

Carreras: Mercadeo y Contabilidad

Diplomado:

Diseño y Estructura Organizacional para PYMES

Proyecto:

Plan de Intervención a la PYME Soluciones YPG

Autores:

Anthony Emmanuel Pérez García
Katherine Nicole Isidor Minaya
Roque Enmanuel Abreu Ramírez

Facilitadora Acompañante:

Eliana Campos Taveras

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

Índice

Introducción	4
Resumen Ejecutivo	5
Aspectos Preliminares	7
Antecedentes sector empresarial dominicano.	7
Planteamiento del problema	8
Preguntas del proyecto	10
Objetivos del proyecto	10
Objetivo General	10
Objetivos específicos	10
Importancia y justificación del proyecto	11
Metodología del proyecto	11
Primera Unidad: Contexto Teórico Imagen Corporativa y Estructura Organizacional.	13
Indiquen en qué consiste la imagen e identidad corporativa.	13
Expliquen la diferencia entre identidad e imagen corporativa.	14
Describan cuáles son los fines o propósitos de la imagen corporativa.	14
Citan varias ventajas de la imagen corporativa.	15
Digan cómo se puede mejorar la imagen corporativa.	15
Nombre de la empresa y descripción:	17
Filosofía organizacional (misión, visión y valores)	17
Eslogan de la empresa.	18
Logo (logotipo, isotipo)	18
Logotipo	18
Isotipo	18
Identidad cromática que la representa	18
Material corporativo que la identifica (carteles, tarjetas, packaging, papelería, etc.),	19
Expliquen en qué consiste la estructura organizacional.	20
Describan los siguientes términos: organigrama, puesto de trabajo, niveles de autoridad, departamentalización.	20
Digan la diferencia entre departamento, área, división y unidad en el contexto empresarial.	21
Indique las principales funciones y responsabilidades que se dan en los siguientes niveles corporativos.	22
Organicen de manera lógica los siguientes puestos de trabajo según el nivel corporativo	23
Definición de términos	24
Segunda Unidad: Contexto Empresarial Pyme	25

Nombre	25
Rnc	25
Descripción y sector al que pertenece	25
Logo	26
Eslogan	26
Identidad cromática	26
Marco Estratégico	26
Misión	26
Visión	26
Valores	27
Productos o servicios que ofrece	27
Estructura Organizacional	28
Departamentos o áreas	28
Puestos de trabajo	28
Organigrama	30
Resultados análisis fortalezas y debilidades	31
Análisis de fortalezas	31
Análisis de debilidades	31
Observaciones de mejora	32
TERCERA UNIDAD: DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PYME.	34
Fase 1: Diagnóstico organizacional Pyme.	34
Fase 2: Diseño y estructuración del contexto empresarial y su filosofía de negocios.	35
Fase 3: Diseño y estructuración de departamentos o áreas.	36
Fase 4: Diseño y estructuración de las normativas y políticas organizacionales.	37
Conclusiones	40
Bibliografía	42
Anexos	43
Perfil Autores	43
Fotos e Imágenes	45
Plantillas Usadas	49
Capturas de Pantalla del Manual Corporativo	55
Dedicatorias y Agradecimientos	57

Introducción

Cada día son más las empresas que entienden la importancia de tener diseñada una buena estructura organizacional sin importar a cuál actividad se dedique. En ese caso nuestro grupo ha elegido una entidad financiera la cual lleva por nombre Soluciones YPG SRL, las entidades financieras a nivel mundial siempre buscan ofrecer a sus clientes un servicio que satisfaga sus necesidades, pero para lograr esto lo primero que deben de hacer es tener una buena estructura organizacional.

Alrededor del mundo hay cientos de miles entidades financieras que prestan sus servicios, una entidad financiera es un intermediario del mercado financiero, estas están presente en todas las naciones organizadas y pueden ser bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito, es decir, intermediarios que administran y prestan dinero, o empresas financieras, un tipo distinto de intermediarios financieros que, sin ser bancos, ofrecen préstamos o facilidades de financiamiento en dinero.

En este informe final de nuestro proyecto final de grado trataremos varios temas muy importantes que esenciales para la realización del proyecto, comenzaremos con los aspectos preliminares, luego trataremos la imagen y identidad corporativa, concepto y la diferencia entre ambos, de igual manera se explicará los fines o propósitos de la imagen corporativa, así como sus ventajas, que se puede hacer para mejorarla y definición de varios elementos que tiene que ver con esta. Por otra parte, se explicará en qué consiste la estructura organizacional, se explicarán diferentes términos relacionados a esta. Por último, tratemos las funciones y responsabilidades que se dan en los niveles corporativos y la organización jerárquica de los puestos de trabajo en según el nivel corporativo.

Por otro lado, realizaremos un diagnóstico de la empresa, se mostrarán los datos de la empresa, una breve descripción, el nombre de los propietarios, así como la filosofía organizacional, más adelante explicaremos la imagen corporativa de nuestra pyme, detallaremos las áreas y departamentos que conforman esta empresa y cuales son sus funciones y responsabilidades, puestos definidos en orden jerárquico y sus superiores, más adelante estaremos elaborando un organigrama según los niveles de autoridad dentro de la empresa. Por último, en la tercera explicaremos al detalle lo realizado en cada una de las cuatro fases de este proyecto.

Resumen Ejecutivo

Este informe será el producto final de todo lo que hemos venido trabajando en el transcurso de nuestro curso final de grado. En este documento se mostrará de manera general y detallada la estructura organizacional de la empresa Soluciones YPG ya rediseñada, con las mejoras y ajustes aplicados y mostrando cómo está organizada y establecida la estructura operativa de toda la empresa. En la primera parte se mostramos los aspectos preliminares, aquí hablamos de los antecedentes del sector empresarial financiero de nuestro país, más adelante, planteamos el problema y realizamos las preguntas del proyecto que se deben de responder en su desarrollo, seguido por los objetivos del proyecto, su importancia y justificación, así como la metodología utilizada para su realización.

En la primera unidad que trata sobre contexto teórico imagen corporativa y estructura organizacional trataremos varios temas muy importantes que nos dan las bases para la realización del proyecto, primero se comienza a tratar los temas de la imagen y identidad corporativa, concepto y la diferencia entre ambos, de igual manera se explican los fines o propósitos de la imagen corporativa así como sus ventajas, que se puede hacer para mejorarla y definición de varios elementos que tiene que ver con esta. Por otra parte, se explica en qué consiste la estructura organizacional, se explican diferentes términos relacionados a esta. Por último, tratamos las funciones y responsabilidades que se dan en los niveles corporativos y la organización jerárquica de los puestos de trabajo en según el nivel corporativo.

La segunda unidad habla del contexto empresarial Pyme, se muestran las informaciones y los datos generales y básicos de Soluciones YPG, aquí encontramos el nombre y el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), así también la actividad económica que realiza, más adelante vemos una breve reseña histórica desde sus inicios a lo que se ha convertido a lo que es hoy. En esta misma primera unidad vemos otros datos generales, aquí se muestra la ubicación geográfica de la empresa, así también como los contactos de la empresa, ya sean teléfonos, redes sociales y correo. Otra parte importante que vemos aquí es el logo y el eslogan de la empresa, la identidad cromática donde explica los colores y para culminar se muestran la filosofía de negocios de la empresa, la misión, visión, valores, objetivos y servicios que ofrece.

Más adelante, en la misma unidad dos vemos la estructura organizacional de la empresa, en

esta parte vemos cual es el perfil general de cada una de las áreas y departamentos, sin excepciones, detallando el objetivo general de cada una y cuales son sus funciones y responsabilidades, así también como sus actividades cotidianas y políticas operativas o normativas y directrices que la empresa ha establecido. En esta misma unidad encontraremos la descripción de puestos de todos los puestos de trabajo sin excepciones, aquí detallaremos el objetivo de cada puesto, el departamento al que pertenece, su superior, subordinados y vinculaciones internas, detallaremos cuales son sus funciones y responsabilidades, así como las competencias cognitivas, las habilidades administrativas, competencias actitudinales y procedimentales, además, veremos los requerimientos especiales como la edad y el género y los paquetes de beneficio del empleado como incentivos, bonos, etcétera. En esta misma sección, colocaremos un organigrama vertical de la empresa con cada uno de sus áreas y departamentos y los puestos de manera jerárquica. Por último, en esta unidad colocaremos los resultados del análisis de las fortalezas y debilidades, así como las observaciones de mejora.

En la tercera y última unidad de este producto final tratamos lo que es el diseño y la estructura organizacional de la Pyme, en esta parte hablamos de cada una de las fases que realizamos en este diplomado, aquí se debe de explicar detalladamente lo que se hizo en cada uno de la fase, la primera trata del diagnostico organizacional Pyme, en la segunda parte se habla de lo que se realizó en la fase de diseño y estructuración del contexto empresarial y su filosofía de negocio. En la fase tres diseño y estructuración de departamentos o áreas y en la cuarta y última fase explicamos al detalle el diseño y estructuración de las normativas y políticas organizacionales.

Cada unidad de este informe final está diseñado para organizar la estructura organizacional de la empresa, para conocerla cada detalle y cada dato importante y nos muestra un orden para las actividades de cada departamento y cada puesto y tener presente la filosofía empresarial, las normativas y políticas y así poder generar las condiciones óptimas para un buen funcionamiento de las o actividades empresariales. La experiencia es única, y muestra los pasos que damos en cada fase, implementando los conocimientos adquiridos en el diseño y organización de la estructura organizacional de esta empresa y aplicando las mejoras necesarias para optimizar su funcionamiento.

Aspectos Preliminares

Antecedentes sector empresarial dominicano.

El sistema financiero a través de los años ha experimentado muchos cambios que han venido a satisfacer las necesidades de la banca. En la República Dominicana el sector financiero ha crecido, son muchos los eventos significativos que ha pasado nuestro sistema financiero desde su origen. Todo comenzó en el año 1869 donde se crea el primer banco del país el banco nacional de Santo Domingo, el cual comenzará sus operaciones bajo la autorización del presidente Buenaventura Báez, este solamente duró cuatro meses de actividades comerciales y cerró en el año 1870 (Superintendencia de Bancos, s.f.). Para el año 1876 se crea el banco de anticipo y recaudación, sus actividades financieras fueron recaudo y emisión, con capacidad para poner en circulación billetes de banco. En 1909, el Estado dominicano promulgó la primera ley general de bancos, estableciendo regulaciones específicas para bancos hipotecarios, emisores y refaccionarios (Superintendencia de Bancos República Dominicana, s.f.)

En el año 1920 sube el banco nueva Escocia y en el 1928 no será la Compañía nacional bancaria la cual fue la primera entidad en recibir depósitos o dinero del público. Para 1945 se creó el banco agrícola de República Dominicana, según la ley número 908 del 1 de junio de este año.

En el año 1941 se creó el banco de reservas de la República Dominicana, mediante el proyecto de ley emitido en la Cámara de Diputados por el presidente Rafael Leónidas Trujillo.

En 1947 marcó la transformación del sistema financiero dominicano con la creación de la unidad monetaria dominicana, el Banco Central y la superintendencia de bancos. Esta última, bajo la Ley No. 1530 del 9 de octubre del 1947, que estableció que la aplicación y administración del régimen legal de los bancos estará a cargo de la Superintendencia de Bancos, bajo la dependencia de la Secretaría de Estado del Tesoro y Crédito Público, hoy Ministerio de Hacienda creando así, los cimientos para la supervisión y regulación del Sistema Financiero Dominicano.

En octubre de 1963 inicia sus operaciones el Instituto de crédito y desarrollo de las cooperativas (INCOOP), según la ley número 31. Para el año 1964 inicia el banco popular dominicano, el cual fue fundado en el año 1963.

Ya para el año 1971 los bancos hipotecarios trabajan pagados en las leyes y operan con la finalidad de promover y fomentar la industria del sector de la construcción. En 1972 nace el banco BHD convirtiéndose en una de las empresas del sector que brinda mayor apoyo al sector de la

construcción desde sus inicios. El 18 de noviembre de 1983 fue fundado el banco Santa Cruz, iniciando sus operaciones por primera vez en la ciudad de Santiago de los Caballeros, su función primordial fue promover la agroindustria. Para el 1986 inician sus operaciones el banco Santander en el país con el nombre del banco español dominicano ese mismo año abre sus puertas el banco caribe y en noviembre y diciembre los bancos 20 y panamericano. Para 1994 los bancos del país inician su comercialización de captar depósitos en dólares, autorizados por la junta monetaria como organismo supervisor.

En el año 2002 es creada la ley que rige el nuevo marco para misión bancaria en la República Dominicana, y la ley número 183-2, dicta la jurisdicción que abarca el Banco Central la superintendencia de bancos. Las atribuciones que la Ley No.183-02 encomienda a la Administración Monetaria y Financiero son irrenunciables y sólo podrán ser ejercidas por la misma de conformidad con lo dispuesto en esta Ley. La Administración Monetaria y Financiera sólo tendrá capacidad para realizar aquello que esta Ley le encomienda.

Planteamiento del problema

Alrededor del mundo hay cientos de miles entidades financieras que prestan sus servicios, una entidad financiera es un intermediario del mercado financiero, estas están presente en todas las naciones organizadas y pueden ser bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito, es decir, intermediarios que administran y prestan dinero; o empresas financieras, un tipo distinto de intermediarios financieros que, sin ser bancos, ofrecen préstamos o facilidades de financiamiento en dinero.

La empresa Soluciones YPG es una entidad financiera de préstamos que inició desde cero en el año 2010 en la parte alta de la ciudad de Moca, con 12 años en el mercado esta empresa se conoce en toda la provincia gracias a su buen servicio y al buen trato que se les da a todos los clientes, buscando ser lo más justa posible y pensando en el bienestar de los clientes.

Son muchas las empresas financieras que abren sus puertas cada día, pero son pocas las que logran mantenerse competitivas en el mercado, esto se debe a diversos factores que no se toman en cuenta a la hora de crear y de administrar este tipo de empresas. En la mayoría de los casos las personas o sociedades que desean incursionar en el mercado financiero lo hacen sin ninguna preparación, no cuentan con la experiencia ni conocimientos necesarios para llevar a cabo una buena gestión de este tipo de actividades comerciales.

Las entidades financieras si quieren crecer en un mercado tan competitivo tienen que estar bien organizadas y tiene que tener una buena estructura organizacional, en este tipo de empresa, tener diseñada y organizada una estructura organizacional es muy importante para trabajar de manera correcta y poder ser competitiva y exitosa. Son pocas las empresas financieras que utilicen un correcto modelo jerárquico para asignar funciones y responsabilidades que deben llevar a cabo los empleados para una correcta administración, coordinación y dirección de sus actividades. Al diseñar u organizar una estructura organizacional se busca optimizar las actividades que se realizan en cada departamento y generar las mejores condiciones posibles para un buen funcionamiento de las actividades empresariales, lo que busca es crear departamentos en los cuales asigna personas encargadas y darle a cada uno un papel definido y autoridad y así organizar el trabajo dentro de la empresa. Los clientes van a poner su confianza en una empresa que cumpla con ciertos criterios y que se vea bien constituida y organizada.

Además, es muy importante en este tipo de empresas tener una buena imagen corporativa, tener un orden en la estructura operativa empresarial en todas sus áreas y departamentos y tener cada empleado su puesto de trabajo bien definido conociendo sus funciones y responsabilidades, también es importante que conozca cuales son las normas y políticas empresarial y que conozca y respete el orden jerárquico de la empresa, entre otros aspectos importantes.

Aunque Soluciones YPG es una empresa que ha aumentado su clientela, puede seguir creciendo, captando nuevos clientes y fidelizando más los que ya tiene, posiblemente su crecimiento no ha sido más acelerado debido al manejo que se le da a algunos clientes, sabemos que todos los consumidores no son iguales y que algunos necesitan un trato diferente, pero para llevar a cabo una estrategia de un trato personalizado la empresa debe de tener una muy buena organización y también debería de implementar nuevos servicios para así conseguir nuevos clientes y los que ya tiene no se vayan a otro lugar porque la empresa no pudo cubrir una necesidad. Sin lugar a dudas para que una entidad financiera de esta índole se mantenga en el mercado y siga creciendo esta debe implementar todos los servicios posibles que puedan cubrir y que demanden los clientes y que sean factibles para la empresa.

Preguntas del proyecto

¿Tiene Soluciones YPG diseñada una estructura organizacional?

¿Posee Soluciones YPG una buena imagen e identidad corporativa?

¿Cuáles cambios necesita Soluciones YPG en su estructura organizacional para tener un buen funcionamiento?

¿Tiene organizada Soluciones YPG una buena estructura organizacional y tiene las políticas empresariales bien definidas?

¿Cuenta Soluciones YPG con una buena organización y tiene organizada una estructura para llevar a cabo sus actividades?

Objetivos del proyecto

Objetivo General

- Diseñar una estructura organizacional para la pyme dominicana Soluciones YPG SRL

Objetivos específicos

- Mejorar la imagen e identidad corporativa de la empresa
- Efectuar los cambios necesarios en la estructura organizacional de Soluciones YPG para tener un buen funcionamiento
- Organizar adecuadamente la estructura organizacional de Soluciones YPG y definir políticas empresariales
- Organizar y establecer la estructura operativa de Soluciones YPG

Importancia y justificación del proyecto

Una empresa siempre debe estar en búsqueda de un constante crecimiento y evolución, con una mentalidad de nunca conformarse y siempre entender que hay un espacio para mejoras, si una empresa no tiene esta mentalidad y no innova, está destinada al fracaso a largo plazo. La realización de este proyecto de diseño y estructura es muy importante para el desarrollo de esta empresa, conociendo lo esencial que es en el presente para el crecimiento empresarial poseer una buena estructura y conocerse a sí misma para el desarrollo correcto de esta.

El motivo principal de este proyecto es realizar un análisis minucioso de la empresa en su parte interna, ver sus áreas y departamentos, estudiar varios elementos en su estructura y ver como esta organizada y así hacer las mejoras necesarias que la lleven a ser mejor y más efectiva, así también como facilitar los procesos y llevar un mejor control de la empresa para los propietarios. En palabras más sencillas, lo que se busca es diseñar una estructura organizacional para Soluciones YPG que la ayude a mejorar en varios aspectos, es decir, organizar y establecer un orden en la estructura operativa de toda la empresa como los procesos, áreas, departamentos, puestos, políticas, normativas, imagen corporativa, entre otros.

Este proyecto de mejora lo que busca es que la empresa pueda identificar sus puntos débiles y buscar la manera de fortalecerlos, además reconocer cuáles son sus fortalezas y seguir alimentándose, teniendo una buena organización es más probable que la empresa tenga éxito, ya que mejorando estos aspectos la empresa va a llevar a cabo mejor sus actividades de manera más organizada y llevando un control y seguimiento más adecuado.

Metodología del proyecto

Para nuestro proyecto utilizaremos diversas metodologías, utilizaremos los métodos de investigación secundaria como investigación bibliográfica y en línea, la investigación documental será de vital importancia, ya que nos basaremos en diversas fuentes, ya sean en libros y páginas web para obtener informaciones necesarias y que sean importantes para nuestro proyecto. De igual manera utilizaremos diversas plantillas y cuestionarios para obtener información de forma organizada y más clara posible, estos recursos serán elaborados y facilitados por nuestra facilitadora para que así podamos obtener informaciones y datos verdaderamente importantes y necesarios para poder realizar nuestro trabajo de la mejor manera posible.

Entre las fuentes de datos primarios que vamos a usar en el proyecto final se van a encontrar encuestas y entrevistas dentro de la empresa con todos los involucrados que nos puedan dar información útil. Utilizaremos la entrevista a profundidad, ya que con esta técnica entrevistamos a los empleados de la financiera con la finalidad de indagar sus motivaciones, actitudes y sentimientos sobre la empresa, se hará como un diálogo estructurado para ver cómo se sienten con las políticas, con sus responsabilidades, funciones y el trato que le da empresa.

Como mencionamos antes, la observación será de vital importancia para este proyecto, será de lo más natural posible e iremos registrando las conductas que veamos en cada empleado tal como ocurren, de esta manera podremos saber con más exactitud cómo se manejan y se sienten. El diseño que utilizaremos para este proyecto es el descriptivo, porque pretendemos realizar entrevistas y observaciones directamente dentro de la financiera. De igual manera realizaremos un poco de el diseño exploratorio ya que esto nos ayudará a crear las bases para el proyecto y nos guiará a que nuestras investigaciones sean lo más completa posible, además ya luego de haber realizado el diseño exploratorio vamos a tener más conocimiento sobre este tipo de mejoras y vamos a estar preparados de antemano.

Utilizaremos la investigación cualitativa, esta nos va a proporcionar los datos necesarios para conocer todos los detalles dentro de la empresa. Este tipo de investigación proporcionará información sobre lo que queremos conocer directamente de fuentes primarias, todo esto a través de entrevistas a profundidad. Además, utilizaremos la observación, ver sus métodos y organización de trabajo, como se manejan en cada departamento y sus políticas y normas, de esta manera iremos recopilando información que nos ayude a proponer mejoras en cada aspecto. El método de investigación a aplicar en este proyecto va a ser el inductivo, ya que partiremos de los datos e informaciones de dentro de la empresa, realizaremos encuestas, observación, entrevistas, entre otras, con los datos recolectados llegaremos a conclusiones generales. cómo se manejan y cómo se sienten.

Primera Unidad: Contexto Teórico Imagen Corporativa y Estructura Organizacional.

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

La imagen corporativa de una empresa consiste en la percepción o imagen mental que tiene el público sobre una empresa u organización y todo lo que esta representa, esta percepción se ha creado a partir de los productos, servicios y comunicación externa de una empresa. La identidad corporativa consiste en signos y códigos a través de elementos auditivos y visuales mediante los cuales se transmite la personalidad y los valores compartidos de una marca, siempre buscando diferenciarse de las demás de la competencia.

- Conceptos de autores reconocidos sobre imagen corporativa

Paul Capriotti piensa que la imagen es una representación mental, concepto o idea que tiene un público acerca de una empresa, marca, producto o servicio (citado en Pérez, 2010)

Joan Costa define la imagen corporativa como la representación mental, en la memoria colectiva, de un estereotipo o conjunto significativo de atributos, capaces de influir en los comportamientos y modificarlos (citado en Pérez, 2010)

- Concepto propio

La imagen corporativa no es más que las cualidades que una empresa busca proyectar sobre ella misma al público en general. En otras palabras, es la percepción que tiene el público sobre la empresa a partir de lo que ofrece y está en la mente del público que tiene interacción con ella.

- Conceptos de autores reconocidos sobre identidad corporativa

Según los autores Van Riel y Balemer la identidad corporativa indica el modo en que una empresa se presenta asimismo a través del comportamiento y el simbolismo a las audiencias internas y externas. Está arraigada en el comportamiento individual de los miembros, expresando la uniformidad, distinción y centralidad de la compañía a lo largo del tiempo. (citado en Pérez, 2010)

Según los autores Leuthesser y Kholi la identidad corporativa son los modos en lo que una organización revela su filosofía y estrategia a través de la comunicación, el comportamiento y el simbolismo (citado en Pérez, 2010)

- Concepto propio

La identidad corporativa no es más que un conjunto de señales, visuales y auditivas, las cuales una empresa busca comunicar al público su personalidad y de cómo quiere ser percibida, esta se construye a través de la comunicación tangible e intangible.

Expliquen la diferencia entre identidad e imagen corporativa.

La imagen e identidad corporativa son dos términos que se relacionan pero que son diferentes, la imagen corporativa está relacionada con el público en lo que ellos creen y su percepción hacia la marca o empresa, mientras que la identidad está reflejada en los elementos visuales y auditivos, donde transmite valores y su filosofía y busca comunicar a través de estos su personalidad. En palabras más sencillas, la identidad corporativa es lo que la empresa u organización piensa de sí misma, mientras que la imagen corporativa es lo que el público general piensa de ella.

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

Una buena imagen corporativa ayuda de gran manera a la empresa y cumple con varios fines y propósitos, los cuales se pueden mencionar:

- Conseguir una buena percepción del cliente para nuestra empresa
- Lograr una relación cordial y lo más cercana posible con el cliente.
- Posicionar la marca por encima de la competencia en el mercado
- Llamar la atención de los clientes, tratando de estar siempre en su mente
- Aumentar el valor de la marca y ayuda a la diferenciación
- Permite que los productos y servicios sean fácilmente reconocibles, aumentando su valor percibido frente a la competencia.
- Fortalecer la relación con los clientes
- Ayuda a crear credibilidad en el mercado

- Motivar a los empleados, ya que si sienten que son parte de una empresa pueden ser mejor en sus obligaciones y pueden desarrollar su máximo potencial
- Ayuda a que las personas se identifiquen con lo que la empresa representa
- Ayudar a crear una marca fuerte, sólida y que genere confianza

Citan varias ventajas de la imagen corporativa.

Una buena imagen corporativa de una empresa tiene varias ventajas las cuales se puede mencionar:

- El cliente siempre se decidirá por comprar donde se tenga una buena imagen corporativa
- Ayuda a crear consumidores leales
- Refuerza el vínculo de los trabajadores con el negocio, aumentando su sentido de pertenencia.
- Te permitirá diferenciarte de la competencia
- Ayuda a la captación de nuevos clientes con mucha facilidad
- Permite crear más confianza ante los consumidores
- Te permitirá tener más credibilidad ante los consumidores y los proveedores
- Una buena imagen corporativa es, por sí misma, un instrumento de marketing y promoción eficiente
- Ayudará a ser recordado en la mente del consumidor como una marca fuerte
- Otra ventaja es que una empresa con buena imagen puede cobrar precios más elevados por sus servicio o producto

Digan cómo se puede mejorar la imagen corporativa.

Para mejorar la imagen corporativa de la empresa existen varias estrategias que se deben llevar a cabo, una estrategia de branding es una forma muy efectiva, esta busca generar valor a la marca, diferenciarla de la competencia y mantenerse en la mente del consumidor.

La empresa debe mantener una buena comunicación con sus clientes, es de vital importancia tener un mensaje claro y trabajar nuestra imagen a través de diferentes canales, hay que saber adaptar el contenido a cada uno de ellos para conectar en cada circunstancia y momento en el que se encuentre el usuario. Se debe estudiar en cuales medios se encuentra nuestro público

objetivo, de esta forma no gastaremos energías ni recursos y nos concentramos en nuestro público objetivo.

Contar con diferentes canales de proyección y modernizar los medios de comunicación, sabemos que tenemos muchos medios y plataformas que son utilizados por los consumidores, por lo que es fundamental desarrollar una buena estrategia y contar con las herramientas adecuadas que nos permitan llevar a cabo las actividades planificadas en el tiempo y planteadas a largo plazo. Ahora bien, es importante difundir el mensaje a través de las vías adecuadas, en función de la actividad empresarial y los objetivos. El mensaje debe ser llamativo, que despierte el interés del cliente y que lo mantenga en el tiempo, siempre manteniéndolo con las últimas tendencias y mejorándolo de manera estratégica.

Otro aspecto que se debe tener presente es cuidar los elementos visuales, esto es lo primero que verán los clientes y será la primera impresión. El diseño debe ser llamativo, bien pensado y hecho con cuidado a cada detalle, siempre buscando reflejar en esta la personalidad de la empresa.

Implementar la tecnología correcta y darle buen uso, sabemos que en la actualidad existen muchas herramientas que nos ayudan a conocer más a nuestros clientes y darles un mejor servicio o producto acorde a sus exigencias actuales. Por ejemplo, existen herramientas que nos ayudan a gestionar toda la información de los clientes y agruparla en un mismo lugar, de esta forma se le puede conocer mejor al cliente y se puede lograr crear servicios y productos más personalizados dependiendo de las necesidades e intereses que este muestre. Esta, al igual que muchas otras herramientas nos ayudarán a mejorar nuestra imagen corporativa.

Por último, las actuaciones y el comportamiento que demuestre una empresa influyen directamente en la imagen corporativa y, por tanto, brindarán valor a los productos y servicios que ésta ofrece. De igual manera, la empresa debe tener clara cuál es su filosofía organizacional, debe cumplir con su misión y trabajar para cumplir con su visión. De igual modo, tener claro cuáles son los valores de la empresa influye en la forma de hacerlos llegar a los usuarios y, al mismo tiempo, estos se asocian indudablemente a nuestra imagen corporativa.

Definan los siguientes elementos de la imagen corporativa: Nombre de la empresa y descripción, Filosofía organizacional (misión, visión y valores), Eslogan de la empresa, Logo (logotipo, isotipo), identidad cromática que la representa, material corporativo que la identifica (carteles, tarjetas, packaging, papelería, etc.), presencia web, redes sociales

o sistema de mensajería (WhatsApp).

Nombre de la empresa y descripción:

Es un título que da el derecho exclusivo a utilizar cualquier signo o denominación como identificador de una determinada empresa. Sirve para distinguirla de otras, sobre todo cuando realizan actividades iguales o al menos muy parecidas. (Tiempo de negocio, s.f.)

La descripción de la empresa es un resumen de los puntos más importantes de la empresa: su historial, el equipo gerencial, dónde se encuentra, qué hace y qué espera lograr, la declaración de la misión y la estructura legal. (Equipo editorial, 2022)

Filosofía organizacional (misión, visión y valores)

La filosofía organizacional es un conjunto de principios y creencias que guían todas las decisiones de una organización. Su objetivo es sentar las bases sobre las que un negocio construirá sus productos y relaciones. (Silva, 2021)

- **Misión**

Es el propósito, razón de ser y fin de una organización, define lo que pretende cumplir en un entorno específico. Es lo que la empresa hace en el presente y la manera como atiende a diferentes grupos de interés. El enunciado de la misión se convierte en el marco de referencia para orientar las decisiones de uso y aplicación de los recursos disponibles y actúa como amalgama para que la organización pueda funcionar en forma coherente. (Maestres, 2015)

- **Visión**

Se refiere a los alcances sociales y económicos propuestos por la organización o empresa. Es el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento, diversificación y competitividad, atendiendo a los diferentes grupos de interés que gravitan alrededor de la organización (Maestres, 2015)

- **Valores**

Son las creencias y conceptos básicos de una organización, forman la médula de su cultura. Son las concepciones compartidas de lo que es importante y por lo tanto deseable, que al ser aceptadas por los miembros de una organización influyen en su comportamiento y orientan sus

decisiones. Un sistema de valores es un conjunto de elementos que sirven de guía y criterio a los individuos que integran una organización para analizar y juzgar comportamientos propios y de los demás miembros (Maestres, 2015)

Eslogan de la empresa.

El slogan suele ser una frase corta que busca representar una marca para promover la rápida identificación y memorización de sus productos y servicios por los consumidores. Un slogan es una frase corta y fácil de recordar con la que la marca busca resaltar alguna de las características de su producto o servicio o alguno de los valores de la empresa. El objetivo que se persigue con un eslogan es el de que el público recuerde, identifique y asocie rápidamente los productos o servicios y la marca. Además, también es una forma que tiene la marca de destacar frente a la competencia. (Cardona, 2022)

Logo (logotipo, isotipo)

Los logos son signos gráficos que identifican a una empresa, un producto comercial, un proyecto, o en general, a cualquier entidad pública o privada.

Logotipo

El logotipo es cuando solo se usa tipografía en la marca, composiciones de palabras. Identificaciones tipográficas. Actualmente está muy de moda construir marcas solo con logotipo y se desarrollan tipografías muy personales y muy acordes a los valores de la marca (Alcaraz, 2017)

Isotipo

Son las partes simbólicas o icónicas de la representación gráfica de una marca. Es decir, el 'dibujo'. Se refiere a cuando representamos la marca a través de un símbolo o icono. (Alcaraz, 2017)

Identidad cromática que la representa

Se les llama identidad cromática a lo que identifica el logo con su forma y su color ya que esto es lo que le da su significado, el color complementa la forma en la operación del significado del diseño, en la publicidad siempre es importante cómo se manejan los colores y las formas. En

rigor, toda apariencia visual es producida por el color y la claridad. Los límites que determinan la forma se siguen de la capacidad que el ojo tiene para distinguir entre áreas de diferente claridad y color.

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

El material corporativo hace referencia a todo aquel material que se desarrolla con el objetivo de promocionar la imagen de la empresa, utilizando los factores identificativos de la misma.

- **Carteles**

Los carteles son el soporte físico de algún tipo de anuncio, mensaje o diseño artístico. Generalmente consiste en una lámina de papel, cartón o algún material semejante, en el que se inscribe un contenido de tipo visual y/o textual o tipográfico. (Máxima, 2022)

- **Tarjetas**

Muestran a los clientes los datos más importantes de una empresa, persona o negocio y su función es crear relaciones, trabajar en conjunto o ser el proveedor o cliente de alguien.

- **Packaging**

Son actividades centradas en la preparación de productos para su almacenaje, distribución y venta final. En marketing, es empleado por las empresas como método de seducción a la hora de conseguir nuevos clientes o fidelizar a antiguos compradores. El packaging ayuda comúnmente a hacer más duradera y efectiva la imagen de marca de un producto. Ya que este le otorga un cierto valor añadido que el público es capaz de percibir y recordar como elemento identificativo de la marca. Por ello, suele considerarse una herramienta de comunicación directa y determinante con el cliente en el momento crucial de la decisión de este. (Galan, s.f.)

- **Papelería**

Se refiere a materiales de escritura fabricados comercialmente, incluidos papel cortado, sobres, implementos de escritura, papel de formulario continuo y otros suministros (Wikipedia, s.f.)

- **Presencia web**

Es la existencia en los medios digitales a través de los distintos sistemas de búsqueda online. Esta es de vital importancia para cualquier empresa u organización, ya que se considera que el que no tiene presencia en la web no existe o está destinado a desaparecer con el tiempo. Una empresa o una persona puede tener presencia a través de la web en diversas plataformas, estas pueden ser páginas web, redes, redes sociales, blogs, etc. En esta presencia se incluye la imagen, la reputación, así como todas las acciones de comunicación y marketing que se desarrollan en el mundo online.

- **Redes sociales o sistema de mensajería (WhatsApp)**

WhatsApp es la red social de mensajería más utilizadas a nivel mundial, para nosotros esta aplicación está entre mensajería y red social, ya que permite enviar mensajes, pero también permite compartir estados con nuestros contactos, aunque estas últimas son limitadas, pero son funciones que se realizan en redes sociales, con esta aplicación se pueden compartir mensajes de textos, de voz, imágenes, videos, realizar videollamadas, compartir historias, entre otras acciones. Esta es mayormente utilizada en los teléfonos celulares, pero también se puede utilizar en otros dispositivos, tales como: tabletas u ordenadores.

Expliquen en qué consiste la estructura organizacional.

La estructura organizacional consiste en un modelo jerárquico que una empresa u organización utiliza para asignar funciones, autoridad y responsabilidades que deben llevar a cabo los empleados para una correcta administración, coordinación y dirección de sus actividades para lograr el éxito deseado.

Describan los siguientes términos: organigrama, puesto de trabajo, niveles de autoridad, departamentalización.

- **Organigrama**

Un organigrama muestra la estructura interna de una organización o empresa. Los empleados y sus cargos se representan con rectángulos y otras figuras, a veces incluyen fotos,

información de contacto, correo electrónico y enlaces a páginas web, íconos e ilustraciones. (Lucidchart, s.f.)

- **Puesto de trabajo**

El puesto de trabajo hace referencia al espacio que un individuo ocupa dentro de una empresa, institución o entidad, donde realiza alguna actividad o función con la cual puede ganarse el sustento, ya que obtiene un salario o sueldo específico. (Definicion XYZ, s.f.)

- **Niveles de autoridad**

Se refiere a la representación gráfica de los lugares o departamentos, donde las personas designadas como responsables en la empresa (jefes) ejercen su actividad; en dicha actividad estamos incluidos todos los que laboramos en esa parte de la organización y su dependencia puede ser directamente de la junta directiva, presidente o gerente general. (López, 2017)

- **Departamentalización**

La departamentalización es la sectorización por departamentos que se realiza en una organización, según sus actividades y necesidades. Esta organización se produce al formar grupos de trabajo en los que cada individuo se encarga de cumplir una función, según las labores para las que esté capacitado. A su vez, la departamentalización se basa en una correcta estructura organizacional. (Editorial Gru Mi , 2019)

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

El área se encarga de dividir la empresa en las diversas funciones principales de su modelo de negocio, sin embargo, los departamentos que son por decirlo así subáreas contienen a las personas que se encargan de materializar los objetivos del área correspondiente. Por otro lado, la división y la unidad suceden en empresas grandes que comercializan distintos productos. Donde la división saca el mayor provecho a las habilidades técnicas para los productos mientras que una unidad opera de manera independiente dirigida hacia un segmento de mercado.

Indique las principales funciones y responsabilidades que se dan en los siguientes niveles corporativos: Alta gerencia (Administradores y directivos), mandos medios (gerentes y supervisores) y operativos (colaboradores).

Alta Gerencia	Mandos Medios	Operativos
<p>Entre sus responsabilidades principales está establecer las políticas y objetivos estratégicos para mejorar la gestión de la empresa. Las funciones principales que tiene la alta gerencia son: promover mejoras, asegurar que las diversas funciones estén siendo cumplidas y comunicadas para una mejor gestión de calidad y demostrar liderazgo y compromiso.</p>	<p>Su principal responsabilidad es ser intermediarios entre los directivos y los operativos. Entre las funciones principales están: sintetizar la información de manera que mantengan un curso fluido de comunicación, impulsar al cambio con ideas innovadoras y fomentar condiciones que motiven al aprendizaje organizacional.</p>	<p>Los colaboradores tienen como responsabilidad completar las tareas asignadas. Para completarlas cumplen con funciones como estar puntuales en sus lugares de trabajo en la hora pautada, promover los objetivos de la empresa para la que laboran y dándoles un buen uso a los recursos.</p>

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

Nivel corporativo

Alta gerencia

Puestos de trabajo

- Director comercial
- Administrador general

Mandos medios

- Gerente de operaciones
- Gerente de compras
- Supervisor de ventas
- Encargada de cuentas por cobrar

Operativos

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

Defina los siguientes términos: Proceso, procedimiento, política, norma, actividad o tarea, función, responsabilidad, autoridad, jerarquía, método de trabajo, técnica de trabajo.

Proceso: se denomina así a la serie de operaciones realizadas para alcanzar un fin u objetivo.

Procedimiento: Se define como procedimiento al conjunto de normas a seguir para poder alcanzar un fin o soportar un proceso de una manera lógica.

Política: principios utilizados para orientar acerca de la manera en que se deben realizar los procesos que contribuyen al logro de los objetivos, además de guiar en cuanto a la conducta organizacional.

Norma: Pautas establecidas para regular y mantener un orden.

Actividad o tarea: se refieren a llevar a cabo las obligaciones asignadas.

Función: Objetivo con el que fue diseñada una cosa, proceso o situación, al igual que las asignaciones de las personas.

Responsabilidad: cualidad de llevar a cabo las obligaciones y decisiones.

Autoridad: potestad que se posee de poder realizar algo o tomar una decisión.

Jerarquía: esquema de orden que se determina por el valor o poder de los elementos.

Método de trabajo: herramientas utilizadas para llevar a cabo una tarea o actividad de manera eficiente que deben ser realizadas en conjunto.

Técnica de trabajo: estrategias aplicadas para mejorar la calidad del trabajo.

Segunda Unidad: Contexto Empresarial Pyme

Nombre

Soluciones YPG SRL

RNC

1-31-57179-4

Descripción y sector al que pertenece

Soluciones YPG SRL es una entidad que ofrece servicios financieros que se dedica a otorgar préstamos personales, financiamientos y préstamos a pequeñas y medianas empresas. La financiera lleva 12 años en el sector financiero, esta empresa se conoce en toda la provincia Espaillat gracias a su buen servicio y al buen trato que se les da a todos los clientes, buscando ser rentable pero siempre lo más justa posible y pensando en el bienestar de los clientes

Soluciones YPG ha ido creciendo como empresa, está avanzando en un trabajo en conjunto, reafirmando su compromiso social con el desarrollo de la provincia, haciendo frente a los nuevos desafíos del mercado y estando preparados para continuar innovando en un mundo cada vez más competitivo, con el firme propósito de convertirse en la mejor financiera para los mocanos, líder en eficiencia, solvencia y rentabilidad.

Soluciones YPG cuenta con un equipo de profesionales capacitados, con la experiencia necesaria para llevar a cabo las funciones del negocio de manera correcta y ordenada y con la capacidad satisfacer las necesidades de los clientes de la manera más profesional y personal posible.

Logo



Eslogan

Préstamos rápidos y confiables

Identidad cromática

- Azul: estabilidad, confianza, racionalidad
- Verde: naturaleza, crecimiento, dinero, aire.

Marco Estratégico

Misión

Ofrecer soluciones financieras a nuestros clientes de manera rápida y con las mejores tasas del mercado con un personal capacitado ofreciendo un servicio profesional y personalizado en base a tus posibilidades y necesidades

Visión

Ser la entidad financiera referente de la zona que te ayude a alcanzar tus metas ofreciendo

servicios personalizados, trabajando en el presente para mejorar tu futuro y siempre ofreciendo la mejor experiencia personal

Valores

- Integridad

Aunque nadie nos vea, hacemos siempre lo correcto, actuamos de manera impecable. La ética y la honestidad es parte de nosotros

- Humanidad

Somos una empresa humana, que siente empatía y se conecta con sus clientes y los entiende

- Respeto

Valoramos a nuestros clientes, reconocemos y apreciamos a todos y cada uno, la igualdad de derechos es primordial para nosotros y lo tratamos con dignidad

- Compromiso

Tenemos el compromiso con nuestros clientes y nuestra sociedad en contribuir con su desarrollo y cumplir con nuestra misión y visión

- Transparencia

Siempre seremos una carta abierta para nuestros clientes, siempre brindamos claridad ante cualquier proceso

Productos o servicios que ofrece

- Préstamos personales
- Financiamientos
- Préstamos a pequeñas y medianas empresas

Estructura Organizacional

Departamentos o áreas

- Dirección general
- Departamento de contabilidad
- Área de cuentas por cobrar
- Departamento de recursos humanos
- Departamento legal
- Departamento de negocios y análisis de préstamos

Puestos de trabajo

Dirección General

- Gerente General

Departamento de contabilidad

- Encargado de contabilidad
- Asistente de encargado de contabilidad
- Cajero 1
- Cajero 2
- Mensajería

Área Cuentas por cobrar

- Encargado de cuentas por cobrar

- Asistente del encargado de cuentas por cobrar
- Oficial de negocios y cobrador 1
- Oficial de negocios y cobrador 2
- Oficial de negocios y cobrador 3

Departamento de negocios y análisis de préstamos

- Encargado de negocios y análisis de préstamos
- Asistente del encargado

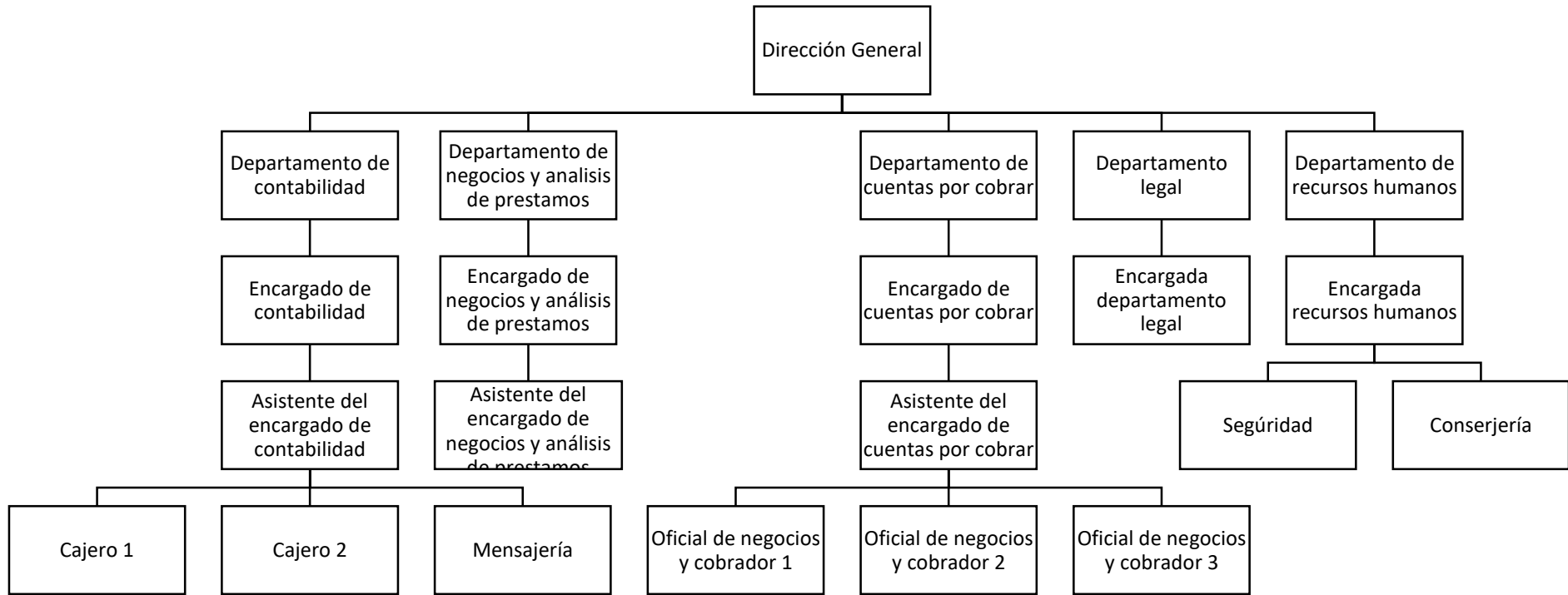
Departamento de recursos humanos

- Encargada de recursos humanos
- Seguridad
- Conserje

Departamento legal

- Encargada departamento legal

Organigrama



Resultados análisis fortalezas y debilidades

Análisis de fortalezas

- La misión la dirige a ser la mejor tasa del mercado y mantenerse competitiva. Tiene la característica de que lo que ofrece es para el presente y no es larga, lo que resulta más fácil a las personas a leerla y procesarla
- La visión de esta empresa tiene claro y la plasma de manera directa lo que quiere lograr en un futuro no muy lejano, esta es una visión realista y la logrará con una buena gestión
- La visión dice de forma explícita cómo lo logrará, qué es trabajando con el cliente en el presente y paso a paso lograr alcanzar la meta deseada
- Los valores van acordes a los que este tipo de negocio necesita y representan los principios éticos y cualidades que estos quieren proyectar
- El logo de la empresa es sencillo y con letras legibles, no está cargado ni contiene una tipografía que no vaya acorde a la naturaleza de este tipo de negocios. La identidad cromática que eligieron va muy acorde a lo que quiere proyectar
- Existe un buen ambiente laboral

Análisis de debilidades

- En la misión habla del cliente, de lo que ofrece y de cómo lo hará, pero no habla de los colaboradores, lo que es imprescindible en toda buena misión de cualquier empresa.
- En la visión no menciona una manera innovadora directa de cómo lograr sus metas ni tampoco menciona el capital humano de la empresa.
- La empresa no tiene un departamento de marketing que se encargue y de uso correcto a herramientas digitales, que ayude a mejorar los servicios y crear una cultura de dar un mejor servicio al cliente en base a sus necesidades
- La comunicación interna entre los departamentos en ocasiones no es buena.

- Los departamentos, aunque están establecidos no tienen políticas empresariales ni una descripción de puesto bien definida por lo que no funcionan correctamente, y sus colaboradores no tienen claro cuales son sus funciones y en ocasiones no realizan para las que fueron contratados.
- Los puestos en algunos departamentos no están bien definidos, como por ejemplo el de cuentas por cobrar y el de negocios y análisis, si hay un encargado sobre el papel, pero al manejar varios departamentos en ocasiones no le da el seguimiento apropiado y otro tiene que cubrir su puesto porque está ocupado en otro departamento.
- Se necesitan más colaboradores en los diversos departamentos, ya que a un solo colaborador le resulta difícil manejar varios al mismo tiempo.
- Aunque se nos dio a conocer un organigrama con sus departamentos, los empleados no la han visto de manera gráfica y no saben que existe, lo que puede generar confusión sobre la jerarquía de la empresa, así como las funciones y responsabilidades
- El departamento de cuentas por cobrar necesita una organización y un plan de trabajo para que sea más efectivo
- El departamento de negocios y análisis no hay un encargado definido y no hay una comunicación ni organización
- Aunque algunos empleados tienen experiencia, la empresa no cuenta con profesionales en todas sus áreas, lo que puede limitar o frenar el crecimiento
- La comunicación con el cliente a través de las diversas plataformas no es buena, no se le da un seguimiento ni respuestas rápidas por estas vías.
- Aunque tiene una misión y una visión definida, no tiene objetivos definidos

Observaciones de mejora

- Es necesario agregar un departamento de marketing

- El departamento de marketing ayudará no solo a mejorar la presencia en internet de la empresa, sino también a mejorar los servicios y crear una cultura de dar un mejor servicio al cliente en base a sus necesidades.
- Este departamento debe de ayudar de manera estratégica a mejorar las debilidades de la empresa en esta área y debe de buscar una manera de mejorar la comunicación interna entre los departamentos y sus colaboradores
- Se debe de mejorar la visión y la misión de la empresa acorde a los estándares recomendados.
- Es necesario hacer un análisis y verificar cuales departamentos necesitan más colaboradores para un mejor funcionamiento
- Estructurar el organigrama de manera formal con los puestos, sus funciones y responsabilidades y hacerlo de conocimiento a todos los empleados, así tendrán más claro la estructura jerárquica de la empresa y lo que tiene que hacer cada puesto
- Se deben definir los puestos y buscar más colaboradores en los distintos departamentos para que una persona sea encargada de uno o dos departamentos y así centre sus energías en estos y pueda ser más efectivo y dar un mejor resultado
- Se crearán políticas empresariales y se elaborará una descripción de puesto para cada puesto de trabajo en la empresa
- Los jefes de departamentos deben de delegar más funciones y monitorearlas para asegurar un correcto funcionamiento
- La dirección general debe de llevar más control y dar seguimiento más de cerca a cada departamento, así puede conocer más a detalle cómo están funcionando y hacer mejoras cuando sea necesario y no tener que esperar a los reportes cada mes

TERCERA UNIDAD: DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PYME.

Fase 1: Diagnóstico organizacional Pyme.

En la primera fase del proyecto cada uno de los integrantes del grupo dio una sugerencia de una empresa a la cual íbamos a realizarle la organización y el diseño de su estructura organizacional, luego de un debate y cada quien explicar sus puntos nos decidimos por la empresa financiera Soluciones YPG, se la presentamos a nuestra facilitadora Eliana Campos y nos dio el visto bueno para trabajar nuestro proyecto con esta organización. Lo primero que realizamos fue un diagnóstico preliminar muy minucioso de la empresa que elegimos para este proyecto final. Recopilamos datos de la estructura organizacional y la colocamos en esta fase de manera organizada y detallando cada punto lo más comprensible posible.

En esta fase se realizó una recopilación de los datos de la empresa, aquí vimos una breve descripción, el nombre de los propietarios, así como la filosofía organizacional, más adelante explicamos la imagen corporativa de nuestra pyme. Por último, detallamos las áreas y departamentos que conforman esta empresa y cuales son sus funciones y responsabilidades, puestos definidos en orden jerárquico y sus superiores, más adelante elaboramos un organigrama según los niveles de autoridad dentro de la empresa.

Este diagnóstico lo presentamos en una actividad a través de una PowerPoint, nuestra facilitadora nos puso a disposición una plantilla donde colocamos de manera organizada cada requerimiento, además de los puntos antes mencionamos, en esta fase elaboramos un diagnóstico de las fortalezas y debilidades organizacionales que pudimos ver en el transcurso de nuestra investigación y recopilación de datos e información en general, además, hicimos observaciones de mejora inmediata.

Fue muy importante conocer, estudiar y analizar la estructura organizacional y todos estos datos de la empresa, porque de esta manera conocimos más detalladamente la base de lo que estábamos trabajando y nos resultó más fácil diseñar las mejoras para esta. La realización de este diagnóstico preliminar a Soluciones YPG nos ayudó a conocer más a fondo la estructura organizacional y las bases de esta empresa. No solo los datos principales, sino también la imagen corporativa y la filosofía organizacional

Conociendo esto, tuvimos una idea de lo que ha sido la empresa y lo que ha querido buscar en el tiempo, como se maneja y quienes la manejan, ya conociendo esto más al detalle, como grupo, pudimos empezar a analizar todos los detalles y ver las mejoras que podíamos realizar, los cambios y las estrategias que podemos implementar para la organización y crecimiento de la empresa en las próximas actividades. Este diagnóstico nos dio una base y un punto de partida para este proyecto, además, estos conocimientos nos hicieron sentir parte importante para el mejoramiento de esta empresa y nos motivó trabajar de manera responsable para realizar un buen trabajo y que nuestras propuestas sirvan para mejorar y hacer crecer la empresa.

Fase 2: Diseño y estructuración del contexto empresarial y su filosofía de negocios.

En esta fase de diseño y estructuración del contexto empresarial y su filosofía de negocios trabajamos con una plantilla muy útil donde colocamos varios puntos importantes, algunos de estos puntos entendimos que necesitaban mejoras, aquí modificamos varios puntos que creímos necesario para que logran su cometido, lo primero que hicimos fue trabajar en la descripción general de la organización, investigamos y elaboramos una reseña histórica de manera profesional y llamativa, repasando los eventos más importantes desde el inicio de la empresa, luego colocamos en la plantilla varios datos e informaciones, como el nombre de la empresa, su RNC, actividad que realiza, público objetivos, servicios que ofrece entre otras.

Seguimos con la imagen corporativa de la empresa, aquí se colocaron el logo de la empresa, la identidad cromática y el eslogan. Luego trabajamos con la filosofía de negocios, aquí realizamos mejoras, como grupo notamos que la filosofía no cumplía con lo que debe tener cada una, aquí mejoramos la misión, visión y explicamos la descripción de cada valor. En la misión hablaba del cliente, de lo que ofrece y de cómo lo hará, pero no hablaba de los colaboradores, lo que es imprescindible en toda buena misión de cualquier empresa, esta parte le hicimos las mejoras correspondientes para que estuviera correcto. En la visión no mencionaba una manera innovadora directa de cómo lograr sus metas ni tampoco menciona el capital humano de la empresa, a la cual también le agregamos estas mejoras.

En esta fase también se trabajaron los objetivos organizacionales, la empresa no contaba con ningún objetivo establecido previamente lo cual tuvimos que elaborarlos, según los datos que obtuvimos y la naturaleza del negocios realizamos un objetivo Smart para cada indicador, elaborado un objetivo para la rentabilidad del negocio, uno para el servicio y otro para el talento humano de la empresa, al igual que un objetivo para la satisfacción del cliente y por último, para el posicionamiento, desarrollo y competitividad

Fase 3: Diseño y estructuración de departamentos o áreas.

En la fase tres trabajamos con dos plantillas una para el diseño y estructuración de departamento y áreas y la otra para la descripción de puestos, estas plantillas la prepararon nuestra asesora para recolectar los datos en informaciones necesarias. La primera plantilla era para el diseño de los departamentos o áreas de la empresa, nuestra empresa no contaba con departamentos definidos por lo que tuvimos que investigar y ponerle nombre y diseñar cada departamento. En cada departamento debías colocar: el nombre del área o departamento, el nivel jerárquico y las áreas que supervisa, más adelante, el objetivo general del departamento.

En la misma plantilla se debían colocar las funciones, que explicaban los procesos claves deben ejecutarse en el departamento o área para lograr el objetivo propuesto antes mencionados, también las responsabilidades, donde se enumeraban los compromisos que deben asumirse para que los procesos se realicen efectivamente y las actividades cotidianas donde se explicaban las tareas se deben realizar diariamente o frecuentemente en el departamento o área.

Más adelante, se colocaron las políticas organizacionales de la empresa, aquí se detallan cuales normativas o directrices se han establecido para manejar correctamente el negocio. Por último, la plantilla tenía una sección donde se debían colocar las observaciones aquí registramos los cambios, inclusiones y exclusiones que realizamos sobre el departamento o área. Los departamentos que eran: La Dirección General, Contabilidad la cual tiene como área cuentas por cobrar, Negocios y Análisis de Préstamos, Legal y el Área Legal y Recursos Humanos.

La siguiente plantilla era sobre la descripción de puestos, en esta parte se debía de colocar la descripción general de cada uno de los puestos de la empresa. Lo primero era colocar el nombre del puesto, seguido por el departamento al que pertenece, más adelante, se debía nombrar su superior inmediato, así como sus subordinados y las vinculaciones internas que tiene en la empresa o cuales son los puestos y departamento con qué tiene que trabajar de la mano.

Más adelante, colocamos la descripción técnica del puesto, lo primero fue el objetivo principal del puesto o el propósito fundamental o misión. Las funciones, donde se expliquen los procesos claves que se manejan en el puesto, seguido por las responsabilidades que son los compromisos que deben asumirse en el puesto. Otra sección que aparecía en esta plantilla era la de las competencias cognitivas que debían poseer la persona que ocupa el puesto, como los son lo

títulos Académicos, certificaciones técnicas o Metodológicas, conocimientos empíricos habilidades conceptuales, entre otros

Las competencias actitudinales como la proyección personal, las habilidades interpersonales, la personalidad, habilidades sociales y habilidades participativas son otra sección que aparece en esta sección de descripción de puesto. La sigue las competencias procedimentales, como son las habilidades para realizar tareas, la capacidad para gestionar o manejar recursos y las habilidades para implementar procesos.

Por último, está el espacio para colocar los requerimientos especiales, por ejemplo, el género, la edad, residencia, licencia de conducir, entre otros, seguido por el paquete de beneficios que ofrece la empresa a la persona que ocupe el puesto de trabajo, como, por ejemplo: el salario, las comisiones, los bonos, incentivos, seguridad social, entre otros. Esta plantilla y sus pasos se le aplicó a cada uno de los puestos de la empresa sin excepciones, esto ayuda a que la empresa conozca cuál es el perfil del candidato perfecto para ocupar cada puesto de la empresa

Fase 4: Diseño y estructuración de las normativas y políticas organizacionales.

En esta cuarta y última fase trabajamos con el diseño y la estructuración de las normativas y políticas organizacionales, esta fase corresponde a la primera tarea del módulo tres y para obtener esta información nosotros debimos indagar y preguntar a varias personas dentro de la empresa y para obtener esta información nuestra profesora no facilitó plantillas para la organización y obtención de los datos que necesitábamos. En total fueron cuatro plantillas, normativas laborales, políticas laborales, principios éticos y principios medioambientales y responsabilidad social. Cabe destacar que en cada una de las plantillas si la empresa no contaba con alguna de las normativas o políticas nuestro grupo podía sugerir alguna inclusión, plan o alguna norma que se puede implementar. En el caso de nuestra empresa, ésta no contaba con mucho estas normativas por lo que debemos sugerirle varias que pensamos que serían útiles para el desarrollo de la empresa

La primera plantilla trataba sobre las normativas laborales, en esta plantilla se debía buscar información sobre las normas laborales que tiene la empresa, en nuestra plantilla pudimos ver el horario de entrada y de salida de los empleados, las normativas para la vestimenta o uniforme de la empresa, el sistema de control de asistencia, el horario de almuerzo. De igual manera vimos cuáles eran los horarios de almuerzo o descanso largo de los empleados, la señalización de las áreas o departamentos, el área de descanso de los colaboradores, cómo se tramitan los permisos laborales en la empresa.

En esta misma plantilla sobre las normativas laborales también se encontraba que se debe hacer para la inducción de los nuevos trabajadores, aquí se debía explicar si la empresa utilizaba comprando, si no incluía en la Seguridad Social, si la empresa tenía algún periodo de prueba para los empleados y si tenían entrenamiento para cada puesto. De igual manera las normativas que se tiene para tomar medidas correctivas en casos de ausencias justificadas, llegadas tardías, conflictos internos, conflictos con clientes, daños a equipos o maquinarias, violación de normas de horarios, entre otros.

Otras normativas que se mencionaron en esta primera plantilla fue la del periodo vacacional, Y como la empresa lo maneja. Además, el pago de las compensaciones, el salario, las vacaciones, el salario navideño, como se paga la bonificación, como se manejan los incentivos y las comisiones, y cómo se pagan las horas extras. Otro punto importante fueron las normas para los despidos y pago de prestaciones laborales, así como si la empresa cuenta con un programa de capacitación.

La segunda plantilla trataba sobre las políticas laborales de la empresa, en la primera parte se hablaba sobre las políticas empresariales de cómo la empresa realiza la compra de sus insumos, equipos y maquinarias. Más adelante, se mencionaron cuáles eran o cuáles son las modalidades de servicios, la presencial, la telefónica y la virtual. También se mencionó cuál es la política de la empresa para el horario de atención al cliente.

La otra sección de la plantilla eran los cobros, aquí se mencionan cuáles eran las condiciones que ponían la empresa para realizar sus cobros, así como los medios y los formatos de pagos que tiene la empresa para recibir los pagos de los clientes, también explicamos en qué consistía el seguro de vida en la empresa. Realizamos una parte sobre la venta a crédito, aquí explicamos el plazo de pago que otorga la empresa para sus préstamos, así como el formato de pago que tiene para que los clientes realicen sus cuotas. Las políticas que tiene la empresa para los pagos adelantados, esto quiere decir, cuando un cliente quiere pagar alguna cuota por adelantado o quiere saldar una cuenta antes del tiempo acordado. Otra parte habla sobre cómo la empresa hace sus cotizaciones, como calcula la tasa de los préstamos y el número de cuotas. Y, por último, cómo la empresa maneja las reclamaciones y quejas de los clientes.

La tercera plantilla trataba sobre los principios éticos de Soluciones YPG, aquí se debía colocar cuáles eran los principios por los cuales se rigen la empresa, en esta parte colocamos los valores

por lo cual se elige la empresa, así también como agregamos algunos que se deben llevar a cabo en este tipo de empresa siempre acorde al tipo de actividades que realiza.

Por último, la plantilla trataba sobre los principios medioambientales y la responsabilidad social de la empresa, en la primera sección hablamos como la empresa hace reciclaje, seguido de cómo maneja los desechos. También tratamos la limpieza e higiene, aquí explicamos cómo la empresa realiza su limpieza y cuáles políticas tiene para mantener la higiene dentro de sus oficinas. A esto le sigue que la empresa hace para la comunidad, aquí explicamos las ayudas que ésta realiza para la construcción de Badenes, reparación de aceras, aducción de cancha deportiva, entre otros.

Otra sección de la plantilla es explicando cuáles colaboraciones sociales realiza la empresa, como por ejemplo las ayudas deportivas si colabora con alguna empresa sin fines de lucro es como lo son el asilo de ancianos, casa de niños, hogares creativos, entre otros. Además, aquí se muestran las donaciones que realiza la empresa, con qué frecuencia lo hace, a través de quien lo hace y a quién se lo hace. Por último, y muy importante, son las actividades ecológicas que realiza la empresa, en este apartado nosotros sugerimos que la empresa debe de participar en estas actividades, ya que esto ayuda con el desarrollo sostenible de la comunidad y le da un aire a la empresa de que aporta con el cuidado del medio ambiente y que tiene una responsabilidad social que piensa en el bienestar de la comunidad y las generaciones futuras, esta actitud da más notoriedad a la empresa y los coloca en una mejor posición y les da una ventaja competitiva sobre las empresas del área que no realizan estas actividades

Conclusiones

Es de vital importancia para el crecimiento de una empresa una buena organización y estructura organizacional, es bueno que cada empresa realice cada cierto tiempo un análisis minucioso de esto, de su imagen corporativa, su organización, el orden en la estructura operativa, los procesos, áreas, departamentos, puestos, políticas, normativas, identidad corporativa, entre otros. Para el final de este informe se creó un trabajo con los aspectos preliminares de nuestro proyecto, así como lo que hemos venido trabajando en estas últimas semanas. La realización de este informe ha tenido como objetivo principal conocer la empresa y sentar las bases necesarias para que podamos hacer mejoras en su estructura, y buscar que pueda tener una buena organización y estructura organizacional bien definida, la elaboración de este proyecto ha sido pensada con el propósito de elaborar y diseñar una buena estructura organizacional para la empresa Soluciones YPG.

Una estructura organizacional es un modelo jerárquico que una empresa u organización utiliza para asignar funciones y responsabilidades que deben llevar a cabo los empleados para una correcta administración, coordinación y dirección de sus actividades para lograr el éxito deseado. Esta busca crear un orden para las actividades que se realizan en cada departamento y generar las mejores condiciones posibles para un buen funcionamiento de las actividades empresariales. Cuando se habla de identidad corporativa se refiere a los aspectos que forman la personalidad de la marca, es lo que la empresa piensa de sí misma y busca transmitir eso a su público. Esta identidad son cuestiones que hacen única, especial y diferente a la marca y la diferencia de las demás. Por otra parte, la imagen corporativa son las cualidades que una empresa busca proyectar sobre ella misma al público en general.

Este documento recoge todo lo realizado a través de estos meses para nuestro proyecto final que trata sobre un diplomado de Diseño y Estructura Organizacional Para Pyme Dominicanas. Nuestro grupo eligió una empresa que lleva por nombre Soluciones YPG, la cual según lo que observamos necesitaba mejoras en su estructura y muchos puntos que tratamos de mejorar en el transcurso de este proyecto. Hemos estado trabajando desde el primer día en conjunto con nuestra facilitadora varios puntos importantes para la creación de bases para un mejor entendimiento, vimos varios términos y elementos que tienen que ver con la estructura organizacional, conocer estos temas nos ayudaron a conocer más fondo todo lo relacionado con

esta estructura y nos ayudaron a crear las bases para el desarrollo de nuestro proyecto final.

Este proyecto nos ha ayudado a conocer más fondo la estructura organizacional y las bases de esta empresa y así diseñar y mejorar su estructura organizacional. No solo los datos principales, sino también la imagen corporativa y la filosofía organizacional que son el conjunto de creencias y principios que ha venido rigiendo esta organización a través de los años y con las que se identifica. Además, vimos las diferentes áreas y departamentos que tiene la empresa, sus funciones y responsabilidades y los puestos que pudimos identificar dentro de estas. En la última fase ayudamos a crear normativas y políticas organizacionales que rigen las actividades de los colaboradores de la empresa. Si estas mejoras se llevan a cabo de manera correcta la empresa tendrá una ventaja competitiva sobre la competencia y podrá mejorar las actividades empresariales y que sean más eficientes, lo que ayudará a generar más beneficios y se tendrá un mejor control de todo.

Conociendo esto, tenemos una idea de lo que ha sido la empresa y lo que ha querido buscar en el tiempo, como se maneja y quienes la manejan, ya conociendo esto más al detalle, como grupo, pudimos analizar todos los detalles y diseñar las mejoras que se pueden realizar, los cambios y las estrategias que puede implementar la organización y crecimiento de la empresa en las próximas actividades.

Referencia Bibliográficas

- Alcaraz, M. (13 de febrero de 2017). Logotipo, Isotipo, Imagotipo e Isologo... ¿Qué son y cómo se diferencian? Obtenido de <https://baetica.com/logotipo-isotipo-imagotipo-e-isologo-se-diferencian/>
- Bido. (20 de noviembre de 2019). 8 ventajas de contar con una buena imagen corporativa. Obtenido de <https://jesusr.mx/8-ventajas-de-contar-con-una-buena-imagen-corporativa>
- Cardona, L. (2 de febrero de 2022). Slogan. Obtenido de <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/slogan-esloganes-creativos-y-miticos-para-inspirar>
- Christino, C. (2021, febrero 22). Blog.softexpert.com. Retrieved from <https://blog.softexpert.com/es/alta-direccion/#:~:text=La>
- Deconceptos.com. (n.d.). Retrieved from <https://deconceptos.com/general/procedimiento>
- Definición XYZ. (s.f.). Puesto de Trabajo. Obtenido de <https://definicion.xyz/puesto-de-trabajo/#:~:text=Se%20denomina%20puesto%20>
- Diferencias.cc. (n.d.). Retrieved from <https://www.diferencias.cc/tarea-actividad/>
- Editorial Grudemi . (2019). Departamentalización. Obtenido de [https://enciclopediaeconomica.com/departamentalizacion/#:~:text=La%](https://enciclopediaeconomica.com/departamentalizacion/#:~:text=La%20)
- Equipo editorial, emecé. (2021, agosto 05). Concepto.de. Retrieved from <https://concepto.de/politicas-de-una-empresa/>
- Lucidchart. (s.f.). Qué es un organigrama. Obtenido de <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-organigrama>
- Maestres, R. (marzo de 2015). Misión, visión y valores Obtenido de <http://www.debatesiesa.com/mision-vision-y-valores-sirve-para-algo-su-definicion/>
- Pérez, R. (3 de mayo de 2022). Propietario, director general. (A. Pérez, Entrevistador)
- Significados.com. (n.d.). Retrieved from <https://www.significados.com/norma/>
- Significados.com. (n.d.). Retrieved from <https://www.significados.com/responsabilidad/>
- Superintendencia de bancos. (s.f.) Historia. Obtenido de <https://sb.gob.do/acerca-de-la-sib/historia#>
- Unir.net. (2020, 04 30). Retrieved from <https://www.unir.net/empresa/revista/tecnicas-trabajo-en-equipo/>

- Westreicher, G. (2020, agosto 02). Economipedia.com. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

Anexos

Perfil Autores



Nombre: Anthony Emmanuel Pérez García

Carrera: Licenciatura en Mercadeo

Lugar de procedencia: Moca, Espaillat

Intereses: me gusta aprender cosas nuevas, los negocios y las cosas innovadoras, si algo me interesa soy muy persistente. Soy un fiel amante de la naturaleza y me gusta hacer turismo interno, me considero un ambientalista que cuida del medio ambiente y que educa a los demás la importancia de protegerlo. Me gusta

ejercitarme, voy al gimnasio frecuentemente y corro al aire libre, soy amante de los deportes. Soy amante de las películas y series de televisión. Me gusta la música, en especial el rock en español, baladas y los ritmos tropicales, compartir con familia y amigos. Soy amante de la cocina y un cocinero ocasional.

Motivaciones: me motiva mi familia y las ganas de salir adelante, tener un crecimiento personal y profesional cada día. Me motivan los nuevos retos y proceso que esto conlleva, así también como el resultado final, el aprendizaje, las recompensas y beneficios que obtendré cuando finalizó algo satisfactoriamente. Me motiva trabajar y poder ayudar a los demás en base a mis posibilidades.



Nombre: Katherine Nicole Isidor Minaya

Carrera: Licenciatura en Contabilidad Empresarial

Lugar de procedencia: Santiago de los Caballeros

Intereses: Libros de crecimiento personal y tiempo en familia

Motivaciones: Mantener un crecimiento constante a nivel personal y profesional, desarrollar mis mejores cualidades y habilidades



Nombre: Roque Enmanuel Abreu Ramírez

Carrera: Licenciatura en Mercadeo

Lugar de procedencia: Constanza, La Vega

Intereses: practicar deportes y participar activamente en las actividades de mi comunidad

Motivaciones: enfocarse en adquirir conocimientos para realizarse de manera profesional y lograr cumplir con las metas propuestas a futuro.

Fotos e Imágenes

Propietarios





Fotos de la empresa









Plantillas Usadas

PLANTILLA DISEÑO Y ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL PYME

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

1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.
Observaciones	
<p>Aquí puedes registrar los cambios, inclusiones y exclusiones que has realizado sobre este departamento o área.</p>	

**PLANTILLA DISEÑO Y ESTRUCTURA MARCO ESTRATÉGICO PYME
DESCRIPCIÓN GENERAL ORGANIZACIONAL**

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

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

EMPRESA X	
Plantilla Descripción de Puesto	
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO	
Nombre del Puesto	
Departamento	
Superior Inmediato	
Subordinados	
Vinculaciones Internas	
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO	
Objetivo: Propósito fundamental o misión del Puesto.	•
Funciones: Procesos claves que se manejan en el puesto.	1.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. 3. 4. 5.
Responsabilidades: Compromisos que deben asumirse en el puesto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5.
Competencias Cognitivas <ul style="list-style-type: none"> ● Títulos Académicos ● Certificaciones técnicas o Metodológicas ● Conocimientos empíricos ● Habilidades conceptuales ● Conocimientos técnicos ● Habilidades administrativas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5.
Competencias Actitudinales <ul style="list-style-type: none"> ● Proyección personal ● Habilidades interpersonales ● Personalidad ● Habilidades sociales ● Habilidades participativas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5.
Competencias Procedimentales <ul style="list-style-type: none"> ● Habilidades para realizar tareas ● Capacidad para gestionar o manejar recursos ● Habilidades para implementar procesos ● Capacidad para gestionar o manejar personas ● Habilidades de autogestión 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5.
Requerimientos Especiales <ul style="list-style-type: none"> ● Género ● Residencia ● Licencia de conducir ● Visado ● Viajar ● Experiencia laboral ● Edad ● Condiciones físicas o salud ● Otros 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5.
Paquete de Beneficios <ul style="list-style-type: none"> ● Salario ● Comisiones ● Incentivos ● Bonos ● Seguridad Social 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5.

<ul style="list-style-type: none"> ● Seguro privado ● Becas ● Viáticos ● Otros 	
--	--

NORMATIVAS LABORALES

Horario de entrada y salida	
Vestimenta o uniforme	
Sistema de control asistencia o ponchado	
Horario de almuerzo o descanso largo	
Uso de equipo de protección o seguridad	
Señalización áreas o departamentos	
Área de descanso colaboradores	
Permisos laborales	
Inducción nuevos trabajadores: <ol style="list-style-type: none"> 1. Contrato 2. Inclusión en la seguridad social 3. Periodo de prueba 4. Entrenamiento en el puesto 5. Otros. 	
Medidas correctivas en caso de; <ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencias injustificadas 2. Llegadas tardías 3. Conflictos internos 4. Conflictos con clientes 5. Daño en equipos o maquinarias 6. Mal manejo de insumos o materiales 7. Violación normas de horario 8. Violación normas vestimenta 9. Violación uso de equipos de seguridad 10. Otros. 	
Periodo vacacional	
Pago compensaciones <ul style="list-style-type: none"> ● Salario ● Vacaciones ● Salario Navidad 	

<ul style="list-style-type: none"> ● Bonificación ● Incentivos o comisiones ● Horas extras 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Despidos y pago prestaciones laborales 	
Capacitación	

DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PYME

POLITICA LABORALES

Compras <ol style="list-style-type: none"> 1. Insumos 2. Equipos y maquinarias 3. Materia prima 4. Mercancía 	
Despacho de Mercancías <ol style="list-style-type: none"> 1. En tienda 2. Delivery 3. Pick Up 	
Modalidades Servicios <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial 2. Telefónico 3. Virtual 	
Horario de Atención al Cliente	
Cobros <ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones 2. Medios y formatos de pago 	
Recepción Mercancías	
Garantías	
Venta a crédito <ol style="list-style-type: none"> 1. Por mayor 2. Por menor 3. Plazo de pago 4. Formato de pago 	
Venta al contado <ol style="list-style-type: none"> 1. Por mayor 	

2. Por menor	
3. Formato de pago	
Cotizaciones	
Devoluciones	
Reclamaciones y Quejas	
Otros	

DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PYME

PRINCIPIOS ÉTICOS

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

PRINCIPIOS MEDIOAMBIENTALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

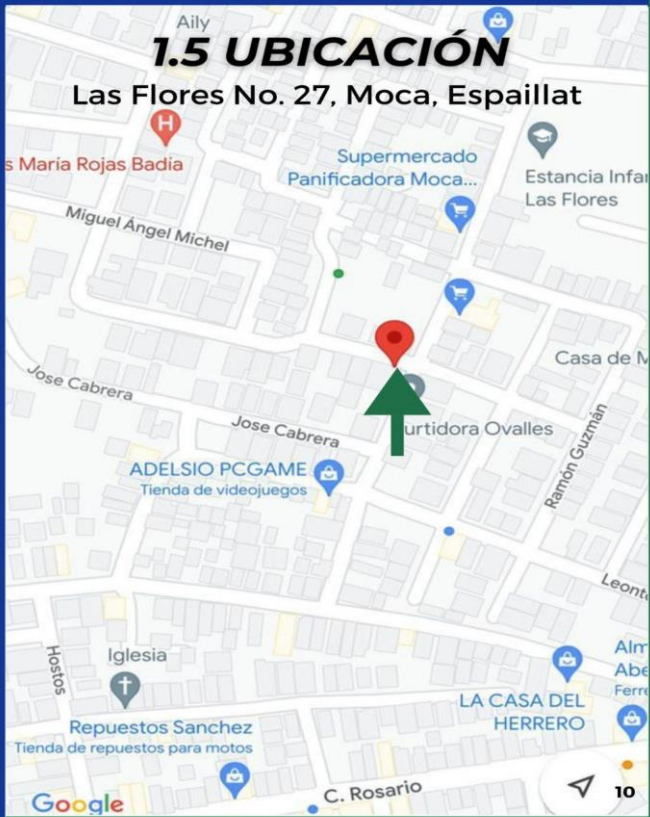
Reciclaje	
Manejo de desechos	
Limpieza e higiene	
Comunidad	
Colaboraciones Sociales	
Donaciones	
Actividades ecológicas	
Otros	

Capturas de Pantalla del Manual Corporativo



1.5 UBICACIÓN

Las Flores No. 27, Moca, Espaillat



1.6 CONTACTOS



809-578-1711



829-471-0723



Solucionesypg@gmail.com



Soluciones YPG



solucionesypg

11



SECCIÓN I

CONTEXTO EMPRESA SOLUCIONES YPG SRL

YPG
SOLUCIONES

1.9 FILOSOFIA DE NEGOCIOS

1.9.1 Misión

Ofrecer soluciones financieras a nuestros clientes de manera rápida y con las mejores tasas del mercado con un personal capacitado ofreciendo un servicio profesional y personalizado en base a tus posibilidades y necesidades

1.9.2 Visión

Ser la entidad financiera referente de la zona que te ayude a alcanzar tus metas ofreciendo servicios personalizados, trabajando en el presente para mejorar tu futuro y siempre ofreciendo la mejor experiencia personal

YPG
SOLUCIONES

13

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	4
INTRODUCCIÓN	6
SECCIÓN I: CONTEXTO EMPRESA SOLUCIONES YPG SRL.	7
1.1 Nombre de la Empresa y RNC	8
1.2 Descripción General	8
1.3 Actividad Económica	8
1.4 Reseña Histórica	9
1.5 Ubicación Geográfica	10
1.6 Contactos	11
1.7 Logo y Eslogan	12
1.8 Identidad Cromática	12
1.9 Filosofía de Negocios	13
1.9.1 Misión	13
1.9.2 Visión	13
1.9.3 Valores	14
1.9.4 Objetivos	15
1.9.5 Servicios que Ofrece	15
SECCIÓN II: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	16
2.1 Perfil General Departamentos o Áreas	17
2.2 Descripción General de Puestos	33
2.3 Organigrama	74
SECCIÓN III: NORMATIVAS Y POLITICAS ORGANIZACIONALES	75
3.1 Normas Organizacionales	76
3.2 Políticas Laborales	84
3.3 Principios Éticos	88
3.4 Normativas Medioambientales y Responsabilidad Social	90
CONCLUSIONES	93
ANEXOS	94

3.1 Normas Organizacionales

- **Horario de entrada y salida**
Lunes a viernes de 8:45AM a 5:00PM
Sábados de 8:30AM a 12:00PM



- **Vestimenta o uniforme**

Para los mandos medios de lunes a jueves deben portar el uniforme de camisa manga larga blanca con el logo de la empresa bordado y un pantalón jean azul, los viernes se debe utilizar un polo de cuello blanco con el logo bordado de la empresa, los sábados se puede ir con ropa casual

Para el nivel operativo se utiliza de lunes a viernes un uniforme, este es un polo de cuello con los colores de y el logo de la empresa y un pantalón jean azul, los sábados se puede ir con ropa casual

- **Sistema de control de asistencia**

La empresa no cuenta con un sistema de control de asistencia, sin embargo, sugerimos que apliquen el sistema de control por observación, el cual consta de colocar una persona encargada en la puerta que lleve un control de manual al inicio del día, en la hora de almuerzo y al final de la jornada laboral, de esta manera, pueden saber quien llega puntual, quien tarde y quien falta.

- **Horario de almuerzo o descanso largo**

La empresa cuenta dos horarios para el almuerzo y lo divide en dos equipos, el primero sale a las 12:00 PM y regresa a las 1:00PM y el siguiente equipo sale a las 1:00 pm y regresa a las 2:00PM



Dedicatorias y Agradecimientos

Anthony Emmanuel Pérez García.

Al concluir esta etapa de mi vida primero quiero darle las gracias a Dios, por permitirme vivir esta experiencia, por darme la fortaleza y la sabiduría necesaria para concluir este viaje. Con su bendición me ha llevado de la mano por todo el camino.

Dedico este proyecto con todo el amor a toda mi familia, en especial a mis padres, Ramón Pérez Y Ana Altagracia García, a mi esposa Shavelly y a mi hijo Matías y a mis hermanas por siempre estar ahí con paciencia incondicionalmente, ustedes han servido de gran apoyo y motivación en todo este proceso, sin su apoyo incondicional no hubiera sido posible llegar hasta aquí.

Agradezco a La Universidad Abierta Para Adultos UAPA por abrirnos sus puertas y dejarnos ser

parte de esta familia, a mis facilitadores pasados, a mi facilitadora acompañante del diplomado Eliana Campos por compartir sus conocimientos y apoyarme incondicionalmente en cada paso con pasión y preocupación y haciendo que esta sea una experiencia inolvidable, a mis compañeros, con quienes he creado una amistad y han compartido sus experiencias y conocimientos para llegar hasta aquí y a todas las personas que de una forma u otra me han apoyado y han estado conmigo en este camino.

Katherine Isidor

Este proyecto va dedicado primeramente a mis Padres, Arsenio Isidor y Elida Minaya, quienes con su trabajo y esfuerzo sirven de inspiración en todo lo que hago, luego a mis hermanos, principalmente mis hermanas mayores quienes me han enseñado que el tiempo pasa y depende de nosotros en que lo utilizamos y cómo le sacamos provecho, y, por último, a mis amigas incondicionales, que con su comprensión y apoyo me han ayudado a llegar aquí.

Agradezco primero que nada a mi Jehová, mi Dios, por la oportunidad de alcanzar una meta más en mi vida y desarrollarme a nivel profesional, dándome las fuerzas y permitiéndole mantener la calma en los momentos difíciles.

Agradezco a la UAPA por la oportunidad de formar parte de sus alumnos y enseñarme que aún teniendo un trabajo seglar demandante no impide que se pueda crecer a nivel profesional. A los facilitadores a lo largo de la carrera los cuales con sus diversas personalidades intentaban sacar lo mejor de cada uno de nosotros, mostrándonos la importancia de la carrera que estábamos, y sobre todo a la facilitadora Eliana Campos quien desde un inicio nos mostró que esta etapa final era algo a lo que no debíamos temer, y con su carisma permitió que estos meses y a pesar de la virtualidad fueran llevaderos y algunos de los mejores en todo el trayecto. Agradezco a mis compañeros de este final de grado quienes me enseñaron la dedicación que debemos poner en todo lo que hacemos y a no rendirnos al final del camino.

Roque Abreu

Primeramente, le agradezco a nuestro señor Dios por haberme acompañado en este largo y difícil recorrido, por ser mi luz y darme las fortalezas necesarias en los momentos de debilidad. Le doy gracias a mis padres Roque Abreu y Lucitanea Ramírez por impulsarme en este camino, por darme la gran oportunidad de estudiar esta carrera y ser mis ejemplos de vida a seguir.

Con todo mi amor, cariño y respeto dedico este proyecto a las personas más importantes en mi vida, ellos quienes hicieron lo posible porque este sueño fuera realidad, quienes me motivaron y me dieron su todo su apoyo para llegar hasta el final, los que con su paciencia y comprensión sacrificaron todo para hacerme una persona preparada. Las personas que más amo son mis padres Roque Abreu Báez y Lucitanea Ramírez quienes con su sabiduría influyeron en mi madurez y responsabilidad para cumplir esta valiosa meta.