



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TEMA:

“Diseño de un Manual de Procedimientos para mejorar la productividad de las
estilistas en la Empresa Paulova Palacios en la ciudad de Guayaquil”.

AUTORA:

María Cristina Suarez.

Trabajo de Titulación Previo a la Obtención del Título de:

LICENCIADA EN PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL.

TUTORA:

Lic. Pricila Sánchez Ube, Mgs

Guayaquil, Ecuador



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Suárez Suárez, María Cristina**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

TUTOR (A)

f. _____
Lic. Sánchez Ube, Pricila Francia, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Psi. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia, Mgs.
Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Suárez Suárez, María Cristina

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, previo a la obtención del título de **“Diseño de un Manual de Procedimientos para mejorar la productividad de las estilistas en la Empresa Paulova Palacios en la ciudad de Guayaquil”** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2018

LA AUTORA:

f. _____
Suárez Suárez, María Cristina



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, Suárez Suárez, María Cristina

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**Diseño de un Manual de Procedimientos para mejorar la productividad de las estilistas en la Empresa Paulova Palacios en la ciudad de Guayaquil**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 28 del mes de agosto del año 2018

LA AUTORA:

f. _____
Suárez Suárez, María Cristina



Guayaquil 28 de agosto del 2018

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
INFORME DE PLAGIO

URKUND	
Documento	Diseño de un Manual de Procedimientos para mejorar la productividad de las estilistas en la Empresa Paulova Palacios en la ciudad de Guayaquil (1).docx (D41060979)
Presentado	2018-08-30 22:23 (-05:00)
Presentado por	pricila.sanchez@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	pricila.sanchez.ucsg@analysis.urkund.com
Mensaje	SUÁREZ SUÁREZ CRISTINA Mostrar el mensaje completo
	0% de estas 65 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Tema: “Diseño de un Manual de Procedimientos para mejorar la productividad de las estilistas en la Empresa Paulova Palacios en la ciudad de Guayaquil”

Estudiante:

María Cristina Suarez

Docente Tutor: Lic. Pricila Sánchez Ube, mgs.

FIRMA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por guiar mi camino y darme fortaleza para siempre salir adelante.

A mis padres por su total apoyo siendo guías y motivadores a lo largo de mi carrera profesional.

A mi tutora Pricila, gracias por su apoyo, paciencia y ayuda siempre.

A todas las personas que formaron parte de este proyecto y que ayudaron a construir la mujer que soy.

María Cristina Suárez

DEDICATORIA

Les dedico este trabajo a mis padres, sé que este título los hace muy felices y orgullosos.

María Cristina Suárez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

PSIC. ALEXANDRA GALARZA C. MGS.

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

PSIC. SOFIA CARRILLO S. MGS.

COORDINADORA DEL ÁREA

f. _____

BELEN CABEZAS C. MGS.

OPONENTE

INDICE

RESUMEN.....	XIV
CAPÍTULO I.....	4
1. Problema de investigación.....	4
1.1. Descripción y formulación del problema.....	4
1.1.1. Tema.....	4
1.2. Formulación y análisis crítico.....	4
1.2.1. Análisis Crítico.....	4
1.2.2. Formulación del problema.....	5
1.2.3. Prognosis.....	5
1.2.4. Interrogantes.....	5
1.2.5. Delimitación del objeto de investigación.....	6
1.3. Justificación.....	6
1.4. Objetivos.....	7
1.4.1. General.....	7
1.4.2. Específicos.....	7
CAPITULO II.....	8
2. Marco Teórico.....	8
2.1.1 Cronología de la historia de la peluquería.....	8
2.1.2 Procesos Químicos en el salón.....	9
2.1.3 Protocolos de bioseguridad.....	10
2.2. Manuales Administrativos.....	11
2.2.1. Definición de Manual.....	11
2.2.2. Definición de Manuales Administrativos.....	11
2.2.3. Ventajas de los manuales administrativos.....	12

2.2.4.	Tipos de Manuales Administrativos	12
2.3.	Manuales de procedimiento	15
2.3.1.	Definición de Procedimientos	15
2.3.2.	Definición de Manual de Procedimientos	16
2.3.3.	Objetivos de un manual de métodos y procedimientos.....	17
2.3.4.	Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:.....	17
2.3.5.	Características de un manual.....	18
2.3.6.	La importancia de contar con un manual de procedimiento	18
2.3.7.	Pasos para elaborar un manual de procedimientos	20
2.3.8.	Contenido del manual de procedimientos	20
2.3.9.	Cómo diseñar un manual de procedimientos	21
2.4.	Productividad Laboral.....	22
2.4.1.	Definición de productividad	22
2.4.2.	Factores que afectan la productividad	22
2.4.3.	Planes y estrategias para el mejoramiento de la productividad ..	24
2.5.	Bases Teóricas.....	25
2.5.1.	Teoría clásica de la Administración según Fayol	25
2.5.2.	Escuela de la administración científica de Taylor	27
2.5.3.	Teoría de la burocracia de Max Weber	27
2.5.4.	Teoría de las relaciones humanas	29
2.6.	Bases Legales	30
2.6.1.	Política u objetivo del buen vivir al que se articula	30
CAPITULO III		31
3.	3. Metodología de la Investigación	31
3.1	Metodología de la Investigación	31
3.2	Enfoques de la Investigación	31

3.2.1	Enfoque Cuantitativo	31
3.2.2	Enfoque Cualitativo	32
3.2.3	Enfoque Mixto	34
3.3	Tipos de Investigación	35
3.3.1	Investigación Exploratoria	35
3.3.2	Investigación Descriptiva	35
3.3.3	Investigación Correlacional	36
3.3.4	Investigación Explicativa	36
3.4	Población y Muestra	36
3.4.1	Población	36
3.4.2	Muestra	37
3.5	Conceptualización de las variables	38
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.7	Entrevistas	39
3.7.1	Entrevista de investigación estructurada	39
3.7.2	Entrevista de investigación no estructurada	40
3.7.3	Entrevista de investigación semi-estructurada	40
3.7.4	Encuesta	41
3.7.5	Formato Entrevista	42
CAPITULO IV		45
4.	Paulova Palacios	45
4.1	Historia de la Empresa	45
4.2	Objetivos Estratégicos	45
4.3	Misión	45
4.4	Visión	46
4.5	Principios y Valores	46

4.6	Servicios que Ofrece.....	46
4.7	Análisis e Interpretación de Resultados.....	46
4.7.1	Análisis de la Entrevista	46
4.7.2	Tabulación de Encuestas	48
CAPITULO V.....		55
5.	Diseño del Manual de Procedimientos para mejorar la productividad de las estilistas de la Empresa Paulova Palacios S.A.....	55
CONCLUSIONES		114
RECOMENDACIONES		116
REFERENCIAS o BIBLIOGRAFIA.....		117

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Conceptualización de variables</i>	38
----------	---	-----------

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Historia de la peluquería. Tomado del libro Historia del Peinado de (Barado, 2010).	9
Figura 2. Características de un manual. Elaboración propia.....	18
Figura 3. Los 14 principios sobre la administración de Henry Fayol	26
Figura 4. Taylor hace una distinción entre producción y productividad.....	27
Figura 5. Características de la herramienta de medición	32
Figura 6. Formato de entrevista. Elaboración propia.....	42
Figura 7. Formato de la encuesta. Elaboración propia.....	44
Figura 8. Resultados de las encuestas a las estilistas de Paulova Palacios S.A. Elaboración propia	48
Figura 9. Conocimiento de funciones y responsabilidades	49
Figura 10. Conocimiento de funciones al ingreso a la empresa. Elaboración propia.....	49
Figura 11. Efectividad de la inducción. Elaboración propia.....	50
Figura 12. Actividades que no corresponden a su cargo. Elaboración propia	51
Figura 13. Formación e información suficiente. Elaboración propia.....	51
Figura 14. Diseño del manual de procedimientos. Elaboración propia	52
Figura 15. Realiza tareas de otros trabajadores. Elaboración propia	53
Figura 16. Mejora de la productividad. Elaboración propia	53

RESUMEN

En un entorno altamente competitivo en el que actualmente están inmersas las empresas, la productividad laboral es necesaria. No obstante, el alcance de las metas u objetivos organizacionales sería imposible si se trabaja de manera improvisada, ya que esto podría generar errores. El propósito de este trabajo es diseñar un Manual de Procedimientos para así mejorar las labores que realiza el área de producción de la empresa. El desarrollo de este proyecto se llevó a cabo en la empresa Paulova Palacios S.A. de la ciudad de Guayaquil, a partir del mismo se obtuvo una descripción detallada de los procedimientos y técnicas que se utilizan en la misma para mejorar la calidad de los servicios, el cual también podrá servir como guía y soporte para las futuras capacitaciones, reclutamiento y selección de personal y como conocimiento general para toda la organización.

Palabras Claves

Productividad Laboral, Objetivos Organizacionales, Manual de Procedimientos, Área de Producción, Procedimientos, Calidad de Servicios, Capacitaciones, Reclutamiento y Selección.

ABSTRACT

In a highly competitive environment in which companies are currently, immersed, labor productivity is necessary. However, the scope of organizational goals or objectives would be impossible if one works in an improvised manner, since this could generate errors. The purpose of this work is to design a Procedures Manual to improve the work carried out by the production area of the company. The development of this project was carried out in the company Paulova Palacios S.A. from Guayaquil, a detailed description of the procedures and techniques used to improve the quality of services was obtained, which may also serve as a guide and support for future training, recruitment and selection of personnel and as general knowledge for the entire organization.

Keywords

Labor Productivity, Organizational Objectives, Procedures Manual, Production Area, Procedures, Quality Services, Training, Recruitment, Selection.

INTRODUCCION

En el actual mercado existe la competitividad por mantener el liderato, en cualquier sector en la que cada organización se especialice. Este nuevo enfoque dinámico en el cual la mayoría de empresas en el Ecuador se encuentran inmersas, es un atractivo para que cada una de ellas mejore a corto y largo plazo, planifique estrategias que permitan cumplir objetivos organizacionales, analice las nuevas oportunidades que se generen y pueda aprovecharlas. En el caso de la empresa en estudio, no tiene solo el objetivo de satisfacer al cliente, sino también de brindar una experiencia única, calidad de servicio y sobre todo innovación.

En la empresa Paulova Palacios la percepción del cliente es de suma importancia, por tal motivo, una de las áreas que juegan un rol muy importante dentro de este sector, es sin lugar a dudas el Área de Producción, conformado por las estilistas y encargado de realizar la mano de obra, llamada así debido a que la empresa se considera artesanal según las leyes de Ecuador.

El presente Trabajo de Titulación tiene como objetivo principal Diseñar un Manual de Procedimientos direccionado a las estilistas de la empresa Paulova Palacios S.A. para mejorar la productividad laboral de las mismas.

En el primer capítulo se detalla el problema de investigación realizando una breve justificación del tema y se identifican las limitaciones, delimitaciones, causas y consecuencias de la presente investigación. Por otro lado, se plantearon los objetivos, general y específicos que están alineados a todo el contexto del proyecto.

Dentro del segundo capítulo, se aborda el marco teórico sobre el que se basa el proyecto de investigación, se toman en cuenta las variables del proyecto y se las conceptualiza mencionando los aspectos más importantes de las mismas. Está compuesto también por la fundamentación teórica mencionando a los exponentes escogidos como Max Weber, Henry Fayol, Taylor, etc.

En el tercer capítulo se determina la metodología que se va a implementar para el levantamiento de información que sea relevante para el Diseño del Manual de

Procedimientos. La metodología escogida es de enfoque mixto debido a que se realizó una entrevista al gerente general de la empresa y encuestas al personal del área de producción con una población y muestra de 14 colaboradores.

Dentro del cuarto capítulo se especifica la estructura organizativa de la empresa, su Misión, Visión, Objetivos, Servicios que brinda, etc. Y también se detallarán los análisis de datos de la entrevista y encuestas que fue mencionada en el capítulo tres, tabulando la información para visualizar mejor de manera gráfica los resultados arrojados por los instrumentos aplicados al personal de la empresa.

En el quinto capítulo, se plasma la propuesta planteada que es Diseñar el Manual de Procedimientos. Está compuesta por un instructivo de uso y toda la información pertinente del documento.

Dentro de las conclusiones y recomendaciones se puntualizan los objetivos logrados, esperando que sirva de apoyo en la empresa y pueda ser implementado de la manera correcta para mejorar la productividad de las estilistas y realizar un trabajo de excelencia y calidad.

CAPÍTULO I

Problema de investigación

1.1. Descripción y formulación del problema

Paulova Palacios es una empresa que tiene más de 5 años desenvolviéndose en el sector artesanal, cuenta actualmente con 27 colaboradores en la ciudad de Guayaquil, el 50% de ellos forman parte del área de producción, la empresa no cuenta con eficientes procesos establecidos para la productividad debido al desconocimiento y la falta de lineamientos específicos que controlen las actividades que realizan las estilistas, es por esto que se evidencian varios errores, no se coordinan las operaciones de manera adecuada y esto da como resultado la duplicidad de procesos. Es por esto que la falta de esta herramienta de información organizada, genera la tergiversación de procesos de producción, llamados también servicios químicos.

Por lo tanto, surge la necesidad de diseñar un manual de procedimientos direccionado específicamente al área de producción, para que éste ayude a orientar a todas las estilistas sobre los procesos químicos que se realizan en ella, siguiendo los protocolos de bioseguridad y aplicando las técnicas creadas por la organización con el propósito de ofrecer un servicio de calidad buscando el bienestar de ambas partes, dentro de un enfoque holístico integral.

1.1.1. Tema

“Diseño de un Manual de Procedimientos para mejorar la productividad de las estilistas en la Empresa Paulova Palacios en la ciudad de Guayaquil”.

1.2. Formulación y análisis crítico

1.2.1. Análisis Crítico

Causas

- ✓ Desconocimiento de técnicas y protocolos de la empresa
- ✓ Falta de Comunicación Interna

- ✓ Duplicidad de Procesos
- ✓ Ineficiente Planificación de Insumos
- ✓ Rotación de Personal

Consecuencias

- ✓ Inadecuado desempeño de las actividades de producción
- ✓ Insatisfacción de los clientes
- ✓ Aumento de costos de producción
- ✓ Incumplimiento de metas organizacionales.
- ✓ Disminución de la Productividad

1.2.2. Formulación del problema

¿Cómo diseñar un Manual de Procedimientos para los colaboradores de la empresa Paulova Palacios con la finalidad de mejorar la productividad laboral?

1.2.3. Prognosis

Con el diseño de un Manual de Procedimientos direccionado al área de producción es posible eliminar la duplicidad de procesos y obtener un mejor desempeño de las estilistas para unificar y mejorar la calidad de los servicios que se ofrece en la empresa.

1.2.4. Interrogantes

¿Cómo podría bajar el índice de rotación de personal?

¿Qué beneficios aportaría el desarrollar un plan de capacitación?

¿Qué factores influyen en la disminución de la productividad?

¿Con que frecuencia se reciben quejas y reclamos?

¿Qué efectos podría generar la pérdida de clientes en la empresa?

1.2.5. Delimitación del objeto de investigación

La investigación se centrará exclusivamente en el Área de Producción de la Empresa Paulova Palacios S.A., se centrará en los procedimientos que se llevan a cabo en esta área en el periodo comprendido entre mayo y septiembre del 2018.

Área. Producción

Aspecto. Estilistas

Limite Espacial.

Empresa Paulova Palacios – Guayaquil, Vía a la Costa km 11.5

Delimitación Temporal.

La investigación se realizó en el periodo comprendido entre Mayo –Agosto del 2018.

1.3. Justificación

Paulova Palacios necesita conocer cuáles son los procedimientos que están realizando sus colaboradores y comprobar el cumplimiento de los protocolos propuestos a nivel general, buscando unificar los procesos químicos para que todos los colaboradores del área de producción conozcan las técnicas y tendencias que utiliza la organización y que estos a su vez tengan la oportunidad de ayudar a sus nuevos compañeros con el fin de asegurar la adaptación y el acoplamiento de ellos, a las diversas demandas que reciben de su entorno de trabajo.

Es por esto que se ha propuesto la implementación de un Manual de Procedimientos para el área de Producción, con el fin de obtener dicha información para el respectivo control y seguimiento a los colaboradores de la empresa.

El objetivo de Paulova Palacios es ofrecer un servicio de calidad buscando el bienestar de sus colaboradores y de sus clientes, es por esto que se necesita una guía que permita a el área de producción y al nuevo personal orientarse sobre los procesos químicos que

se realizan en ella, siguiendo los protocolos de bioseguridad y aplicando las técnicas creadas por la organización para ofrecer el mejor servicio de peluquería a nivel nacional. El manual va dirigido específicamente a los colaboradores del área de producción, sirviendo de apoyo físico para cumplir metódicamente los procesos y evitar errores que puedan afectar la calidad del servicio que se entrega.

Mediante este Manual de Procedimientos se busca obtener la unificación de los procesos debido a que la empresa actualmente cuenta con una sucursal, esto será de vital importancia para que el servicio no sea tergiversado al paso del tiempo y los clientes confíen en los procesos que realiza la empresa. El Manual de Procedimientos será revisado y modificado junto con la representante legal y dueña de la empresa cada año debido a que es un servicio que va cambiando dependiendo de la moda y tendencias a nivel mundial.

Para la organización, la intervención del psicólogo organizacional es importante ya que se puede aportar con nuevas ideas y poner en práctica proyectos que sean viables y a corto plazo respondiendo a las necesidades reales que tiene la empresa, con el fin de mejorar e innovar los procesos y técnicas de producción que se realizan.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- ✓ Diseñar un instructivo de procedimientos direccionado al área de producción para mejorar la calidad de los servicios en la empresa objeto de estudio "Paulova Palacios".

1.4.2. Específicos

- ✓ Determinar las actividades que se deben de realizar en la empresa Paulova Palacios para mejorar los procesos de acuerdo a la evolución de nuevas técnicas y tendencias.
- ✓ Investigar los procesos actuales en el área de producción.
- ✓ Diseñar el manual de procedimientos mediante la implementación de nuevas técnicas de coloración.

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1. Historia de la peluquería

2.1.1 Cronología de la historia de la peluquería

Una peluquería es un establecimiento en el cual brindan diversos servicios estéticos, especialmente cortes de cabellos, así como rasurado, afeitado, manicura, pedicura, entre otros. Se le llama salón de belleza cuando hay una gama de servicios que se ofrecen.

Una de las descripciones más antiguas de la cual se posee referente a la efectividad de los cuidados cosméticos en el cabello nos exporta a Egipto, quienes abordaron grandes cambios reveladores en todo lo que es la cosmética capilar. Culturalmente el pueblo se rapaba la cabeza, sin embargo, los sacerdotes y los que formaban parte de la elite gobernante no lo hacían, ellos se cuidaban su cabello inclusive realizándose variedades de tocados y coloraciones. Asimismo, las pelucas tuvieron su apogeo, y prevalecían los cabellos lacios, con flequillos, y el corte recto a los hombros. (Barado, 2010)

Otra de las contribuciones que hicieron los egipcios existió las tonalidades, entre esos revelaron los beneficios de la henna, ya que les proporciono colores rojizos y caobas.

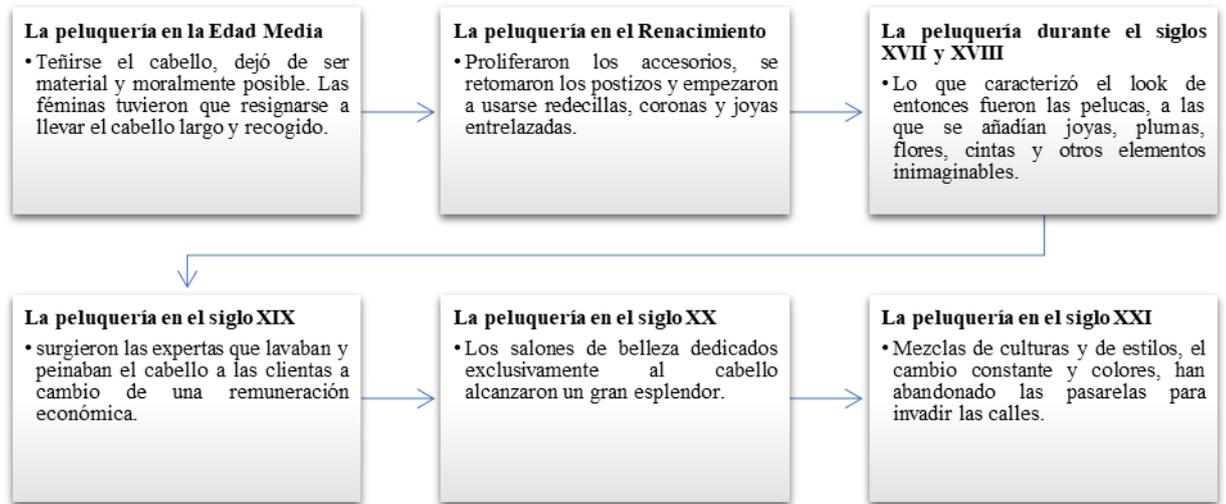


Figura 1. Historia de la peluquería. Tomado del libro Historia del Peinado de (Barado, 2010).

Elaboración propia.

2.1.2 Procesos Químicos en el salón

Los métodos químicos comprenden diversos trabajos para los cambios y cuidados que se realizan en las peluquerías con respecto al cabello y demandan de productos que sean de uso profesional.

Entre las tareas son:

- ✓ Cambios de tono
- ✓ Cambios de decoloraciones
- ✓ Cambios de moldeado permanente
- ✓ Cambios de alisado
- ✓ Lavado
- ✓ Peinado

Según (Instituto Nacional de Seguridad, 2009) las peluquerías manipulan una diversidad de productos de uso profesional, cada uno de estos contienen fórmulas que son complejas, pueden contener sustancias químicas que suelen ser clasificadas peligrosas más que todo para la salud. Lastimosamente dentro de las especificaciones

por los fabricantes y distribuidores no se detallan estas sustancias y no son distinguidas por el personal del sector. Los productos de peluquería se muestran en líquido, crema, gel, pasta o polvo, siendo de manera obligatoria en la mayoría de los momentos combinar dos o más productos primitivamente de usarlo en el cabello del cliente. Durante la elaboración se puede realizar en recipientes de material plástico y para mezclar se utiliza una espátula para que esta sea de forma homogénea, suele aplicarlos directamente ya sea con las manos o con la ayuda de brochas, espátulas o esponjas.

Al momento de la elaboración de los trabajos de peluquería, los estilistas pueden exponerse a diferentes riesgos químicos peligrosos al entrar en contacto directo estos productos con la piel y así mismo por inhalación de productos volátiles ya que se pueden evaporar durante la aplicación, en especial si es inevitable el uso de herramientas de calor.

2.1.3 Protocolos de bioseguridad

La bioseguridad es un conjunto de medidas preventivas que son predestinadas a conservar el control de factores de riesgos laborales procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, obteniendo la prevención de impactos nocivos que infrinjan contra la salud y seguridad del trabajador, visitante y medio ambiente. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2014)

Medidas preventivas

- ✓ Lavar las manos con jabón líquido.
- ✓ Utilizar mascarilla N95.
- ✓ Usar guantes de nitrilo.
- ✓ Utilizar lentes de Bioseguridad.
- ✓ Cuando amerite utilizar bata o mandil.

Manejo de desechos

- ✓ Todos los desechos contaminados deben ser inspeccionados por un gestor ambiental autorizado.
- ✓ Todos los desechos deberán ser puestos en funda de color roja hasta el 75% de su capacidad y deben ser sellados.

- ✓ Seguir todos los protocolos de seguridad.
- ✓ No se debe utilizar joyas, anillos, pulseras, entre otros, al efectuar un procedimiento.
- ✓ No se debe ingerir alimentos en el área de trabajo.

2.2. Manuales Administrativos

2.2.1. Definición de Manual

Según (Múnera Torres, 2002), define al manual como la representación por medio la cual los procesos de la empresa se gestionan y aquellos métodos que se pueda aprovechar de manera veraz de cómo funciona la empresa. Por otra parte (Diamond, 1983), también define a la palabra manuales como un medio en que se puede consultar información técnica y que se disponen a través de pasos simples.

2.2.2. Definición de Manuales Administrativos

Para (Valencia Rodríguez, 2012) un manual administrativo es un instrumento que está elaborado metódicamente en la que se detalla cada una de las actividades que son ejecutadas por los miembros de una entidad y la manera que debe ejecutarse, ya sea vinculada o desunidamente. Asimismo, asegura que lo fundamental de los manuales administrativos es dar a conocer a los empleados el perfil de funciones y responsabilidades, descripción de actividades, protocolos, objetivos u otros para alcanzar la eficacia en el trabajo.

El autor (Hernández Orozco, 1996), indica que es un documento en el que se describe la información legítima e importante de la empresa. Es un extracto, una recolección de contenidos escogidos y fácilmente de localizar. En el manual se describe detalladamente las gestiones, incluso se define el quién y cómo debe realizarse. Además de ser esencia del estudio, la proyección y la representación, las metodologías, los equipos y los materiales.

La Universidad Rafael Landívar, registra a un manual de procedimiento, donde se establece que son documentos que se utilizan como el medio en que comunica,

coordina los registros y en el que se transmite la información de manera metódica y técnica de la empresa como los antecedentes de la empresa, los protocolos, los procedimientos y aquellos criterios que hacen que los desempeños de las actividades se realicen de la forma correcta y eficaz.

2.2.3. Ventajas de los manuales administrativos

Según (Diaz L. F., 2005) las ventajas de los manuales administrativos son:

- ✓ Contribuyen como referencia de forma semejante que ayuda a descartar el desorden, la inseguridad y la duplicidad de información.
- ✓ Reducen la supervisión de manera frecuente.
- ✓ Favorecen en la disminución del tiempo y así como los recursos que son asignados para la investigación.
- ✓ Usan de base para el adiestramiento y la formación en servicio.
- ✓ Impiden el uso de procedimientos erróneos y proporcionan el reconocimiento y elaboración de procedimientos nuevos.
- ✓ Ayudan a controlar el desempeño de las operaciones y impiden su transformación parcial.

2.2.4. Tipos de Manuales Administrativos

Según (Gomez, 2017) Existen varias tipologías de manuales, entre los más destacados son:

- **De organización**

El manual de organización es aquel en el que se describen de manera integral los métodos, instrucciones y gestión de las empresas. Es decir, se muestra de forma jerárquica la empresa, en la que se especifica la distribución y las responsabilidades y las actividades que se desenvuelven en cada una de las áreas.

- **Departamental**

El manual departamental se analiza detalladamente el cómo efectuar los diferentes trabajos que se realizan en cada una de las áreas de la empresa. Es un prototipo de manual que detalla cada una de las actividades que deben realizar los empleados en función a las responsabilidades asignadas y que con claridad se asigne a cada una de las áreas de manera eficientemente.

Es un manual que se utiliza con el propósito de que la autorización de cada una de los trabajos se ejecute de una manera más rápida y eficiente.

- **De política**

No es completamente formal en todo lo que a su contenido, y su principal objetivo es establecer de la manera en la que se administra y inspecciona la empresa. El manual de política es aquel que normaliza la dirección de la empresa.

- **De finanzas**

El manual de finanzas es aquel en que se inspecciona los bienes patrimoniales a una organización. El manual va dirigido al área de contabilidad, generalmente corresponde al tesorero o cajero de la propia organización.

- **De procedimientos**

El manual de procedimientos se encarga de describir paso a paso lo que debe de seguirse para poder ejecutar una actividad en la organización de la forma apropiada o persiguiendo las políticas, comportamiento o valores de la organización.

- **De técnicas**

Es semejante al manual de procedimientos, solo que en esta se describe de manera minuciosa como se debe desarrollar cada una de las actividades de las diferentes áreas de manera concreta y efectiva.

- **Manuales múltiples**

Como lo dice el nombre se dedican a varios asuntos. Cualesquiera que estos sean muestran las políticas de forma general de la organización de manera concisa y precisa. Asimismo, se logra examinar la gestión de la organización.

- **De puesto**

El manual de puesto, es aquel en el que se expone de manera concreta cuáles son las ocupaciones y responsabilidades pertenecientes a cada persona en la organización. En el manual se especifica cada uno de las actividades, particularidades y responsabilidades del puesto de trabajo.

- **Manuales de bienvenida**

La principal función de este manual es utilizar como prólogo la historia de la organización, sus inicios hasta la actualidad, asimismo presentando la visión y valores de la empresa.

Normalmente al empleado, se le da el manual de bienvenida con el reglamento interno en el que se manifiesta los derechos como los compromisos internos referente al puesto de trabajo.

En sí, los manuales de bienvenida instruyen de tal forma la historia de la organización con el objetivo de dar a conocer la misión, la visión, los valores y la razón por la cual la organización está operando en el mercado, asimismo de qué manera esta contribuye a la sociedad que corresponde.

- **De calidad**

El manual de calidad instituye los fundamentos de la organización de manera concreta concernientes a la calidad del sistema. En aquel manual se define la calidad imperceptible que debe poseer los productos o servicios que brinda una organización y asimismo los procedimientos que se debe seguir para alcanzar la calidad.

- **De sistema**

Se elabora al igual que se va desarrollando el sistema de la organización, en el que se muestra cómo está desarrollado y cómo marcha el sistema de manera explícita. Este manual puede estar desarrollado asimismo por un conjunto de manuales que de manera conjunta comprenden en su integridad del sistema.

- **Manuales administrativos**

Los manuales administrativos están enfocados al plano de la contabilidad y finanzas de la compañía y en este se muestran las labores y compromisos de cada una de las plazas. Existen diferentes tipos de manuales administrativos, como:

- **Macro-administrativo**

Se encarga de coleccionar los datos de un área de la organización, en la que se detalla la información en forma general, en esta se describe más información que en otros manuales administrativos.

- **Micro-administrativo**

Se encarga de recoger información de un área de la empresa, pero de una manera más minuciosa y explícita que el manual macro-administrativo.

- **Meso-administrativo**

Son aquellos que intervienen cada una de las actividades de más de una organización, con este manual lo que se quiere buscar es encargarse de gestionar de manera óptima a nivel administrativo diferentes organizaciones.

2.3. Manuales de procedimiento

2.3.1. Definición de Procedimientos

En 1997, según (Prieto, 1997), procedimiento es un conjunto de pasos claramente identificados, que permite trabajar de la manera correcta y que contribuye a reducir la posibilidad de errores o de incidente. Además, se lo delimita como la forma de establecer las operaciones que se ejecutan del mismo modo.

Según (Gómez Ceja, 1997) expresa que un procedimiento es un proceso de forma ordenada y secuencial sistematizada que se relacionan entre sí, y que se componen de un módulo, en función de la elaboración de una tarea determinada en el ámbito establecido de estudio.

Un procedimiento comprende cada una de las tareas que desarrollan los empleados, los tiempos, los recursos tanto materiales como tecnológicos, la metodología de estudio y la revisión para alcanzar completamente su funcionamiento.

2.3.2. Definición de Manual de Procedimientos

Según (Entrepreneur Staff, 2017) se afirma que un manual de procedimientos es un documento fundamental de gran ayuda para la correcta operatividad de la organización y es un instrumento sumamente valioso que nos ayuda a mantener la calidad en cada uno los procesos de la empresa y los métodos para una excelente gestión.

Para (Franklin, 2009) los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”. Es decir que los manuales de procedimientos forman parte de un instrumento hábil que contiene información secuencial de los procesos relacionados entre sí, se establece en un mecanismo para la elaboración de una tarea determinada en una empresa.

(Gómez Ceja, 1997) Lo describe así “El manual de procedimientos es un instrumento que acoge la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas”.

Un manual de procedimientos es un documento que es de inspección interna, el cual se crea con la finalidad de adquirir una información de forma minuciosa, sistemática, metodología e exhaustiva en la que se detalla cada una de las responsabilidades, como

políticas, la descripción de las funciones a cargo y procedimientos de las diferentes actividades que se ejecutan en una empresa (Gómez G. , 2001).

2.3.3. Objetivos de un manual de métodos y procedimientos

Según (Gómez G. , 2001) los objetivos primordiales de los manuales son:

- ✓ Establecer las tareas que se deben ejecutar internamente en la organización para la obtención de las metas para los cuales fue creada y definir las que se pretenden realizar.
- ✓ Si no se cuenta con una estructura organización es necesario definirla de acuerdo a los puestos que existen y es de gran importancia validar esta estructura a fin de que esta contribuya a mejorar la productividad de la organización y a disminuir gastos financieros.
- ✓ Contribuye en la mejora de la productividad de la organización a través del análisis de la manera que se ejecuten las tareas, tiempos y movimientos, necesidades de adiestramiento o perfeccionamiento de destrezas, indagando en todo tiempo la eficiencia o cambiar las actividades del puesto para mejorar la productividad.
- ✓ El sostenimiento de una línea de autoridad para perfeccionar las inspecciones de la empresa.
- ✓ La descripción clara de las ocupaciones y las responsabilidades de cada área, así como la descripción de las actividades de la empresa, despejando cualquier duda posible.
- ✓ Un procedimiento contable que proporcione una adecuada, completa y estricta información de los resultados tanto operativos como de la organización.

2.3.4. Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

Según (Vivanco Vergara, 2017) las ventajas de manuales de procedimientos:

- ✓ Ayudan en la enseñanza y formación de los empleados.
- ✓ Favorecen en la inducción al puesto.
- ✓ Detalla cada una de las tareas del puesto de trabajo.

- ✓ Proporcionan la interacción entre todas áreas de la organización.
- ✓ Muestran las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- ✓ Suministran la descripción de las funciones al personal.
- ✓ Proveen una visión completa de la organización a los empleados.
- ✓ Sirve como guía del trabajo a elaborar.
- ✓ Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.

2.3.5. Características de un manual

Según (Cabrera, 2009) las características principales son:

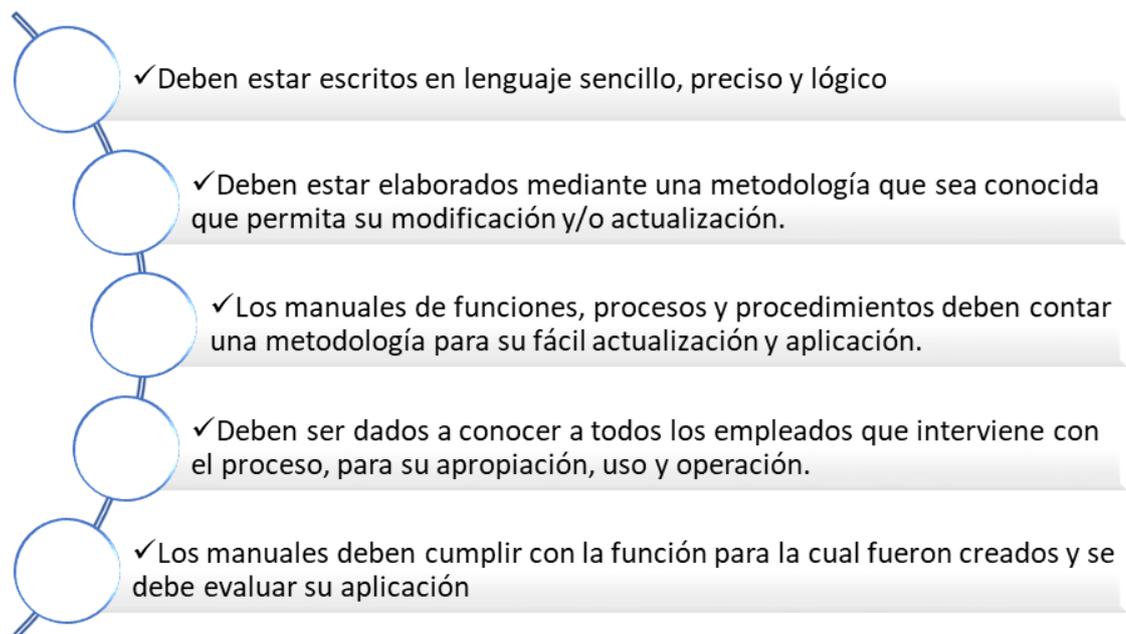


Figura 2. Características de un manual. Elaboración propia

2.3.6. La importancia de contar con un manual de procedimiento

Es significativo reiterar la importancia de contar con un manual de procedimientos según (Procem Consultores, 2017).

a) Estandarizar conocimientos

El tener un manual de procesos, hace que la organización imparta su cultura a todos los empleados, los productos y servicios que ofrece la empresa que se da a los clientes siempre será el mismo, sin afectar quien los realice. Por ellos es necesario

no solo elaborar un manual de procesos, sino instruir a los empleados para hacer que realmente se cumpla en su totalidad lo que dice el manual. Asimismo, contribuye a la reducción de las fallas y los reprocesos.

b) Permite consultar información.

El contar con la documentación de las actividades, hará que el personal tenga dónde buscar sus dudas en relación a los procesos. (Procem Consultores, 2017)

Al momento de consultar en el manual de procesos, ayudará a que los trabajadores se acostumbren a contar con un manual y de esta manera comenzarán a utilizarlo cada vez que tengan una duda. Es necesario recalcar que los procesos siempre van mejorando, por ende, este manual se debe ir actualizándose de tan modo que los empleados cuenten con un documento de consulta siempre.

c) Facilidad para capacitar

El contar con un manual de procesos actualizado es de gran importancia ya que nos permite con facilidad instruir a los empleados, además a al personal nuevo empiece con la lectura del manual y enamorándolo de la cultura de la empresa. Cuando un empleado es capacitado, este se siente tan motivado amará su trabajo y tratará bien a los clientes.

d) Permite la apertura a la mejora continua

Es de gran importante mencionar la mejora continua se cimienta mediante: encuestas de satisfacción, resultados de auditoría, requerimientos de la gerencia, entre otros. Asimismo, por la contribución del personal que interviene en cada uno de los procesos.

El empoderamiento hacia los trabajadores, ayudará a que ellos se sientan motivados y fieles hacia tu organización, de esta manera poco a poco inicias las mejoras en los cambios al proceso, y es un recurso de gran ayuda que tienes en tu empresa. (Procem Consultores, 2017)

2.3.7. Pasos para elaborar un manual de procedimientos

Según (Rodríguez C. , 2015) hay que seguir los siguientes pasos:

1. Definir el contenido:
 - Introducción.
 - Objetivos.
 - Áreas de aplicación.
 - Responsables.
 - Políticas.
 - Descripción de las operaciones.
 - Formatos.
 - Diagramas de flujo.
 - Terminología.
2. Recopilación de información.
3. Estudio preliminar de las áreas.
4. Elaboración de inventario de procedimientos.
5. Integración de la información.
6. Análisis de la información.
7. Graficar los procedimientos.
8. Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.
9. Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

2.3.8. Contenido del manual de procedimientos

Según (Gómez G. , 2001) el contenido debe ser:

1. Título y código del procedimiento.
2. Introducción: Explicación corta del procedimiento.
3. Organización: Estructura micro y macro de la entidad.
4. Descripción de los procedimientos

- 4.1 Objetivos del procedimiento
 - 4.2 Normas aplicables al procedimiento
 - 4.3 Requisitos, documentos y archivo
 - 4.4 Descripción de la operación y sus participantes
 - 4.5 Gráfico o diagrama de flujo del procedimiento
- 5. Responsabilidad: Autoridad o delegación de funciones dentro del proceso.
 - 6. Medidas de seguridad y autocontrol: Aplicables al procedimiento.
 - 7. Informes: Económicos, financieros, estadísticos y recomendaciones.
 - 8. Supervisión, evaluación y examen: Entidades de control y gestión de autocontrol.

2.3.9. Cómo diseñar un manual de procedimientos

Para conseguirlo con éxito según (Entrepreneur Staff, 2017) son ocho los puntos que debes cuidar y seguir:

- 1. Delimitar el orden que tendrá un manual de procedimiento. Cada significado demanda de características explícitas y específicos.
- 2. Es sumamente importante saber que no todos los manuales tienen semejante composición, algunos que van encaminados al operador del proceso o al operador de la franquicia, es necesario que se identifique quiénes van a ser los beneficiarios del manual ya que se debe manejar las palabras adecuadas.
- 3. Concretar si se crea un instrumento por puesto, área o si es para toda la empresa. Esta sistematización ayudará a estar al tanto si requiere diseñar manuales o guías operativas para cada asunto.
- 4. Concretar las políticas que van a definir el trabajo que va a realizar de cada trabajador, en el que determina los componentes que se deben de medir y valorar en el trabajo habitual.
- 5. Identificar y escoger los primordiales procesos de la empresa.

6. Transcribir el manual de una forma rápida, emprendedora, sintetizada y asequible.
7. No caer en lo antiguo.
8. No dejar de lado que se debe principiar por establecer tu empresa. Este instrumento obtiene todo el detalle del proceso tanto productivo, legal y técnico de la empresa

2.4. Productividad Laboral

2.4.1. Definición de productividad

Al término productividad se le han atribuido una gran variedad de significados, por ello con frecuencia se le ha usado ambiguamente, sin embargo, Según (Gómez Ceja, 1997) en la actualidad se acepta como una relación entre los bienes o servicios producidos y los factores o insumos empleados para ello. El índice así obtenido expresa el grado de aprovechamiento de los recursos y es, por tanto, un indicador de eficiencia al producir un bien o servicio.

La definición de productividad puede darse en función de todos los factores que intervienen en los procesos considerados, aunque también puede referirse a un solo factor en particular.

2.4.2. Factores que afectan la productividad

Hay factores que afectan la productividad de una organización, es importante identificarlos y ver en como la organización puede opacar sus efectos negativos, y también robustecer los de hecho positivo, al diseñar estrategias que impresionen en los resultados. Hay componentes de los que la organización no puede tener el cien por ciento del control y estos los factores externos, por ello es de gran importancia que se diseñen estrategias que nos ayuden a desafiar aquellas circunstancias desfavorables y beneficiarnos de aquellas oportunidades, por lo cual se necesita de un monitoreo continuo e investigaciones del entorno cambiante.

Así mismo existen componentes internos y que impactan, pero pueden ser monitoreados por la organización, entre estos son: movimiento de personal, incidencias de trabajo, tiempos muertos, falta de materia prima, desperdicio, obsolescencia de los equipos, calidad de la materia prima, adiestramiento del personal, comercialización y asignación del personal, programación del trabajo, destitución de capital y crédito y salario, entre otros. Los componentes internos son de gran oportunidad para el aumento de la productividad, se transforman en elementos estratégicos, ya que la planificación debe ser diseñada bajo indicios de que el mejoramiento de la producción va a depender de la unificación.

Se recogen algunos factores que afectan la productividad de acuerdo a distintos autores.

Fernández, Avella y Fernández, en el 2003 señalan que los factores que impactan en la productividad de la organización son dos: los internos que bajo control de la organización y los externos que no pueden ser controlados por la organización.

Fernández, Avella y Fernández, en el 2006, clasifican tres subsistemas de factores internos:

- ✓ Subsistema Cultura: Percibe las reglas, dogmas, valores que pueden estar incluidos o evidentes en una empresa y son aquellos que gobiernan del modo en que actúa una persona.
- ✓ Subsistema Dirección: es el responsable de complementar tanto al personal, la tecnología y el capital de tal manera que su uso sea eficaz y dominar los procesos para examinar la mejor forma de beneficiar todos los recursos eficientemente.
- ✓ Subsistema Operaciones: Conlleva las tareas precisas para producir de acuerdo a las especificaciones del cliente, comprende a las personas, materia prima, metodologías y dinero.

2.4.3. Planes y estrategias para el mejoramiento de la productividad

(Naime, Botini y Monroy, 2010) mencionan varios planes y estrategias para mejorar la productividad estos son:

Seguridad del trabajador: discernimiento y manejo de las normas de seguridad

Estrategias:

- a. Crear costumbres de higiene y seguridad referentes a los entornos tanto físico, ambientales en que desempeñan sus actividades a cargo en la organización.
- b. Buscar potenciales circunstancias que pongan en riesgo el desarrollo normal de los procedimientos, de forma de precaver incidentes.
- c. Enseñar a los empleados mediante capacitaciones, publicaciones, referente al valor de acatar las reglas, protocolos e instrucciones establecidos dentro de la organización.

Disciplina: compromiso de cumplir con los deberes y obligaciones que exige el trabajo y la misión de la empresa, actuando de manera ordenada.

Estrategias:

1. Condicionar y generalizar normas de trabajo acordes con el desempeño de las tareas.
2. Administrar y inspeccionar el desempeño de las tareas decretadas por todos los integrantes de la empresa.
3. Sembrar en los empleados cualidades para desenvolverse de acuerdo a criterios anticipados en la empresa.

Ética-Honestidad: conducta con estricto apego a principios y valores morales

Estrategias:

- a. Plantear, sensibilizarse y poner en práctica un código de ética.
- b. Promover la puesta en práctica de procedimientos que apliquen la gestión al logro de las metas

Responsabilidad: cumplir en forma eficiente con los deberes y obligaciones

Estrategias:

1. Promover un desempeño organizacional basado en trabajar mejor y con más motivación.
2. Sensibilizar a todos los miembros de la organización en la importancia de asumir el compromiso de realizar las tareas de acuerdo al deber ser.

Trabajo en equipo: trabajar para alcanzar un objetivo común, con un alto grado de responsabilidad.

Estrategias:

- a. Promover el esfuerzo grupal para superar los resultados a obtener de manera individual
- b. Reconocer los esfuerzos grupales.

2.5. Bases Teóricas

2.5.1. Teoría clásica de la Administración según Fayol

La teoría cotidiana más popular como clásica de la administración contrasta por la calidad en la repartición y en las labores que debe poseer una organización para obtener la eficacia. (Motivacion.Laclavedelexito, 2014)

La definición de Fayol comienza desde una representación resumida, íntegra y completa de la organización, inicia con el movimiento somático y organizado de la empresa.

Esta teoría se concentra en detallar la estructura para certificar la eficacia en todas las piezas comprometidas, sean estas áreas o individuos que acarrean labores. La tarea funcionaria no debería ser molestia para los directores, sino un compromiso que debe ser cooperado junto con los colaboradores. Fayol estableció otros acontecimientos propicios para la eficacia en el contorno administrativo y, consecuentemente, para el beneficio de la empresa. (Motivacion.Laclavedelexito, 2014)

Para Fayol, la ocupación administrativa está constituida por cinco componentes:

- ✓ **Coordinación.** Referente a todas las acciones de la organización.
- ✓ **Control.** Señala los efectos dando pie en lo proyectado.
- ✓ **Previsión.** Establece una manifestación de operación.
- ✓ **Organización.** Instituye una repartición dual de trabajos.
- ✓ **Dirección.** Administra todos los esfuerzos al objetivo habitual.

Según (Tomas, 2011) refiere que los 14 principios sobre la administración de Henry Fayol son:



Figura 3. Los 14 principios sobre la administración de Henry Fayol

Elaboración propia.

2.5.2. Escuela de la administración científica de Taylor

Taylor es el creador de la corriente conocida como organización científica del trabajo. La tendencia que lo direcciona es la eliminación de tiempos muertos y la pérdida de capital entre otro, que parte de instrucciones científicas.

Taylor hace una comparación entre producción y productividad según (Erra, 2001):

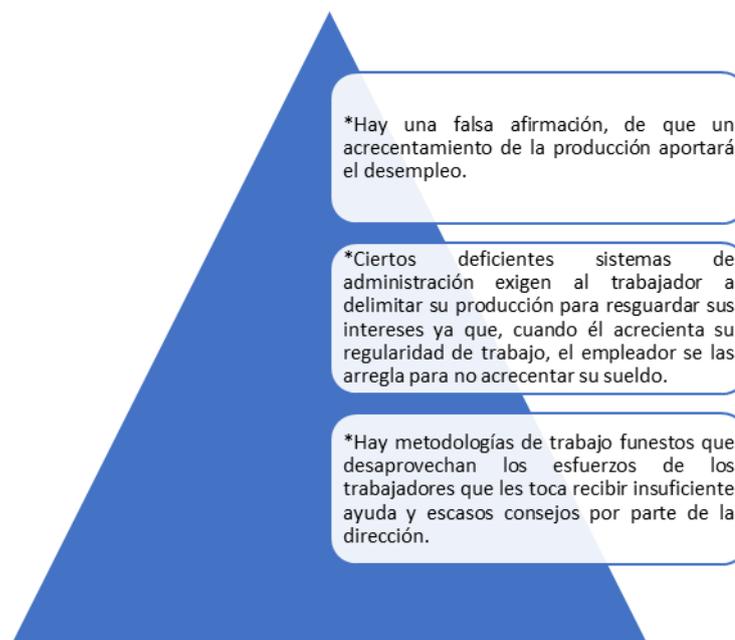


Figura 4. Taylor hace una distinción entre producción y productividad

Elaboración Propia

2.5.3. Teoría de la burocracia de Max Weber

Según (Santos Hernández, 2009) Weber puntualizó la burocracia como “ la forma más eficiente de organización teniendo en cuenta la complejidad de los aparatos estatales, de las dependencias gubernamentales y pensando en las necesidades de sociedades cambiantes y dinámicas”

Para (Santos Hernández, 2009) Max Weber identificó las siguientes normas básicas primordiales para el desarrollo burocrático:

Los puestos componen la médula primordial para la colectividad estudiantil, docente y administrativos, las promociones y nombramientos deben estar ligadas puntualmente a la preparación académica y profesionalismo del individuo demostrando su capacidad productiva, de acuerdo a sus aptitudes serán remunerados en función a sus actividades.

La acción democrática y la transparencia son el resultado de los elementos que pueden llevar a cabo el modelo actualmente, ya que del trabajo de los miembros burocráticos en el establecimiento puede pender la disposición de elección de los que la conforman.

Una burocracia se considera como los niveles de dirección que necesitan de varias aprobaciones para la toma de cualquier decisión. Una segunda particularidad de la burocracia, es el conflicto para despedir a los empleados. La burocracia hace que todo sea dificultoso y con un costo elevado y que por último termine sin hacer nada.

Según (Robbins & Coulter, 2010, p. 29) para Weber la organización debe contar con

- ✓ **División del trabajo:** Las responsabilidades de los colaboradores son acordes a sus funciones, las cuales deben estar bien definidas desde el principio.
- ✓ **Jerarquía de autoridad:** Los cargos se deben organizar en una jerarquía con una clara cadena de mando.
- ✓ **Selección formal:** Las personas deben ser seleccionadas de acuerdo a sus habilidades técnicas.
- ✓ **Normas y reglamentos formales:** Las reglas deben estar escritas y se debe contar con procedimientos de operación estandarizados.
- ✓ **Impersonalidad:** Las personas deben actuar sobre las exigencias de su cargo y no sobre la base de la amistad, la relación familiar, la pertenencia a una etnia, la religión, entre otros
- ✓ **Orientación profesional:** “Los gerentes son profesionales de carrera, no dueños de las unidades que dirigen”.

2.5.4. Teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas se genera en EE. UU, en el Siglo XX, y fue viable gracias al desarrollo de las ciencias sociales, en específico en el avance de la psicología. “Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración”. (Aguirre Ramírez, 2013)

Entre los individuos que aportaron a la creación de la teoría de las relaciones humanas podemos mencionar a el reconocido Elton Mayo como mayor precursor de la teoría, quien creó el famoso Experimento de Hawthorne, también a Mary Parker Follet y a Kurt Lewin.

Según (Aguirre Ramírez, 2013) esta teoría tiene entre sus características más relevantes las siguientes:

- ✓ Tiene como objeto de estudio la organización como un grupo de personas.
- ✓ Están hechos en base a la psicología.
- ✓ Pueden delegar autoridad.
- ✓ Genera independencia del colaborador.
- ✓ Hace énfasis en las relaciones humanas entre los colaboradores.
- ✓ Generar confianza y empatía en los colaboradores.

Principales aportes de la Escuela de Relaciones Humanas según (Aguirre Ramírez, 2013)

- ✓ Optimizó la representación tradicional de cómo se pensaba la productividad.
- ✓ La labor es una acción significativa para los individuos y en su desarrollo influyen las relaciones sociales e individuales.
- ✓ No es importante tomar en cuenta los factores o recursos materiales, sino darle importancia a los psicológicos que son lo que mejoran la productividad de los trabajadores.

- ✓ Insistió en el valor del estilo del gerente y gracias a esto evolucionaron la formación de los a cargos administrativos.
- ✓ El esmero fue concentrándose cada día más en modificar las destrezas administrativas, en oposición a las habilidades técnicas.
- ✓

Entre los estudios importantes alcanzados desde la ejecución de esta teoría (Aguirre Ramírez, 2013) señala:

- ✓ Los recursos humanos no funcionan solo por sus beneficios propios, asimismo se ajustan al grupo.
- ✓ Los trabajadores son producidos, especialmente, por la necesidad de contribución en las tareas de los grupos sociales en los cuales viven.

2.6. Bases Legales

2.6.1. Política u objetivo del buen vivir al que se articula

Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Este objetivo se articula con el proyecto, porque al realizar el manual de procedimientos el personal de la empresa se busca unificar los procesos y conocer si los trabajadores se encuentran alineados a las políticas y objetivos de la misma, el fin de este proyecto es mejorar la productividad laboral y poder capacitar a los colaboradores en ciertos aspectos que estén teniendo falencias; para en lo posterior conseguir resultados que busca la empresa y de esta manera ellos se sientan a gusto y motivados en su ambiente laboral cumpliendo con todas las leyes para garantizar un trabajo digno.

CAPITULO III

3. Metodología de la Investigación

3.1 Metodología de la Investigación

La metodología de la investigación constituye el medio indispensable para canalizar u orientar una serie de herramientas teórico-prácticas para la solución de problemas mediante el método científico. Según (Hernandez , Fernandez , & Baptista , 2010) Estos conocimientos representan una actividad de racionalización del entorno académico y profesional fomentando el desarrollo intelectual a través de la investigación sistemática de la realidad. El profesional actual, exige una formación consolidada en investigación, puesto que el avance científico-tecnológico así lo requieren; por ello es necesario habilitarlo en el manejo de concepciones, prácticas y actitudes cada vez más científicas acerca de su objeto de estudio, como una de las formas de avivar el espíritu científico que debe rodear todo proceso de investigación a nivel superior.

3.2 Enfoques de la Investigación

3.2.1 Enfoque Cuantitativo

Los estudios cuantitativos lo que quiere analizar es uno o dos fenómenos a través de mediciones numéricas como estadísticas, la cual necesita la recopilación de datos para comprobar una realidad o hipótesis.

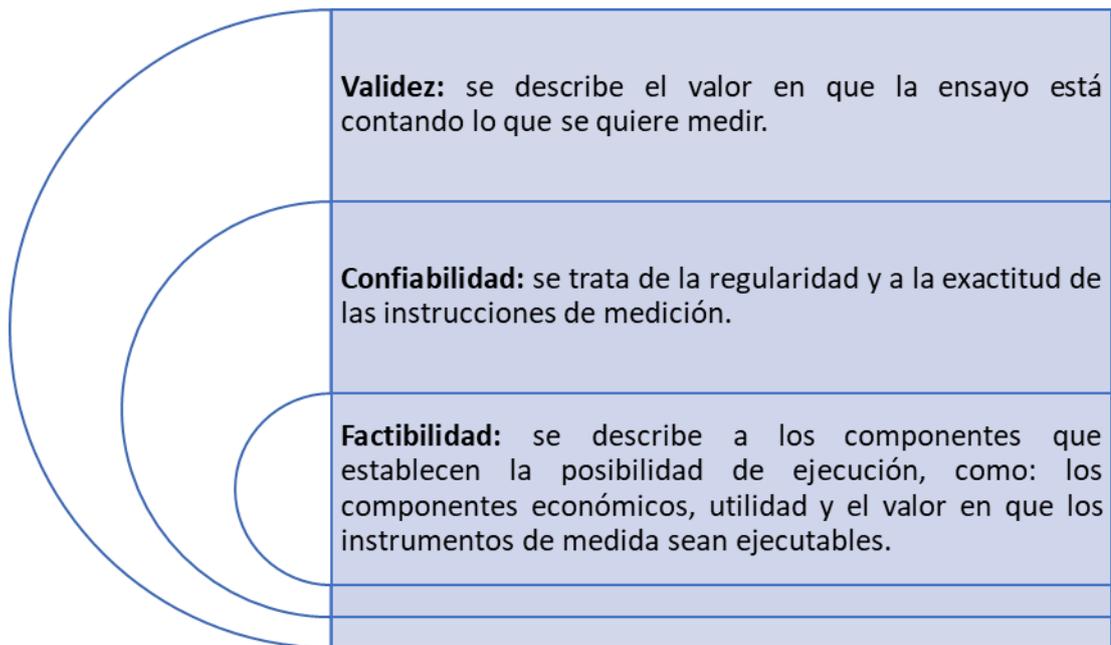


Figura 5. Características de la herramienta de medición

Elaboración propia

Toda herramienta de medición cuantitativo propone (Gómez M. M., 2006, pp. 124-125) seguir de esta manera los procedimientos:

- a) Enumerar las variables que se quieren calcular u observar.
- b) Examinar su definición y entender su concepto.
- c) Se utiliza una herramienta de medición ya desarrollado, procurar que haya confianza y eficacia ya comprobada, debe buscar apropiar la herramienta al argumento de investigación.
- d) Mostrar cómo se tiene que recopilar los datos en cada uno de las variables.
- g) Realizar un ensayo de prueba de herramienta de cálculo.
- h) Modificar y mejorar la herramienta de medición posteriormente del ensayo piloto.

3.2.2 Enfoque Cualitativo

Los autores (Blasco & Pérez, 2007, p. 25), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

Por otra parte, Taylor y Bogdan, citados (Blasco & Pérez, 2007, pp. 25-27) al referirse a la metodología cualitativa como un modo de encarar el mundo empírico, señalan que en su más amplio sentido es la investigación que produce datos descriptivos: las palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable. Desde el punto de vista de estos autores, el modelo de investigación cualitativa se puede distinguir por las siguientes características:

- ✓ La investigación cualitativa es inductiva. Los investigadores desarrollan conceptos y comprensiones partiendo de pautas de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos. Los investigadores siguen un diseño de investigación flexible, comenzando sus estudios con interrogantes vagamente formuladas.
- ✓ En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. Se estudia a las personas en el contexto de su pasado y las situaciones actuales en que se encuentran.
- ✓ Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos han creado sobre las personas que son objeto de su estudio. El investigador interactúa con los informantes de un modo natural y no intrusivo.
- ✓ Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas. Desde un punto de vista fenomenológico y para la investigación cualitativa es esencial experimentar la realidad tal como otros la perciben. Siendo de esta manera que el investigador cualitativo se identifica con las personas que estudia para poder comprender cómo ven las cosas.
- ✓ El investigador cualitativo aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones. El investigador ve las cosas como si ellas estuvieran ocurriendo por primera vez. Nada da por sobrentendido, todo es un tema de investigación.

- ✓ Para el investigador cualitativo todas las perspectivas son valiosas. No busca la verdad o la moralidad, sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas. A todas las ves como a iguales.
- ✓ Los métodos cualitativos son humanistas. Al estudiar a las personas cualitativamente, llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad o en las organizaciones. Aprendemos sobre conceptos tales como belleza, dolor, fe, sufrimiento, frustración y amor, cuya esencia se pierde en otros enfoques investigativos.
- ✓ El investigador cualitativo da énfasis a la validez en su investigación. Los métodos cualitativos nos permiten permanecer próximos al mundo empírico. Están destinados a asegurar un estrecho margen entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace. Observando a las personas en su vida cotidiana, escuchándolas hablar sobre lo que tienen en mente y viendo los documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificatorias.
- ✓ Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio. Ningún aspecto de la vida social es demasiado trivial como para no ser estudiado.
- ✓ La investigación cualitativa es un arte. Los investigadores cualitativos son flexibles en cuanto al método en que intentan conducir sus estudios, es un artífice. El científico social cualitativo es alentado a crear su propio método. Se siguen lineamientos orientadores, pero no reglas. Los métodos sirven al investigador; nunca es el investigador esclavo de un procedimiento o técnica.

3.2.3 Enfoque Mixto

Es la composición de uno y otro enfoque, nace de la búsqueda de investigación de forma mixta, en la que contiene las mismas particularidades de cada uno de ellos. (Ruiz Medina, 2012).

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010)

El enfoque a implementar en la investigación sobre la empresa Paulova Palacios, se llegó a la conclusión de que es mixto, ya que se van a implementar instrumentos de recolección de datos tanto cualitativos como cuantitativos. Uno de los instrumentos que se utilizará será la entrevista, misma que se le realizará al gerente general de la empresa para conocer los procedimientos que realizan las estilistas en su puesto de trabajo. Y el otro enfoque será la encuesta directamente a las estilistas que desarrollan los procedimientos.

3.3 Tipos de Investigación

3.3.1 Investigación Exploratoria

Este tipo de investigación se efectúa para saber de qué el tema se hablará, que nos ayude a “adaptarnos” con relación a alguna cosa que desconocíamos. Los efectos de esta investigación nos proporcionan una perspectiva o discernimiento ligero del tema, siendo el primer camino necesario para cualquier tipo de busca de información que se pretenda efectuar posteriormente.

3.3.2 Investigación Descriptiva

Esta investigación consiste en llevar a conocer las situaciones, procesos, personas es decir el entorno que se quiere estudiar. La cual no procura obtener el más alto nivel descriptivo; sino en planear lo más importante de un escenario.

La investigación descriptiva no consiste únicamente en acumular y resolver datos. El investigador debe determinar el análisis y los métodos que comprenderá el mismo.

3.3.3 Investigación Correlacional

Esta investigación tiene como propósito calcular el nivel de correlación entre las variables. La intención de este estudio es estar al tanto de cuál es el comportamiento de las variables con relación a las otras que están relacionadas entre sí. (Sanchez, 2012)

3.3.4 Investigación Explicativa

Este tipo de investigación no solo narra el problema o anomalía observada, lo que busca exponer las razones por las cuales esta se originaron en el entorno examinado.

Esta investigación indaga más sobre cómo crear las causas en diferentes tipos de estudio, creando conclusiones y esclarecimientos para desenvolver las teorías, fortaleciendo o no la teoría originaria. (Universia, 2017)

Es el tipo de investigación que responde a la pregunta ¿Por qué la investigación?, se determinan las causas y efectos, mediante las hipótesis.

La investigación que se implementara en el proyecto, es la explicativa, ya que nos va a permitir conocer los diferentes aspectos, a través de la descripción de las actividades, personas y procesos minuciosamente.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

Según (Wigodski, 2010) es el total de personas, objetos o medidas que tienen algunas características similares visibles en el lugar e instante definitivo. Al momento de efectuar una investigación es necesario recordar ciertas particularidades que son fundamentales al escoger la población que vamos a estudiar, de las cuales mencionaremos a continuación:

- ✓ **Homogeneidad.** - todas las partes de la población deben tener las mismas particularidades de acuerdo a las variables que van a tomar en cuenta en la investigación.

- ✓ **Tiempo.** - se describe al ciclo de tiempo donde se situaría la población de utilidad. En la que se tiene que definir en qué tiempo va ser l estudio el estudio si en la actualidad o si la población será de años atrás.
- ✓ **Espacio.** - se trata del sitio en que se sitúa la población de utilidad. Es importante entender que no se puede abarcar demasiado debido a la falta de tiempo y recursos por tal motivo debemos limitarlo ya sea a un área o entidad determinado.
- ✓ **Cantidad** – se refiere al tamaño de la población, es sumamente significativo ya que esto ayuda a definir el tamaño de la muestra a elegir, al mismo tiempo la falta de recursos nos restringe la amplificación de la población a investigar. (Wigodski, 2010)

La población del presente trabajo de investigación, consta de 14 personas del área de Producción de Paulova Palacios, es un beauty atelier que cuenta con 7 estilistas en la matriz ubicada en Vía a la Costa y 7 estilistas en la sucursal ubicada en Samborondón.

3.4.2 Muestra

La muestra es un conjunto verdaderamente característico de la población.

Existen varios tipos de muestreo. El tipo de muestra que se necesite usar dependerá de la aptitud y cuán característico se desee hacer el estudio de la población. (Pita Fernández, 1997). Existen varios tipos:

- ✓ **Aleatoria** - cuando se escoge eventualmente y cada órgano tiene semejante congruencia de ser incluido.
- ✓ **Estratificada** - cuando se desglosa en estratos o subgrupos según las variables o particularidades que se intentan averiguar. Cada estrato debe pertenecer equitativamente a la población.
- ✓ **Sistemática** - cuando se instituye un modelo o criterio al elegir la muestra. Ejemplo: se interrogará a una persona por cada diez que se detecten.

El muestreo es imprescindible para el investigador debido a que es difícil de tratar de entrevistar a todo un segmento de la población por dificultad de tiempo, entre otros. Al escoger una muestra se selecciona una parte población, pero se debe tomar en cuenta que esta debe ser bastante representativa para que posteriormente se pueda sistematizar con seguridad. (Pita Fernández, 1997)

El beauty atelier cuenta con gerente general, area de RR.HH, area de Marketing, atencion al cliente, estilistas, auxiliares de estilistas, asistente administrativo, asistente de limpieza y mensajero. Se recolectará información mediante una entrevista dirigida al Gerente General en la cual se indagará sobre los procedimientos de la empresa. También se llevaran a cabo encuestas que ayudarán a medir la productividad de los miembros del Area de Producción Paulova Palacios S.A.

3.5 Conceptualización de las variables

Tabla 1. *Conceptualización de variables*

Variable Dependiente	Conceptualización
Manual de Procedimientos	Para (Franklin, 2009) los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”.
Variable Independiente	Conceptualización
Productividad Laboral	En la actualidad se acepta como una relación entre los bienes o servicios producidos y los factores o insumos empleados para ello. El índice así obtenido expresa el grado de aprovechamiento de los recursos y es, por tanto, un indicador de eficiencia al producir un bien o servicio. La definición de productividad puede darse en función de todos los factores que intervienen en los procesos considerados, aunque también puede referirse a un solo factor en particular. (Gómez Ceja, 1997)

Elaboración propia

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que son utilizados por expertos para obtención y análisis de la información. Los instrumentos pueden ser: el cuestionario, la entrevista, encuesta, observación, grupo focal, diagrama de flujo, etc.

3.7 Entrevistas

En su sentido más amplio, una entrevista de investigación es un sistema de obtención de información oral, que puede darse en uno o varios sentidos, ya que puede ser tomada como una conversación entre el investigador y el sujeto de estudio (Galan, 2009)

Las interrogantes en una entrevista se direccionan a la obtención de información que se necesita investigar. Las interrogantes se elaboran según los lineamientos de investigación.

Existen tres tipos de entrevistas según (Mejia Jervis, 2017): la estructurada, la no estructurada y la semi estructurada, a continuación, hablaremos de cada una de estas.

3.7.1 Entrevista de investigación estructurada

Este tipo de entrevista de investigación estructurada se preside por un itinerario de interrogantes normalizadas. Estas interrogantes se diseñan de la misma forma y secuencia a cada uno de los objetos de estudio.

Esta entrevista obliga a la preparación de un formulario, que detalla todas las interrogantes que son seleccionadas para la búsqueda de información.

El investigador posee menos autonomía para diseñar las interrogantes al sujeto de estudio. Esta circunstancia restringe la relación particular entre los entrevistados. (Mejia Jervis, 2017)

3.7.2 Entrevista de investigación no estructurada

Esta entrevista es de manera más abierta y flexible, pero hay que tener en cuenta que no debemos desatender los objetivos que fueron determinados en la investigación, primeramente.

La forma de cómo se van a bosquejar las interrogantes, la compilación de contenido, y el número de interrogantes planeadas va a estar en manos del entrevistador.

Señala (Mejia Jervis, 2017) que el estudioso en este tipo de entrevista posee toda la libertad de diseñar las interrogantes de tal forma que se tenga la facilidad de contestar el entrevistado.

La entrevista no estructurada es ventajosa para la elaboración de estudios de forma más minuciosos. Por consiguiente, es utilizada durante el período de prueba de la investigación para trazar materiales de recopilación de los antecedentes.

3.7.3 Entrevista de investigación semi-estructurada

Este tipo de entrevista es compuesto en donde se debe contar con un itinerario de interrogatorios para realizarle al sujeto de estudio. No obstante, las interrogantes son de manera abiertas, de esta forma accedemos a que el entrevistado pueda facilitar una contestación más libre, profunda y completa. (Mejia Jervis, 2017)

La entrevista de investigación semi-estructurada, facilita a que el entrevistado pueda combinar sus respuestas y profundizar en temas que no estuvieron planeados primeramente en el itinerario de interrogantes.

La entrevista que se aplicará al Gerente General, en la cual realizará el levantamiento de información de los procedimientos de la empresa y responsabilidades del cargo de estilista. Esta entrevista se la realizará con el fin de responder algunas de las preguntas

que el personal que ocupa el cargo no podría responder, como es el caso de la experiencia y procedimientos establecidos dentro de la organización.

3.7.4 Encuesta

La encuesta es una técnica de recolección de datos que consta de una serie de preguntas estandarizadas hechas a una muestra representativa de la población de la que buscamos obtener información. Es una técnica útil para cualquiera que busque recopilar datos.

Según (QuestionPro, 2018) existen diferentes tipos de encuestas entre las más importantes se encuentran:

- ✓ **Respuesta abierta:** Estas permiten al encuestado tener la libertad de responder libremente cada pregunta, esto permite obtener respuestas más profundas y también obtener respuestas en las que no había pensado, sin embargo, el problema de este tipo de encuestas es que es muy difícil de cuantificar, por el contrario, se deben interpretar las respuestas.
- ✓ **Respuesta cerrada:** En este tipo, los encuestados deberán elegir alguna de las posibles opciones, su principal ventaja es que son más fáciles de cuantificar, sin embargo, en ocasiones ninguna de las opciones refleja el pensamiento de los participantes, para ello, siempre es recomendable añadir la casi “otro”.

La encuesta será realizada a todos los miembros del área de producción y serán de respuesta cerrada, cuya finalidad es saber el nivel que tienen las estilistas en conocimientos sobre los procesos de la empresa y las responsabilidades que conlleva el cargo que ocupan, ya que no existe ninguna herramienta implementada que les permita consultar como llevar a cabo los procesos químicos que se desarrollan en la empresa y la descripción de cada una de sus responsabilidades que deben realizar en el área de trabajo.

3.7.5 Formato Entrevista

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
ENTREVISTA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION
Dirigida a: Directiva Paulova Palacios S.A.
Cargo: Gerente General
Objetivo: Entrevistar a la Gerente General y fundadora de la compañía para conocer sobre las funciones y los procesos que deben realizar el personal del área de producción.
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cómo define a su empresa?2. ¿Cuál es la descripción general de las actividades de una estilista?3. ¿Qué aptitudes deben tener las personas que ocupen el cargo de estilista?4. ¿Qué competencias técnicas debe tener una estilista?5. ¿Qué tipos de conocimiento profesional debe tener una estilista?6. Experiencia requerida para el cargo de estilista7. ¿Cuáles son los procesos químicos que se llevan a cabo en el área de producción?8. ¿Existe algún protocolo a seguir que no sea cumplido por las estilistas durante el proceso?

Figura 6. Formato de entrevista. Elaboración propia

3.7.6 Formato de la Encuesta

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL				
Encuesta sobre Productividad Laboral de Producción en Paulova Palacios S.A.				
Dirigida: Personal del Área de Producción de Paulova Palacios S.A				
Cargo: Estilista				
Objetivo: Aplicar a todos los miembros del área de Producción de Paulova Palacios S.A. una encuesta para medir el grado de productividad laboral y conocimientos sobre procedimientos de la empresa.				
	Totalment e	Parcialment e	Ningun a	-
¿Conoce con detalles cuáles son sus funciones y responsabilidades?				
	Totalmente	Parcialmente	Ninguna	-
¿En el momento en el que ingreso a la empresa se le dieron instrucciones específicas acerca de las que iban a ser sus funciones?				
	Totalmente	Parcialmente	Ninguna	-
¿Considera usted que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral que le correspondió?				
	Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

¿Alguna vez ha realizado actividades que crea que no corresponden a su cargo?				
	Totalmente	Parcialmente	Ninguna	-
¿Las estilistas temporales reciben la suficiente formación e información que les permita trabajar de forma clara y concisa?				
	SI	NO	-	-
¿Cree necesario el diseño de un manual de procedimientos?				
	Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
¿Le han correspondido tareas de otros trabajadores (sobrecarga laboral), llevándolo al incumplimiento de sus labores?				
	SI	NO	-	-
¿Cree Ud que con la implementación de un Manual de funciones la productividad va a mejorar?				

Figura 7. Formato de la encuesta. Elaboración propia

CAPITULO IV

4. Paulova Palacios

4.1 Historia de la Empresa

Paulova Palacios surge como un emprendimiento que cuenta con as de 5 años de presencia y trayectoria en el mercado. Desde el comienzo de las actividades Paulova Palacios inicia como una estilista y colorista guayaquileña. Antes de formarse como estilista profesional en Nueva York estudió artes plásticas, historia del arte y publicidad; así como también maquillaje profesional aquí en el país, conocimientos que contribuyeron a convertirse en gerente de su propio Beauty Atelier.

Tras su creación, se ha ido construyendo y direccionando la visión del mismo, en ir más allá de un diseño capilar, sino que ha ido enfocando su expertise en comprender las verdaderas necesidades de la mujer ecuatoriana; traduciendo de modo correcto y oportuno, las tendencias actuales a la práctica. El trabajo que se realiza es principalmente correctivo, para así darle un nuevo estilo, apariencia y salud a cabellos dañados o maltratados.

4.2 Objetivos Estratégicos

- ✓ Invertir en capacitaciones e implementaciones de nuevos servicios en el año 2018.
- ✓ Promover y desarrollar una cultura de servicio orientada al posicionamiento de la imagen institucional en el periodo 2018- 2019
- ✓ Mejorar la estructura salarial de acuerdo a los resultados obtenidos de las evaluaciones de desempeño en el 2018.

4.3 Misión

Vivir la experiencia Paulova Palacios con un servicio integral de calidad para la mujer.

4.4 Visión

Ser reconocidos como los líderes en tendencias e innovación para la belleza de la mujer.

4.5 Principios y Valores

- ✓ Lealtad
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Calidad
- ✓ Innovación

4.6 Servicios que Ofrece

- ✓ Diseños de Color
- ✓ Tratamientos de Reparación Capilar
- ✓ Maquillaje y Peinado
- ✓ Productos de Cuidado Capilar

4.7 Análisis e Interpretación de Resultados.

4.7.1 Análisis de la Entrevista

En agosto del 2018, en la ciudad de Guayaquil, se realizó un levantamiento de información en la empresa Paulova Palacios S.A. El objetivo de esta entrevista es recoger información relevante para realizar el Manual de Procedimientos para mejorar la productividad laboral en las estilistas del Beauty Atelier.

Esta entrevista es realizada con fines académicos con relación al Trabajo de Titulación de la carrera de Psicología Organizacional del Semestre A. La entrevista fue realizada a la Gerente General de la empresa Paulova Palacios S.A.

Un beauty atelier es un salón de belleza que no solo ofrece un servicio de peluquería, sino que muestra una nueva faceta de la misma, al brindar una experiencia inigualable, cuidando los detalles más importantes para una mujer, como su belleza, pero no solo externa, sino interna, al empoderarla y hacerla sentir confiada de sí misma. Dentro de

la entrevista con Paulova Palacios Gerente General de la empresa se pudo conocer el significado de vivir la experiencia de un servicio y cambiar la mente de los clientes al ofrecer un servicio de calidad, personalizado y realizado con responsabilidad. Es importante recalcar que, aunque es una pequeña empresa que nació de un emprendimiento personal, la formación profesional que obtuvo a partir de conocimientos tomados en el extranjero ha permitido formar a sus estilistas en la parte técnica, que evoluciona y cambia muy rápido debido a las tendencias y modas que impone el mundo de la belleza en general.

En cuanto a las aptitudes y competencias que debe tener una estilista en su beauty atelier es principalmente trabajar en equipo, adaptabilidad al medio y estar dispuesto a aprender continuamente, es por esto que el área de producción es parte esencial de los procesos que se realizan en la empresa, al realizar servicios artesanales que requieren mucha precisión, Es necesario que las estilistas cuenten con una formación básica en cuanto conocimientos de peluquería, el cual servirá de base para el entendimiento de las técnicas y procesos que son creados y modificados continuamente por Paulova Palacios, contar con una experiencia mínima de 6 meses es importante para la contratación del personal de producción.

Los procesos de producción mayormente incluyen químicos, que deben ser manipulados de la forma correcta siguiendo medidas de protección y protocolos de bioseguridad para asegurar la experiencia del cliente y cuidar del personal en el salón, en cuanto a los procesos no solo lo químico es importante, la mano de obra, las decisiones de color, y el correcto uso de productos dependiendo del diagnóstico previo conversado con el cliente son factores importantes que determinaran el resultado final, es por esto que es necesario contar con el manual ya que será de gran ayuda para establecer de manera clara y sin problemas de comunicación interna , esto se verá reflejado en la satisfacción del cliente.

En conclusión, la información recogida en esta entrevista es de suma importancia para la elaboración del Manual de Procedimientos del área de Producción para mejorar la productividad de las estilistas, con el respectivo instructivo de uso.

4.7.2 Tabulación de Encuestas

	Totalmente	Parcialmente	Ninguna	-
¿Conoce con detalles cuáles son sus funciones y responsabilidades?	5	9	0	0
	Totalmente	Parcialmente	Ninguna	-
¿En el momento en el que ingreso a la empresa se le dieron instrucciones específicas acerca de las que iban a ser sus funciones?	5	8	1	0
	Totalmente	Parcialmente	Ninguna	-
¿Considera usted que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral que le correspondió?	6	7	1	0
	Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
¿Alguna vez ha realizado actividades que crea que no corresponden a su cargo?	0	4	8	2
	Totalmente	Parcialmente	Ninguna	-
¿Las estilistas temporales reciben la suficiente formación e información que les permita trabajar de forma clara y concisa?	9	5	0	0
	SI	NO	-	-
¿Cree necesario el diseño de un manual de procedimientos?	14	0		
	Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
¿Le han correspondido tareas de otros trabajadores (sobrecarga laboral), llevándolo al incumplimiento de sus labores?	7	7	0	0
	SI	NO	-	-
¿Cree Ud que con la implementación de un Manual de funciones la productividad va a mejorar?	14	0	0	0

Figura 8. Resultados de las encuestas a las estilistas de Paulova Palacios S.A. Elaboración propia

Pregunta 1. ¿Conoce con detalles cuáles son sus funciones y responsabilidades?

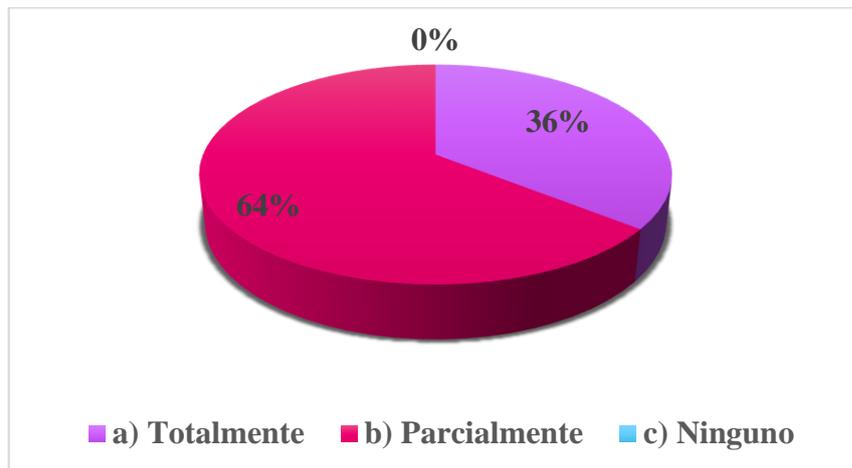


Figura 9. Conocimiento de funciones y responsabilidades

A través de las respuestas de las estilistas de la empresa Paulova Palacios S.A. se pudo determinar que el 64 % considera que conoce a detalle cuáles son sus funciones y responsabilidades, el 36% considera que tiene parcialmente claras sus funciones y responsabilidades.

Esto puede generar confusión debido a que generan reprocesos dentro de las actividades que realiza el área de producción.

Pregunta 2. ¿En el momento en el que ingreso a la empresa se le dieron instrucciones específicas acerca de las que iban a ser sus funciones?

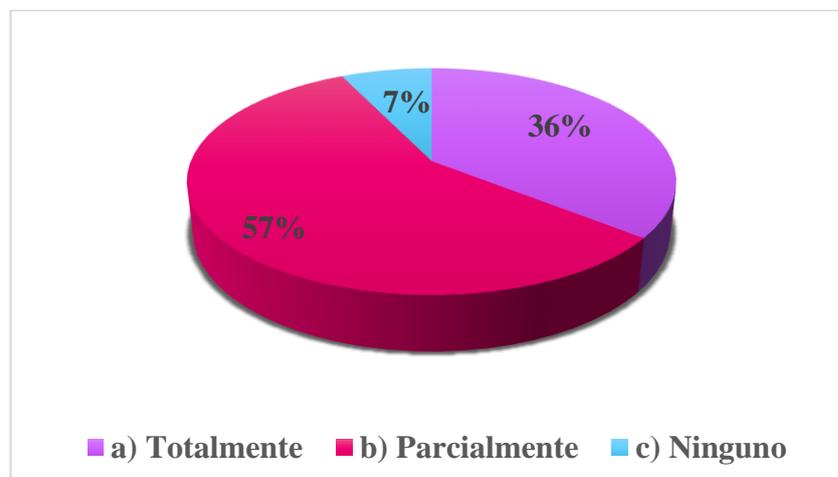


Figura 10. Conocimiento de funciones al ingreso a la empresa. Elaboración propia.

El 57% de las estilistas están totalmente de acuerdo en las instrucciones que se le dieron al momento de ingresar a la empresa sobre sus funciones, el 36 % está parcialmente de acuerdo y finalmente el 7% considero que no se dio ninguna instrucción específica de las funciones que iba a realizar.

Esto genera una falta de comunicación interna y genera entorpecimiento en la productividad.

Pregunta 3. ¿Considera usted que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral que le correspondió?

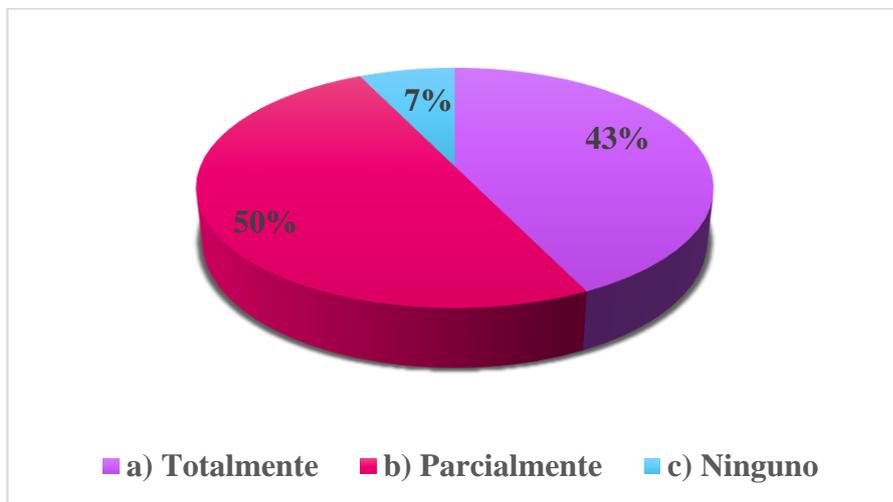


Figura 11. Efectividad de la inducción. Elaboración propia

El 50% considera que la inducción dada por la empresa fue totalmente efectiva, el 43% considera que parcialmente pudieron adaptarse al ambiente laboral, mientras que el 7% considera que no se sintió conforme con la inducción por ende no pudieron adaptarse fácilmente.

Pregunta 4. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea que no corresponden a su cargo?

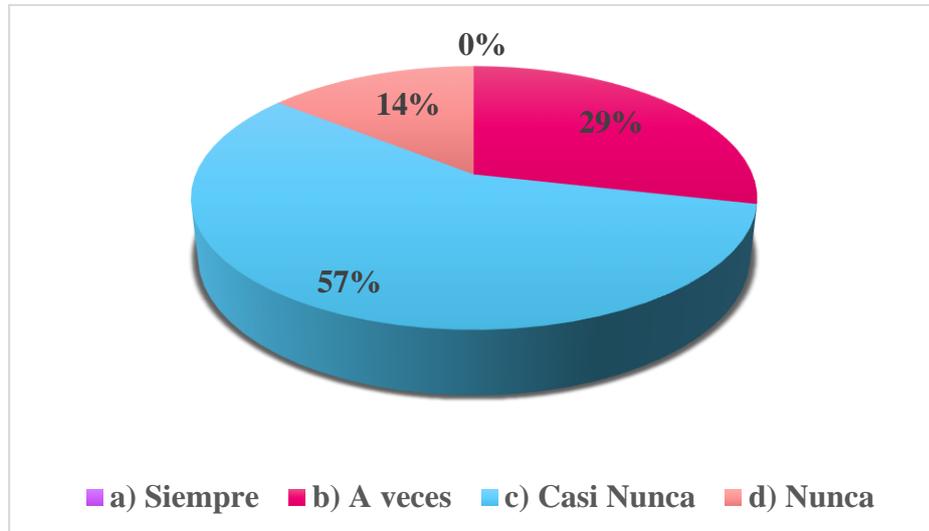


Figura 12. Actividades que no corresponden a su cargo. Elaboración propia

El 57% considera que siempre realiza actividades que no le corresponden a su cargo, mientras que el 29% considera que a veces realiza este tipo de actividades y el 14% considera que casi nunca realiza actividades ajenas a su puesto.

Pregunta 5. ¿Las estilistas temporales reciben la suficiente formación e información que les permita trabajar de forma clara y concisa?

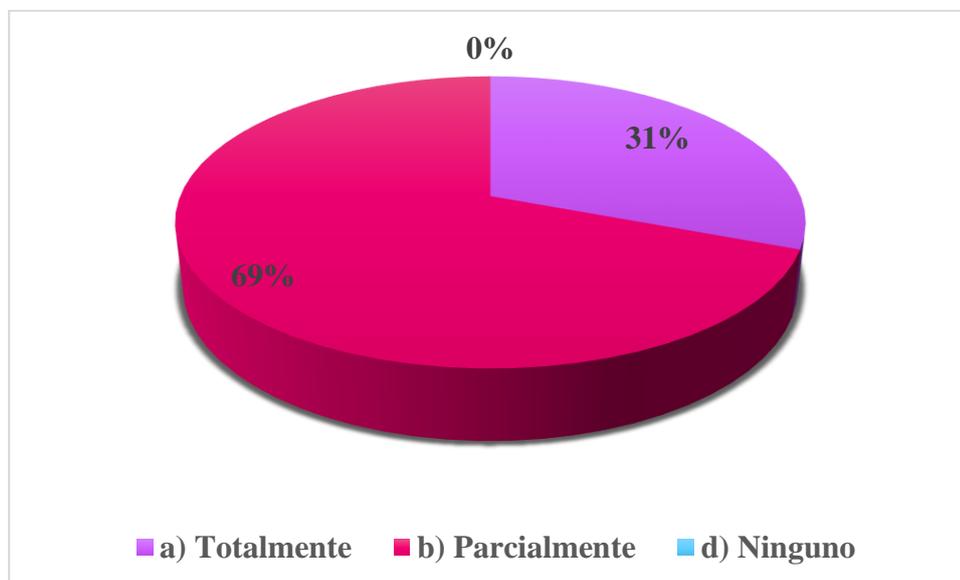


Figura 13. Formación e información suficiente. Elaboración propia

El 69% de las estilistas considera que las estilistas temporales reciben totalmente la información que les permite desarrollarse en su trabajo, mientras el 31% considera que no reciben la suficiente información y por esto no pueden trabajar de manera precisa y se generan dudas dentro del proceso.

Pregunta 6. ¿Cree necesario el diseño de un manual de procedimientos?

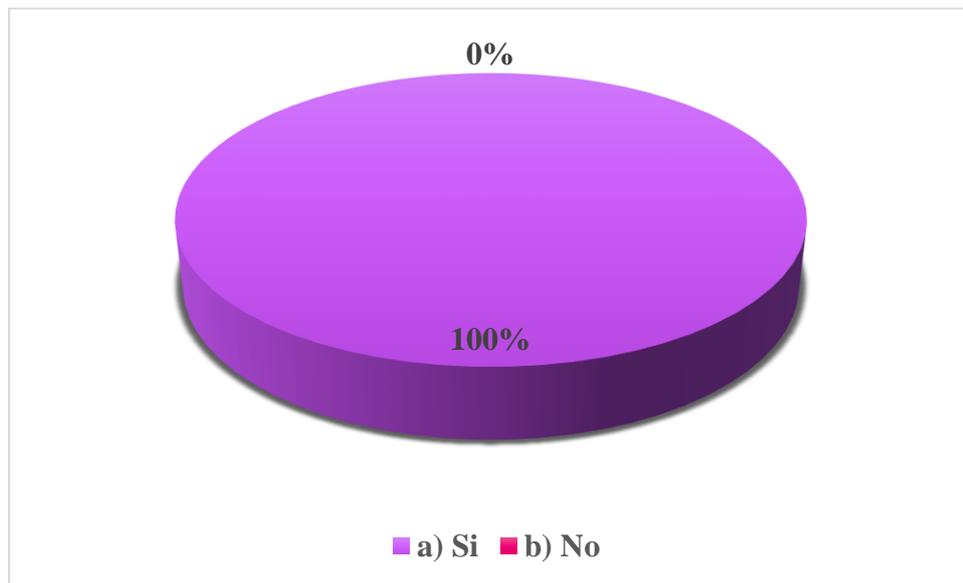


Figura 14. Diseño del manual de procedimientos. Elaboración propia

El 100% de las estilistas considera que es sumamente importante la elaboración y diseño de un manual de procedimientos para tener claro realmente los procesos que se deben de realizar en la empresa.

Pregunta 7. ¿Le han correspondido tareas de otros trabajadores (sobrecarga laboral), llevándolo al incumplimiento de sus labores?

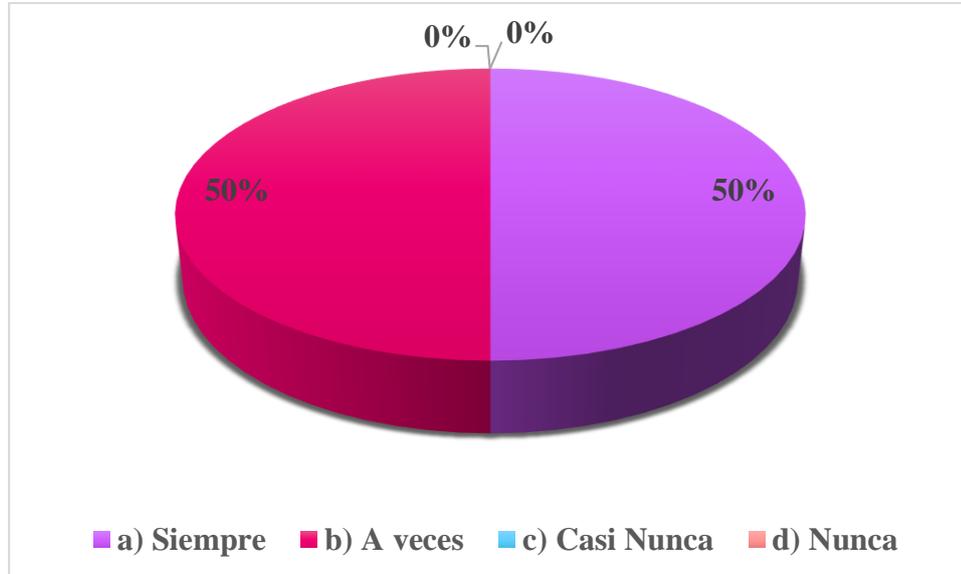


Figura 15. Realiza tareas de otros trabajadores. Elaboración propia

El 50% de las estilistas considera que siempre le han correspondido tareas de otras colaboradoras, mientras el otro 50% considera que a veces sucede esto dentro de la jornada laboral.

Pregunta 8. ¿Cree Ud. que con la implementación de un Manual de funciones la productividad va a mejorar?

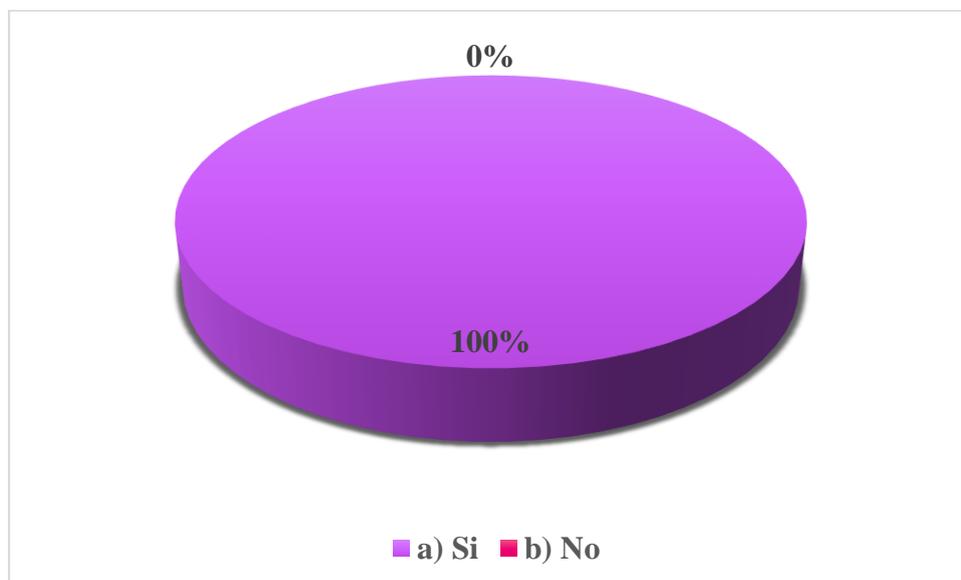


Figura 16. Mejora de la productividad. Elaboración propia

El 100% de las estilistas considera que la productividad va a mejorar cuando se implemente el manual de procedimientos ya que las actividades van a estar plasmadas y podrán consultar en cualquier momento.

Pregunta 9. Resultados Generales

Los resultados generales de la encuesta de Productividad Laboral arroja los siguientes resultados: 64 % considera que conoce a detalle cuáles son sus funciones y responsabilidades, el 36% considera que tiene parcialmente claras sus funciones y responsabilidades, El 57% de las estilistas están totalmente de acuerdo en las instrucciones que se le dieron al momento de ingresar a la empresa sobre sus funciones, el 36 % está parcialmente de acuerdo y finalmente el 7% considero que no se dio ninguna instrucción específica de las funciones que iba a realizar, El 50% considera que la inducción dada por la empresa fue totalmente efectiva, el 43% considera que parcialmente pudieron adaptarse al ambiente laboral, mientras que el 7% considera que no se sintió conforme con la inducción por ende no pudieron adaptarse fácilmente, El 57% considera que siempre realiza actividades que no le corresponden su cargo, mientras que el 29% considera que a veces realiza este tipo de actividades y el 14% considera que casi nunca realiza actividades ajenas a su puesto, El 69% de las estilistas considera que las estilistas temporales reciben totalmente la información que les permite desarrollarse en su trabajo, mientras el 31% considera que no reciben la suficiente información, El 100% de las estilistas considera que es sumamente importante la elaboración y diseño de un manual de procedimientos para tener claro realmente los procesos que se deben de realizar en la empresa, El 50% de las estilistas considera que siempre le han correspondido tareas de otras colaboradoras, mientras el otro 50% considera que a veces sucede esto dentro de la jornada laboral, El 100% de las estilistas considera que la productividad va a mejorar cuando se implemente el manual de procedimientos ya que las actividades van a estar plasmadas y podrán consultar en cualquier momento.

CAPITULO V

5. Diseño del Manual de Procedimientos para mejorar la productividad de las estilistas de la Empresa Paulova Palacios S.A.

El presente capítulo tiene la finalidad de detallar la composición del manual de procedimientos para la empresa. Se realizará un documento en el cual se mencionarán los objetivos, políticas, protocolos, procedimientos dentro del salón, etc.

El manual de procedimientos será de único uso para las estilistas de la empresa, ya que la información fue recolectada por medio de la entrevista realizada al gerente general, Este instrumento servirá de ayuda para tener claros los procesos y funciones que realizan las estilistas al momento de realizar su trabajo. Por lo tanto, esto también servirá de guía para las nuevas estilistas contratadas y facilitará el proceso de adaptación al ambiente y trabajo en equipo, ya que dentro del manual se mencionan paso a paso los procesos químicos, protocolos de bioseguridad, y demás información relevante para desempeñar de manera correcta las actividades laborales del área de producción.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE PRODUCCIÓN



INDICE

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Políticas
5. Estructura Organizativa
6. Descripción de Operaciones (Formato)
7. Revisión y Aprobación
8. Anexos

1. Introducción

Dentro del Manual de Procedimientos se ampliarán los conocimientos teóricos que se han plasmado dentro del presente trabajo de titulación, buscando desarrollar un desempeño eficaz a través de la aplicación de teorías y habilidades adquiridas durante la formación académica a lo largo de la carrera de Psicología Organizacional.

Este Manual de Procedimientos está dirigido al Área de Producción de Paulova Palacios S.A., una organización artesanal encargada del cuidado capilar, en donde se busca implementar este instrumento que servirá como guía para el personal que pertenece a la empresa y podrá ser útil para mejorar la productividad de las estilistas y para realizar futuras capacitaciones del personal.

2. Objetivo

Dar a conocer a las estilistas los procedimientos y protocolos del área de producción para mejorar la calidad de los servicios en la empresa "Paulova Palacios".

3. Alcance (áreas de aplicación)

Este Manual aplica para todas las estilistas de la empresa.

4. Políticas

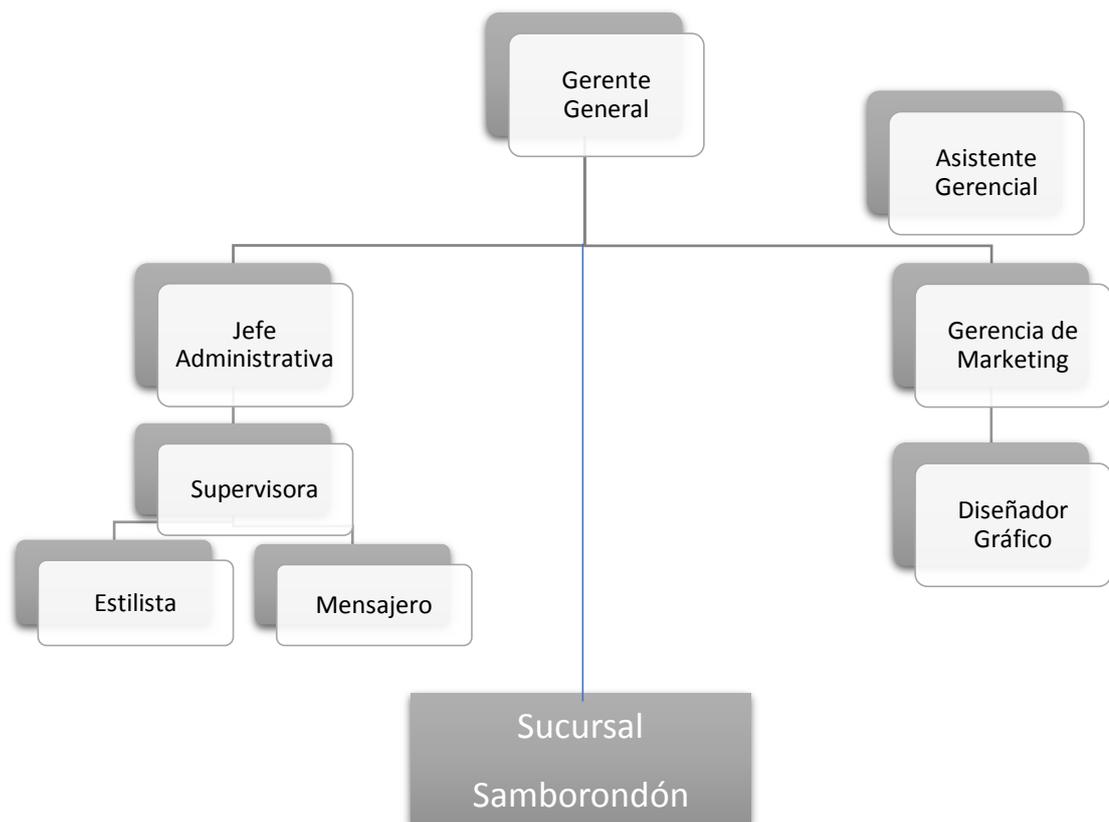
El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre Paulova Palacios Beauty Atelier y sus colaboradoras. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

- La hora de ingreso es a las 9:00am, se considerarán 5 minutos después de las 9:00 como hora de gracia, después de este tiempo será notificado por la supervisora y firmado por la colaboradora como atraso.
- La colaboradora tiene la obligación personal de notificar su asistencia utilizando el sistema de control de la supervisora a quien notificará su hora de llegada.
- Cada atraso sin justificación será considerado para una multa de \$5 a la remuneración mensual, después de 3 atrasos al mes se considerarán otras medidas.
- Considerando las 8 horas laborales, la hora de salida es a las 5:30pm tomando en cuenta los 30 minutos designados para el almuerzo.
- Después de las 5:30 se considerará el pago de horas extras
- El calculo de las horas extras sera el total de su remuneración mensual dividido para 240 el resultado dará el valor de su hora laboral normal y se incrementará un 50% del valor de la misma para el pago de las horas extra.
- IESS: todas las colaboradoras serán afiliadas al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el aporte porcentual según la ley por parte del empleador es del 11,15% y el de la colaboradora del 9,45% un total del 20,6% del sueldo (el aporte total será cubierto por la Empresa sin hacer descuentos obligatorios por la ley a nuestras colaboradoras).
- El pago de bonos adicionales ganados y horas extras al mes, serán adjuntados a su rol de pago y cancelado en las 2 quincenas. Salvo el caso de que el servicio por el cual se recibe el bono sea realizado dentro de las horas extras (ese será cancelado el mismo día)
- Movilización: como beneficio para la colaboradora por parte de la empresa, se considerará el valor de \$5 por concepto de movilización después de la jornada laboral normal a las colaboradoras que no hayan recibido el bono adicional del día.
- Alimentación: como beneficio para la colaboradora por parte de la empresa, se pagará un bono de \$60 adicional a su sueldo destinado al almuerzo (el menú será traído por un chef y se les preguntará día a día su elección del menú)
- El horario de almuerzo será entre las 12:30 y 2:30pm

- Se considerará y asumirá por parte de la empresa un snack de media tarde en los días que no se cumpla el horario de almuerzo normal por motivos de fuerza mayor.
- Uniforme: el valor del uniforme es de \$200 que incluye dos camisetas dos pantalones y un par de zapatos, el cual el 60% es cubierto por la empresa y el 40% por la colaboradora (decisión tomada por unanimidad). En caso se dañen la colaboradora se hará cargo del 100% del costo de lo que le haga falta.
- Horarios de trabajo en feriado: será considerado el pago adicional de los días trabajados, los días de feriados recuperables serán previamente conversados con las colaboradoras y fijados dentro del calendario laboral.
- Por concepto de la implementación de un día adicional de trabajo sea (lunes o martes), se recibirá el pago del día de trabajo en efectivo al final de la jornada laboral. Calculado como: su remuneración mensual dividida para 30.
- Las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada colaboradora y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa, se establecerán turnos rotativos si llegare a haber la necesidad.
- Las horas laborales que no sean cumplidas por concepto de fuerza mayor (es decir que no hayan clientes) serán sumadas y recuperadas sin remuneración extra (hasta que se cumplan las horas no serán consideradas como horas extras)
- Las colaboradoras tienen la responsabilidad de mantener el orden y la limpieza con sus herramientas de trabajo designadas, quien no utilice y mantenga limpias sus herramientas será sancionada por el valor de \$5 mensuales después de las 3 veces que la supervisora llame la atención.
- Las colaboradoras deben mantener su imagen personal, deberán tener su uniforme limpio, estar peinadas adecuadamente y venir maquilladas.
- Las colaboradoras deberán notificar a la supervisora o jefa directa cualquier incertidumbre personal o laboral.
- En caso de solicitar un permiso deberá ser notificado a su jefa directa con 1 semana de anticipación, en caso de permiso por emergencia o fuerza mayor deberá ser notificado en el momento que ocurra.

- En el caso de las faltas deberán ser justificadas con un documento que certifique el porqué de su ausencia, en el caso de no tenerlo se multará a el trabajador.
- No es permitido el uso del celular durante las horas laborales (será guardado al momento de ingresar a la empresa y entregado por la supervisora a la hora de almuerzo y salida). En caso de algún problema personal notificar a la hora de ingreso a la supervisora o jefa directa. En caso de emergencia su familiar también se podrá comunicar al 0981058949.
- En el caso de una queja o revisión solicitada de parte del cliente en donde sea un error cometido por parte de la empresa, el descuento será cubierto de la siguiente manera sobre el total del servicio realizado: 50% cubierto por la empresa, 25% cubierto por la jefa directa 15% cubierto por la supervisora y el 10% cubierto por la colaboradora.

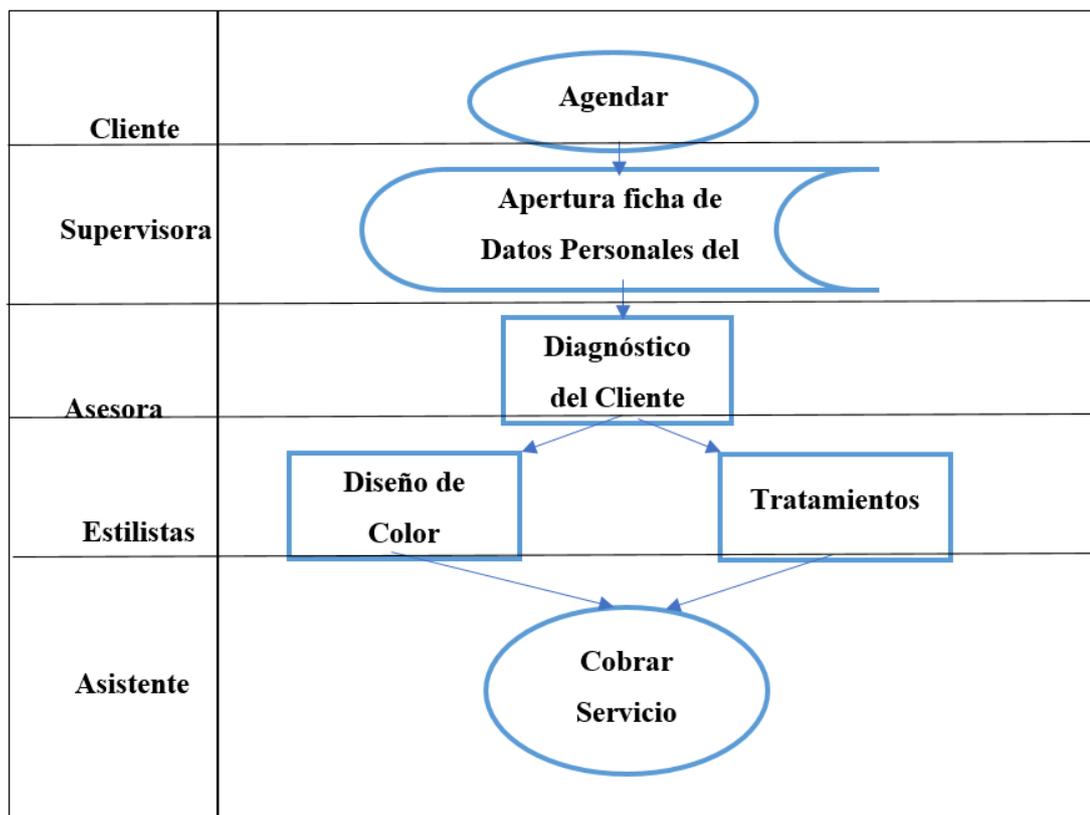
5. Estructura Organizativa



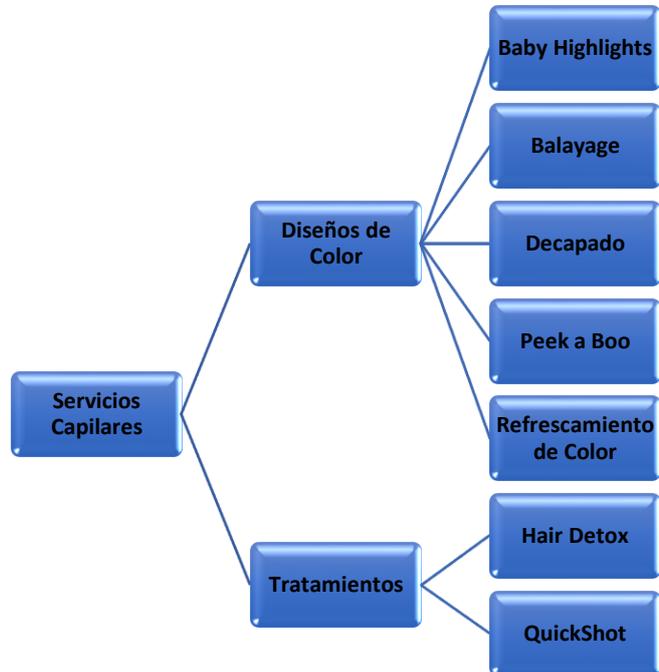
6. Descripción de las operaciones (Formato)

Diagrama General de Operaciones en el Proceso de Producción

Símbolo	Descripción
	Inicio/ Final: representa el inicio y final de un proceso
	Proceso: representa cualquier tipo de pasos en un proceso u operación
	Almacenamiento de Datos o Símbolo de Datos Almacenados: Indica un paso donde se almacenan los datos.



Organigrama de Servicios de Paulova Palacios



Procedimientos

Proceso 1: Preparación del Cabello: Lavado de Cabeza

1. Desinfección de manos del estilista.
2. Retirar objetos como: lentes y joyas del cliente.
3. Sostener el cabello del cliente con un clip para que no interrumpa.
4. Colocar una toalla en forma longitudinal sobre los hombros del cliente y cruce las puntas hacia el frente.
5. Colocar la capa de plástico sobre la toalla y asegúrela; retire los clips del cabello del cliente.
6. Cepillar y desenredar el cabello.
7. Probar la temperatura y presión del agua.
8. Mojar el cabello.
9. Aplicar el shampoo masajeando el cuero cabelludo.
10. Enjuague cuidadosamente y aplicar el acondicionador.
11. Enjuagar con abundante agua cuidadosamente
12. Secar el cabello con una toalla
13. Desenredar el cabello con el cepillo.

Proceso 2: Diseño de color

Procedimiento 2.1. Aplicación del diseño de color Baby Highlights

1. Revisar el Formulario o Ficha del Cliente Tarjeta de Registro de Servicio Químico.
2. Preparación del decolorante en el tazón de plástico (peróxido de hidrogeno y polvo decolorante)
3. Colocación de la toalla alrededor del cuello para proteger al cliente de cualquier químico.
4. Seccionar el cabello con el peine de cola, dependiendo de la línea de peinado del cliente y los puntos de referencia de la ficha química.
5. Realizar particiones según las líneas de mechas determinadas según las directrices del diseño de color.
6. Proceder al tejido o entresacado del cabello con el peine de cola metálica posicionándolo en la hoja de papel aluminio y aplicando el decolorante con la brocha (tiempo de acción aproximada de 20 a 40min).
7. Revisar los aluminios para saber el nivel de decoloración del cabello (En el caso de una decoloración en el nivel deseado, atomizar con agua el cabello y guardarlo en un aluminio nuevo).
8. Si fuera el caso de tinturar entre aluminios (neutralizar/ profundizar/ crecimiento con canas), se procede a atomizar o dividir las zonas en donde se va a tinturar.
9. Proceder al lavado del cabello retirando los papeles aluminio y el exceso de decolorante y/o tinte utilizando agua, shampoo y acondicionador.
10. Quitar el exceso de agua con una toalla y utilizar un cepillo desenredante o detangler evitando hacer fricción para que no se quiebren las puntas del cabello.
11. Proceder a la formulación (mezcla de los tintes semipermanentes con peróxido de hidrogeno de vol.10/ vol. 20) para obtener el color deseado según el nivel de decoloración.
12. Aplicar el tinte con una brocha, se coloca la formulación primero en el crecimiento (aproximadamente entre 3 a 5 minutos).

13. Después de verificar el tono deseado del crecimiento, aplicar la formulación para el resto del cabello (aproximadamente por 5 a 10 minutos).
14. Lavar el cabello con abundante agua para quitar todo exceso de tinte y aplicar una mascarilla de medios a puntas.
15. Quitar el exceso de agua con una toalla y desenredar el cabello con el cepillo detangler.
16. Aplicar el tratamiento capilar (Quickshot) de medios a puntas masajeando el cabello.
17. Luego se utiliza la luz LED del Photon Lizze para que el QuickShot penetre en la hebra y sea más eficiente (se recomienda el uso de las gafas protectoras tanto el cliente como los estilistas).
18. Se procede al amoldado utilizando la secadora y un cepillo redondo de cerdas artificiales dependiendo del diámetro de la herramienta para darle una nueva forma al cabello.
19. Se realiza el corte de puntas en cabello seco si es necesario y a la realización de ondas con el tubo o planchado.
20. Se utiliza productos de acabado como el Serum para darle brillo al cabello
21. El proceso termina con la foto del cabello del diseño terminado y la recomendación de productos para el cuidado capilar.

Procedimiento 2.2. Aplicación del diseño de color Balayage

1. Revisar el Formulario o Ficha del Cliente Tarjeta de Registro de Servicio Químico.
2. Preparación del decolorante en el tazón de plástico (peróxido de hidrogeno y polvo decolorante)
3. Colocación de la toalla alrededor del cuello para proteger al cliente de cualquier químico.
4. Seccionar el cabello con el peine de cola, dependiendo de la línea de peinado del cliente y los puntos de referencia de la ficha química.
5. Realizar particiones según las líneas de mechas determinadas según las directrices del diseño de color.

6. Proceder al tejido o entresacado del cabello con el peine de cola metálica posicionándolo en la hoja de papel aluminio y aplicando el decolorante con la brocha (tiempo de acción aproximada de 20 a 40min).
7. Revisar los aluminios para saber el nivel de decoloración del cabello (En el caso de una decoloración en el nivel deseado, atomizar con agua el cabello y guardarlo en un aluminio nuevo).
8. Si fuera el caso de tinturar entre aluminios (neutralizar/ profundizar/ crecimiento con canas), se procede a atomizar o dividir las zonas en donde se va a tinturar.
9. Rayar de medios a puntas aplicando el decolorador con una brocha sobre el papel aluminio más ancho y con el peine de cola metálica difuminar en la transición.
10. Proceder al lavado del cabello retirando los papeles aluminio y el exceso de decolorante y/o tinte utilizando agua, shampoo y acondicionador.
11. Quitar el exceso de agua con una toalla y utilizar un cepillo desenredante o detangler evitando hacer fricción para que no se quiebren las puntas del cabello.
12. Proceder a la formulación (mezcla de los tintes semipermanentes con peróxido de hidrogeno de vol.10/ vol. 20) para obtener el color deseado según el nivel de decoloración.
13. Colocar la capa protectora al cliente y aplicar el tinte con una brocha, se coloca la formulación primero en los baby highlights (aproximadamente entre 5 a 8 minutos).
14. Después de verificar el tono deseado de los baby highlights, aplicar la formulación para el resto del cabello (aproximadamente por 5 a 10 minutos).
15. Lavar el cabello con abundante agua para quitar todo exceso de tinte y aplicar una mascarilla de medios a puntas.
16. Quitar el exceso de agua con una toalla y desenredar el cabello con el cepillo detangler.
17. Aplicar el tratamiento capilar (Quickshot) de medios a puntas masajeando el cabello.

18. Luego se utiliza la luz LED del Photon Lizze para que el QuickShot penetre en la hebra y sea más eficiente (se recomienda el uso de las gafas protectoras tanto el cliente como los estilistas).
19. Se procede al amoldado utilizando la secadora y un cepillo redondo de cerdas artificiales dependiendo del diámetro de la herramienta para darle una nueva forma al cabello.
20. Se realiza el corte de puntas en cabello seco si es necesario y a la realización de ondas con el tubo o planchado.
21. Se utiliza productos de acabado como el Serum para darle brillo al cabello
22. El proceso termina con la foto del cabello del diseño terminado y la recomendación de productos para el cuidado capilar.

Procedimiento 2.2. Aplicación del diseño de color Decapado

1. Revisar el Formulario o Ficha del Cliente Tarjeta de Registro de Servicio Químico.
2. Preparación del decolorante en el tazón de plástico (peróxido de hidrogeno y polvo decolorante)
3. Colocación de la toalla alrededor del cuello para proteger al cliente de cualquier químico.
4. Seccionar el cabello con el peine de cola, dependiendo de la línea de peinado del cliente y los puntos de referencia de la ficha química.
5. Realizar particiones según las líneas de mechas determinadas según las directrices del diseño de color.
6. Proceder al decolorado del cabello por zonas (de la zona 4 a la zona 1) posicionándolo en la hoja de papel aluminio y aplicando el decolorante con la brocha (tiempo de acción aproximada de 20 a 40min).
7. Revisar los aluminios para saber el nivel de decoloración del cabello (En el caso de una decoloración en el nivel deseado, atomizar con agua el cabello y guardarlo en un aluminio nuevo).
8. Proceder al lavado del cabello retirando los papeles aluminio y el exceso de decolorante utilizando agua, shampoo y acondicionador.

9. Quitar el exceso de agua con una toalla y utilizar un cepillo desenredante o detangler evitando hacer fricción para que no se quiebren las puntas del cabello.
10. Proceder a la formulación (mezcla de los tintes semipermanentes con peróxido de hidrogeno de vol.10/ vol. 20) para obtener el color deseado según el nivel de decoloración.
11. Colocar la capa protectora al cliente y aplicar el tinte con una brocha, se coloca la formulación primero en el crecimiento (aproximadamente entre 15 a 20 minutos).
12. Después de verificar el tono deseado del crecimiento, aplicar la formulación del relleno para el resto del cabello (aproximadamente por 8 a 12 minutos).
13. Lavar el cabello con abundante agua para quitar todo exceso de tinte y aplicar una mascarilla de medios a puntas.
14. Quitar el exceso de agua con una toalla y desenredar el cabello con el cepillo detangler.
15. Aplicar el tratamiento capilar (Quickshot) de medios a puntas masajeando el cabello.
16. Luego se utiliza la luz LED del Photon Lizze para que el QuickShot penetre en la hebra y sea más eficiente (se recomienda el uso de las gafas protectoras tanto el cliente como los estilistas).
17. Se procede al amoldado utilizando la secadora y un cepillo redondo de cerdas artificiales dependiendo del diámetro de la herramienta para darle una nueva forma al cabello.
18. Se realiza el corte de puntas en cabello seco si es necesario y a la realización de ondas con el tubo o planchado.
19. Se utiliza productos de acabado como el Serum para darle brillo al cabello
20. El proceso termina con la foto del cabello del diseño terminado y la recomendación de productos para el cuidado capilar.

Procedimiento 2.2. Aplicación del diseño de color Peek a Boo

- 1.** Revisar el Formulario o Ficha del Cliente Tarjeta de Registro de Servicio Químico.
- 2.** Preparación del decolorante en el tazón de plástico (peróxido de hidrogeno y polvo decolorante)
- 3.** Colocación de la toalla alrededor del cuello para proteger al cliente de cualquier químico.
- 4.** Seccionar el cabello con el peine de cola, dependiendo de la línea de peinado del cliente y los puntos de referencia de la ficha química.
- 5.** Realizar particiones según las líneas de mechas determinadas según las directrices del diseño de color.
- 6.** Proceder al decolorado del cabello en la zona deseada que por lo general es la parte inferior o nuca en la hoja de papel aluminio y aplicando el decolorante con la brocha (tiempo de acción aproximada de 20 a 40min).
- 7.** Revisar los aluminios para saber el nivel de decoloración del cabello (En el caso de una decoloración en el nivel deseado, atomizar con agua el cabello y guardarlo en un aluminio nuevo).
- 8.** Proceder al lavado del cabello retirando los papeles aluminio y el exceso de decolorante utilizando agua, shampoo y acondicionador.
- 9.** Quitar el exceso de agua con una toalla y utilizar un cepillo desenredante o detangler evitando hacer fricción para que no se quiebren las puntas del cabello.
- 10.** Proceder a la formulación (mezcla de los tintes semipermanentes de fantasía con acondicionador) para obtener el color o colores deseados según el nivel de decoloración.
- 11.** Colocar la capa protectora al cliente y aplicar el tinte con una brocha, se coloca la formulación por mechones horizontales o diagonales (aproximadamente entre 20 a 30 minutos).
- 12.** Verificar el tono deseado, si falta aplicar la misma formulación para el relleno en el resto del cabello (aproximadamente por 8 a 12 minutos).

13. Lavar el cabello con abundante agua para quitar todo exceso de tinte y aplicar una mascarilla de medios a puntas.
14. Quitar el exceso de agua con una toalla y desenredar el cabello con el cepillo detangler.
15. Aplicar el tratamiento capilar (Quickshot) de medios a puntas masajeando el cabello.
16. Luego se utiliza la luz LED del Photon Lizze para que el QuickShot penetre en la hebra y sea más eficiente (se recomienda el uso de las gafas protectoras tanto el cliente como los estilistas).
17. Se procede al amoldado utilizando la secadora y un cepillo redondo de cerdas artificiales dependiendo del diámetro de la herramienta para darle una nueva forma al cabello.
18. Se realiza el corte de puntas en cabello seco si es necesario y a la realización de ondas con el tubo o planchado.
19. Se utiliza productos de acabado como el Serum para darle brillo al cabello
20. El proceso termina con la foto del cabello del diseño terminado y la recomendación de productos para el cuidado capilar.

Proceso 3: Refrescamiento de color

Procedimiento 3.1. Refrescamiento de color para diseños Refresh Baby Highlights/Balayage

1. Revisar el Formulario o Ficha del Cliente Tarjeta de Registro de Servicio Químico.
2. Colocación de la toalla y una capa protectora alrededor del cuello para proteger al cliente de cualquier químico.
3. Proceder al lavado de cabello con un shampoo de pH equilibrado y acondicionador.
4. Quitar el exceso de agua con una toalla y utilizar un cepillo desenredante o detangler evitando hacer fricción para que no se quiebren las puntas del cabello.

5. Proceder a la formulación (mezcla de los tintes semipermanentes con peróxido de hidrogeno de vol.10/ vol. 20) para obtener el color deseado.
6. Colocar la capa protectora al cliente y aplicar el tinte con una brocha, se coloca la formulación en el crecimiento o highlights aproximadamente entre 3 a 5 minutos).
7. Después de verificar el tono deseado del crecimiento/highlights escondidos, aplicar la formulación para el resto del cabello (aproximadamente por 5 a 10 minutos).
8. Lavar el cabello con abundante agua para quitar todo exceso de tinte y aplicar una mascarilla de medios a puntas.
9. Quitar el exceso de agua con una toalla y desenredar el cabello con el cepillo detangler.
10. Aplicar el tratamiento capilar (Quickshot) de medios a puntas masajeando el cabello.
11. Luego se utiliza la luz LED del Photon Lizze para que el QuickShot penetre en la hebra y sea más eficiente (se recomienda el uso de las gafas protectoras tanto el cliente como los estilistas).
12. Se procede al amoldado utilizando la secadora y un cepillo redondo de cerdas artificiales dependiendo del diámetro de la herramienta para darle una nueva forma al cabello.
13. Se realiza el corte de puntas en cabello seco si es necesario y a la realización de ondas con el tubo o planchado.
14. Se utiliza productos de acabado como el Serum para darle brillo al cabello
15. El proceso termina con la foto del cabello del diseño terminado y la recomendación de productos para el cuidado capilar.

Procedimiento 3.2. Refrescamiento de color para diseños Refresh/Decapado

1. Revisar el Formulario o Ficha del Cliente Tarjeta de Registro de Servicio Químico.
2. Colocación de la toalla y una capa protectora alrededor del cuello para proteger al cliente de cualquier químico.

3. Proceder a la formulación (mezcla de los tintes semipermanentes con peróxido de hidrogeno vol.10/ vol. 20) para obtener el color deseado.
4. Colocar la capa protectora al cliente y aplicar el tinte con una brocha, se coloca la formulación en el crecimiento aproximadamente entre 15 a 20 minutos).
5. Después de verificar el tono deseado del crecimiento aplicar la formulación para el resto del cabello (aproximadamente por 8 a 12 minutos).
6. Lavar el cabello con abundante agua para quitar todo exceso de tinte y aplicar una mascarilla de medios a puntas.
7. Quitar el exceso de agua con una toalla y desenredar el cabello con el cepillo detangler.
8. Aplicar el tratamiento capilar (Quickshot) de medios a puntas masajeando el cabello.
9. Luego se utiliza la luz LED del Photon Lizze para que el QuickShot penetre en la hebra y sea más eficiente (se recomienda el uso de las gafas protectoras tanto el cliente como los estilistas).
10. Se procede al amoldado utilizando la secadora y un cepillo redondo de cerdas artificiales dependiendo del diámetro de la herramienta para darle una nueva forma al cabello.
11. Se realiza el corte de puntas en cabello seco si es necesario y a la realización de ondas con el tubo o planchado.
12. Se utiliza productos de acabado como el Serum para darle brillo al cabello
13. El proceso termina con la foto del cabello del diseño terminado y la recomendación de productos para el cuidado capilar.

Procedimiento 3.3. Cubrimiento de Canas

1. Revisar el Formulario o Ficha del Cliente Tarjeta de Registro de Servicio Químico.
2. Colocación de la toalla y una capa protectora alrededor del cuello para proteger al cliente de cualquier químico.
3. Proceder a la formulación (mezcla de los tintes semipermanentes para cubrir canas con peróxido de hidrogeno vol. 20) para obtener el color deseado.

4. Colocar la capa protectora al cliente y aplicar el tinte con una brocha, se coloca la formulación en el crecimiento aproximadamente entre 45 a 60 minutos).
5. Después de verificar el tono deseado del crecimiento aplicar la formulación para el resto del cabello (aproximadamente por 8 a 12 minutos).
6. Lavar el cabello con abundante agua para quitar todo exceso de tinte y aplicar una mascarilla de medios a puntas.
7. Quitar el exceso de agua con una toalla y desenredar el cabello con el cepillo detangler.
8. Aplicar el tratamiento capilar (Quickshot) de medios a puntas masajeando el cabello.
9. Luego se utiliza la luz LED del Photon Lizze para que el QuickShot penetre en la hebra y sea más eficiente (se recomienda el uso de las gafas protectoras tanto el cliente como los estilistas).
10. Se procede al amoldado utilizando la secadora y un cepillo redondo de cerdas artificiales dependiendo del diámetro de la herramienta para darle una nueva forma al cabello.
11. Se realiza el corte de puntas en cabello seco si es necesario y a la realización de ondas con el tubo o planchado.
12. Se utiliza productos de acabado como el Serum para darle brillo al cabello
13. El proceso termina con la foto del cabello del diseño terminado y la recomendación de productos para el cuidado capilar.

Procedimiento 3.4. Refrescamiento de color para diseño Peek a Boo

1. Revisar el Formulario o Ficha del Cliente Tarjeta de Registro de Servicio Químico.
2. Colocación de la toalla y una capa protectora alrededor del cuello para proteger al cliente de cualquier químico.
3. Proceder al lavado de cabello con un shampoo de pH equilibrado y acondicionador.

4. Quitar el exceso de agua con una toalla y utilizar un cepillo desenredante o detangler evitando hacer fricción para que no se quiebren las puntas del cabello.
5. Proceder a la formulación (mezcla de los tintes semipermanentes de fantasía con acondicionador) para obtener el color o colores deseados.
6. Colocar la capa protectora al cliente y aplicar el tinte con una brocha, se coloca la formulación en el área del Peek a boo aproximadamente entre 20 a 30 minutos).
7. Lavar el cabello con abundante agua para quitar todo exceso de tinte y aplicar una mascarilla de medios a puntas.
8. Quitar el exceso de agua con una toalla y desenredar el cabello con el cepillo detangler.
9. Aplicar el tratamiento capilar (Quickshot) de medios a puntas masajeando el cabello.
10. Luego se utiliza la luz LED del Photon Lizze para que el QuickShot penetre en la hebra y sea más eficiente (se recomienda el uso de las gafas protectoras tanto el cliente como los estilistas).
11. Se procede al amoldado utilizando la secadora y un cepillo redondo de cerdas artificiales dependiendo del diámetro de la herramienta para darle una nueva forma al cabello.
12. Se realiza el corte de puntas en cabello seco si es necesario y a la realización de ondas con el tubo o planchado.
13. Se utiliza productos de acabado como el Serum para darle brillo al cabello
14. El proceso termina con la foto del cabello del diseño terminado y la recomendación de productos para el cuidado capilar.

Proceso 4: Tratamiento

Procedimiento 4.1. Aplicación del tratamiento Hair Detox

1. Revisar el Formulario o Ficha del Cliente Tarjeta de Registro de Servicio Químico.
2. Colocación de la toalla y una capa protectora alrededor del cuello para proteger al cliente de cualquier químico.
3. Proceder al lavado de cabello con el paso 1, un shampoo de pH ácido o anti residuos.
4. Quitar el exceso de agua con una toalla y utilizar un cepillo desenredante o detangler evitando hacer fricción para que no se quiebren las puntas del cabello.
5. Utilizar el secador para quitar el exceso de agua en el cabello (aproximadamente secar un 40% del cabello)
6. Utilizar herramientas de protección como gafas protectoras y mascarilla para evitar los olores del producto químico.
7. Proceder a la aplicación del paso 2 (producto reestructurante) dejando ½ cm del crecimiento sin tocar en secciones de 1cm.
8. Se empieza con el amoldado utilizando la secadora y un cepillo redondo de cerdas naturales dependiendo del diámetro de la herramienta para darle una nueva forma al cabello.
9. Después del amoldado, se plancha el cabello en una temperatura media en secciones de 1 cm.
10. Dejar enfriar el cabello entre aproximadamente 15 a 20 minutos.
11. Lavar el cabello con abundante agua para quitar todo exceso de producto y se aplica el paso 3, que es un neutralizador para fijar el producto a la hebra capilar.
12. Quitar el exceso de agua con una toalla y desenredar el cabello con el cepillo detangler.
13. Secar el cabello con la secadora a una temperatura media a fría en dirección vertical, a favor de la hebra.
14. Se realiza el corte de puntas en cabello seco si es necesario.
15. Aplicar un Serum Reparador para darle más brillo y suavidad al cabello.

Procedimiento 4.2. Aplicación del tratamiento QuickShot

1. Revisar el Formulario o Ficha del Cliente Tarjeta de Registro de Servicio Químico.
2. Colocación de la toalla y una capa protectora alrededor del cuello para proteger al cliente de cualquier químico.
3. Proceder al lavado de cabello con un shampoo de pH equilibrado y acondicionador.
4. Quitar el exceso de agua con una toalla y utilizar un cepillo desenredante o detangler evitando hacer fricción para que no se quiebren las puntas del cabello.
5. Aplicar el tratamiento capilar en el lavacabezas (Quickshot) de medios a puntas masajeando el cabello.
6. Luego se utiliza la luz LED del Photon Lizze para que el QuickShot penetre en la hebra y sea más eficiente.
7. Se procede al amoldado utilizando la secadora y un cepillo redondo de cerdas artificiales dependiendo del diámetro de la herramienta para darle una nueva forma al cabello.
8. Se realiza el corte de puntas en cabello seco si es necesario y a la realización de ondas con el tubo o planchado.
9. Se utiliza productos de acabado como el Serum para darle brillo al cabello

7. Revisión y Aprobación

Elaborado por: María Cristina Suarez

Revisado por: Génesis Gorozabel

Aprobado por: Paulova Palacios

Firma:

8. Anexos

8.1 Herramientas

Instrumentos o Herramientas a Utilizar



Peine de Moldear: Se utiliza para distribuir y moldear el cabello, la mitad del peine tiene dientes más espaciados y la otra mitad más unidos.



Peines de Cola Metálica: Se utiliza para peinar y partir el cabello; los dientes finos en un extremo del peine se utilizan para peinar el cabello y el extremo en punta se utiliza para hacer particiones.



Clips Seccionadores: Controlan el cabello durante la decoloración y el amoldado.



Cepillo Redondo de Cerdas Artificiales: Estos cepillos ayudan a darle brillo al cabello. Pueden ayudar a alisarlo durante el secado o a crear rizos, ondas, doblar las puntas y dar volumen. Cuánto más volumen quieras dar a tu pelo, más grueso deberá ser el cepillo.



Cepillo Redondo de Cerdas Naturales: Por lo general están hechos de pelo de cerdo o jabalí. Son excelentes para dar brillo al cabello, eliminan la piel muerta y distribuyen los aceites naturales del cuero cabelludo. Son más costosos, pero no causan frizz ni maltratan el cabello.



Cepillo Para Desenredar: Estos cepillos son conocidos también como Detangler. Sus cerdas están hechas de material sintético blando y suave, recubierto de plástico y con una forma redondeada, perfecto para desenredar el cabello, evitando que las puntas se partan.



Tazón de Plástico: Contiene la fórmula de color, tienen una guía de medida que se utiliza para mezclar las cantidades correctas.



Brochas para colorar: Tiene cerdas de nailon con un extremo que se utiliza para aplicar el color y un extremo en punta que se utiliza para realizar particiones en el cabello. Varían de tamaño según la necesidad o comodidad del estilista.



Secadora: Aparato electromecánico creado para echar aire caliente o frío sobre la hebra húmeda, apresurando la evaporación del agua para secar el cabello.



Plancha: Aparato eléctrico utilizado para alisar y modelar el cabello.



Tubo para Ondas: Herramientas con que se puede hacer ondas y definir los rizos.



Photon Lizze: es un dispositivo que sirve para mejorar el efecto de los productos de cuidado del cabello. Utiliza la tecnología LED, que es la emisión de rayos fríos azules de la luz para una mayor seguridad y eficacia en los tratamientos.



Plancha Fría: No es una plancha tradicional para alisar el cabello, se utiliza en frío como herramienta para introducir los tratamientos de reconstrucción capilar o queratinas, es una plancha con infrarrojos y vibración ultrasónica.



Atomizador: Envase en el cual se coloca agua, se utiliza con la finalidad de retirar exceso de productos como decolorador o tinte sin lavar toda el área, para añadir humedad al cabello al momento de cortar o amoldar.



Toallas: Se utilizan como parte del procedimiento de preparación para proteger la ropa del cliente, se utiliza durante todos los procesos.



Capa Protectora: Protegen al cliente y su ropa, de manchas.



Delantal de Protección: Protege la ropa del especialista o estilista contra las manchas.



Gafas Protectoras: evitan que los rayos de la luz LED causen daños en los ojos del cliente y los estilistas.



Guantes Protectores: Protegen las manos durante los servicios químicos, es de uso obligatorio en algunos lugares durante el proceso químico como medida de prevención.



Dispositivo de Medición: Indica las unidades de medida en onzas, se utiliza para medir la formula.



Mesa o Carro Rodante de Color: Proporciona un lugar para apoyar algunos utensilios, suministros y productos.



Bata de Protección: indumentaria para el cliente utilice durante el proceso químico.



Decolorador: Aclara (decolora) la melanina o el pigmento artificial; se utiliza para lograr colores que no se obtienen en un único proceso. Puede ser utilizado en el cuero cabelludo.



Peróxido de Hidrogeno: Colabora en la formación de moléculas de color, se utiliza como agente oxidante en la coloración capilar, disponible en diferentes concentraciones o volúmenes.



Tintes/ Oxidantes Semipermanentes: Agrega tono u oscurece el color existente pero no aclara la melanina natural.



Tintes/ Oxidantes Permanentes: Tonaliza, oscurece o aclara la melanina natural en un único proceso, no puede aclarar el cabello previamente coloreado; permanece en el cabello hasta que se corte o se remueva por medios químicos como un decolorante.



Eliminador de Manchas: Toallas húmedas o líquido especial para eliminar las manchas de color en la piel.



Cronometro o Timer: Permite al estilista controlar el tiempo de procesamiento.



Hoja de Papel Aluminio: Aíslan mechones entresacados o líneas de mechas del cabello sin tratar durante un servicio de color, evitan que los colores se mezclen.



Tijeras: sirven para crear una acción de corte fluida, la forma de hoja eficiente y las condiciones extraordinarias para entresacar confieren al corte de pelo una máxima profesionalidad.



Lavacabezas: Cómodo sillón, confortable en la que se apoya la cabeza y se da el lavado del cabello con el masaje realizado por manos expertas.



Shampoo: Se utiliza para limpiar el cabello y el cuero cabelludo, para eliminar toda materia extraña que incluye suciedad, sebo, cosméticos, spray y residuos de la piel.



Shampoo Acido: Están formulados para tener el mismo pH que el cabello (4.5 a 5.5) y pueden utilizarse en todo tipo de cabello.



Shampoo Alcalino o Purificador: Permite eliminar los residuos la acción es de limpieza profunda especial para comenzar un tratamiento de reparación capilar.



Shampoo Protector de Color: contiene moléculas que protegen la cutícula del cabello, realzan y mantiene el color vivo durante las lavadas.



Acondicionador Humectante: contienen proteínas que penetran en el tallo capilar para unir y retener la humedad del cabello.



Mascarilla: Tratamiento que contribuye al pelo hidratación y pulido perfecto. Perfeccionando la textura y la delicadeza y preserva al pelo de daños porvenires.



Serum: producto de finalizado que se manipula en las puntas del pelo para contribuir absorción y humectacion.



Producto Sin Enjuague o Protector Térmico: Se coloca en cabello seco o o húmedo, en escasa cuantía acariciando entre sí e ir utilizando el producto cabello a cabello, intentando constantemente por la punta antes del acabado o planchado.



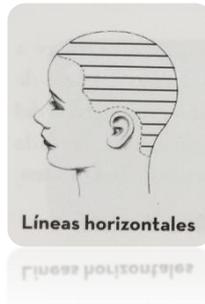
Acondicionador sin Enjuague: producto hidratante a base de agua que se utiliza en el cabello húmedo después del lavado para desenredar el cabello.

8.2 Secciones y Líneas en el Cabello

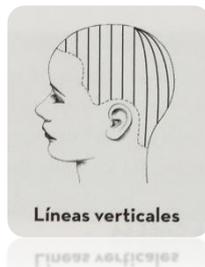
La sección consiste en dividir la cabeza en áreas de trabajo con el objeto de controlar el cabello. Las secciones van determinadas también por los cambios en las líneas de diseño.

Líneas:

- Horizontal



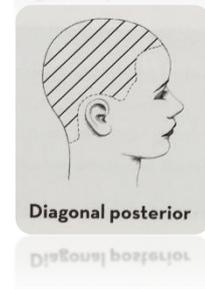
- Vertical



- Diagonales Anteriores



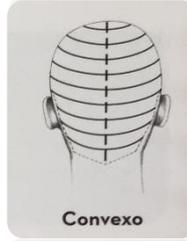
- Diagonales Posteriores



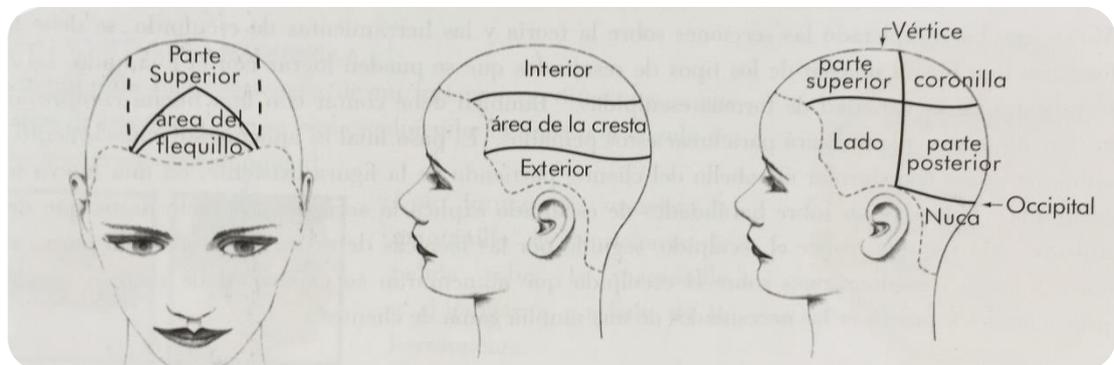
- Cóncavas



- Convexas



Secciones:



- De oreja a oreja
- De frente a nuca
- Parte Superior
- Laterales Superiores
- Parte posterior
- Coronilla
- Vértice
- Nuca
- Interior
- Exterior
- Área del Flequillo

8.3 Niveles de Decoloración

NIVEL DE COLOR	TONO BASE
10- Rubio más claro	
9- Rubio muy claro	
8- Rubio claro	
7- Rubio medio	
6- Rubio oscuro	
5- Marrón claro	
4- Marrón medio	
3- Marrón oscuro	
2- Marrón más oscuro	
1- Negro	

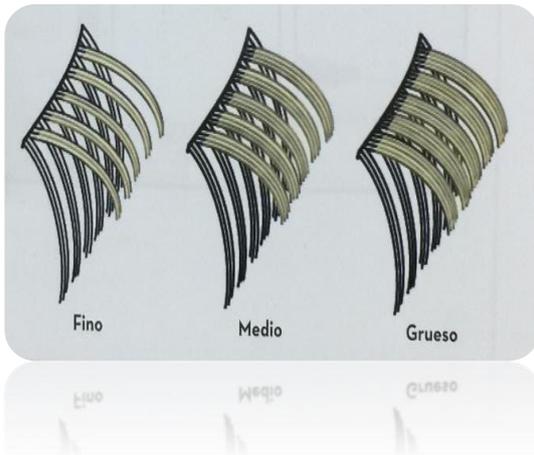
Es un sistema de numeración que identifica la claridad o la oscuridad de los colores de cabello. Este sistema divide el color artificial y natural del cabello en 10 categorías, en el que los números más altos representan los colores más claros.

No hay tiempos establecidos para aclarar el cabello a un grado determinado. El tiempo de decoloración varía con cada cliente debido a la cantidad y distribución del pigmento natural y a la textura y porosidad del cabello.

8.4 Patrones de Densidad en el Tejido o Entresacado

Color Recording System		Tamaño del Entresacado		
		Fino	Medio	Grueso
patrón de densidad	Fino			
	Medio			
	Grueso			

Con la técnica de entresacado o tejido se utiliza un peine de cola para entresacar mechones seleccionados en un patrón alternado. Luego se posicionan sobre una hoja de papel aluminio y se aplica el decolorante. Generalmente se los aísla del resto del cabello.

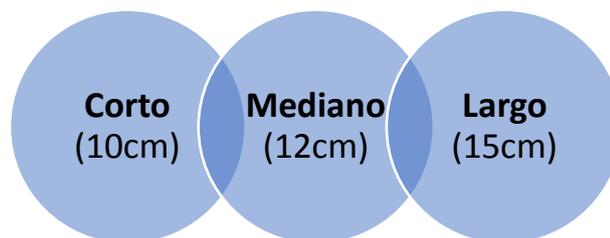


El tamaño del entresacado se refiere a la cantidad de cabello seleccionada, mientras que el patrón de densidad se refiere a la cantidad de entresacados de un área en particular.

Por lo general el tejido o entresacado se realiza en particiones o tamaño de línea es de 1cm a 1 ½ en un tejido mediano a fino.

8.5 Tamaño de Papel de Aluminio

Al seleccionar hojas de papel aluminio para cualquiera de los procesos químicos, es recomendable que se verifique que estas sean más anchas y largas que la sección en la que se va a trabajar. Si las secciones son demasiado anchas, el producto capilar puede filtrarse de la hoja de papel aluminio y causar manchas sobre el cabello sin colorar. El tamaño dependerá si es un cabello largo, corto o mediano.



8.6 Gama de Colores creados por Paulova Palacios

- PPBrunettes



- PPBronde



- PPBronde



- PPBlondes



- PPBlondes



- PPBlondes



- PPUicorn



- PPRedHead



- PPRonze



- PPAstel Unicorn





8.7 Anexos procedimientos

Procedimiento 2.1

Tonos en Baby Highlights

- PPBrunettes



- PPBronde



- PPBronde



- PPBlonde



- PPBlonde



Procedimiento 2.2

Tonos en Balayage

- PPBrunettes



- PPBronde



- PPBlonde





- PPUicorn



- PPRedHead



- PPRonze



Procedimiento 2.3

Tonos en Decapado

- PPBrunettes



- PPUnicorn



- PPRedHead



- PPRonze



- PPPastelUnicorn



Procedimiento 2.3

- Peek a Boo



Procedimiento 4.1

- Hair Detox



Procedimiento 4.2

- Quickshot



CONCLUSIONES

El Manual de Procedimientos es una herramienta esencial para el funcionamiento de la empresa, ya que permite medir y asegurar la calidad de los procesos y las metodologías del mismo para su buena gestión. Este trabajo está relacionado estrechamente con la productividad laboral ya que a partir de esta dará como consecuencia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa para lograr la eficacia.

Al realizar la metodología se escogió un enfoque mixto, que abarco una entrevista realizada al gerente general de la empresa, como conocedora y creadora de los procesos de la misma y una encuesta realizada a las estilistas para medir el conocimiento sobre temas de procesos, en busca de mejorar su productividad. Con los resultados obtenidos se logró diseñar el manual de procedimiento que servirá como guía para ellas al momento de realizar sus actividades.

A través de la información obtenida por parte del personal involucrado se pudo identificar los procesos del Área de Producción de Paulova Palacios para realizar el Manual de Procedimientos, en donde se observó las diferentes formas de realizar el trabajo, y así llegar a la unificación de los procedimientos que realmente deben ejecutarse, esto permitió el desarrollo del instrumento de manera más precisa. Todos los procesos químicos se tomaron en cuenta como objeto de estudio para implementar mejoras en la empresa y para obtener una excelente satisfacción en cuanto a las necesidades de los clientes.

El fin de este trabajo de titulación es el diseño de un manual de procedimientos en donde se logró identificar de manera cronológica los procesos y técnicas que se realizan por parte del personal, así como también se da a conocer una vista general del recorrido total del cliente desde la llegada hasta su salida del salón, los instrumentos y herramientas necesarias para cumplir estos procesos, y las técnicas de diseño y color que se utilizan en la empresa.

Esta guía permitirá al área de producción y al nuevo personal, orientarse sobre los procesos químicos que se realizan en ella, es decir podría desembocar en una guía de capacitación siguiendo los protocolos de bioseguridad y aplicando las técnicas creadas por la organización para ofrecer el mejor servicio de peluquería a nivel nacional.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa Paulova Palacios S.A. tome en consideración el Manual de Procedimientos, lo sociabilice con sus estilistas, entregue el manual a cada persona y se organice una reunión para la presentación del mismo como una herramienta útil que servirá de guía para mejorar y mantener los procesos químicos que se realizan en ella.

De igual manera, la actualización y seguimiento de los procesos en el mismo debe ser continua, debido a que es un servicio que va cambiando cada cierto tiempo y necesita ser supervisado y mejorado cada año para que sea un apoyo en el funcionamiento del beauty atelier.

El manual de procedimientos no solo debe ser tomado como una guía para las estilistas, sino que puede ayudar en el proceso de selección de personal y capacitación del mismo, ya que especifica de manera detallada cada proceso de la empresa.

A los futuros investigadores, se recomienda indagar sobre los procesos que se están realizando actualmente en la empresa con ayuda de la supervisora y el gerente general para la actualización del mismo.

REFERENCIAS o BIBLIOGRAFIA

- Abbas , T., & Teddlie, C. (2009). *Diseño de metodologías mixtas*. Obtenido de https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/252/katrhyrn_pole.pdf?sequence=2
- Acevedo, D. (2004). *Metodología de Control de Gestion: del indicador de la toma de decisiones*. Venezuela: Dibrant Publicidad de Venezuela.
- Aguirre Ramírez, I. S. (2 de Septiembre de 2013). *Teoría de relaciones humanas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Amador, M. G. (29 de Mayo de 2009). *LA ENTREVISTA EN INVESTIGACION*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- Areas, A. S. (18 de Octubre de 2017). *Productividad*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Barado, F. (2010). *Historia del Peinado*. Maxtor. Obtenido de Francisco Barado. Historia Del Peinado. MAXTOR, 2010. pp. 9 de 124. ISBN 9788497616782.
- Blasco, J. E., & Pérez, J. A. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes*. España: Club Universitario.
- Cabrera, L. (09 de marzo de 2009). *MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES*. Obtenido de BlogSpot: <http://mlcabrera.blogspot.com/2009/03/manuales-de-procesos-procedimientos-y.html>
- Diamond, S. (1983). *Como preparar manuales administrativos*. Mexico: Nueva Editorial Interamericana.
- Diaz, L. F. (2005). *Análisis y planteamiento con aplicaciones a la organización policial*. San Jose, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Obtenido de http://books.google.com.co/books?id=6p0R6MOBQc4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summa
- Diaz, L., Torruco-García, U., Martínez, M., & Varela, M. (2007). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Obtenido de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

- Entrepreneur Staff. (19 de Septiembre de 2017). Obtenido de Cómo diseñar un manual de procedimientos: <https://www.entrepreneur.com/article/263642>
- Erra, C. (20 de Junio de 2001). Obtenido de Taylor. Fundamentos y principios de la administración científica.: <https://www.gestiopolis.com/taylor-fundamentos-y-principios-de-la-administracion-cientifica/>
- Fernández Sánchez, E., Avella Camarero, L., & Fernández Barcala, M. (2006). *Estrategia de Producción*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Fernandez, E., Avella, L., & Fernandez, M. (2003). *ESTRATEGIA DE PRODUCCIÓN*. Espana: Mc Graw Hill.
- Galan, A. M. (29 de Mayo de 2009). *La entrevista en Investigacion*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- Galeano, M. E. (2004). *Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa*. Medellin, Colombia: Universidad EAFIT. Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html
- Gómez Ceja, G. (1997). *Sistemas Administrativos Análisis y Diseño*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Gomez, E. (2017). *Tipos de Manuales*. Obtenido de Tiposde.eu: <https://tiposde.eu/tipos-de-manuales/>
- Gómez, G. (11 de Diciembre de 2001). *Manuales de procedimientos y su uso en control interno*. Obtenido de Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Cordoba, Argentina: Brujas.
- Gonzalez Pelaez, V. M. (03 de Septiembre de 2008). *MailxMail*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-empresa-metodos-procedimientos/objetivo-manuales-metodos-procedimientos>
- Hernandez , Fernandez , & Baptista . (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Hernández Orozco, C. (1996). *Análisis Administrativo Técnicas y Métodos*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad, S. y. (2009). Recuperado el 10 de Julio de 2018, de <http://stp.insht.es:86/stp/basequim/013-tratamientos-del-cabello-en-peluquer%C3%ADas-exposici%C3%B3n-agentes-qu%C3%ADmicos>
- Martínez, C. (2017). *Los Tipos de Muestreo en Investigación Más Importantes*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/tipos-muestreo-investigacion/>
- Mejía Jervis, T. (2017). *Entrevista de Investigación: Tipos y Características*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/entrevista-de-investigacion/>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (15 de Octubre de 2014). Obtenido de Bioseguridad y manejo de desechos básicos: <https://es.slideshare.net/saludymambiente/bioseguridad-y-manejo-de-desechos-basica-ebola-dv>
- Motivación. La clave del éxito*. (21 de octubre de 2014). Obtenido de <https://motivacionlaclavedelexit.wordpress.com/2014/10/21/teoria-clasica-de-la-administracion-henry-fayol/>
- Múnera Torres, M. T. (2002). *Gestión del conocimiento en la empresa : terminología y documentación elementos importantes para su medición*. Universidad de Antioquia.
- Naime, Y. V., Botini, M. N., & Monroy, C. R. (1- 4 de Junio de 2010). *ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD*. Obtenido de http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/PM050_Velasquez.pdf
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la Investigación*. Mexico, Mexico: Limusa.
- Pita Fernández, S. (1997). *Uso de la estadística y la epidemiología en atención primaria*. Madrid: Jarpyo Editores S.A. .
- Prieto, J. M. (1997). *Los procedimientos de trabajo en el punto de mira didáctico*.

- Procem Consultores. (19 de Octubre de 2017). *La importancia de contar con un manual de procesos*. Obtenido de <http://procemconsultores.com/contar-con-un-manual-de-procesos/>
- QuestionPro. (2018). Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/tipos-de-encuestas.html>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Decima ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Rodriguez, C. (30 de Noviembre de 2015). *SlideShare*. Obtenido de Manual de Procedimientos: <https://es.slideshare.net/Rodriguezcfh/manual-de-procedimientos-cesar-rodriguez>
- Rodriguez, M. L. (7 de Marzo de 2012). *INTRODUCCIÓN GENERAL A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2012/03/07/introduccion-general-a-la-metodologia-de-la-investigacion/>
- Ruiz Medina, M. I. (2012). *Eumed*. Recuperado el 19 de Julio de 2018, de Enciclopedia Virtual: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_mixto.html
- Sanchez, A. (25 de Julio de 2012). *Tipos de Investigacion*. Obtenido de <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>
- Santos Hernández, M. S. (28 de Julio de 2009). *Gestiopolis*. Obtenido de Burocracia de Max Weber: <https://www.gestiopolis.com/burocracia-max-weber/>
- Shuttleworth, M. (26 de Septiembre de 2008). *Diseño de Investigación Descriptiva*. Obtenido de <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- Significados.com. (2017). *Significado de Metodologia*. Obtenido de <https://www.significados.com/metodologia/>
- Sumanth, D. (1990). *Ingeniería y Administración de la Productividad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Tomas, U. (1 de Abril de 2011). *El Psicoasesor*. Obtenido de <http://elpsicoasesor.com/teoria-clasica-de-la-administracion-henry-fayol/>
- Universia. (4 de Septiembre de 2017). *Universia*. Obtenido de Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa:

<http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

Valencia Rodriguez, J. (2012). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. Mexico: Cengage Learning Editores.

Vivanco Vergara, M. E. (2017). *LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN*.
Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). *Metodologia de la Investigacion*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>



Guayaquil, 28 de agosto 2018

Señores:
FACULTAD DE FILOSOFÍA, CIENCIAS Y LETRAS
UNIVERSIDAD CATOLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Yo, Paulova Palacios López, con cédula de identidad

#0926734138, Directora General de la Empresa

Paulova Palacios S.A., autorizo la publicación en el repositorio de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil con fines académicos del trabajo de titulación.

“Diseño de un Manual de Procedimientos para mejorar la productividad de las estilistas en la Empresa Paulova Palacios en la ciudad de Guayaquil” realizado por la Srta. María Cristina Suárez Suárez para la obtención del título Licenciada en Psicología Organizacional Cualquier otro fin que se le de a este documento deberá ser aprobado por los directivos de la empresa.

Atentamente,

Firma del Director
Paulova Palacios Lopez
Directora General
Paulova Palacios S.A.
0981058949.



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Suárez Suárez, María Cristina**, con C.C: # **0931572549** autor/a del trabajo de titulación: **“Diseño de un Manual de Procedimientos para mejorar la productividad de las estilistas en la Empresa Paulova Palacios en la ciudad de Guayaquil”**, previo a la obtención del título de **Licenciada de Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **28 de agosto de 2018**

f. _____

Nombre: **Suárez Suárez, María Cristina**

C.C:0931572549



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	"Diseño de un Manual de Procedimientos para mejorar la productividad de las estilistas en la Empresa Paulova Palacios en la ciudad de Guayaquil"		
AUTOR(ES)	María Cristina Suárez Suárez,		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Pricila Francia, Sánchez Ube		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de agosto de 2018	No. DE PÁGINAS:	138
ÁREAS TEMÁTICAS:	Manuales Administrativos, Manuales de Producción, Productividad Laboral		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Productividad Laboral, Objetivos Organizacionales, Manual de Procedimientos, Área de Producción, Procedimientos, Calidad de Servicios, Capacitaciones, Reclutamiento y Selección.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>En un entorno altamente competitivo en el que actualmente están inmersas las empresas, la productividad laboral es necesaria. No obstante, el alcance de las metas u objetivos organizacionales sería imposible si se trabaja de manera improvisada, ya que esto podría generar errores. El propósito de este trabajo es diseñar un Manual de Procedimientos para así mejorar las labores que realiza el área de producción de la empresa. El desarrollo de este proyecto se llevó a cabo en la empresa Paulova Palacios S.A. de la ciudad de Guayaquil, a partir del mismo se obtuvo una descripción detallada de los procedimientos y técnicas que se utilizan en la misma para mejorar la calidad de los servicios, el cual también podrá servir como guía y soporte para las futuras capacitaciones, reclutamiento y selección de personal y como conocimiento general para toda la organización.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0993779643	E-mail: mariacristina.suarez@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Psic. Sofia Carrillo S. Mgs.		
	Teléfono: 3804600 Ext. 1419		
	E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			