



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TRABAJO DE INVESTIGACION PREVIO A LA
OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO EN
MARKETING Y GESTION DE NEGOCIOS

TEMA “ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA PARA
MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA SIDEPRO
CIA.LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO”

AUTOR: Julio Fernando Chérrez Castillo

TUTOR: Ing. Milton Molina Granja

AMBATO – ECUADOR

2011

APROBACION DEL TUTOR

Ing. Milton Molina Granja

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido revisado, en cuya virtud, autorizo su presentación, toda vez que, responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, 31 de octubre del 2011

Ing. Milton Molina Granja
TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Julio Fernando Chérrez Castillo, expreso que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo la obtención del título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios son originales, legítimos y de exclusiva responsabilidad del autor.

Sr. Julio Fernando Chérrez Castillo
C.I. 1802623809
AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos docentes Miembros el Tribunal de Grado aprueban la presente Tesis de Grado, elaborada de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

F.....

F.....

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis con todo mi amor y cariño a DIOS que me dio la oportunidad de vivir, principalmente a mis padres que me dieron la vida y cultivaron su ejemplo de Esfuerzo y perseverancia en la vida.

A los seres que más amo en este mundo: mis hijos, Anahí Monserrath y Julito Alejandro, por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más, a mi esposa por el apoyo incondicional recibido durante el tiempo de estudios. Les agradezco con toda mi alma el haber llegado a mi vida y el compartir momentos agradables y tristes, pero esos momentos son los que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean. Los amo mucho y nunca los olvidaré.

Julio Fernando Chérrez Castillo

AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios, por ser el artífice y la guía de mi existencia.

A mis padres, Hermanos y familiares por su generosidad y solidaridad humana.

A la Universidad Técnica de Ambato, por abrirme las puertas generosamente para permitirme ascender un escaño más en mi preparación profesional, humana y laboral.

A mis maestros de la Universidad Técnica de Ambato, por haberme nutrido de conocimientos profesionales y científicos que me han permitido tener una visión clara y positiva.

Un agradecimiento eterno al Ing. Milton Molina Granja, por la paciencia, capacidad, dedicación, su permanente preocupación, sus sabios y oportunos consejos en el desarrollo de este trabajo, al revisar constantemente el trabajo de investigación, por sus valiosas sugerencias y conocimientos.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS	Página
PORTADA	i
APROBACION DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN EJECUTIVO	x
INTRODUCCION	1
CAPITULO I.....	2
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Tema de investigación.....	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.2.1. Contextualización del problema	2
1.2.2. Análisis crítico	5
1.2.3. Prognosis.....	9
1.2.4. Formulación del problema.....	9
1.2.5. Preguntas directrices	10
1.2.6. Delimitación del problema	10
1.3. Justificación	11
1.4. Objetivos	11
1.4.1. Objetivo general	11
1.4.2. Objetivos específicos.....	11
CAPITULO II.....	13
2. MARCO TEORICO.....	13
2.1. Antecedentes investigativos	13
2.2. Fundamentación filosófica	15
2.3. Fundamentación legal	16
2.4. Categorías fundamentales.....	24
2.5. Hipótesis	50
2.6. Señalamiento de variables	50
CAPITULO III.....	51
3. MARCO METODOLÓGICO	51
3.1. Enfoque.....	51
3.2. Modalidad básica de la investigación	52
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	52
3.4. Población y muestra	53
3.5. Operacionalización de las variables.....	54
3.6. Plan de recolección de la información.....	56

3.7. Procesamiento y análisis	56
CAPITULO IV	58
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	58
4.1. Análisis de los resultados	58
4.2. Interpretación de datos	58
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	69
CAPITULO V	76
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
5.1. Conclusiones	76
5.2. Recomendaciones	79
CAPÍTULO VI	82
6. PROPUESTA	82
6.1. DATOS INFORMATIVOS	82
6.2. Antecedentes de la propuesta	83
6.3. Justificación	84
6.4. Objetivos	85
6.4.1. Objetivo general	85
6.4.2. Objetivos específicos	85
6.5. Análisis de factibilidad	85
6.6. Fundamentación científica	86
6.7. Metodología	87
6.8. Administración	108
6.9. Previsión de la evaluación	108
BIBLIOGRAFIA	110
ANEXOS	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICOS

Grafico 1: Categorías Fundamentales.....	49
Grafico 2: Coordinación	59
Grafico 3: Herramientas.....	60
Grafico 4: Dificultades	61
Grafico 5: Tareas	62
Grafico 6: Estructura	63
Grafico 7: Comunicación.....	64
Grafico 8: Espacio	65
Grafico 9: Gestión	66
Grafico 10: Responsabilidad.....	67
Grafico 11: Información	68
Grafico 12: Decisión.....	74

CUADROS

Cuadro 1: Operacionalización de las variables: VARIABLE INDEPENDIENTE. Estructura administrativa	54
Cuadro 2: Operacionalización de las variables: VARIABLE DEPENDIENTE. Gestión empresarial.....	55
Cuadro 3: Plan de recolección de la información	56
Cuadro 4: Modelo operativo	107

TABLAS

Tabla 1: Población y muestra.....	53
Tabla 2: Coordinación	59
Tabla 3: Herramientas.....	60
Tabla 4: Dificultades	61
Tabla 5: Tareas.....	62
Tabla 6: Estructura	63
Tabla 7: Comunicación.....	64
Tabla 8: Espacio	65
Tabla 9: Gestión	66
Tabla 10: Responsabilidad.....	67
Tabla 11: Información	68
Tabla 12: Frecuencia Observada	71
Tabla 13: Frecuencia esperada	73
Tabla 14: CHI Cuadrado.....	74
Tabla 15: Recursos	108

RESUMEN EJECUTIVO

Sabiendo que las organizaciones son entes sociales, conformados principalmente por el hombre y que el mismo es considerado su principal activo, dependen directamente de su desempeño y organización a la hora de alcanzar los objetivos, de la misma para garantizar su subsistencia. El manejo exitoso de este recurso, se puede lograr a través de mecanismos que permitan aprovechar al máximo su potencial y determinar qué factores son los necesarios para su motivación y respectivo control, persiguiendo un beneficio para la organización y todos sus miembros. Las organizaciones existen, desde tiempos remotos con el surgimiento de la necesidad del hombre de agruparse para alcanzar determinados objetivos que por sí solo sería incapaz de conseguir. Hay muchos tipos de organizaciones con diversas actividades, la sociedad moderna está conformada por las mismas; tales como: industrias, empresas comerciales, de servicios, religiosas entre otras. Se entiende que las mismas son núcleos sociales, conformados principalmente por el hombre, por consiguiente las empresas nacieron para satisfacer las necesidades de él y sus funciones no se limitan. Al estar constituidas por el hombre como principal factor, adquiere vida propia con la finalidad de permitir la autorrealización de sus integrantes e influir directamente en el avance económico, en el medio donde interactúa fundamentándose con los numerosos y divergentes intereses de sus miembros: accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores. Actualmente deben organizar sus actividades para realizarlas con efectividad por lo competitivo del ambiente empresarial. Se necesita desarrollar equipos de trabajo con obligaciones, responsabilidades a través de la división de puestos colocando a personas con las aptitudes óptimas para cumplir a cabalidad los requerimientos del cargo.

INTRODUCCION

Este trabajo realiza una aproximación a la problemática de la Estructura Administrativa en la Empresa, especialmente enfocado al mejoramiento de la Gestión, de la Empresa Ambateña SIDEPRO CIA. LTDA, bajo la premisa básica que una adecuada formulación mejorará le Gestión Administrativa de ella y consecuentemente sus grupos de interés.

En el Capítulo I se realiza la contextualización del problema, su formulación, interrogantes, y delimitación.

El Capítulo II aborda la fundamentación teórica del problema y toma como aporte los criterios de diversos autores que han realizado opiniones al respecto.

En el Capítulo III se describe el marco metodológico, su enfoque, variables y plan de colecta de información, sobre la base de la entrevista realizada al representante legal de la Compañía y encuestas a todo el personal de la Empresa.

En el Capítulo IV, se realiza el despliegue estadístico de la información, buscando inferencias acordes al tema seleccionado, analizando su problemática y eventuales soluciones.

En el Capítulo V se detallan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de realizar la investigación.

En el Capítulo VI se plantea la propuesta referida al mejoramiento de la estructura con su correspondiente funcionalización, a través de la formulación del respectivo Manual Orgánico Funcional, cuya aplicación mejorará significativamente la gestión en SIDEPRO.

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de investigación

Estructura Administrativa para mejorar la Gestión de la Empresa SIDEPRO CIA.LTDA, de la Ciudad de Ambato.

1.2. Planteamiento del problema

La falta de una adecuada Estructura Administrativa afecta la Gestión de la Empresa SIDEPRO CIA.LTDA, de la Ciudad de Ambato.

1.2.1. Contextualización del problema

La estructura administrativa es el sistema de relaciones formales que se establece en el interior de una organización / empresa, para que ésta alcance sus objetivos de conservación, productivos y económicos.

La Gestión Empresarial es la actividad empresarial que busca a través de las personas (gerentes, directores, institucionales, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y consecuentemente la competitividad de las empresas o negocios.

La estructura en las empresas ayuda a los gerentes a mejorar la gestión enfrentando las presiones ambientales, económicas, políticas y sociales originadas por el cambio y desarrollo.

Permite que las relaciones entre los colaboradores, gerentes, clientes, proveedores; es decir, entre sus grupos de interés, se beneficien con sentimientos de: amistad, competencia, coordinación, cooperación y satisfacción.

Lo importante es conocer las clases de estructuras organizacionales que existen para aplicar en las empresas de acuerdo a sus necesidades, conocer el por qué y cómo funcionan, qué ventajas y desventajas tienen, qué interés persiguen cada una de ellas, tanto es así que, las empresas que mantienen una estructura bien definida lograrán cumplir con las expectativas que la administración requiere.

La problemática de las organizaciones se debe a la falta de visión a largo plazo por parte de sus propietarios y administradores que dejan de lado la Estructura Administrativa, la Gestión y la tecnología, siendo estos de mucha importancia pues son los cimientos de cualquier organización que en base a estas estructuras se podrán planificar, asignar puestos de trabajo con responsabilidades a cada uno de ellos para la consecución de los objetivos planteados y conseguir que las gestiones a realizarse por el personal sea lo mejor en beneficio de la empresa y su entorno.

Existen empresas en nuestro medio que prestan servicios similares a SIDEPRO, que no cuentan con una administración formal debido a la falta de este conocimiento, siendo dirigidas de una manera empírica y únicamente en base a la experiencia del que administra, quien ejerce el control de las actividades de una forma personal lo que limita la participación de los trabajadores (colaboradores).

SIDEPRO, también carece de una estructura definida en sus áreas de trabajo lo que dificulta la coordinación y el aprovechamiento eficiente de todos sus recursos, afecta la delegación y control de actividades, el flujo de la información y los recursos; lo que ocasiona que exista duplicidad de tareas provocando que los colaboradores no sepan de una forma precisa cuáles son sus actividades y responsabilidades ocasionando mala imagen con los clientes al no poder cumplir con los pedidos, por la falta de comunicación y coordinación de las tareas.

Para solucionar esta problemática se propone el diseño e implementación de una estructura administrativa que permita una gestión técnica, acorde con los requerimientos de los clientes internos y externos. Parte de esa estructura será el manual orgánico funcional, para delimitar los ámbitos de autoridad, responsabilidad, ampliar la comunicación, facilitar la colaboración y mejorar el entorno laboral, que tendrá incidencia en los clientes.

Misión.

Brindar servicios de seguridad integral generando confianza y una relación más estrecha con sus clientes a través de nuestro trabajo, para un mutuo beneficio entre empresas; resguardando sus bienes, intereses y personas bajo un sistema de gestión de calidad e innovación de servicio, que le permita:

Tener en su haber líneas de productos con mucha más amplitud y profundidad

Tener un personal capacitado para la preparación y distribución de los productos

Tener un portafolio apto para la creación y consolidación de la imagen

Visión.

Liderar y ser reconocido por el mercado local, regional y nacional, de la seguridad electrónica, servicios y comunicación y tecnología, expandiendo nuestras áreas, gracias a la calidad y confiabilidad de nuestro trabajo y servicio en un corto tiempo.

Ofrecer a nuestros clientes la mejor opción en servicios de Seguridad Integral, dándole una solución puntual a cada una de sus necesidades y así permitir que desarrollen sus funciones, permitiéndonos encargarnos de su seguridad en base a la confianza y preferencia adquirida.

Consolidarnos como la mejor empresa dedicada a la Seguridad Integral, en base a los principios de honestidad y eficiencia; que son los valores que nos caracterizan.

Los objetivos de la Empresa son:

Satisfacer la creciente demanda de productos y servicios de seguridad electrónica, a un costo accesible y con valor agregado.

Aportar al progreso de la sociedad y el país, mediante la generación de empleo y riqueza.

Lograr cumplir las metas estipuladas en el menor tiempo posible.

Mantener un nivel aceptable de ventas en la empresa.

Ser siempre líderes en el mercado de seguridad, comunicación y tecnología.

1.2.2. Análisis crítico

En nuestro país la mayoría de las empresas presentan dificultades en su estructura administrativa lo que impide su desarrollo, siendo uno de los factores negativos para el cumplimiento de objetivos. La poca gestión de los administradores ha ocasionado que los trabajadores de la empresa no se desenvuelvan de la manera correcta, y carezcan de iniciativa e interés por lo que hacen; como consecuencia es difícil conseguir los objetivos planteados, siendo así que en la empresa debe existir una adecuada estructura y crear un modelo de gestión para mejorar las actividades de todos.

SIDEPRO CIAL.LTDA es una empresa que se encuentra ubicada en la Av. Atahualpa 313 y Los Shyris en la Ciudad de Ambato, y tiene como actividades la importación,

comercialización, instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad, tecnología y comunicación en la zona central del país.

Fundada el 22 de septiembre de mil novecientos noventa y tres, por tres socios con un capital inicial de 2'400.00 (cuatrocientos mil) sucres, divididos en tres partes iguales de 800.000 (ochocientos mil) sucres cada socio, ante la Dra. Helen Rubio Lecaro Notaria Pública Primera del Cantón Ambato.

Es una empresa legalmente constituida con la resolución No. 93.5.1.1.073, supervisada por la Superintendencia de Compañías, así como también afiliada a la Cámara de Comercio de Ambato con el No. 2757 del mismo mes y año.

Actualmente cuenta con 30 personas en sus diferentes departamentos con 6 administrativos, 24 operativos. La sobreposición de jerarquías hace que las actividades no se desarrollen en forma organizada, lo que afecta a la imagen de la empresa ante los clientes. Al existir problemas en su administración hace que exista un retraso en todas las actividades que realizan los diferentes departamentos por tanto afecta las relaciones interpersonales de los mismos haciendo que cada uno de ellos no realicen un trabajo ordenado y adecuado en beneficio de la organización.

La empresa cuenta con una infraestructura de 80m² dividida en dos plantas, donde funcionan sin mayores contratiempos, todas sus dependencias.

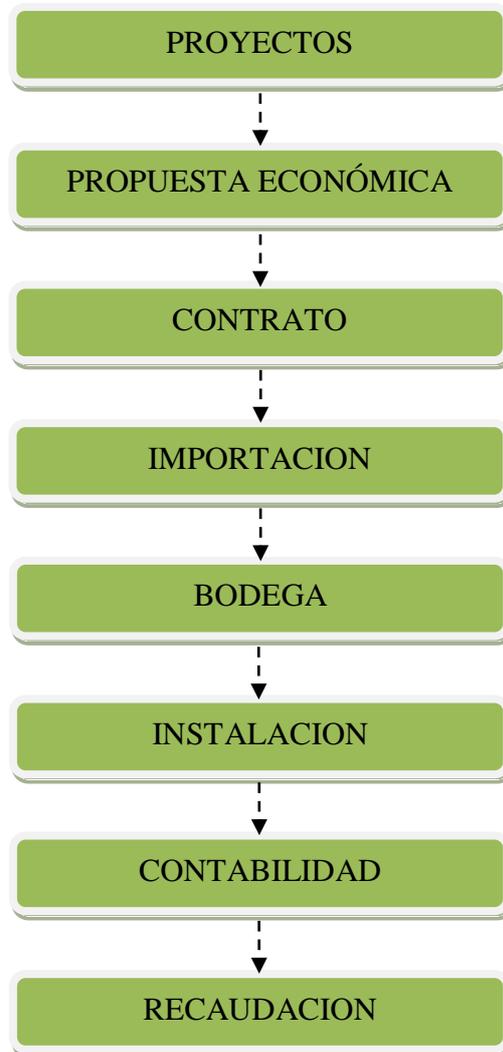
El gobierno de la compañía corresponde a la Junta General de Accionistas, y su administración al gerente general, el mismo que representa en la parte legal, judicial y extrajudicial de la compañía. El presidente, preside las reuniones de la Junta General a las que asista y suscribe las actas respectivas que contiene el histórico de las resoluciones adoptadas.

Es una empresa netamente comercial, el proceso que se sigue en la comercialización de productos se resuelve así:

Sistemas convencionales.



Para sistemas tecnológicos y proyectos.



Existen políticas de comercialización para el departamento de ventas y la empresa en sí, ya que todos venden, lo cual hace que no tengamos el mismo trato al cliente en precios y servicios.

Cada departamento en lo posible trata de cumplir con sus funciones estipuladas existiendo una variación de las mismas según las conveniencias de los administradores de la Empresa.

1.2.3. Prognosis

El diseño e implementación de una adecuada estructura administrativa para SIDEPRO CIA. LTDA, le permitirá mejorar su gestión administrativa, con ventajas mutuas para sus clientes internos y externos.

La aplicación de un modelo de gestión administrativo permitirá establecer las funciones de cada uno de los órganos de la Empresa, así como también tener una planificación de las actividades a desempeñar por cada uno de los departamentos, para aumentar o mantener la eficiencia y el rendimiento del personal.

Considerado lo dicho, la Empresa podrá crecer, mejorar su portafolio de productos y servicios, tener mejores ingresos, garantizar un futuro para la Empresa y sus colaboradores; por lo tanto, el desempeño del personal mejorará significativamente al definir los límites de autoridad y responsabilidad.

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera la falta de una adecuada Estructura Administrativa afecta la Gestión de la Empresa SIDEPRO CIA.LTDA de la Ciudad de Ambato?

1.2.5. Preguntas directrices

¿Cómo una Estructura Administrativa mejora la Gestión Empresarial?

¿Cómo la Estructura define límites de autoridad y responsabilidad?

¿Cómo la Estructura permite facilitar el proceso decisorio de la empresa?

¿Cómo la Estructura Administrativa ayuda al uso adecuado de los recursos de la empresa?

¿De qué manera la Estructura Administrativa mantiene, facilita y mejora las relaciones formales que se establecen en el interior de la empresa?

1.2.6. Delimitación del problema

Límite de Contenido:

Área: Organización de Empresas

Ámbito: Estructura Administrativa

Aspecto: Gestión Empresarial

Límite Espacial:

Razón social: SIDEPRO CIA.LTDA

Provincia: Tungurahua.

Cantón: Ambato.

Límite Temporal:

Tiempo: Octubre del 2011

Limite poblacional:

Directivos y trabajadores de la empresa SIDEPRO CIA.LTDA

1.3. Justificación

La finalidad de esta investigación es ayudar a la administración a fortalecer su gestión para que las decisiones tomadas sean correctas y oportunas encaminadas a cumplir con los objetivos de mejorar su competitividad en el mercado.

Contar con una adecuada estructura es importante para el buen funcionamiento de las empresas, pues es la base que soporta el funcionamiento empresarial a través del tiempo; es decir uno de los elementos que garantiza la pervivencia de la empresa. Bajo esta premisa básica se diseñará e implementara un manual orgánico funcional donde constaran las actividades y responsabilidades de cada órgano constitutivo de la Empresa.

1.4. Objetivos**1.4.1. Objetivo general**

Determinar la Estructura Administrativa de SIDEPRO CIA.LTDA con el propósito de encaminarla a una Gestión Administrativa, que incite a la cooperación de su personal, y mejorando la posición empresarial.

1.4.2. Objetivos específicos

Elaborar los organigramas, estructural, funcional.

Determinar las funciones que corresponden a cada departamento.

Diseñar los procesos que se realiza en la empresa.

Determinar los límites de autoridad y responsabilidad de los entes de la empresa.

Elaborar el Manual Orgánico Funcional

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes investigativos

Según SLIM, Carlos en su libro gestión empresarial (internet 2007), indica algunos consejos para mantener una estructura administrativa adecuada y por ende mejorar las gestiones que realiza la empresa.

1. Tener estructuras simples y organizaciones con mínimos niveles jerárquicos, con desarrollo humano y formación interna de las funciones ejecutivas. Tener flexibilidad y rapidez en las decisiones. Operar con las ventajas de la empresa pequeña, que son las que hacen grandes a las grandes empresas.
2. Mantener la austeridad en tiempos de vacas gordas. Esto fortalece, capitaliza y acelera el desarrollo de la empresa. Asimismo, evita los amargos ajustes dramáticos en las épocas de crisis.

3. Ser activos en la modernización, crecimiento, capacitación, calidad, simplificación y mejora incansable de los procesos productivos. Incrementar la productividad, competitividad, reducir gastos y costos guiados siempre por las más altas referencias mundiales.
4. La empresa nunca debe limitarse a la medida del propietario o del administrador. No sentirnos grandes en nuestros pequeños corralitos. Mínima inversión en activos no productivos (por ejemplo, Grupo Carso siempre tuvo sus oficinas en las plantas de las empresas industriales; ahora que da un giro comercial, tendrá oficinas públicas).
5. No hay reto que no podamos alcanzar trabajando unidos con claridad en los objetivos y con conocimiento de los instrumentos para lograrlos.
6. El dinero que sale de la empresa se evapora. Por eso reinvertimos las utilidades.
7. La creatividad empresarial no sólo es aplicable a los negocios. También es la solución de muchos de los problemas de nuestros países. Lo que hacemos a través de las fundaciones del grupo.
8. El optimismo firme y paciente siempre rinde sus frutos. Esto es de mi padre.
9. Todos los tiempos son buenos para quienes saben trabajar y tienen con qué hacerlo.
10. Nuestra premisa es y siempre ha sido tener muy presente que nos vamos sin nada; que sólo podemos hacer las cosas en vida y que el empresario es un creador de riqueza que la administra temporalmente.

Considero que este párrafo es bastante ilustrativo para el tema de la investigación por cuanto:

- a) Puntualiza en la necesidad de que toda empresa se soporte en una estructura que debe ser simple y en lo posible aplanada.
- b) Determina la necesidad de ser productivos y competitivos.
- c) Trabajo en equipo y con creatividad son ingredientes esenciales para que una empresa pueda progresar.

Donnelly, Gibson e Ivancevich en “Dirección y Administración de Empresas, Ed. Adisson Wesley Iberoamericana, enuncian: “Entendemos por estructura, la anatomía de una organización que proporciona las áreas dentro de las que debe funcionar. Por lo tanto, del mismo modo que la anatomía de un organismo vivo, la estructura de la organización actúa como un marco; esta última idea está centrada en la diferenciación de puestos, la formulación de reglas y procedimientos y las prescripciones de autoridad. En este contexto, la estructura regula (o por lo menos reduce) la incertidumbre referente al comportamiento de determinados empleados”. La comparación con el esqueleto animal se basa en el hecho de proporcionar el fundamento básico alrededor del cual se relacionan y funcionan varias partes o unidades y de proporcionar relaciones y restricciones establecidas y conocidas entre los miembros de una organización.

En mi opinión este enunciado sirve también de pauta al tema de estudio ya que, manifiesta la forma de cómo se debe estructurar a la empresa en diferentes áreas o departamentos siguiendo disposiciones emanadas de Gerencia, lo cual define los ámbitos de autoridad y responsabilidad, organiza consecuentemente al personal y elimina la incertidumbre.

2.2. Fundamentación filosófica

La presente investigación se fundamentó en el paradigma CRITICO-PROPOSITIVO por cuanto estas variables interactúan entre sí, ya que nos propone alternativas de solución al problema planteado.

Para esto se analizó la realidad de la Empresa, partiendo de los valores de los colaboradores, se conoció las falencias laborales y personales que existe en el interior de la empresa que ha impedido avanzar como debería.

Se considera que el pensamiento hace que el hombre diferencie e interprete la realidad del entorno, es una construcción que realiza el hombre, en el cual logra una modificación y se adapta su conducta, por lo tanto en la investigación se menciona cambiar la manera de pensar del personal creando un modelo de gestión adecuado.

2.3. Fundamentación legal

SIDEPRO CIA.LTDA está ubicada en la Av. Atahualpa 313 y Los Shyris en la Ciudad de Ambato con el número de Ruc 1890148278001, es una Empresa legalmente constituida y supervisada por la Superintendencia de Compañías. El personal que allí labora está sujeto al Código de Trabajo, con lo dicho, SIDEPRO para su funcionamiento, se encuadra en aspectos constitucionales y legales.

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art.320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principio y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistemática, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Que de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

El artículo 92 de la Constitución Política de la República dispone que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

El artículo 244, numeral 8 de la Carta Fundamental señala que al Estado le corresponderá proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad.

LEY DE COMPAÑIAS

Art. 6.- Toda compañía nacional o extranjera que negociare o contrajere obligaciones en el Ecuador deberá tener en la República un apoderado o representante que pueda contestar las demandas y cumplir las obligaciones respectivas.

Art. 13.- Designado el administrador que tenga la representación legal y presentada la garantía, si se la exigiere, inscribirá su nombramiento, con la razón de su aceptación, en el Registro Mercantil, dentro de los treinta días posteriores a su designación, sin necesidad de la publicación exigida para los poderes ni de la fijación del extracto. La fecha de la inscripción del nombramiento será la del comienzo de sus funciones.

Sin embargo, la falta de inscripción no podrá oponerse a terceros, por quien hubiere obrado en calidad de administrador.

En el contrato social se estipulará el plazo para la duración del cargo de administrador que, con excepción de lo que se refiere a las compañías en nombre colectivo y en comandita simple, no podrá exceder de cinco años, sin perjuicio de que el administrador pueda ser indefinidamente reelegido o removido por las causas legales.

En caso de que el administrador fuere reelegido, estará obligado a inscribir el nuevo nombramiento y la razón de su aceptación.

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;
- b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,
- c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías.

Art. 36.- La compañía en nombre colectivo se contrae entre dos o más personas que hacen el comercio bajo una razón social.

La razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de todos los socios, o de algunos de ellos, con la agregación de las palabras "y compañía".

Sólo los nombres de los socios pueden formar parte de la razón social.

Art. 37.- El contrato de compañía en nombre colectivo se celebrará por escritura pública.

Art. 38.- La escritura de formación de una compañía en nombre colectivo será aprobada por el juez de lo civil, el cual ordenará la publicación de un extracto de la misma, por una sola vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía y su inscripción en el Registro Mercantil.

El extracto de la escritura de constitución de la compañía contendrá:

1. El nombre, nacionalidad y domicilio de los socios que la forman;
2. La razón social, objeto y domicilio de la compañía;
3. El nombre de los socios autorizados para obrar, administrar y firmar por ella;
4. La suma de los aportes entregados, o por entregarse, para la constitución de la compañía; y,
5. El tiempo de duración de ésta.

CODIGO DEL TRABAJO

Art. 36.- Representantes de los empleadores.- Son representantes de los empleadores los directores, gerentes, administradores, capitanes de barco, y en general, las personas que a nombre de sus principales ejercen funciones de dirección y administración, aún sin tener poder escrito y suficiente según el derecho común.

El empleador y sus representantes serán solidariamente responsables en sus relaciones con el trabajador.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones

legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

2. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;
3. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
4. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
5. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:

- a) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- b) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- c) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- d) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a. Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b. Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine

- el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c. Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
 - d. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a. Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- b. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- c. Abandonar el trabajo sin causa legal.

LEY DEL CONSUMIDOR

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

Art.4.- Derechos del Consumidor.

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características,

calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

Art.11.- Garantía.- Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en qué consiste tal garantía; así como las condiciones, forma, plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva. Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará.

ESCRITURA DE CONSTITUCION DE LA EMPRESA

Los comparecientes convienen en constituir como en efecto lo hacen a través de este único acto, una COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, que se regirá por la Ley de la Materia, los Códigos de Comercio y Civiles en su orden.

Estatutos.

Objeto Social

La Compañía tendrá por objeto la realización por cuenta propia o de terceros o asociados con terceros, de las siguientes actividades:

Compra, venta, instalación, importación, exportación, diseño y mantenimiento de sistemas de seguridad electrónica, control computarizado de sistemas de seguridad, control de asistencia de personal, circuito cerrado de televisión, control de acceso de vehículos, centrales telefónicas, equipos inalámbricos de transmisión de datos, equipos contra incendios, sistemas de radiocomunicación, entre otros que tengan relación a seguridad, integración y comunicación.

La Junta General de Socios, integrada por los socios legalmente convocados y reunidos, es el órgano máximo de gobierno y dirección de la Compañía; se reunirá ordinariamente una vez cada año, ya que se reunirá previa convocatoria cursada por el Presidente o Gerente General por su propia iniciativa o a solicitud de los socios.

La Junta General elegirá cada año al Gerente General de la Compañía el que podrá ser o no ser socio de la misma empresa, que tendrá a cargo las siguientes responsabilidades.

Convocar a Junta General de Socios y actuar como secretario de este organismo;

- a) Organizar y dirigir las dependencias de la Compañía;
- b) Nombrar y remover al personal de la Compañía y fijar sus remuneraciones y decidir sobre las renunciaciones que le fueren presentadas.
- c) Suscribir en representación de la Compañía todos los contratos y actos pertinentes a su giro norma;
- d) Contratar y aceptar créditos;
- e) Actuar por medio de apoderados, debiendo para los generales, obtener autorización previa de la Junta General;
- f) Tomar bajo su responsabilidad la caja y valores de la Compañía;
- g) Presentar a la Junta General ordinaria la documentación que se señala en el Artículo ciento veinte y seis de la Ley de Compañías.

La Junta será dirigida por el Presidente, y actuará como Secretario el Gerente General de la Compañía, de cada sesión se levantará una acta que contendrá las deliberaciones y resoluciones e irá firmada por el Presidente y Gerente General actuantes.

El nombramiento de Presidente será suscrito por el Gerente General, y el de éste por el Presidente.

Las disposiciones legales citadas en el correspondiente orden de anotación, determina la necesidad de que Sidepro encamine sus acciones en éstas, para brindar el servicio a que se comprometió, en los mejores términos; para ello, a más de los recursos materiales, humanos y tecnológicos con que cuenta, debe apoyarse también en el recurso que la Ciencia Administrativa posibilita. En este sentido, la estructura administrativa adecuada y efectiva contribuirá a este propósito, consecuente con lo dicho, el punto será desagregado en la parte relativa a la propuesta.

2.4. Categorías fundamentales

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La estructura administrativa es el "sistema de relaciones formales que se establecen en el interior de una organización/empresa para que ésta alcance sus objetivos de conservación, productivos y económicos"

Una organización es un grupo humano deliberadamente constituido en torno a tareas comunes y en función de la obtención de metas específicas. Para poder alcanzar los propósitos propuestos, partiendo, en la casi totalidad de los casos, de recursos limitados, resulta necesaria la construcción de un esquema o modelo, que permita la interrelación e interacción de sus elementos. La estructura será entonces, la herramienta que le permita a la organización alcanzar sus objetivos.

Permite lograr una determinada disposición de sus recursos, facilita la realización de las actividades y coordinación de su funcionamiento. De esta manera, puede realizarse el esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos, definiendo las relaciones y aspectos más o menos estables de la organización. (Diccionario Académico Enciclopédico).

AMBIENTE DE TRABAJO

El Ambiente de trabajo o también denominado Clima Laboral, se define como la apreciación que tiene el trabajador de su ambiente laboral. Entre los factores o aspectos que intervienen en la valoración individual del ambiente de trabajo tenemos a los siguientes:

1) Ambiente Físico y Condiciones Materiales

Apreciación que se tiene respecto a las condiciones físicas y los elementos materiales adecuados que ofrece la organización, y que se constituyen como facilitadores en la ejecución del trabajo diario.

2) Propósitos

Percepción de la claridad de las metas y objetivos que persigue la organización y apoyo de los trabajadores hacia el logro de los mismos.

3) Remuneraciones y Beneficios Sociales

Percepción de equidad en las recompensas económicas que se reciben por realizar un trabajo bien hecho y de acuerdo a las leyes establecidas.

4) Políticas Administrativas

Apreciación que hacen los trabajadores de las normas o lineamientos institucionales que tienen por finalidad regular y uniformizar sus conductas dentro de la organización. A excepción de la o las políticas relacionadas con las remuneraciones que no se integro.

5) Supervisión y Control

Apreciación respecto a la manera en que los superiores orientan, apoyan y controlan a sus trabajadores durante la ejecución de su trabajo diario para que este se realice de manera óptima.

6) Relaciones Sociales

Apreciación de complacencia respecto a la interrelación entre los miembros de la organización, con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.

7) Estructura Organizacional

Percepción de la existencia de concordancia entre la división del trabajo y la manera en que beneficia la coordinación de las actividades permitiendo el logro de los objetivos propuestos.

8) Comunicación

Apreciación de claridad, veracidad, precisión y oportunidad de la información que se transmite entre trabajadores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

9) Toma de Decisiones

Apreciación de la participación de los trabajadores en las decisiones acertadas que se toman durante la ejecución de su trabajo y en las disposiciones que dirigirán el futuro de

la organización. (Teresa Martínez Luque <http://www.mailxmail.com/curso-administracion-empresas-organizacion/tipos-estructuras-organizativas>)

RECURSOS DE LA EMPRESA

Los recursos de la empresa son los elementos necesarios para que la misma logre su fin, la eficiente organización de los mismos llevará al éxito de la gestión.

Toda empresa debe tener claro los recursos de que dispone y que se requieren para el funcionamiento de la misma. La información requerida para la correcta administración debe cumplir los siguientes requisitos:

Ser la necesaria

Suficiente

Clara

Que se dirija a cumplir los objetivos propuestos

Ser precisa

Elaborada en el momento oportuno

Ser utilizada en forma rápida

Estos requisitos son indispensables para permitir:

Garantizar el futuro de forma de asegurar su rentabilidad

Obtener la excelencia

Buscar la satisfacción de los clientes

Todos los bienes tangibles de la empresa están dirigidos a cumplir con sus fines y objetivos propuestos constituidos por aquellos bienes que han sido producidos por el hombre y sirven para producir otros bienes como máquinas, computadoras, edificios, etc.

PERSONA

Es todo ser natural o ficticio que por ley natural o normativa tiene la capacidad legal para desarrollar actividades dentro y fuera del país y se clasifican en la siguiente forma:

Personas y su Clasificación

Persona Naturales:

Es todo ser humano o individuo que hace y obtiene la capacidad legal en la sociedad sin importar edad, sexo o religión.

Personas Jurídicas:

Es un ente ficticio que obtiene la capacidad legal porque la ley le asigna poder para contratar y contraer obligaciones con representación de una persona natural.

MOTIVACIÓN

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

Hoy en día la motivación es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por ejemplo, empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores

situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

FUNCIONES

Más allá de las atribuciones que correspondan a las personas con funciones preventivas específicas, la organización de la prevención se basa en la definición de forma clara e inequívoca de las funciones y responsabilidades preventivas en los diferentes niveles jerárquicos de una empresa. Para definir las mismas se va a partir, a modo de ejemplo, de una empresa "tipo" de tres niveles jerárquicos, con la siguiente estructura: Dirección, Responsables de las diferentes unidades funcionales, Mandos intermedios, y Trabajadores. La modalidad preventiva elegida en el ejemplo es la de Trabajador designado (también denominado en este documento Coordinador de Prevención, con el fin de no confundir la figura de trabajador designado cuando la modalidad elegida sea la concertación completa de la actividad preventiva con un Servicio de Prevención Ajeno). Se ha considerado que existen también Delegados de Prevención y Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

COORDINACIÓN

La coordinación es un proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia. Sin coordinación, la gente perdería de vista sus papeles dentro de la organización y enfrentaría la tentación de perseguir los intereses de su departamento, a expensas de las metas de la organización.

El grado de coordinación dependerá de la naturaleza de las tareas realizadas y del grado de interdependencia que existe entre las personas de las diversas unidades que las realizan. Cuando estas tareas requieren que exista comunicación entre unidades, o se pueden beneficiar con ella, entonces es recomendable un mayor grado de coordinación.

Cuando el intercambio de información es menos importante, el trabajo se puede efectuar con mayor eficiencia, con menos interacción entre unidades.

Un grado importante de coordinación con toda probabilidad beneficiará un trabajo que no es rutinario ni pronosticable, un trabajo en el cual los factores del ambiente están cambiando y existe mucha interdependencia. Además, las organizaciones que establecen objetivos altos para sus resultados requieren un mayor nivel de coordinación. La coordinación es la tercera función de la autoridad. Nos enseña con acierto, la distinción función de la autoridad. Nos enseña con acierto, la distinción entre pericia y coordinación: “la pericia implica la adopción de una buena decisión. La coordinación está encaminada a que todos los miembros del grupo adopten la misma decisión o, más precisamente, decisiones coherentes, combinadas para conseguir la finalidad establecida.

La coordinación concretiza la aplicación de los principios de Administración de mayor trascendencia, tales como autoridad, delegación, división del trabajo, unidad de mando y otros de no menos significación.

La coordinación ha sido así conceptuada como el aspecto más importante que se debe lograr toda empresa o institución, como prueba de su misma validez, puesto que a través de ella se puede medir la correcta aplicación de todos los otros principios administrativos y se pueden evaluar también el grado de integración de sus miembros en el espíritu de cuerpo, disciplina social que tienen, su estabilidad, etc.; constituye así la coordinación una prueba de equilibrio de la empresa o institución.

(<http://www.monografias.com/trabajos42/administracion-recursos-humanos/administracion-recursos-humanos.shtml> INTERNET).

HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Para asegurar el uso adecuado y seguro de estos implementos, así como su cuidado, mantenimiento y almacenamiento, se dispone que los trabajadores deban ser capacitados por su patrón. Además de que el patrón debe distribuir entre sus colaboradores un manual donde se precisen las instrucciones mínimas para emplear, conservar, mantener, y en su caso transportar sus herramientas de trabajo.

Correlativamente a estas obligaciones patronales, los trabajadores por su lado tienen la obligación de conservar en buen estado los instrumentos que se les hubiese facilitado para desarrollar su labor, de hecho se recomienda que firmen una documentos de responsabilidad cuando les sean entregados. Sin embargo, no son responsables del deterioro originado por su uso, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor o mala calidad o defectos que estos

TRABAJO

El término trabajo se refiere a una actividad propia del ser humano. También otros seres actúan dirigiendo sus energías coordinadamente y con una finalidad determinada. Sin embargo, el trabajo propiamente dicho, entendido como proceso entre la naturaleza y el hombre, es exclusivamente humano. Al final del proceso del trabajo humano surge un resultado que antes de comenzar este proceso ya existía la mente del hombre. Trabajo, en un sentido amplio es toda actividad humana que transforma la naturaleza a partir de cierta materia dada. La palabra deriva del latín tripaliare, que significa torturar; de ahí pasó a la idea de sufrir o esforzarse, y finalmente de laborar u obrar. El trabajo en sentido económico, es toda tarea desarrollada sobre una materia prima por el hombre, generalmente con ayuda de instrumentos, con la finalidad de producir bienes o servicios.

TAREAS

Los módulos son unidades de aprendizaje basadas en tareas y desempeños profesionales y descritos por objetivos, contenidos asociados a los mismos y pautas temporales. Siendo referidos a los saberes, se definen, en primer lugar, por la tecnología a aplicar. En segundo lugar, se refieren a la base de conocimientos en las disciplinas científicas asociadas. Y tercero, se fundamentan en las técnicas de trabajo que deben aplicarse, con las herramientas y máquinas correspondientes.

Es de destacar que el aprendizaje se fundamenta tanto en los procesos de trabajo como en conceptos derivados de la ciencia. En la construcción de los dispositivos de enseñanza-aprendizaje deben respetarse las sistemáticas de acción y técnica. Las tareas de aprendizaje se relacionan con ambos aspectos del diseño del módulo. Por tarea de aprendizaje entendemos lo siguiente:

"Una tarea define objetivos a través de un problema de la práctica profesional cuya percepción y solución comprende la aplicación de nuevos conocimientos y un nuevo saber hacer, siendo el aprendizaje el resultado de un cumplimiento correcto y completo de la ejecución de la tarea" (HAROLD Koonts).

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional puede definirse como el conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas".

En la estructura, las partes están integradas, es decir que los departamentos de SIDEPRO CIA. LTDA se relacionan de tal forma que un cambio en uno de los elementos componentes afecta y genera variaciones en los demás, en las relaciones entre los mismos y en la conducta de toda la organización.

DISEÑO ORGANIZACIONAL

El diseño organizacional es más que mera estructura, es la integración de estructura, procesos, gente, cultura, sistemas y tecnología que se alcanzara en beneficio de la empresa en estudio.

La claridad y la responsabilidad apuntalan un diseño organizacional adecuado. Cuando la gente sabe qué hacer y se responsabiliza, se obtienen los resultados esperados.

Con la diferenciación se hace posible dividir el trabajo para abarcarlo en una mayor cantidad de facetas y enfrentarlo en su complejidad. Ante la diferenciación aparece el reto de desintegración cuya respuesta es el proceso de integración el cual implica coordinación y control. Este proceso lleva a que los distintos subsistemas de la organización mantengan siempre presente su pertenencia a ésta.

Como cada organización es diferente cada una requiere de una estructura distinta. El problema de la integración puede plantearse como un tema del diseño organizacional. Es posible, además, definir roles para cumplir esta labor integradora. (comportamiento organizacional de ROOBINS, Stephen año 2006).

CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento. Este término es aplicado en muchas organizaciones empresariales actualmente, y por tanto en los hospitales o cualquier organización sanitaria, es un término que debe tenerse en consideración.

Una norma, aplicado a los temas de gestión, es todo lo que está escrito y aprobado, que rige a la organización, y que debe ser respetado por todos los integrantes de ella. Una norma debe estar escrita detalladamente en los documentos de gestión empresarial:

Manual de organización y funciones, planes de capacitación, planes estratégicos, entre otros.

Un hábito, para efectos de gestión es lo que no está escrito, pero se acepta como norma en una organización. Ejemplo: si en un establecimiento de salud, no se acostumbra fumar, pero no hay norma escrita que lo prohíba, sabiendo que puede ser molesto para algunos pacientes o trabajadores, este hábito de no fumar es una característica de la cultura organizacional de este establecimiento.

Un valor, es una cualidad que tiene una persona que integra una organización. Ejemplo: sencillez, alegría, responsabilidad, honradez, puntualidad, etc. Los valores también pueden ser negativos.

EL CONTROL

Es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.

Teniendo todo esto que ha sido mencionado en cuenta, podemos notar la eficiencia que posee el hecho de llevar a cabo la administración de empresas en base al concepto de gestión. El mismo aporta un nivel mucho más alto de organización permitiendo así que la empresa pueda desempeñarse muy bien en su área de trabajo. En el caso de que emprenda un nuevo negocio o una empresa, con el objetivo de que la misma llegue a grandes estatutos empresariales, le recomendamos entonces que la administración correspondiente a su empresa se encuentre regida por el concepto de gestión, y de esta manera se aumentaran los niveles de posible éxitos que se pueda tener en la empresa.

LA DIRECCIÓN

De la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.

PLANIFICACIÓN

Que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados. La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la organización en donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

Según mi criterio sobre la estructura administrativa, se rescata lo más importante como es el ambiente de trabajo que se refiere a la distribución interna de la empresa en sus diferentes áreas, lo cual deben ser organizadas para una mejor coordinación en sus funciones, utilizando y aprovechando de manera óptima los recursos que la empresa tiene, esto permitirá implantar una estructura buscando medios que maneje la organización, que ayudará a la administración a tomar decisiones en la organización, planificación y control de las actividades que se realizan en la empresa.

La ventaja principal que se tiene sobre un administrador es, que su responsabilidad es estudiar los problemas administrativos y que puede tomarse el tiempo para pensar e indagar sin tener que preocuparse de abandonar otras responsabilidades, obteniendo información a través de personas encargadas de la actividad que se analiza, otra de las

ventajas, es el desarrollo de las Facultades Críticas, es decir, pensar en términos de propósitos en vez de medios, interrogar sobre lo que se hace y el por qué de ello.

Desde luego, estas funciones y actividades serán de mucha importancia para cumplir satisfactoriamente la propuesta, ya que deben tener un responsable que asegure que el trabajo se realice en tiempo y forma precisa, por cuanto nos ayuda a definir qué se debe hacer y quién debe hacerlo. Así, la adecuada estructura es una de las bases de la organización (o de la desorganización) de actividades de la empresa.

Con la aplicación de un modelo de gestión en la empresa y su estructura organizacional permitirá tener un control eficaz de las actividades del personal, mediante programas de racionalización en todos los niveles para adecuarse a nuevas situaciones, pues se dispondrán de las herramientas necesarias para no correr riesgos de desorganización.

(Administración de Harold Koonts).

GESTIÓN EMPRESARIAL

El concepto de gestión posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que éste aplicado en una empresa o en un negocio examina algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma.

Es importante tener en cuenta en este concepto que ninguna empresa puede subsistir si no posee algún tipo de beneficio, por lo que siempre se debe mantener un cierto nivel de competencia con las otras empresas que se dedican a comercializar los mismos productos que la nuestra.

El concepto de gestión se mueve en un ambiente que por lo general, los recursos disponibles escasean, y en base a esto, la persona encargada de la gestión debe aplicar diferentes fórmulas para que de esta manera se logren persuadir y motivar constantemente a todas las fuentes del capital empresarial, con el objetivo de lograr que las mismas apoyen todos los proyectos que la empresa planea emprender.

Los gerentes necesitan distintas facultades para la toma de decisiones considerando que el conocimiento de la gestión administrativa permite elaborar manuales administrativos, para hacer que los esfuerzos del grupo tengan significado en beneficio de la organización, para que sean productivos y efectivos, el análisis detallado de las Relaciones Organizacionales, pues éstas son en sí, las que a través de los manuales, se norman y se regulan las actividades del personal para la consecución de los objetivos de la estructura. Estos tipos de autoridad, que se extienden por toda la estructura de la organización, dan origen a varias relaciones entre directivos y unidades Organizacionales. (Fundamentos de Gestión Empresarial de Valleta Ediciones).

RELACIONES LABORABLES

La relación laboral o las relaciones laborales son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital se denomina empleador, patronal o empresario. El trabajador siempre es una persona física, en tanto que el empleador puede ser tanto una persona física como una persona jurídica. En las sociedades modernas la relación laboral se regula por un contrato de trabajo en el cual ambas partes son formalmente libres. Sin embargo un trabajador aislado se encuentra en una situación de hecho de debilidad frente al empleador que le impide establecer una relación libre, por lo que se entiende que una relación laboral para que sea realmente libre debe realizarse en forma colectiva, entre los trabajadores organizados sindicalmente y el empleador.(RELACIONES HUMANAS, Rómulo Vinuesa, Edición. Cuarta. Año. 2006).

ORGANIZACIÓN

Se refiere al establecimiento y agrupación de actividades y recursos necesarios que interactúen entre si a través de una coordinación horizontal y vertical para el cumplimiento de los objetivos contemplados en la estructura de la empresa.

TIPOS DE ORGANIZACIÓN:

FORMAL:

Es la estructura intencional de funciones en una empresa formalmente organizada. Debe ser flexible y en esta los esfuerzos individuales deberán analizarse hacia las metas organizacionales. Ej. Club rotario, Country club, Club de leones, Bomberos, Empresas privadas, Bancos, Universidades, Familias.

INFORMAL:

Es una red de relaciones personales y sociales no establecidas ni requeridas por una organización formal pero que surge espontánea/e de la asociación entre si de las personas. Ej. Juego de canasta, grupo de amigos, grupo de estudio, reuniones familiares, fiesta navideña.

PRODUCTIVIDAD

La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de producto utilizado con la cantidad de producción obtenida.1

En el ámbito de desarrollo profesional se le llama productividad (P) al índice económico que relaciona la producción con los recursos empleados para obtener dicha producción, expresado matemáticamente como: $P = \text{producción/recursos}$

La productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado.

Una mayor productividad utilizando los mismos recursos o produciendo los mismos bienes o servicios resulta en una mayor rentabilidad para la empresa. Por ello, el Sistema de gestión de la calidad de la empresa trata de aumentar la productividad.

Comparación de la productividad entre los países miembros de la OCDE, medida como unidad de PIB por hora trabajada.

Barras azules: superior a la media de la OCDE. Barras amarillas: por debajo de la media.

La productividad va relacionada con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad se puede prevenir los defectos de calidad del producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación a los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad.(<http://admindeempresas.blogspot.com/2007/11/tipos-de-estructuras-organizacionales.html> INTERNET).

EL CONOCIMIENTO

En primer lugar, entendamos el conocimiento, a escala individual, como las creencias cognitivas, confirmadas, experimentadas y contextualizadas del conocedor sobre el objeto a conocer, las cuales estarán condicionadas por el entorno, y serán potenciadas y sistematizadas por las capacidades de dicho conocedor, las que establecen las bases para la acción objetiva y la generación de valor. Esta definición nos permite comprender el rol que juegan las personas dentro del ámbito de gestión que está encargado de generar valor a través del conocimiento. Por otro lado, el conocimiento de valor para las

organizaciones es aquel que da apoyo directo a las acciones dirigidas al cumplimiento de sus objetivos fundacionales y su permanencia activa durante su vida activa.

Ahora, analizando las relaciones entre cada una de las personas componentes de las organizaciones o grupos de trabajo, serán estas, con sus conocimientos y relaciones, las que establecerán las capacidades de cada uno de dichos grupos. Por ello, es imprescindible conocer como se verán fortalecidas dichas capacidades grupales al determinar los niveles de conocimiento, cohesión y confianza existentes en cada una de dichas redes.

Por lo tanto, el conocimiento existente en la organización se puede entender como el conocimiento sinérgico, resultado de las diferentes interacciones desarrolladas a través de la historia operativa de la organización, sobre el cual dicha organización desarrollará cada una de sus acciones, orientadas a través de sus objetivos empresariales y su visión de largo plazo. (CHIAVENATO, I. (1998).

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Comunicación empresarial, por tanto, sirve de vínculo entre una organización y sus públicos. Las organizaciones pueden comunicar a su público-meta a través de las relaciones públicas y la publicidad, mediante boletines de noticias, videos, gestión de crisis con los medios de comunicación, planificación de eventos especiales, la creación de valor del producto y la comunicación con accionistas, clientes o inversores." (Anzieu D. 1974).

La comunicación empresarial tiene que ver con la gestión de las percepciones, una eficaz y oportuna difusión de la información, una imagen corporativa positiva y una relación positiva con todas las partes interesadas empresa, organización, institución, ONG -organización no gubernamental-, u organismo gubernamental, todos ellos necesitan tener buena imagen y excelente reputación.

"Es el conjunto de los procesos físicos y psicológicos mediante los cuales se efectúa la operación de relacionar a una (o a varias) personas, en el EMISOR, con una (o varias) personas, el RECEPTOR, con el objeto de alcanzar determinados objetivos" (Anzieu D. 1974).

"El término comunicaciones se define como el proceso, en las relaciones humanas, de hacer pasar información y entendimiento de las cosas y de los hechos de una persona a otra" (Bittel Lester 1975).

ESPACIO

La distribución de espacio se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo, de sus componentes materiales y a la ubicación de las instalaciones para la atención y servicios tanto para el personal, como para los clientes.

El estudio de la distribución de espacio busca contribuir al incremento de la eficiencia de las actividades que realizan las unidades que conforman una organización; así como también proporcionar a los directivos y empleados el espacio suficiente, adecuado y necesario para desarrollar sus funciones de manera eficiente y eficaz, y al mismo tiempo permitir a los clientes de la organización obtener los servicios y productos que demandan bajo la mejores condiciones; y procurar que el arreglo del espacio facilite la circulación de las personas, la realización, supervisión y flujo racional del trabajo y además, el uso adecuado del elementos materiales y de ese modo reducir tiempo y costos para llevarlos a cabo.

AUTORIDAD

La autoridad refiere a la potestad y a la doble función de mandar por un lado y de lograr ser obedecido por el otro, que ostentará un individuo por sobre el resto. Pero claro, no cualquiera ostentará esta potestad, sino que la misma está estrechamente relacionada a otras cuestiones como ser la posición, el rol que ocupa una persona en una sociedad o

comunidad, por ejemplo. En la mayoría de los casos, el padre, será la máxima autoridad dentro de una familia, es decir, por el pasarán todas las decisiones y responsabilidades que atañan a sus hijos hasta que estos tengan la edad de emancipación.

Otra cuestión que también determinará la autoridad de una persona es el poder o cargo que ocupa dentro una empresa u organización.

Por ejemplo, el dueño de una empresa será la máxima e indiscutida autoridad de la misma, a la cual sus sub alternos o empleados deberán responder cada vez que la dinámica, la necesidad de la misma o de este lo solicite. Asimismo, como ocurre con el dueño o presidente de una empresa, el presidente de un país en plena facultad y ejercicio del mismo, legitimado por la elección de los ciudadanos, también goza de la facultad de la autoridad que le permitirá tomar decisiones e implementar políticas en orden al desarrollo de su país.

RESPONSABILIDAD

La responsabilidad social corporativa (RSC), también llamada responsabilidad social empresarial (RSE), puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería

difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Bajo este concepto de administración y de management se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX en el marco del Cooperativismo y el Asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva. Sus máximos exponentes en la actualidad son las empresas de Economía social, por definición Empresas Socialmente Responsables. (Tomas, 2003, red).

INFORMACIÓN

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

El equipo computacional: el hardware necesario para que el sistema de información pueda operar.

El recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.

Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información.

Entrada de Información: Es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas o módulos. Esto último se denomina interfaces automáticas.

Las unidades típicas de entrada de datos a las computadoras son las terminales, las cintas magnéticas, las unidades de diskette, los códigos de barras, los escáneres, la voz, los monitores sensibles al tacto, el teclado y el mouse, entre otras.

Almacenamiento de información: El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos. La unidad típica de almacenamiento son los discos magnéticos o discos duros, los discos flexibles o diskettes y los discos compactos (CD-ROM).

Procesamiento de Información: Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados. Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general de un año base.

Salida de Información: La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, terminales, diskettes, cintas magnéticas, la voz, los graficadores, entre otros. Es importante aclarar que la salida de un Sistema de Información puede constituir la entrada a otro Sistema de Información o módulo. En este caso, también existe una interface automática de salida. Por ejemplo, el Sistema de Control de Clientes tiene una interface automática de salida con el Sistema de Contabilidad, ya que genera las pólizas contables de los movimientos procesales de los clientes.

EFICACIA. Es el logro de los objetivos planteados por el gerente de la organización.

(Escalein Marrero internet) www//euned.net/libros/2007c/318la)

EFICIENCIA. Es alcanzar los fines con el mínimo de recursos. Los gerentes no pueden saber si son productivos a menos que primero conozcan sus metas y las de la organización. (Escalein Marrero internet) www//euned.net/libros/2007c/318la)

DESEMPEÑO. Son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo determinado, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles que son:

- Las condiciones de trabajo
- Grado de capacitación
- Experiencia y tecnificación

COORDINACIÓN

Tiene como fin lograr que los diferentes departamentos funcionen como una unidad. Es el resultado de la necesidad que tienen las organizaciones de integrar diversas funciones. La misma deberá conciliarse con la necesidad de la especialización. La falta de coordinación provoca conflictos, pérdida de control y una responsabilidad diluida por la separación entre autoridad y competencia y rechazo de la responsabilidad.

DELEGACIÓN: AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Es el proceso por el cual una persona que posee una autoridad superior otorga a otra persona una específica que, al aceptarla se responsabiliza frente al superior por el cumplimiento de la tarea.

De esta definición surge que en este proceso la única responsabilidad que se transfiere es la relacionada con las cuestiones de eficiencia y operatividad, es decir, la ejecución de acciones tendientes a la realización de las tareas. Es decir, la responsabilidad que la

función exige; así como la autoridad y los medios necesarios para que la persona pueda cumplir con lo que se le ha delegado, dentro de los límites establecidos.

Por ello, quien delega autoridad conserva la responsabilidad última, lo que significa que un administrador sigue siendo responsable, ante su superior, en última instancia, por las acciones de sus subordinados a quienes se les ha delegado autoridad y transferido la responsabilidad operativa.

ORGANIGRAMA

El organigrama es un "modelo gráfico que representa, entre otras cosas, la forma en que se han agrupado las tareas, actividades o funciones en una organización". Muestra las áreas o departamentos de una organización. El organigrama da una visión global de la organización, permite comparar ésta con otras y aclara rápidamente las incongruencias, como las fallas de control, duplicación de funciones, etc.

Parámetros a respetar en el diseño de organigramas: claridad, simplicidad y simetría (los niveles de igual jerarquía se ubican a la misma altura), teniendo siempre en cuenta que estos modelos deben cumplir con la finalidad de facilitar la comunicación entre las personas.

MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL

Un manual orgánico funcional es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa. Determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo.

<http://www.aidima.es/servicios/formacion/Manual%20de%20funciones.html>

En mi criterio los conceptos antes mencionados en esta variable son los más acertados para llevar a cabo esta investigación por cuanto se relaciona con el tema de estudio y nos aclara de mejor manera la verdadera gestión que se debe hacer.

En la Empresa al implementarse un modelo de gestión, hará que el administrador tenga control sobre las acciones de la empresa haciendo conocer sus funciones y responsabilidades con el fin de cumplir los objetivos marcados; pero lo importante es poder reaccionar cuando los resultados son peores que los previstos y mejor aún con el tiempo suficiente para tomar las medidas correctas y oportunas, por ello requiere disponer de la información necesaria en el momento oportuno y eso no siempre se consigue con los medios habituales (informes contables no siempre al día, estadillos de producción o de ventas, posición de tesorería, etc.).

La ventaja principal que se tiene sobre un administrador es, que su responsabilidad es estudiar los problemas administrativos, sin descuidar las relaciones personales en el interior de la empresa, al no existir una adecuada administración hace que las gestiones y funciones de cada persona no sea la más adecuada para la empresa, es por eso que se propone la implementación de un modelo de gestión que permitirá al administrador o directivos de la empresa tomarse el tiempo para pensar e indagar sin tener que preocuparse de abandonar otras responsabilidades por cuanto va a existir una organización, conocimiento y responsabilidad de las actividades a realizarse, obteniendo

información clara a través de personas encargadas de coordinar las actividades, para tener personal que demuestre su eficacia y su eficiencia en la empresa, ya que con esto mejorará la imagen de la empresa ante nuestros clientes.

CATEGORIAS FUNDAMENTALES

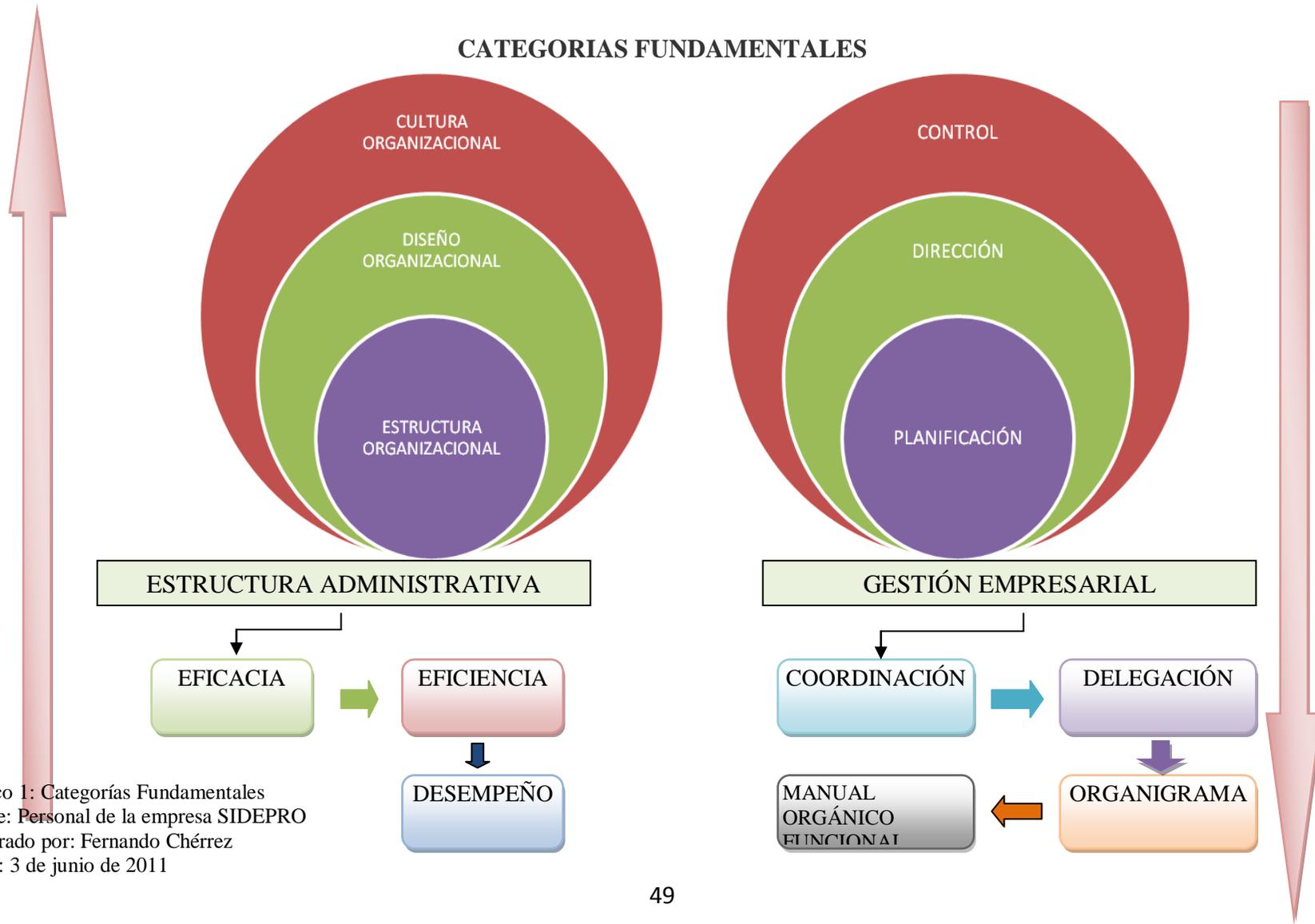


Grafico 1: Categorías Fundamentales
 Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO
 Elaborado por: Fernando Chérrez
 Fecha: 3 de junio de 2011

2.5. Hipótesis

Una adecuada Estructura Administrativa facilitará mejorar la Gestión de la Empresa SIDEPRO CIA.LTDA, de la Ciudad de Ambato.

2.6. Señalamiento de variables

Variable independiente

Estructura Administrativa

Variable dependiente

Gestión

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque

La presente investigación se fundamentó en el paradigma CRITICO-PROPOSITIVO por cuanto se aplicó un enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que las variables propuestas se basaban en cualidades internas y externas, las cuales estuvieron sometidas a comprobación.

El cualitativo que permitió describir los procedimientos que ejerce la empresa en su estructura administrativa interna, con la finalidad de dar solución al problema.

El cuantitativo por cuanto los resultados se visualizaron siendo más productivos al momento de realizar la gestión en la empresa.

3.2. Modalidad básica de la investigación

Investigación bibliográfica

Se utilizó para recopilar información, libros, revistas, tesis de grado, internet, bibliotecas, centros de lectura y fichaje que ayudaron a recopilar la información requerida, que permitió analizar la información escrita sobre el problema, ya que es fundamental para sustentar esta investigación, permitiendo de esta manera que el investigador pueda dar solución al problema.

Investigación de campo

Para la investigación se aplicó al personal de la Empresa una encuesta que contiene preguntas objetivas acerca de la problemática de la empresa, que es fundamental para conocer la situación de la realidad de la empresa, con lo que se pudo recolectar la información necesaria y suficiente de la problemática de la empresa.

Se realizó una entrevista al Gerente General de la empresa, para indagar aspectos relativos al funcionamiento empresarial, poniendo énfasis en la estructuración interna de las áreas de trabajo lo que permitirá que las gestiones se realicen de mejor manera siguiendo un orden lógico.

3.3. Nivel o tipo de investigación

Descriptiva

Se utilizó para destacar la importancia que tiene la estructura administrativa en el mejoramiento de la gestión de una, teniendo el punto de partida, para realizar la aplicación en SIDEPRO.

Correlación

Se indagó la relación que existe entre las variables, ya que se calculó estadísticamente la incidencia de las mismas; por lo tanto, el resultado que se obtuvo de la estructura administrativa a cerca del mejoramiento de la gestión, para esto fue importante aplicar el Ji Cuadrado, que permitió la comprobación de la hipótesis planteada.

3.4. Población y muestra

Se realizó las encuestas a todo el personal entre administrativo y operativo que es un total de 30 personas consecuentemente, en este caso la población es equivalente a la muestra.

Bajo este supuesto, la muestra se aplicó a todos los puestos que están vigentes en la empresa.

POBLACION	MUESTRA	FRECUENCIA
Personal de la empresa	30	100%

Tabla 1: Población y muestra
Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
Elaborado por: Fernando Chérrez
Fecha: 3 de junio de 2011

3.5. Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE. Estructura administrativa

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADOR	ITEMS (ÍNDICES)	TÉCNICA O INSTRUMENTOS
La estructura administrativa es el “sistema de relaciones formales que se establecen en el interior de una organización/empresa para que ésta alcance sus objetivos de conservación, productivos y económicos”.	Ambiente	Coordinación	¿Considera usted que existe coordinación en su área o departamento?	ENCUESTA /CUESTIONARIOS
	Recursos	Herramientas	¿Se le proporciona las herramientas material, documentos) necesarias para llevar a cabo sus actividades?	
	Persona	Trabajo	¿Encuentra dificultades para ejecutar su trabajo?	
	Motivar	Tareas	¿Con qué frecuencia le ha tocado realizar tareas que ya están siendo realizadas por alguien más?	
	Función	Estructura	¿Conoce Ud. la estructura u organización de la empresa?	

Cuadro 1: Operacionalización de las variables: VARIABLE INDEPENDIENTE. Estructura administrativa

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011

VARIABLE DEPENDIENTE. Gestión empresarial

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADOR	ITEMS (ÍNDICES)	TÉCNICA O INSTRUMENTOS
“El concepto de gestión se mueve en un ambiente en el cual, por lo general, los recursos disponibles escasean, y en base a esto, la persona encargada de la gestión debe aplicar diferentes fórmulas para que se esta manera se logren persuadir y motivar constantemente a todas las fuentes del capital empresarial”	Relaciones Organización Gestión Productivos Conocimiento	Comunicación Espacio Autoridad Responsabilidad Información	¿Cómo es la comunicación en la empresa? ¿El espacio físico que disponen para laborar es? ¿La gestión que realiza las autoridades de la empresa es consultada con todo el personal? ¿Considera que sus responsabilidades se encuentran perfectamente definidas? ¿La información relacionada con su trabajo le llega a tiempo y completa?	ENCUESTA / CUESTIONARIOS

Cuadro 2: Operacionalización de las variables: VARIABLE DEPENDIENTE. Gestión empresarial

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011

3.6. Plan de recolección de la información

PREGUNTAS	EXPLICACION
1.- ¿Para qué?	Para mejorar la gestión de la empresa SIDEPRO.
2.- ¿A qué persona o sujeto?	Personal de la empresa
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre los indicadores
4.- ¿Quién?	El investigador
5.- ¿Cuándo?	La presente investigación se llevará a cabo en el mes de abril del 2011.
6.- ¿Lugar de la recolección de la información?	En la empresa
7.- ¿Cuántas veces?	Las veces que sean necesarias.
8.- ¿Qué técnica de recolección?	La encuesta, entrevista.
9.- ¿Con qué?	Cuestionario
10.- ¿En qué situación?	Durante el tiempo de estudio

Cuadro 3: Plan de recolección de la información

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011

3.7. Procesamiento y análisis

El proceso aplicado en este caso fue:

Revisión y codificación de la información.- Después de un análisis de la información con el programa tabulador SPSS, se procedió a su respectiva codificación, que comprende en señalar el número para cada una de las categorías incluidas en las preguntas que se realizó a través de las encuestas.

Tabulación de la información. Permite conocer el comportamiento del fenómeno objeto de estudio, determinando la frecuencia con que aparece y cuál es su impacto en las variables.

Análisis de datos. Es necesario presentar un análisis de los resultados, el cual dependerá del grado de complejidad de la hipótesis y del cuidado con el que se haya elaborado la investigación.

Interpretación de resultados. Para poder comprender la magnitud de los datos, se estudió cada uno de los resultados por separado para relacionarlos con los objetivos planteados.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Una vez recolectados los datos a través del procedimiento anteriormente descrito, se tabuló y procesó los resultados de cada una de las preguntas formuladas en la encuesta, para realizar la comprobación de la hipótesis.

En cada pregunta se analizó los porcentuales obtenidos en cada una de las alternativas aplicadas a los clientes internos: administrativos y operativos.

4.2. Interpretación de datos

Los resultados obtenidos en las encuestas se expresan a continuación:

1.- ¿Considera usted que existe coordinación en su área o departamento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	26,7	26,7	26,7
	Nunca	7	23,3	23,3	50,0
	A veces	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 2: Coordinación

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011



Gráfico 2: Coordinación

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011

Análisis e Interpretación.

En la empresa SIDEPRO, no existe total coordinación en sus actividades; consecuentemente, los trabajos no se realizan adecuadamente. Es notorio que el 50% responde que la coordinación es a veces. Una empresa que se precia de tener un adecuado nivel de organización, coordina siempre las actividades de sus diferentes órganos o unidades.

2.- ¿Se le proporciona las herramientas (material, documentos) necesarias para llevar a cabo sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	5	16,7	16,7	16,7
	A veces	20	66,7	66,7	83,3
	Nunca	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 3: Herramientas
 Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
 Elaborado por: Fernando Chérrez
 Fecha: 3 de junio de 2011

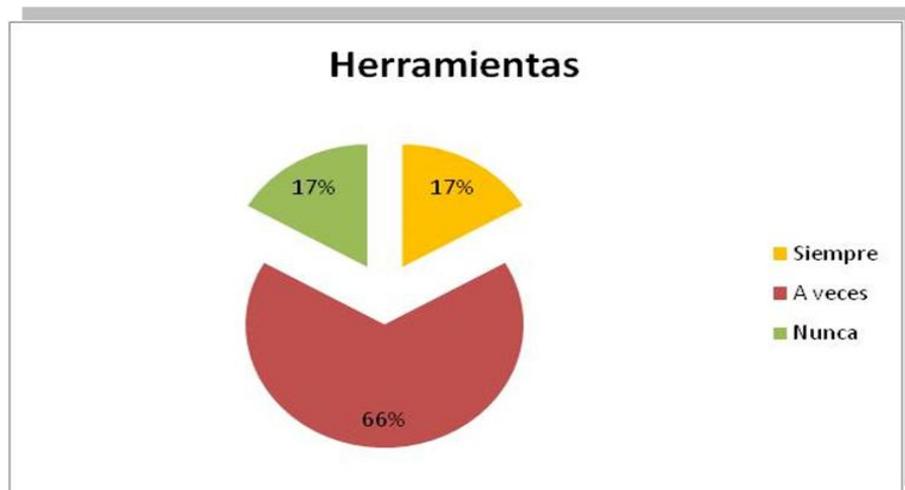


Gráfico 3: Herramientas
 Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
 Elaborado por: Fernando Chérrez
 Fecha: 3 de junio de 2011

Análisis e Interpretación.

Es evidente que SIDEPRO no entrega como es su obligación legal y empresarial las herramientas necesarias para que sus trabajadores puedan realizar las actividades que les corresponde, lo cual es un impedimento para que el personal pueda ejecutar sus tareas en el tiempo convenido y con la efectividad que el cliente demanda.

3.- ¿Encuentra dificultades para ejecutar su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	12	40,0	40,0	40,0
No	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Tabla 4: Dicultades
Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
Elaborado por: Fernando Chérrez
Fecha: 3 de junio de 2011



Gráfico 4: Dicultades
Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
Elaborado por: Fernando Chérrez
Fecha: 3 de junio de 2011

Análisis e Interpretación.

Si bien la mayoría del personal, representado por el 60% de los consultados dicen no tener dificultades, hay un nada despreciable 40%, que manifiesta lo contrario, lo cual es un aspecto que la alta dirección debe evaluar, a fin de tomar los correctivos que permitan superar este inconveniente.

4.- ¿Le ha tocado realizar tareas que ya están siendo realizadas por alguien más?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	5	16,7	16,7	16,7
	A veces	19	63,3	63,3	80,0
	Nunca	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 5: Tareas

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011

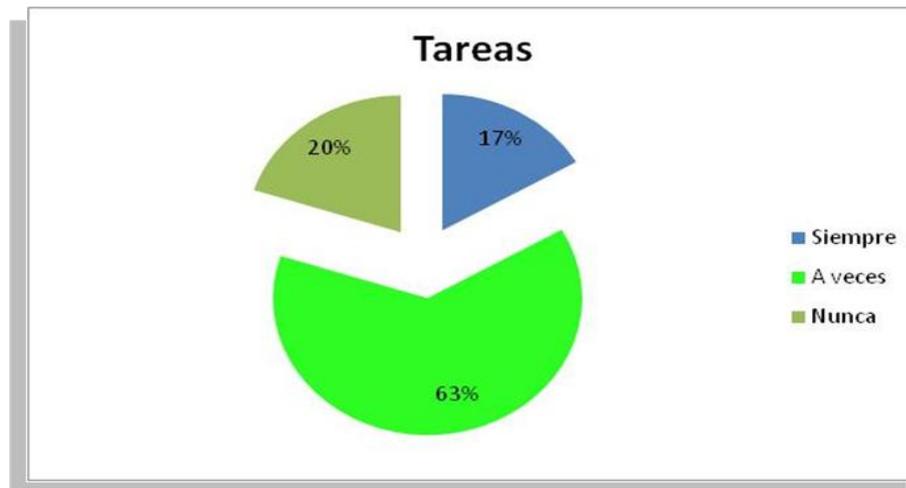


Gráfico 5: Tareas

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011

Análisis e Interpretación.

Únicamente el 20% de la muestra dice que nunca se han producido superposición de funciones. Un porcentaje parecido el 16.7% dice que siempre. Frente a la contradicción, los que contestan que a veces, parecen inclinar la balanza por el lado de que, sí hay superposición de funciones; lo cual, evidentemente resta efectividad a la gestión empresarial e incide en los resultados, que a su vez afectan a todos su integrantes, siendo perjudicado también el trabajador.

5.- ¿Conoce Ud, la estructura u organización de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	43,3	43,3	43,3
	No	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 6: Estructura
Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
Elaborado por: Fernando Chérrez
Fecha: 3 de junio de 2011

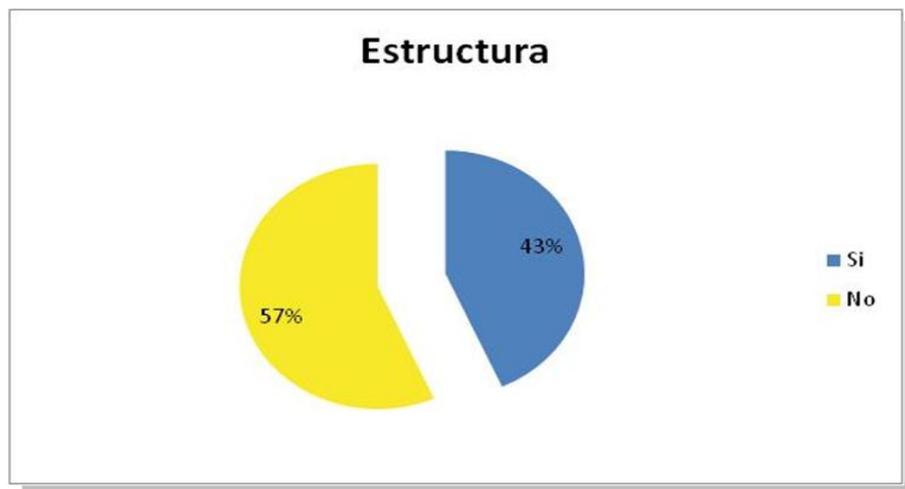


Gráfico 6: Estructura
Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
Elaborado por: Fernando Chérrez
Fecha: 3 de junio de 2011

Análisis e Interpretación.

Siendo la estructura un aspecto fundamental en la empresa, su desconocimiento trae dificultades, porque impide una adecuada coordinación entre los diversos órganos o unidades y la necesaria colaboración que debe existir entre ellos. Por lo dicho, que el 56.7% no conozca la estructura organizacional, es un claro obstáculo para que la empresa se desarrolle.

6.- ¿Cómo es la comunicación en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Amplia	8	26,7	26,7	26,7
	Normal	10	33,3	33,3	60,0
	Limitada	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 7: Comunicación

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011

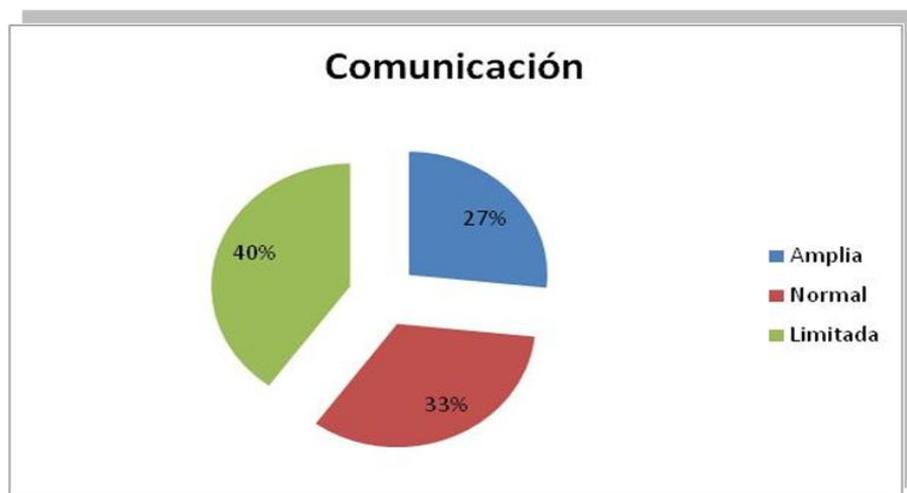


Gráfico 7: Comunicación

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011

Análisis e Interpretación.

La comunicación es un medio a través del cual una empresa logra comprensión y acción, sin ella, las disposiciones e instrucciones no se cumplen efectivamente. Bajo esta premisa, si el 40% afirma que la comunicación es limitada, implica que la gerencia debe hacer un esfuerzo para mejorarla.

7.- ¿El espacio físico que disponen para laborar es?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Adecuado	11	36,7	36,7	36,7
	Inadecuado	19	63,3	63,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Tabla 8: Espacio

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011

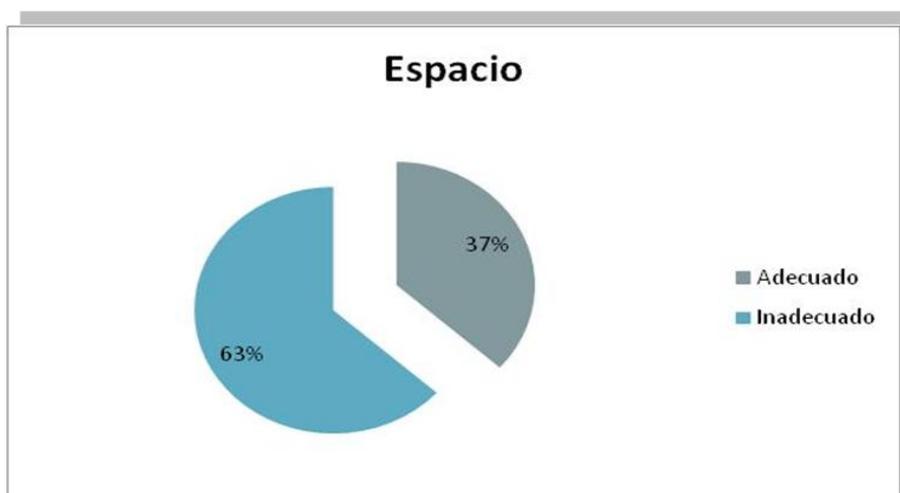


Gráfico 8: Espacio

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011

Análisis e Interpretación.

La infraestructura física, es una condición indispensable para que el personal disponga del espacio necesario para el cumplimiento de sus actividades, carecer de ella es un limitante. Las cifras demuestran que, el 63.3% considera su espacio físico inadecuado, lo cual debe ser considerado por la gerencia para tomar inmediatos correctivos.

8.- ¿La gestión que realiza las autoridades de la empresa es consultada con todo el personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	2	6,7	6,7	6,7
No	28	93,3	93,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Tabla 9: Gestión
 Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
 Elaborado por: Fernando Chérrez
 Fecha: 3 de junio de 2011

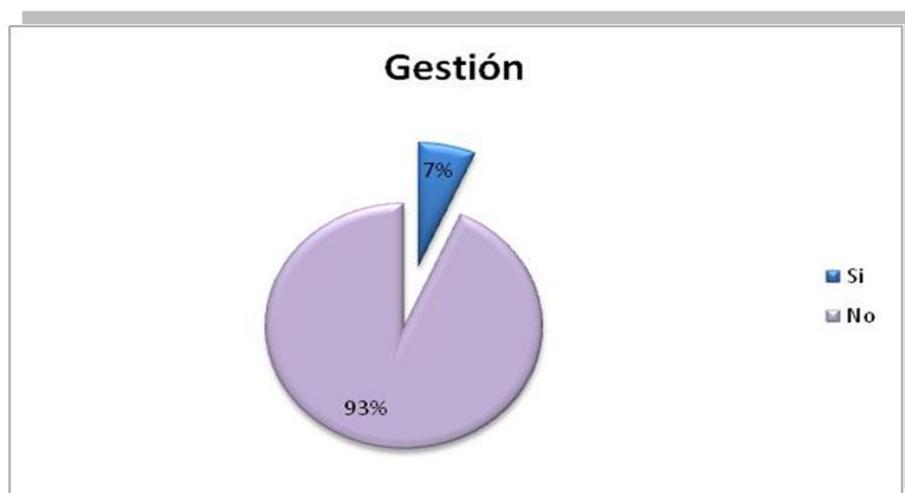


Gráfico 9: Gestión
 Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
 Elaborado por: Fernando Chérrez
 Fecha: 3 de junio de 2011

Análisis e Interpretación.

Es evidente que, la mayor parte del personal que labora en la empresa no conoce de las gestiones que la parte administrativa realiza, lo cual disminuye el grado de confianza entre los trabajadores limitando la participación en toma de decisiones y en la planificación de las actividades de la empresa, este punto ratifica lo que ya se comento, en el sentido de que hace falta mejorar los canales de comunicación.

9.- ¿Considera que sus responsabilidades se encuentra perfectamente definidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	26,7	26,7	26,7
	No	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 10: Responsabilidad
 Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
 Elaborado por: Fernando Chérrez
 Fecha: 3 de junio de 2011

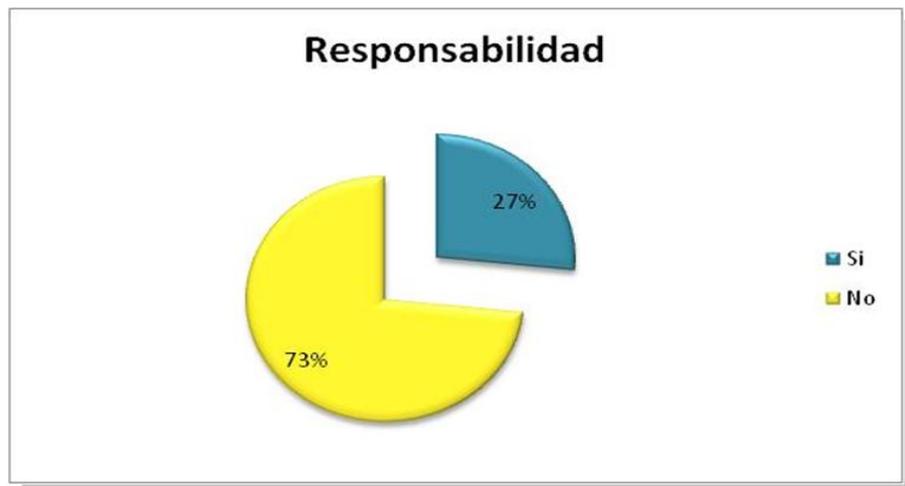


Gráfico 10: Responsabilidad
 Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
 Elaborado por: Fernando Chérrez
 Fecha: 3 de junio de 2011

Análisis e Interpretación.

Cuando el 73.3% responde que no están definidas las responsabilidades, ello significa que, la gente actúa a su libre saber y entender, hace lo que puede o lo que cree, lo cual es altamente negativo. La consecuencia de ello es que sin una adecuada definición de responsabilidades, las actividades pierden sentido y no se cumplen a tiempo.

10.- ¿La información relacionada con su trabajo le llega a tiempo y completa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	9	30,0	30,0	30,0
	A veces	15	50,0	50,0	80,0
	Nunca	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 11: Información

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011



Gráfico 11: Información

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011

Análisis e Interpretación.

La información es el indicador esencial para el proceso decisorio, sin información no se puede decidir racional y creativamente. Si un 20% dice que nunca recibe información a tiempo, un 50% que a veces, es un claro síntoma de que este punto necesita inmediata atención.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Conviene recordar la hipótesis planteada:

Un modelo de Estructura Administrativa facilitará el proceso gerencial y la toma de decisiones; lo que mejorará la Gestión de la Empresa SIDEPRO CIA.LTDA.

Se toma la pregunta No.5 en relación a si ¿Conoce Ud. la estructura u organización de la empresa?, el 57% manifiestan que no conocen la estructura de la empresa.

Por otra parte, se considera la pregunta N.8 en relación a si ¿La gestión que realizan las autoridades de la empresa son consultados con todo el personal?, por relacionarse directamente con las variables contempladas en la hipótesis.

Se hace el análisis matemático con el estadígrafo Chi cuadrado (χ^2) para la pregunta N° 5 y N°7 y verifica la opinión entre los empleados y directivos de la empresa, a fin de establecer si es o no recomendable efectuar la implementación de un modelo de gestión administrativa para la solución del problema planteado.

ANÁLISIS DE CHI CUADRADO

1. Planteo de hipótesis

a) Modelo Lógico

H₀; El modelo de Estructura Administrativa NO facilitará el proceso gerencial y la toma de decisiones; lo que NO mejorará la Gestión de la Empresa SIDEPRO CIA.LTDA, de la Ciudad de Ambato.

H1; El modelo de Estructura Administrativa SI facilitará el proceso gerencial y la toma de decisiones; lo que SI mejorará la Gestión de la Empresa SIDEPRO CIA.LTDA, de la Ciudad de Ambato.

b) Modelo Matemático

Ho; O = E

H1; O ≠ E

c) Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{Fo - Fe}{Fe}$$

X2 = Chi cuadrado

Fo = Frecuencias observadas

Fe = Frecuencias esperadas

2. Grados de libertad

$$gl = (f-1)(c-1)$$

$$gl = (2-1)(2-1)$$

$$gl = (1) (1)$$

$$gl = 1$$

3. Los valores de X2 a los niveles de confianza de 0.05, es igual a 3,841.

4. Se procesó la información en base a la pregunta No.5 y No.8, cuyo resultado se estableció el valor X2 = 10.76 como lo indica la tabla, aplicando la fórmula:

5. Cálculo de X2

Pregunta N°. 5

¿Conoce usted la estructura u organización de la Empresa?

Pregunta N°. 8

¿La gestión que realizan las autoridades de la Empresa es consultada con todo el personal?

FRECUENCIA OBSERVADA

Frecuencia Observada

POBLACION	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
Estructura administrativa	13	17	30
Gestión empresarial	2	28	30
TOTAL	15	45	60

Tabla 12: Frecuencia Observada

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011

$$f_e = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglon)(total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

La frecuencia esperada de cada celda, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

Donde “N” es el número total de frecuencias observadas.

Para la primera celda (Estructura Administrativa) y la alternativa “SI” la frecuencia esperada sería:

$$fe = (30) (15) / 60 = 7.5$$

Para la segunda celda (Estructura Administrativa) y la alternativa “NO” la frecuencia esperada sería:

$$fe = (30) (45) / 60 = 22.5$$

Para la primera celda (Gestión empresarial) y la alternativa “SI” la frecuencia esperada sería:

$$fe = (30) (15) / 60 = 7.5$$

Para la segunda celda (Gestión empresarial) y la alternativa “NO” la frecuencia esperada sería:

$$fe = (30) (45) / 60 = 22.5$$

FRECUENCIA ESPERADA

Frecuencia esperada

POBLACION	ALTERNATIVAS	
	SI	NO
Estructura administrativa	7,5	22,5
Gestión Empresarial	7,5	22,5

Tabla 13: Frecuencia esperada
Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
Elaborado por: Fernando Chérrez
Fecha: 3 de junio de 2011

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde “ \sum ” significa sumatoria

“O” es la frecuencia esperada

“E” es la frecuencia esperada en cada celda

Se calcula para cada celda la diferencia entre la frecuencia observada y la esperada, esta diferencia se eleva al cuadrado y se divide entre la frecuencia esperada. Finalmente se suman estos resultados y la sumatoria es el valor de X2 obtenida.

Procedimiento para calcular la ji cuadrada (X2)

CALCULO DEL CHI CUADRADO

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
	Estructura administrativa / si	13	7,5	5,5	30,25
Estructura administrativa / no	17	22,5	-5,5	30,25	1,34
Gestión empresarial / si	2	7,5	-5,5	30,25	4,03
Gestión empresarial / no	28	22,5	5,5	30,25	1,34
				$\chi^2 =$	10,76

Tabla 14: CHI Cuadrado
 Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
 Elaborado por: Fernando Chérrez
 Fecha: 3 de junio de 2011

El valor de X^2 para los valores observados es de 10.76

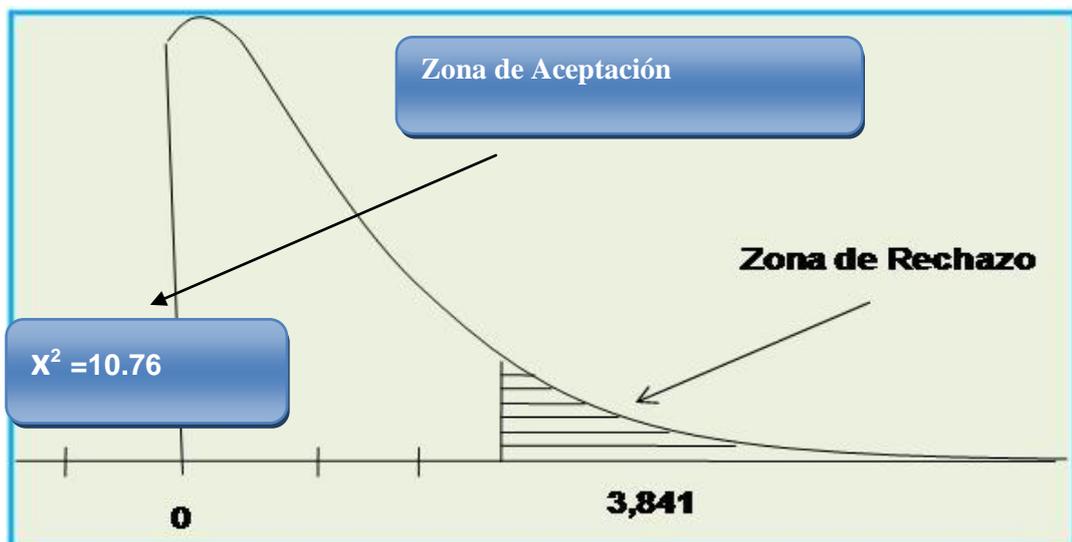


Gráfico 12: Decisión
 Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO
 Elaborado por: Fernando Chérrez
 Fecha: 3 de junio de 2011

DECISIÓN

Como el $X^2_c = 10.76$ calculado es $>$ que $X^2_t = 3,841$ de la tabla, por consiguiente se acepta la hipótesis alterna que dice “El modelo de Estructura Administrativa facilitará el proceso gerencial y la toma de decisiones; lo que mejorará la Gestión de la Empresa SIDEPRO CIA.LTDA, de la Ciudad de Ambato”; estableciendo que, la estructura administrativa, beneficiará y fortalecerá la gestión de la Empresa, consecuentemente se rechaza la hipótesis nula.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

SIDEPRO, es una compañía de responsabilidad limitada asentada en la Ciudad de Ambato, cuya finalidad es: compra, venta, instalación, importación, diseño y mantenimiento de sistemas de seguridad electrónica, control computarizado de sistemas de seguridad, control de asistencia de personal, circuito cerrado de televisión, control de acceso de vehículos, centrales telefónicas, equipos inalámbricos de transmisión de datos, equipos contra incendios, sistemas de radiocomunicación, entre otros que tengan relación a seguridad, integración y comunicación.

Para cumplir su finalidad SIDEPRO se ajusta a las disposiciones vigentes en el país, particularmente a la Ley de Compañías, Ley del Consumidor, Código Civil, Código de Trabajo. A lo interno se rige por la Escritura de Constitución y sus Estatutos.

SIDEPRO, para su funcionamiento, en relación con las disposiciones comprendidas en su estatuto, tiene los siguientes niveles.

1. Nivel Directivo: la Junta General de Accionistas.
2. Nivel Ejecutivo: la Gerencia General
3. Nivel Operacional: Integrado por los departamentos, técnicos, proyectos, comercial, financiero.
4. Nivel Auxiliar: Integrada por Secretaría General y mensajería.

El organigrama actual que se visualiza en el **ANEXO 1**, no responde a la realidad de la empresa porque existe confusión entre los órganos y las unidades que se encuentran inmersas en la empresa.

A parte del organigrama y estatutos no tienen instrumentos que apoyen la Gestión Administrativa, existe únicamente el Reglamento Interno de Trabajo que pese a estar aprobado por la Autoridad Laboral, en la práctica, no tiene aplicación.

SIDEPRO, es una empresa comercializadora de bienes y servicios cuyo mercado es la banca, empresas públicas y privadas, almacenes, transporte, centros educativos, universidades, personas naturales, fábricas, entre otras. Sus ventas en sistemas convencionales son de \$30.000 mensuales y en proyectos específicos un promedio de \$150.000 el año. Entre los principales clientes que la empresa presta sus servicios son, UTA, ESPOCH, CP-9, CP-13, Policía de Pastaza, Cooperativas de ahorro y crédito San Francisco, Sac.Aiet, Oscus, Ambato, Cacpeco, Cámara de Comercio, entre otras, Mol de los Andes, Municipios de, Ambato, Pelileo, Mocha, Cevallos, Baños, Colta, Latacunga, Pujilí, Chimbo, San Miguel, Ibarra, Consejo Provincial de Tungurahua, de Bolívar, Cotopaxi, Chimborazo, Hospital de Pujilí, Colegio Bolívar, Empresa Eléctrica de Guaranda, Emapa Ambato, Emapa Guaranda.

En el mercado de seguridad existen otras empresas que instalan sistemas de seguridad y comunicación como son: Wackenhut, PC-HOME, Alerta Seguridad, Alta Seguridad,

Vigelectron, entre las más conocidas, a más de varias personas que realizan estos trabajos de manera informal; sin embargo, SIDEPRO se diferencia de la competencia, por cuanto maneja un portafolio de productos muy diferentes a los comunes, destacándose, la integración de tecnología y los levantamientos de proyectos.

El área de trabajo es de 80m², en principio siendo suficiente para albergar a quienes hacen labor de oficina, donde se distribuyen los departamentos: Administrativo, Comercial, Técnico, Financiero, con una nómina de 30 personas que cumplen puestos de auxiliares, asesores comerciales, instaladores y técnicos de servicio; sin embargo, no es adecuadamente distribuido, causando algunas interferencias en el normal desarrollo de las actividades.

La autoridad está centralizada en la Gerencia General, que es la que maneja en forma directa el negocio sin la participación de las otras jefaturas, que en la práctica, no asumen ningún rol trascendente como es usual en empresas donde existen delegación de funciones.

Como toda empresa que trabaja con clientes externos, mantienen ciertos procedimientos a seguir para que el producto y servicio llegue al consumidor, sin embargo no son adecuados, por cuanto se realizan empíricamente, generando desorden. Para sistemas pequeños, dicho proceso es: visita al cliente, realizar orden de compra, instalación del sistema, pruebas y entrega del sistema instalado, protocolo de entrega del sistema, facturación y recaudación.

Para sistemas grandes es decir de tecnología avanzada, el procedimiento es: levantamiento de información, diseño del proyecto, cuantificación, presupuesto, contrato de adquisición del proyecto, anticipo, instalación del proyecto, acta preliminar de entrega y recepción, pruebas de funcionamiento (tiempo estipulado en el contrato), acta final de entrega y recepción del proyecto, facturación y recaudación.

No existe una adecuada distribución de la carga de trabajo, lo que determina que hayan departamentos que tienen exceso de trabajo, y en otros, el tiempo no se usa en su totalidad, aspecto que genera descontento del personal, como también no existe un instrumento administrativo que clarifique las funciones, determine las responsabilidades, defina los niveles de autoridad y defina las estrategias a seguir, por cuyo motivo los recursos no se están utilizando efectivamente.

5.2. Recomendaciones

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores (planear, organizar, ejecutar y controlar), que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores. Partiendo de ello para esta investigación, se considera muy importante, implantar un manual orgánico funcional lo cual determinará: niveles jerárquicos, departamentalización, autoridad y responsabilidad, funciones, para facilitar la organización y el control.

Se propone poner en vigencia el organigrama estructural que se ve en el **ANEXO 2** que recoge de mejor manera la Departamentalización actual y realmente vigente en SIDEPRO.

El Reglamento Interno de Trabajo debe ser editado y difundido entre todo el personal de SIDEPRO, a fin de que, en conocimiento de sus Deberes y Derechos los cumplan a cabalidad, fortaleciendo el compromiso de ellos hacia la Empresa y facilitando las relaciones laborales.

Sin embargo de que, SIDEPRO tiene un buen portafolio de clientes, su estrategia de marketing debe orientarse no sólo a lograr su fidelidad, sino también a captar nuevos clientes, para captar un mayor segmento de mercado, aprovechando sus fortalezas de ventas convencionales, desarrollo de nuevos productos e integración tecnológica.

Se debe seguir reforzando y manteniendo su característica distintiva fundamental, el servicio, que es la verdadera fortaleza de la empresa. Cualquier ligero descuido en este ámbito, pone en riesgo a la Empresa y cede espacio a la competencia, que dicho sea de paso es dura y persistente.

Es necesario realizar una redistribución del espacio físico, en áreas de trabajo que sean adecuadas para el normal desenvolvimiento del personal, considerando además la comodidad y satisfacción del cliente, sin dejar de considerar: funcionalidad, ventilación, iluminación, colorido, mobiliario, áreas circulación. Téngase en cuenta que disponer de ambientes de trabajo cómodos y funcionales son motivantes para los trabajadores y atractivos para los clientes.

La delegación de funciones debe ponerse en práctica de inmediato, no es admisible seguir manteniendo la centralización de funciones y la concentración de poderes, únicamente en la Gerencia General, que debe apoyar su gestión en los Directores Departamentales, dando espacio a un necesario empoderamiento de sus mandos. No proceder así, sería poner en riesgo la pervivencia de la Empresa.

Debe trabajarse en una mejor estructuración de los procesos, buscando su explicación y levantando los procesos que permitan documentar esos procesos y convertirse en una guía de ejecución, independientemente de la persona que lo realice. De este modo se estará garantizando trabajos efectivos y eliminando la presencia de personas imprescindibles.

Medios como el liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva, deben ser redefinidos y reforzados, porque afianzan la Gestión Empresarial, propician la cooperación, facilitan las relaciones, contribuyen al orden, garantizan la disciplina; y por sobre todo, inciden en el servicio que es lo que finalmente valora el cliente, factor vital de la Empresa.

Debe realizarse un estudio urgente sobre cargas de trabajo para garantizar un adecuado balanceo, toda vez que hay departamentos que están recargados, y otros aliviados, el tema a más de que es una obligación Gerencial, pasa por aspectos de justicia y equidad, frente a los cuales el personal es muy sensitivo y afecta sus actitudes y comportamientos.

Poner en vigencia el Manual Orgánico Funcional, a fin de que SIDEPRO, tenga un instrumento de ejecución y control en todos sus departamentos; y éstos a su vez, actúen con conocimiento de causa, acortando tiempos de respuesta que son beneficiosos para todos, pero particularmente para los clientes.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Manual Orgánico Funcional para mejorar la Gestión de la Empresa SIDEPRO CIA.LTDA, de la Ciudad de Ambato.

INSTITUCIÓN EJECUTORA:	Empresa SIDEPRO CIA.LTDA
DIRECCIÓN:	Av. Atahualpa 3-13 y los Shirys
CANTÓN:	Ambato
PROVINCIA:	Tungurahua
BENEFICIARIOS:	Clientes Internos
RESPONSABLE:	Fernando Chérrez
COSTO:	USD 1.820,00

6.2. Antecedentes de la propuesta

SIDEPRO es una Compañía Limitada registrada en la Superintendencia de Compañías, para su funcionamiento tiene escrituras de constitución, Estatutos, un organigrama, y elementos insuficientes para apoyar la Gestión Empresarial, e impulsar en términos tales que responda adecuadamente a los requerimientos de sus clientes internos y externos. La empresa no ha configurado adecuadamente su estructura interna lo cual determina que la administración tiene muchos inconvenientes en la funcionalidad de la organización, toda vez que, sus procesos sistémicos, son operados de manera empírica.

La debilidad en la estructura, afecta también a varios elementos internos que se evidencia en la centralización de la autoridad en la Gerencia General, aspecto que choca contra la delegación, condición necesaria para empoderar a las demás jefaturas. A consecuencia de ello, se ven también afectadas la comunicación, solidaridad, trabajo en equipo, liderazgo, que inciden directamente en la consecución de los objetivos.

Asimismo, el organigrama actual de la Empresa (anexo 1), no responde a la realidad que se vive, pues no facilita las adecuadas relaciones que debe existir entre sus diferentes órganos o unidades; de aquí que, se propone otro organigrama (anexo 2), que superará el inconveniente.

Es por todos conocido que, una adecuada estructura es la primera condición en la que se soporta una empresa, razón suficiente para que en el presente trabajo se incluya como propuesta, encontrar la estructura que con una adecuada funcionalización, permita a Sidepro, cumplir su finalidad, mejorar la Gestión Administrativa y sea un medio para mejorar la atención que sus clientes internos y externos se merecen; al efecto, se han elaborado propuestas de: organigrama estructural (anexo2), organigrama funcional (anexo 3), el Manual Orgánico Funcional de esta Compañía.

Partir de la estructura actual de la empresa, es la primera condición que debe cumplir toda organización, y desde esta óptica, se cumple el requerimiento; pero, a simple vista, esa estructura comienza por confundir órganos o unidades con puestos, demostrando con ello que fue elaborado, sin cumplir la más mínima condición que la formulación de organigramas recomienda.

6.3. Justificación

Según la estructura comentada, están los niveles que corresponden, pero no se soportan en la respectiva funcionalización, que como todo administrador conoce, la complementa con un sentido y orientación para el cumplimiento de sus propósitos.

Efectivamente, la empresa es una red de relaciones personales y sociales establecidas, requeridas por la autoridad, el tramo de administración se refiere al número de personas que un administrador puede supervisar efectivamente, por tanto, es importante clasificar la delegación de autoridad, los planes, el uso de normas para el cumplimiento de objetivos, el ritmo del cambio, la efectividad de las técnicas de comunicación, grado necesario de contacto personal y el nivel organizacional indicado.

Es por eso que la Propuesta de Manual Orgánico Funcional concentra su atención en la innovación, la creatividad, en donde la responsabilidad de los directivos es crear un ambiente necesario para la promoción de un espíritu emprendedor.

Consecuente con lo dicho, la propuesta se orienta a la formulación del Manual Orgánico Funcional de SIDEPRO, instrumento que precisamente se constituirá en un instrumento guía para compatibilizar el binomio estructura-función, definiendo con claridad, lo que debe hacer cada departamento y permitiendo el ejercicio del otro binomio autoridad-responsabilidad, ésta es la intención de esta propuesta.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Elaborar el Manual Orgánico Funcional para mejorar la gestión en la Empresa SIDEPRO CIA.LTDA, de la Ciudad de Ambato.

6.4.2. Objetivos específicos

Identificar las áreas que conforman la estructura administrativa.

Complementar esa estructura con su correspondiente funcionalización, como herramientas para mejorar la Gestión Empresarial de SIDEPRO.

Disponer de una herramienta técnicamente elaborada que sirva de pauta a sus diferentes estamentos.

6.5. Análisis de factibilidad

Factibilidad Organizacional

Se visualiza en la voluntad de los miembros y directivos, el interés para implantar la propuesta.

Factibilidad Técnica-operativa

Es totalmente viable, en virtud de que, la ciencia y arte de gestionar, han demostrado que estructura y funcionalización son instrumentos efectivos que tecnifican y dinamizan la Gestión Empresarial.

Factibilidad Legal

La Constitución de la República y la Ley de Compañías, contienen disposiciones inherentes a que una empresa debe tener un esquema organizativo básico que permita obtener productos y servicios que satisfagan las necesidades del consumidor.

Factibilidad Social

Sobre la base del interés demostrado y el compromiso asumido por los componentes de SIDEPRO socialmente, la propuesta es viable, en términos que, permitirá mejorar las relaciones, consecuentemente la comunicación, condiciones indispensables para un proceso decisorio racional.

6.6. Fundamentación científica

Manual Orgánico Funcional

El Manual Orgánico Funcional es una herramienta de gestión que permite a los diferentes niveles jerárquicos un conocimiento integral de la organización y las funciones generales de cada órgano o unidad, contribuyendo de esta manera mejorar los canales de comunicación y coordinación; así como determinar las funciones específicas, responsabilidades y funciones de los diferentes órganos o unidades de la Empresa.

Sus principales ventajas son:

- Presentar una visión integral de cómo opera la empresa SIDEPRO.
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa
- Precisar funciones, actividades para un área específica.
- Servir como medio de integración y orientación al personal nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de recursos humanos y materiales.

MISION DEL MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

Proporcionar un instrumento administrativo guía para su operación interna determinando pautas para verificar la ejecución de las funciones y su correspondiente control.

VISION DEL MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

Satisfacer las necesidades que tienen todas las dependencias de contar con un instrumento comprensible y útil para el mejor desempeño de las funciones asignadas, además sea discutido, analizado y conocido para beneficio de toda la institución.

6.7. Metodología

En cuanto a la metodología, el proceso de la investigación del trabajo se utilizó los siguientes métodos:

La observación permitió el registro visual de lo que ocurre dentro de la empresa, en cuanto a la Administración, el clima organizacional y los factores que influyen en el desempeño.

Se utilizó encuestas a cada uno de los trabajadores de la empresa, mediante un cuestionario como medio interrogatorio individual al personal, para recoger información mediante preguntas cerradas.

Se utilizó la entrevista principalmente en el personal de niveles de mando en este caso al Gerente General de la empresa, para obtener información precisa de la organización y la situación actual del personal.

El Universo de Estudio fue integrado por todo el personal de SIDEPRO CIA.LTDA (30 personas), en el trabajo de área se utilizó bibliografía referente a los, Fundamentos de la

Gestión Empresarial, como también a la Administración General e Información histórica de referencia obtenida de la empresa.

Se partió de la estructura actual que como queda dicho, contiene debilidades advertibles a simple vista.

Se realizó la agrupación de los diferentes niveles y su correspondiente definición.

Se realizó la tabulación de la información obtenida mediante las encuestas, que dio pautas para la formulación de la Propuesta.

Se determinó los niveles jerárquicos y se realizó la correspondiente agrupación, así:

1. Nivel Directivo

Constituye el grado jerárquico más alto de la autoridad administrativa, es el encargado de normar y reglamentar el funcionamiento, responsable de la definición de objetivos, políticas de la empresa y aprobar programas y presupuestos. Este nivel corresponde a la Junta General de Accionistas.

2. Nivel Ejecutivo

Responsable de aplicar las políticas definidas por el nivel directivo, formula y ejecuta los planes y programas de la empresa, así como también es el representante legal de la empresa en trámites externos e internos. Corresponde a la Gerencia General.

3. Nivel de Operación

Es responsable de la ejecución de planes, programas, proyectos y actividades con el fin de cumplir las metas propuestas por la empresa que están distribuidos en departamentos que a su vez se desglosan en unidades más pequeñas que son secciones para una mejor distribución de trabajo.

Sobre la base de lo dicho, se presenta a continuación cada uno de los departamentos, aclarando que incluye también a las secciones.

Departamento de Contabilidad

Secciones:

- Sueldos y Salarios
- Presupuestos
- Compras
- Almacén

Departamento de Proyectos

Secciones:

- Viabilidad
- Diseño
- Tecnología

Departamento Técnico

Secciones:

- Instalación
- Laboratorio
- Mantenimiento

Departamento de Comercialización

Secciones:

- Ventas
- Atención a Clientes
- Cierre y Postventa

4. Nivel Auxiliar: Secretaría

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL DE SIDEPRO Cía. Ltda.

El Directorio de la empresa Sidepro Cía. Ltda., considerando:

Que para el cumplimiento de sus objetivos la empresa debe tener una herramienta Administrativa que normalice sus actividades.

Que en el momento la empresa no cuenta con el correspondiente Manual Orgánico Funcional.

Que es necesario redefinir la estructura y descubrir las funciones de los principales órganos de la Empresa.

En uso de sus atribuciones que confiere el estatuto, **RESUELVE: EMITIR EL MANUAL ORGANICO FUNCIONAL.**

CAPITULO I

DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

SIDEPRO es una compañía limitada de derecho privado de nacionalidad ecuatoriana con domicilio en la Ciudad de Ambato, misma que importa, comercializa e instala sistemas de seguridad electrónica, tecnología y comunicaciones.

Para su funcionamiento en relación a las disposiciones del Estatuto, tendrá los siguientes niveles:

- 1. Nivel Directivo**
- 2. Nivel Ejecutivo**

3. Nivel Operacional

4. Nivel Auxiliar

EL NIVEL DIRECTIVO

Corresponde la Junta General de Accionistas, quienes contarán con un Presidente que actuará según las disposiciones que constan en los estatutos

EI NIVEL EJECUTIVO

Corresponde a la Gerencia General de la Empresa cuyo titular es el representante legal y hace las veces de secretario de la Junta General de Accionistas.

EI NIVEL OPERACIONAL

El nivel operativo, es responsable de la ejecución de planes, programas, proyectos y actividades con el fin de cumplir las metas propuestas por la Empresa. Está integrado por: departamentos y secciones.

1. **Departamento de Contabilidad.-** Con las secciones: Sueldos y Salarios, Presupuesto, Compras y Almacén.
2. **Departamento de Proyectos.-** Con las secciones: Viabilidad, Diseño y Tecnología.
3. **Departamento Técnico.-** Con las secciones: Instalación, Laboratorio y Mantenimiento.
4. **Departamento de Comercialización.-** Con las secciones: Ventas, Atención a Clientes y Cierre y Postventa.

EL NIVEL AUXILIAR.- Es el encargado de brindar el apoyo necesario a la Gerencia General, tiene su órgano esencial que es secretaría.

CAPITULO II

FUNCIONES Y DEBERES

DEL NIVEL DIRECTIVO

DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas es el órgano de Gobierno de la empresa SIDEPRO, ya que sus funciones están establecidas en los Estatutos y Ley de Compañías.

DEL NIVEL EJECUTIVO

DE LA GERENCIA GENERAL

Es el órgano encargado de Administrar con eficiencia, eficacia y efectividad las actividades de la empresa. Su facultativo, el Gerente General es el representante legal de la compañía, quien es el responsable de conducir la actividades, Técnico, Económico y Administrativo, conforme al Estatuto de la Empresa.

- Son sus funciones

- Designar todas las posiciones gerenciales.
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de la Junta General de Accionistas.

- Coordinar con los diferentes departamentos para asegurar que los registros y sus análisis se están ejecutando correctamente.
- Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, jefes departamentales y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.
- Analizar el presupuesto de los proyectos.
- Coordinar con los mandos medios para la colaboración en los trabajos.

DEL NIVEL OPERACIONAL

DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Es el órgano que se encarga de planificar, dirigir, coordinar y controlar todos los movimientos económicos y financieros que realiza la empresa y se encuentra distribuida en secciones que son.

- SUELDOS Y SALARIOS

Son sus funciones.

- Remunerar a cada empleado de acuerdo con el valor del cargo que ocupa.
- Recompensarlo adecuadamente por su desempeño y dedicación.
- Atraer y retener a los mejores candidatos para los cargos.
- Realizar las actividades necesarias para el pago puntual de los sueldos, honorarios y otras remuneraciones al personal, y hacer las retenciones y descuentos que procedan.
- Las demás funciones que le fueren asignadas por su jefe inmediato.

- PRESUPUESTOS

Son sus funciones.

- Elaborar los presupuestos anuales de la Empresa y, sus reformas.
- Informar la disponibilidad presupuestaria.
- Supervisar que se mantenga actualizado el registro del control presupuestario al compromiso y a lo ejecutado.
- Elaborar flujos de caja e informes de la ejecución presupuestaria.
- Elaborar la liquidación y evaluación presupuestaria.
- Solicitar envío de requerimientos presupuestarios de cada área de la Empresa.
- Llevar el registro y control de órdenes de pago, préstamos al personal.
- Colaborar en la elaboración de los presupuestos y sus reformas.
- Las demás funciones que le fueren asignadas por su jefe inmediato.

- **COMPRAS**

Son sus funciones

- Organizar, dirigir, coordinar y supervisar las labores de adquisiciones.
- Analizar las necesidades de adquisiciones solicitadas por distintas áreas a fin de elaborar el programa estimado de compras y su presupuesto.
- Coordinar información con Almacén a fin de verificar existencias y satisfacer los requerimientos.
- Solicitar, analizar y tabular las cotizaciones de proveedores y mantener un registro actualizado.
- Ejecutar las adquisiciones aprobadas a fin de emitir órdenes de compra previa entrega-recepción en bodega cumpliendo los requisitos.
- Solicitar a contabilidad, a través de la Gerencia, el pago de las facturas respectivas de acuerdo al cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en las adquisiciones.
- Elaborar y tramitar las órdenes de compra aprobadas.
- Efectuar las adquisiciones aprobadas.
- Participar en los comités de Concursos de Precios.

- Dirigir y coordinar los trámites para la importación de equipos y tramitar los reclamos si fuere del caso.
- Mantener actualizados y liquidar los permisos de importación.
- Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones, controlar su cumplimiento y reportar novedades.
- Elaborar informes periódicos de la gestión de la unidad
- Operar un computador para el cumplimiento de sus funciones.
- Las demás funciones que le fueren asignadas por su jefe inmediato.

- **ALMACEN**

Son sus funciones

- Recibir y entregar los materiales de almacén
- Identificar, y codificar, clasificar y custodiar los materiales ingresados o reingresados al almacén.
- Tramitar solicitudes de compra
- Entregar a contabilidad los comprobantes justificativos de los ingresos, egresos, reingresos y mensualmente el informe del movimiento del almacén.
- Participar en la determinación de niveles máximos, mínimos para el stock
- Colaborar en la elaboración del plan anual de adquisiciones
- Velar por la buena conservación física de los materiales y del almacén.
- Controlar que los registros de la tendencia de los bienes de inventario y control se mantengan actualizados
- Realizar periódicamente inventarios físicos
- Participar en la toma física de inventarios anuales
- Las demás funciones que le fueren asignadas por su jefe inmediato.

- **REPARACIONES:**

- Recepción de equipo defectuoso

- Envío a laboratorio para ser analizado
- Realizar el informe técnico que contenga:
 - Costo de la reparación
 - Si es necesario algún repuesto y el costo del mismo.
- Confirmar al cliente si está de acuerdo para proceder al pedido y realizar la respectiva reparación

DEL DEPARTAMENTO DE PROYECTOS

Este departamento se encarga de elaborar los proyectos que están a cargo de la empresa, realizando la planificación, estudio, evaluación, desarrollo y ejecución de los proyectos, así como también mantener en buen estado de funcionamiento los sistemas informáticos de la empresa y está conformada por las siguientes secciones, viabilidad, diseño y tecnología, tiene las secciones:

- VIABILIDAD

Son sus funciones

- Realizar un estudio de Mercado
- Verificar el tamaño del proyecto
- Identificar los procesos aplicables en el proyecto
- Localización del proyecto
- Realizar la estimación de la inversión que llevará el proyecto.
- Buscar la financiación del proyecto
- Realizar un análisis del presupuesto de Ingresos y Gastos que se tendrá en la realización del proyecto.
- Evaluar la factibilidad del proyecto
- Seleccionar los recursos que intervendrán en el proyecto
- Presentar el informe respectivo.

- **DISEÑO**

Son sus funciones

- Elaborar los estudios de los posibles clientes de proyectos, en coordinación con Comercialización y Administración.
- Ejecutar los estudios de los factores de responsabilidad de los proyectos.
- Mantener actualizada la base de datos, estadísticas y documentación de soporte para la elaboración de proyectos de tecnología.
- Realizar, supervisar y controlar la elaboración, ejecución y evaluación de los proyectos.
- Formular los proyectos a presentar a instituciones públicas/privadas.
- Realizar el seguimiento de las propuestas presentadas con objeto de cumplir los requerimientos por los financiadores públicos.
- Establecer relaciones institucionales con administraciones públicas, y privadas para incrementar posibles proyectos para la empresa.
- Gestionar la documentación: archivo físico y digital relativo al ciclo de vida de los proyectos.
- Elaboración de informes justificativos, técnicos y económicos.
- Las demás funciones que le fueren asignadas por su jefe inmediato.

- **TECNOLOGIA**

Son sus funciones

- Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades de su unidad.
- Realizar estudios para la mecanización de los sistemas de información de la Empresa.
- Elaborar y coordinar la ejecución del Plan Informático de la Empresa.
- Dirigir y evaluar la operación de los programas y equipos de computación.
- Realizar el diseño, desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos.

- Mantener actualizados los sistemas y programas computacionales de la empresa.
- Asesorar y proporcionar a las unidades administrativas de la Empresa el soporte informático necesario.
- Dirigir la capacitación y entrenamiento a los usuarios en el manejo de sistemas, subsistemas o programas instalados en la empresa y fuera de ella.
- Programar el mantenimiento periódico y supervisar su ejecución, así como la reparación de los equipos informáticos de la Empresa.
- Programar y ejecutar el procesamiento de datos a fin de mantener el buen funcionamiento el Sistema Informático y la Red, así como, mantener información al día y segura de la Contabilidad, Roles de Pago, y recaudación de de las facturas emitidas.
- Preparar y/o supervisar la elaboración de los manuales y demás documentos técnicos necesarios para describir, operar y controlar los recursos informáticos.
- Definir, implementar y evaluar las normas de control interno para precautelar los equipos, archivos, programas y sistemas.
- Administrar la base de datos.
- Realizar el diseño de comunicaciones locales y remotas.
- Elaborar informes de gestión.
- Las demás funciones señaladas por el jefe inmediato.

DEL DEPARTAMENTO TECNICO

Lleva a cabo las actividades de instalación, programación, reparación y mantenimiento de los sistemas, de manera eficiente, y cumplir con el trabajo asignado en el tiempo establecido bajo las condiciones establecidas entre el cliente y la empresa siempre con calidad y optimizando tiempo y materiales, cuenta con las secciones:

- INSTALACION

Son sus funciones

- Realizar el cableado y la conexión de los sistemas electrónicos, de los accesorios y los sensores que fueron contratados por el cliente.
- Capacitación al cliente sobre el correcto funcionamiento del sistema de manejo y su funcionamiento de los sistemas electrónicos.
- Verificación del correcto funcionamiento del sistema electrónico instalado.
- Responsable de la entrega de los sistemas en perfecto estado, lo cual es importante para la posterior firma de la entrega/recepción.
- Ejecutar cronograma de actividades para las instalaciones.
- Reporte diario de las actividades realizadas.
- Mantenimientos diarios según el libro de técnico.
- Reuniones diarias con el gerente técnico, y con sus compañeros para evaluar la semana de trabajo, emitir comentarios, recomendaciones, compartir experiencias.
- Realizar inventarios de herramientas y equipos.
- Las demás funciones señaladas por el jefe inmediato.

- **LABORATORIO**

Son sus funciones.

- Mantener el área de trabajo en buen estado.
- Mantener los materiales del laboratorio bajo inventarios.
- Coordinar con el almacén los equipos a ser reparados.
- Ingresar los equipos con su respectiva orden de trabajo.
- Revisión inicial de los equipos.
- Realizar el respectivo informe de los equipos que no se pueden reparar o necesita enviarle a otros laboratorios para que sean reparados.
- Realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos ingresados al laboratorio.
- Realizar en el menor tiempo posible los trabajos encomendados a esa unidad.

- Revisar constantemente que los materiales estén funcionando bien para utilizarlos en las reparaciones.
- Realizar un mantenimiento de los equipos permanentemente
- Programar, dirigir, controlar y verificar las actividades de control de calidad de los trabajos que ejecuta la Empresa.
- Analizar la calidad de materiales y equipos a utilizarse en los trabajos efectuando ensayos conforme a las normas técnicas.
- Mantener actualizados los informes del laboratorio.
- Las demás funciones que le fueren asignadas por su jefe inmediato.

- **MANTENIMIENTO**

- **PREVENTIVO**

Son sus funciones

- Visita a los clientes solicitados para conocer el requerimiento o problema en el sistema.
- Verificación de las instalaciones, que no estén manipuladas por personal que no sea de la empresa.
- Verificación de funcionamiento del sistema instalado para conocer que no exista algún cortocircuito en los equipos.
- Revisión de los sistemas instalados y ver que estén los cables sueltos o dañados.
- Limpieza de los equipos de instalaciones anteriores para un mejor funcionamiento.
- Programación de los sistemas cuando el caso amerite hacerlo o el cliente lo requiera algún tipo de cambio en la programación.
- Asesoramiento del sistema al cliente para que de el uso adecuado y no exista alteración o problemas al utilizarlo.
- Presentar informes del trabajo en la empresa para llevar un control de los trabajos realizados con el cliente y alimentar la base de datos de la empresa.

- **CORRECTIVO**

Son sus funciones.

- Visitas al lugar del requerimiento y constatar la gravedad del problema que existe el sistema.
- Retirar los equipos en fallo para llevarlos al laboratorio, para su revisión o reparación.
- Cambiar los equipos que son necesarios como garantía del servicio de la empresa hasta la reposición de los equipos retirados.
- Rectificar fallas en las instalaciones, en caso de que estén con defectos los materiales utilizados en la instalación.
- Receteo y reprogramación de los sistemas, utilizando los manuales de los sistemas instalados en caso de que se pueda hacer en el lugar, caso contrario será retirado el equipo e ingresado al laboratorio.
- Ingreso de los equipos a laboratorio para su reparación.
- Reinstalación de los equipos reparados.
- Otras funciones encomendadas a él.
- Llenar informes sobre las actividades realizadas con el cliente y hacer firmar las hojas de trabajo.

DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION

Este departamento se encarga de dirigir, organizar y controlar un cuerpo o departamento de ventas, para cumplir con los objetivos y presupuestos de la empresa, para el efecto tiene las secciones.

- **VENTAS**

Son sus funciones

- Prospección para conseguir nuevos clientes y conocer las necesidades de los clientes y presentar los beneficios del producto o servicio.
- Identificar a los clientes en perspectiva, buscando información en la misma empresa, referidos de los clientes actuales.
- Revisar fuentes de información para captar clientes, mediante guías telefónicas, anuncios publicitarios, revistas, periódicos, directorios.
- Calificar a los clientes en función de su capacidad de compra y el grado de prioridad que requiere la empresa.
- Elaborar una lista de clientes en perspectiva, para ser ordenados de acuerdo a su importancia y prioridad.
- Realizar un acercamiento previo ante el cliente, para obtener una información más detallada de cada cliente, para la preparación de la presentación de ventas.
- Preparación de la presentación de ventas, adaptada a las necesidades de cada cliente.
- Obtención de una cita o planificación de las visitas, para presentar el producto o servicio de la empresa.
- Presentar el mensaje de ventas al cliente, adaptado a sus necesidades, ya que debe ser claro y conciso en la explicación.
- Presentar el producto o servicio para informar sus características, ventajas y beneficios
- Presentar la oferta para que el cliente conozca la cantidad de equipos que se ofrecen y el costo del sistema hacer instalado.
- Evadir objeciones con respuestas precisas para que no entorpezca el proceso de la venta.
- Realizar la venta, firmando un contrato de compra venta o a su vez una nota de pedido u orden de compra.

- **ATENCION A CLIENTES**

Son sus funciones.

- Establecer un nexo entre el cliente y la empresa, para fidelizarlo en la compra de nuestros productos o servicio.
- Comunicar adecuadamente a los clientes la información de la empresa, para que conozca y sienta la garantía de confiar en nuestro trabajo.
- Asesorar al cliente acerca de cómo los servicios que la empresa ofrece pueden satisfacer sus necesidades y deseos y como utilizarlos apropiadamente.
- Retroalimentar a la empresa informando a los canales adecuados todo lo que sucede en el mercado, como son: inquietudes de los clientes,(requerimientos, quejas, reclamos, agradecimientos, sugerencias.
- Son responsables de la correcta organización de las actividades que serán realizadas en el servicio que brinda la empresa.
- Y todas las demás funciones encomendadas.

- **CIERRE Y POST-VENTA**

Son sus funciones.

CIERRE

- Preguntas previas al cierre, para que no existan dudas del producto o servicio hacer contratado por el cliente.
- Negociación, para resolver conflictos, realizar acuerdos, para obtener beneficios mutuos entre las dos partes.
- Solicitar el pedido, para cuantificar el requerimiento de las necesidades del cliente.
- Llenar la orden de compra para la firma con el cliente, para tener un documento que legalice el compromiso de compra-venta entre las dos partes.
- Firmar el pedido conjuntamente con el cliente para entregar en la empresa y realizar el trabajo contratado.

POSTVENTA

- Verificación de que se cumplan los tiempos y condiciones de las instalaciones en el lugar donde fue contratado el servicio.
- Verificación de una entrega correcta, con el fin de que el cliente sienta la seguridad y garantía de la empresa.
- Instalación
- Asesoramiento para un uso apropiado de los sistemas, para que a futuro no exista problemas en su uso.
- Garantías en caso de fallas de fábrica, se repondrán los equipos defectuosos, previo a un informe técnico.
- Servicio y soporte técnico, cuando el cliente lo solicite, por cuanto se demuestra la garantía de nuestros trabajos.
- Posibilidad de cambio o devolución en caso de no satisfacer las expectativas del cliente, con el fin de no perderlo, ya que provocaría un problema con la empresa.
- Descuentos especiales para compras futuras, para fidelizarlos a nuestros clientes en nuevos contratos.

DEL NIVEL AUXILIAR.- Es el encargado de brindar el apoyo necesario a la Gerencia General, tiene su órgano esencial que es secretaría.

Son sus funciones.

- Receptar, elaborar y despachar la documentación técnica/administrativa interna y externa, así como mantener el archivo general, manejo del archivo del Directorio y Junta General a fin de ordenar la información y redactar documentos para la Gestión de la Gerencia General y demás órganos de Dirección.
- Atención telefónica permanente a fin de filtrar las comunicaciones para el personal de la empresa.
- Recepción, elaboración y envío de documentos internos y externos de acuerdo a la sumilla de presidencia a fin de organizar y tramitar la información de la Empresa.

- Realizar labores de secretaría en las sesiones de los Órganos Superiores de la Empresa.
- Preparar los expedientes documentados relacionados con los puntos a tratarse en las sesiones de los Organismos Superiores de la Empresa.
- Entregar la Bases para los concursos de ofertas, recibir y controlar las ofertas presentadas, de acuerdo a los procedimientos reglamentarios.
- Redactar oficios, memorandos, actas, informes, convenios, contratos y otros documentos similares.
- Coordinar la función de Secretaria con las diferentes unidades de la Empresa a fin de administrar la documentación y archivo general.
- Asistir a la Gerencia General en las sesiones de Directorio y Junta General de Accionistas.
- Organizar la agenda de la Gerencia General a fin de optimizar el tiempo
- Organizar y administrar el Archivo General de la Empresa.
- Manejar la información en un computador para el cumplimiento de sus unciones.
- Operar equipos de comunicación y reproducción de documentos.
- Colaborar en la coordinación de eventos sociales y culturales.
- Atender al público en forma personal o telefónicamente y concertar citas o entrevistas, llevando el registro correspondiente.
- Las demás funciones que le fueren asignadas por su jefe inmediato.

INDICE

CONTENIDO

CAPITULO I: DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	90
CAPITULO II: DE LAS FUNCIONES Y DEBERES DE LOS DIFERENTES NIVELES	92
DEL NIVEL DIRECTIVO	92
De La Junta general de Accionistas	92
DEL NIVEL EJECUTIVO	92
De la Gerencia General	92
DEL NIVEL OPERACIONAL	93
Del Departamento de Contabilidad	93
De la Sección Sueldos y Salarios	93
De la Sección Presupuestos	93
De la Sección Compras	94
De la Sección Almacén	95
Del Departamentos de Proyectos	96
De la Sección de Viabilidad	96
De la Sección Diseño	97
De la Sección Tecnología	97
Del Departamento Técnico	98
De la Sección Instalación	98
De la Sección Laboratorio	99
De la Sección Mantenimiento	100
Del Departamento de Comercialización	101
De la Sección Ventas	101
De la Sección Atención a Clientes	102
De la Sección Cierre y Postventa	103
DEL NIVEL AUXILIAR.- Secretaría	104

Modelo operativo

INDICADORES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
Recopila la información	El investigador	Recopilación de Información	Humanos: Materiales Empresariales.	Análisis de la Información Recopilada
Procesa la información	El investigador	Procesamiento De La Información	Humanos: Materiales	Depuración Clasificación, y Análisis
Redacta Manual de Funciones	El investigador	Redacción del Manual de Funciones	Humanos Materiales Económicos Empresariales	Estilo y Redacción del Manual de Funciones
Elaboración del Manual de Funciones	El investigador	Elaboración del Organigrama Estructural y funcional	Humanos Materiales Empresariales	Presentación y análisis de la funcionalidad de los organigramas estructural y Funcional
Establece el Formato del Manual de Funciones	El investigador	Establecimiento del formato del Manual de funciones	Humanos Materiales	Facilidad de lectura y consulta, que permita hacer referencias rápidas.
Revisa y aprueba El Manual de Funciones	Gerente	Revisión y Aprobación del Manual de Funciones	Humanos Materiales Económicos	Revisión objetiva del Manual
Actualiza El Manual de Funciones	Gerente	Actualización del Manual de Funciones	Humanos Materiales Empresariales	Revisión permanente del manual para su actualización

Cuadro 4: Modelo operativo

Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO

Elaborado por: Fernando Chérrez

Fecha: 3 de junio de 2011

6.8. Administración

La administración de esta propuesta estará a cargo del Gerente de la Empresa, quien es el responsable de su implementación para mejorar la Gestión Administrativa de la Compañía.

Previamente, será necesario un proceso de socialización con el Staff Directivo, cada uno de los cuales deben proceder de manera similar con todo el personal de cada departamento.

TABLA DE RECURSOS

GASTOS	VALOR
Asesores	1200,00
Material de investigación	100,00
Tecnológicos	400,00
Varios	120,00
TOTAL GASTOS	1820,00

Tabla 15: Recursos
Fuente: Personal de la empresa SIDEPRO.
Elaborado por: Fernando Chérrez
Fecha: 3 de junio de 2011

6.9. Previsión de la evaluación

El tema de la propuesta es “Manual Orgánico Funcional para la Empresa SIDEPRO CIA.LTDA.”, cuyo objetivo es realizar el levantamiento de información necesaria para la implementación de este Manual Orgánico Funcional, con el fin de evitar duplicidad de tareas y optimizar tiempos y recursos de una manera clara y precisa a fin de asignar responsabilidades en la institución.

La metodología utilizada en la tesis es el análisis y síntesis de información, la inducción y deducción de la misma para llegar a las conclusiones y recomendaciones, también mediante la observación directa, encuestas realizadas a cada uno de las personas que trabajan en la institución.

La propuesta incluye la determinación de niveles Administrativo, Ejecutivo con sus correspondientes funciones asignadas a cada departamento y sección.

Como resultados del manual implementado es que permitirá definir de manera clara y sencilla las funciones y tareas a realizar por los departamentos y secciones y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxito, como niveles de conocimientos, habilidades y actitudes y las necesidades prioritarias como capacitación y otros recursos.

Teniendo en cuenta las cambiantes situaciones del entorno, el descubrimiento de nuevos productos, el desarrollo acelerado de la tecnología, el Manual Orgánico Funcional debe ser actualizado cada vez que alguna de estas circunstancias requiera una amplitud.

Finalmente, se debe aclarar que el estudio cuenta con el respaldo y apoyo del Gerente de SIDEPRO, para ser puesto en ejecución, toda vez que la empresa dispone de solvencia económica, social y moral para emprender nuevos retos en el campo de su competencia.

BIBLIOGRAFIA

Diccionario Académico Enciclopédico, CAMPILLO CUATTI, Héctor.

Administración de Recursos Humanos, CHIAVENATO Idelberto, Ediciones McGrawHill, México, 2007, Octava Edición.

Lecciones de Psicología, DIAZ.P, Ediciones Ínsula, Perú, 1985

Enciclopedia Práctica de la Pequeña y Mediana Empresa, Editorial Océano, Barcelona España.

CIRCULO DE LECTORES. Gran Enciclopedia Ilustrada Círculo. Plaza & Janes Editores, Barcelona, 1984.

Administración, FREEMAN, Edward, JANES A.F Storer Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1994, Quinta Edición.

Comportamiento organizacional, ROOBINS, Stephen, Editorial Prentice Hall, 1994, México, Sexta Edición.

Relaciones Humanas, VINUEZA, Rómulo, Edición Cuarta. Año. 2006

Administración, HAROLD Koonts, Ediciones McGrawHill, 2008, México, Décimo Tercera Edición.

Fundamentos de Gestión Empresarial, LABORDA. C. Leopoldo, Ediciones Valleta, 2004, Argentina.

Gestión de calidad y competitividad, IVANCEVICH, John M, Ediciones McGrawHill, 2005, México, Novena Edición.

Fundamentos de Dirección de Empresas, IBORRA, María, DASI, Ángel Dasi, DIAS, Consuelo, FERRER, Carmen, Ediciones Thomson, España, 2007 Primera Edición, 2008, Segunda Edición.

DIRECCIONES ELECTRONICAS

<http://www.monografias.com/trabajos42/administracion-recursos-humanos/administracion-recursos-humanos.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/relacioneshumanas1>.

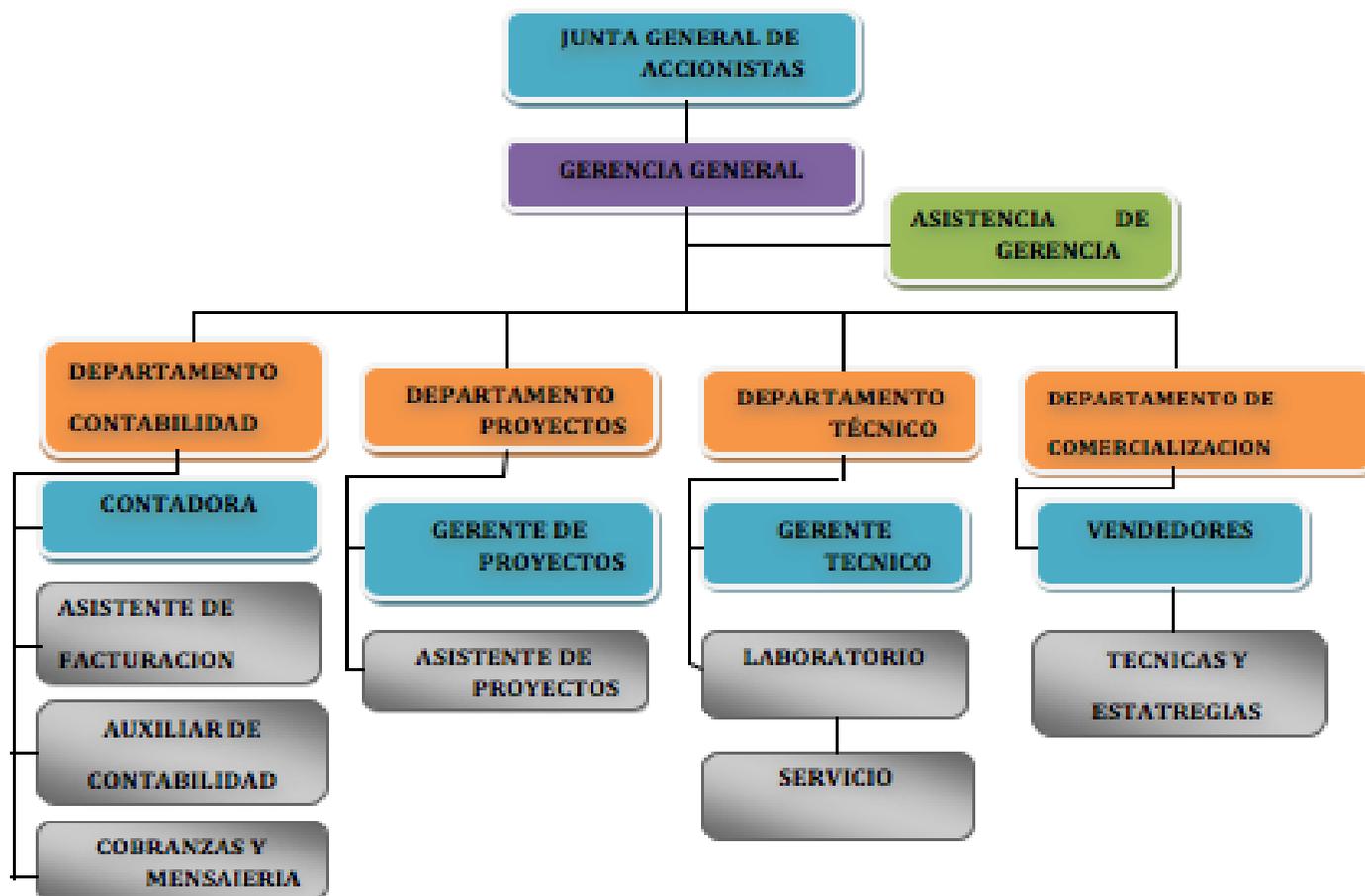
<http://www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20humanas>

<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/30/grh.htm#mas-autor>
<http://www.monografias.com/trabajos81/gestion-recursos-humanos-y-mejora-del-servicio/gestion-recursos-humanos-y-mejora-del-servicio2.shtml>
http://es.wikipedia.org/wiki/Derechos_Humanos
<http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/cont/120/art/art7.htm>
http://www.revistafuturos.info/futuros18/der_humano.htm
<http://www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/hfainstein/h39.htm>
http://www.sht.com.ar/archivo/Management/equipo_diferente.htm
http://www.wikilearning.com/curso_gratis/trabajo_en_equipo-definicion_de_trabajo_en_equipo/16302-3
Estudiante de Ingeniería Química de La Universidad de El Salvador.
Gio_amc114 [arroba] Yahoo.com
<http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml>
<http://admindeempresas.blogspot.com/2007/11/tipos-de-estructuras-Organizacionales.html>
Teresa Marítnez Luque <http://www.mailxmail.com/curso-administracion-empresas-organización/tipos-estructuras-organizativas>
<http://www.monografias.com/trabajos5/relhuman/relhuman3.shtml>
Enlaces patrocinados Cursos Administración
Escuela de Negocios #1 de América Latina. Solicite Información Hoy!
www.INCAE.edu/MBA
Fuente: <http://es.shvoong.com/humanities/140457-concepto-trabajo/#ixzz1MZL4PRez>
(WITZGALL, Elmar 1998).
<http://www.aidima.es/servicios/formacion/Manual%20de%20funciones.html>

ANEXOS
ANEXOS

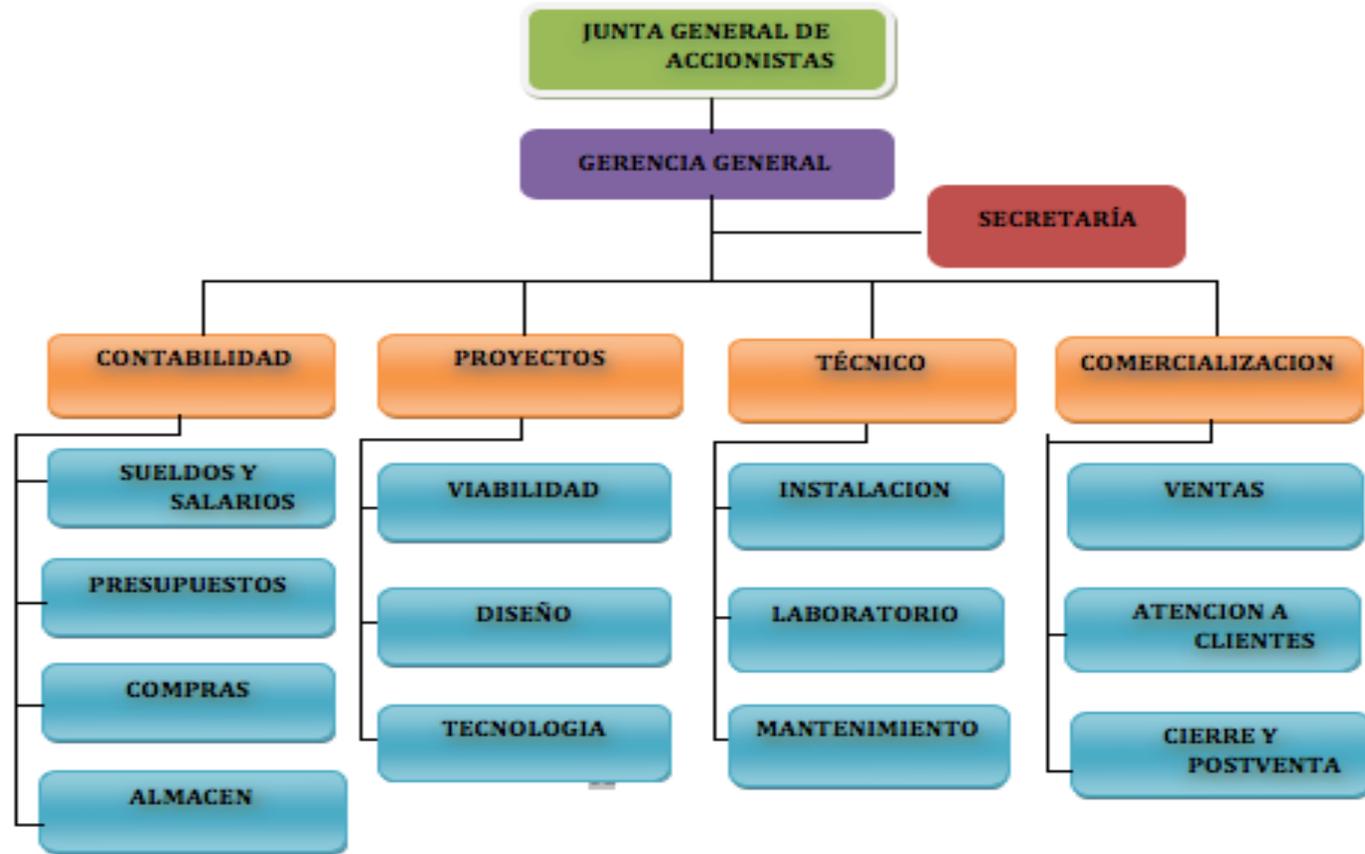
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL

ANEXO 1



ANEXO 2

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO (2011)



Anexo 3



Anexo 4

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CUESTIONARIO**

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y marque una x solo una opción que considere más acertada.

1.- ¿Considera usted que existe coordinación en su área o departamento?

Siempre

Nunca

A veces

2.- ¿Se le proporciona las herramientas (material, documentos) necesarias para llevar a cabo sus actividades?

Siempre

A veces

Nunca

3.- ¿Encuentra dificultades para ejecutar su trabajo?

Si

No

4.- ¿Le ha tocado realizar tareas que ya están siendo realizadas por alguien más?

Siempre

A veces

Nunca

Si la pregunta es negativa indique las razones.....

5.- ¿Conoce Ud, la estructura u organización de la empresa?

Si

No

En caso de ser positiva indique lo que conoce.....

6.- ¿Cómo es la comunicación en la empresa?

Amplia

Normal

Limitada

7.- ¿El espacio físico que disponen para laborar es?

Adecuado

Inadecuado

8.- ¿La gestión que realiza las autoridades de la empresa es consultada con todo el personal?

Si

No

9.- ¿Considera que sus responsabilidades se encuentra perfectamente definidas?

Si

No

10.- ¿La información relacionada con su trabajo le llega a tiempo y completa?

Siempre

A veces

Nunca

Anexo 5

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE SIDEPRO CIA.LTDA

OBJETIVO. El objetivo de esta entrevista es ver la perspectiva de un Gerente, focalizada en la tendencia actual de la administración moderna. Determinar si el cambio como fenómeno externo, impacta en la toma de decisiones y si esto afecta el desarrollo de la organización. Para ello hacemos las siguientes preguntas.

Nombre:

- 1.- ¿Maneja usted algún plan estratégico para dirigir la empresa?

- 2.- ¿Qué le motivó a crear la empresa?

- 3.- ¿Qué objetivos tiene a corto, mediano y largo plazo con respecto a la empresa?

- 4.- ¿Por qué en la empresa no existe un organigrama?

- 5.- ¿Cómo dirige a su empresa (liderazgo), cómo toma sus decisiones?

- 6.- ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta la empresa(proveedores, clientes)?

7.- ¿Cómo se encuentra estructurada su empresa (departamentos, funciones, etc.)

8.- ¿Existe en la empresa un plan de ventas bien estructurado?

9.- ¿Cómo concibe el cambio organizacional que se está dando en las empresas?

10.- ¿Cuáles son las principales FODA de la empresa?

11.- ¿Le gusta supervisar las actividades del personal o prefiere delegar a otras personas?

12.- ¿Tiene algún tipo de plan de compras en la empresa?

Anexo 6

CROQUIS DE LA EMPRESA

