. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8042592.pdf>
- Cortéz Tenorio, L. A. T. (2023). *Diseño de un sistema de información gerencial para mejora de la productividad de una empresa de proyectos y servicios de software utilizando la metodología DoRCU de ingeniería de requisitos, 2021*. {Tesis de Pregrado Universidad La Salle} Repositorio ULASALLE.

<http://repositorio.ulasalle.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12953/184/TESISDANIELCORTEZTENORIO%2017.08.23.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Erazo Benavides, K.M. (2021). *Manual de funciones y procesos del área contable en la empresa Transemcar PV Ltda.* [Tesis de Pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio UNIMINUTO. <https://hdl.handle.net/10656/13272>

Espinosa Suquilanda, Y. E. (2021). *Diseño de una evaluación del desempeño laboral en una empresa constructora de Pastaza, 2020.* {Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo} Repositorio UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63787/Espinosa_SYE-SD.pdf?sequence=1

García Chacón, D. M., y Peñafiel Barzola, M. N. (2021). *Diseño de un manual de funciones para el departamento de talento humano de la empresa avícola san isidro sa avisid* {Tesis pregrado, Universidad de Guayaquil} Repositorio UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/60966/1/ICT-103-2021-TI2%20MEMORIA%20DIGITAL%20FINAL-%20GARC%C3%8DA%20Y%20PE%C3%91AFIEL.pdf>

González Díaz, D., Medina León, A., Medina Nogueira, Y. E., Assafiri-Ojeda, Y. E., y Nogueira-Rivera, D. (2021). *La identificación del conocimiento como herramienta de gestión y mejora de procesos. Ingeniería Industrial, 42(2), 108-124.* http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362021000200108&script=sci_arttext&tlng=en

Grueso Cano, J., y Real Pérez, G. L. (2021). *El compromiso del trabajador y su incidencia en la calidad del servicio*. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6), 569-581. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8149638.pdf>

Guarnizo Hidalgo, D. A. (2020). *Elaboración de un manual de funciones, políticas y procedimientos para mejorar la gestión administrativa de la compañía Agrosoft SA* {Tesis pregrado Universidad de Guayaquil} Repositorio UG. http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51434/1/IDV-221-2020_GUARNIZO%20HIDALGO%20DANIEL_TESIS.pdf

Izquierdo Morán, A. M., Baque Villanueva, L. K., y Álvarez Gómez, L. K. (2021). *Desarrollo de emprendimientos en Ecuador a través de la universidad Uniandes con la sociedad*. *Conrado*, 17(82), 293-306. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000500293&script=sci_arttext&tlng=en

Jaramillo Campoverde, J. A., y Zambrano Mejía, N. I. (2020). *Plan de diseño organizacional dirigido a la mejora de funciones de la empresa SISCLIMA SA* {Tesis pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil} Repositorio ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4014/1/T-ULVR-3364.pdf>

Kent, P. (2020). *Gestión y evaluación de la sustentabilidad organizacional*. *Ciencias administrativas*, (15), 87-96. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382020000100087

Mendoza, J. G. P., Díaz, M. A. A., y Sánchez, D. P. V. (2021). *Análisis del modelo de gestión financiera como herramienta para una adecuada toma de decisiones en las empresas privadas post-covid. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(8), 630-647.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8094464.pdf>

Meza Alarcón, P. A. D. G. (2020). *Aplicación del ciclo de Deming para optimizar la gestión administrativa y la productividad en el área de producción de la empresa MMOLPLAST EIRL*. {Tesis de Pregrado Universidad Privada del Norte} Repositorio UPN.
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26424/Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Pedro%20Meza%20Alarcon.pdf?sequence=2

Minta-Trujillo, J. E., Bajaña-Cedeño, L. M., Corozo-Páez, R. O., y Baque-Villanueva, L. K. (2024). *Revisión del manual de funciones para la optimización de la gestión administrativa*. Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales, 6(1), 138-147.
<https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/download/83/134>

Muñoz Irreño, C. A. (2021). *Diseño de manual de funciones y perfiles de cargos para el área de talento humano en la empresa Minimercado segura*. {Tesis de pregrado Universidad Católica} Repositorio UNICATOLICA
<https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1989/DISE%203%910%20MANUAL%20FUNCIONES%20PERFILES%20CARGOS%20PARA%20TALENTO%20HUMANO%20EMPRESA%20MINIMERCADO%20SEGURA.pdf?sequence=1>

Ortega López, M. P., y Ortiz Dumas, C. A. (2021). *Plan de mejoramiento competitivo para la internacionalización de la empresa comercializadora de accesorios*

para mascota Betoven Cia. Ltda. {Tesis de pregrado Universidad del Azuay}

Repositorio

UAZUAY.

https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11139/1/16677_esp.pdf

Padilla-Avalos, C. A., y Marroquín-Soto, C. (2021). *Enfoques de investigación en odontología: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Revista estomatológica herediana, 31(4), 338-340.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S101943552021000400338&script=sci_arttext

Pico Balseca, K. J. (2021). *Manual de funciones para los colaboradores de una Cooperativa de transporte de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16966>

Pineda Pizarro, V. P., y Erazo Álvarez, J. C. (2021). *La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 6(12), 37-68.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7984998.pdf>

Portillo Londoño, Á. J., y Ramírez Morales, G. A. (2021). *Crear el manual de funciones para la comercializadora de muebles "Comuebles."* {Tesis de pregrado Universidad Cooperativa de Colombia} Repositorio UCC.
<https://repository.ucc.edu.co/bitstreams/edeea837-6656-4bdd-836f-659c26fb81fe/download>

Quispe Estela, P. E. (2020). *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón SRL Jaén*. {Trabajo de pregrado Universidad Señor de Sipán} Repositorio USS <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y020>

Ramos-Galarza, C. A. (2020). *Los alcances de una investigación*. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/download/336/621>

Río-Cortina, J. L. D., Acosta-Mesa, R. E., Santis-Puche, M. A., y Machado-Licon, J. (2022). *El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional*. *Información tecnológica*, 33(2), 13-20. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000200013&script=sci_arttext&tlng=en

Saeteros, E. Z. D., Saeteros, Z. G. D., Sabina, G. S. C., y Almarales, D. A. Z. (2022). *Manual de Procedimientos de Manejo de los Inventarios para pequeñas Farmacias en la ciudad de Guayaquil*. *Prohominum*, 4(4), 143-158. <http://www.acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/download/492/1224>

Sandoval Guerrero, D. M. (2023). *Plan de mejoramiento continuo*. {Trabajo de pregrado Universidad Pontificia Bolivariana} Repositorio UPB. [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/11126/2386_e_4%20\(1\).pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/11126/2386_e_4%20(1).pdf?sequence=1)

Vizcarra Villafuerte, R. A., y Ruiz Solano, Y. M. (2023). *Propuesta de mejora en la gestión de inventario en una empresa comercializadora de herramientas manuales*. {Tesis de pregrado Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas}. Repositorio UPC.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/670595/Vizcarra_VR.pdf?sequence=1

Zambrano-Sandoval, H., y Chacón Corzo, C. T. (2021). *Competencias investigativas en la formación de posgrado. Análisis cualitativo*. *Revista Educación*, 45(2), 1-17. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v45n2/2215-2644edu-45-02-00256.pdf>

Zurita Altamirano, J., Llerena Barreno, E. A., Guerrero Velastegui, C. A., y Fierro-Altamirano, S. (2023). *Motivación laboral del personal y productividad: elementos esenciales para el desarrollo organizacional*. *Dominio de las Ciencias*, 9(4), 106-131.

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/3576/78>

53

9. ANEXOS

ENCUESTA SOBRE USO DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA AK MOTOS ARELIS

Los datos del siguiente cuestionario serán utilizados con fines académicos dando cumplimiento a lo estipulado en la ley 1581/2012 y decreto reglamentario 1377/2013, políticas de protección de datos

A continuación cada persona, responderá la siguiente encuesta, con la finalidad de tener la percepción en cuanto a lo relacionado al Manual de Funciones para el Instituto Semilla de Paz

☰

1. ¿Actualmente la empresa AK MOTOS ARELIS, cuenta con un manual de funciones?

SI

NO

2. ¿Cree que el manual de funciones para la empresa AK MOTOS ARELIS, es importante en la ejecución de las diferentes actividades?

No es importante

Poco importante

Importante

Muy importante

3. ¿Conoce plenamente las funciones que debe realizar en la empresa AK MOTOS ARELIS?

SI

NO

4. ¿Considera importante realizar capacitaciones para que cada empleado conozca sus funciones?

- No es importante
- Poco importante
- Importante
- Muy importante

5. ¿Cree que el manual de funciones va a contribuir en mejorar los resultados finales?

- SI
- NO

6. ¿Considera que el manual de funciones es importante para optimizar el recurso humano de la empresa AK MOTOS ARELIS?

- No es importante
- Poco importante
- Importante
- Muy importante

7. ¿La empresa AK MOTOS ARELIS, le indico que responsabilidades tiene en el desempeño de sus funciones?

- SI
- NO

8. ¿La empresa AK MOTOS ARELIS, realiza evaluaciones sobre la gestión que realiza cada empleado?

SI

NO

9. ¿Esta de acuerdo en la construcción y diseño del manual de funciones?

SI

NO