



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título
de Ingeniera de Empresas

**TEMA: “ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL Y EL
AMBIENTE LABORAL EN LA EMPRESA
PUNTONET S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO”**

Autor: Gabriela Cristina Barona Romero

Tutor: Ing. MBA Fernando Silva

AMBATO - ECUADOR

Julio 2014



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi Calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre: “Organización empresarial y el ambiente laboral en la empresa PUNTONET S.A de la ciudad de Ambato” desarrollado por la señora Gabriela Cristina Barona Romero, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que el Consejo de Tesis designe.

Ambato, Julio del 2014

.....

TUTOR

Ing. MBA Fernando Silva

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Gabriela Cristina Barona Romero, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas bibliográficas.

Srta. Gabriela Cristina Barona Romero

C.I. 180419117-7

AUTORA

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Miembros del Tribunal aprueban la presente Tesis de Grado, la misma que ha sido elaborada de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f.-

Ing. M. Sc. Edwin Javier Santamaría Freire

f.-

Ing. M. Sc. Ricardo Patricio Medina Chicaiza

Ambato, Julio 2014

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

.....
Srta. Gabriela Cristina Barona Romero
C.I. 180419117-7

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, por ser la guía inseparable en mi diario vivir, fiel testigo de mis triunfos y derrotas, quién siempre ha permanecido y permanecerá conmigo, sin abandonarme ni un solo instante.

A mis padres Jorge Barona y Julia Romero, a mi hermana, y a mis pequeños hijitos en especial a mi madre, por el gran sacrificio y amor que siempre me brindo, con el ejemplo demostrado, y sabias enseñanzas las cuales me han permitido seguir adelante con mis ideales y conseguir los objetivos propuestos para mi vida.

A mi esposo por estar conmigo en los momentos difíciles y apoyarme en mi desarrollo profesional.

Gabriela Barona

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi eterna gratitud a Dios Todopoderoso por haberme bendecido con un esposo y unos hijos maravillosos, mis padres, mi hermana y familia por el apoyo constante, permitiéndome llegar así a la culminación de tan noble triunfo.

A la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, la cual ha fortalecido mis conocimientos y hoy me está permitiendo alcanzar mi anhelado sueño, de igual manera a los distinguidos profesores y autoridades de la misma.

Profesor Tutor de Tesis y más compañeros quiénes me han guiado de la mejor manera para alcanzar la consecución del presente trabajo de investigación.

A la Empresa PUNTONET S.A, por haber abierto las puertas de la misma, proporcionando la información correspondiente y necesaria para la realización de la presente investigación la cual se convirtió en una ayuda para la elaboración de mi tesis de grado.

Gabriela Barona

INDICE GENERAL

Contenido	Pág.
PORTADA.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. Problema	2
1.1 Tema de la investigación.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis Crítico.....	6

1.2.3. Prognosis	7
1.2.4 Formulación del Problema	7
1.2.5 Preguntas Directrices	8
1.2.6 Delimitación del Problema.....	8
1.3. Justificación.....	8
1.3 Objetivos	10
1.3.1 Objetivo General	10
1.3.2 Objetivos Específicos.....	10
CAPÍTULO II.....	11
2. MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes investigativos	11
2.2. Fundamentación filosófica	15
2.3. Fundamentación legal	16
2.4. Categorías fundamentales	19
2.4.1. Definición de categorías.....	21
2.4.1.1. Variable independiente (organización empresarial).....	21
2.4.1.2. Variable independiente (ambiente laboral)	28
2.5. Hipótesis.....	32
2.6 Señalamiento de variables.....	32
CAPÍTULO III.....	33

3. MARCO METODOLÓGICO.....	33
3.1. Enfoque	33
3.2. Modalidad	33
3.3. Tipo de investigación	34
3.4. Población y muestra	35
3.5. Operacionalización de Variables.....	36
3.5.2. Variable Dependiente: Ambiente Laboral	37
CAPÍTULO IV	39
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	39
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	39
4.2. Verificación de Hipótesis	59
CAPITULO V.....	65
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1. Conclusiones	65
5.2. Recomendaciones.....	66
CAPITULO VI	68
6. PROPUESTA.....	68
6.1. Datos informativos	68
6.2. Antecedentes investigativos	69
6.3. Justificación.....	70

6.4. Objetivos	71
6.5. Análisis de factibilidad.....	71
6.6. Fundamentación teórica	72
6.7. Metodología, modelo operativo	77
6.7.1. Plan de motivación a los empleados	78
6.7.2. Estrategias para obtener éxito en el ambiente laboral	82
6.7.3. Diseño de canales de comunicación.....	83
6.7.4. Análisis de la situación actual de la organización empresarial	86
6.7.4.3. Determinación del objetivo estratégico.....	95
6.7.5. Plan estrategico	96
6.7.6. Diseño de la estructura organizativa	98
6.8. Administración de la Propuesta	106
6.8.1. Presupuesto	122
6.8.2. Previsión de la evaluación.....	123
6.9. Cronograma de Actividades	124
BIBLIOGRAFÍA.....	125
LINKOGRAFIA	127
ANEXOS.....	128

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N.- 1 Operacionalización de la Variable Independiente.....	36
Cuadro N.- 2 Operacionalización de la Variable Dependiente	37
Cuadro N.- 3 Técnicas de investigación e instrumentos	38
Cuadro N.- 4 Tiempo de trabajo en la empresa	40
Cuadro N.- 5 Organización empresarial.....	41
Cuadro N.- 6 Estrategias de Organización Empresarial.....	42
Cuadro N.- 7 Organigramas jerárquicos de puestos.....	43
Cuadro N.- 8 Manual de funciones	44
Cuadro N.- 9 Organización de talentos	45
Cuadro N.- 10 Objetivos de la empresa	46
Cuadro N.- 11 Logro de objetivos.....	47
Cuadro N.- 12 Modelo de organización empresarial	48
Cuadro N.- 13 Género	49
Cuadro N.- 14 Recompensas.....	50
Cuadro N.- 15 Interacción entre empelados.....	51
Cuadro N.- 16 Responsabilidad	52
Cuadro N.- 17 Ambiente laboral.....	53
Cuadro N.- 18 Liderazgo.....	54

Cuadro N.- 19 Recursos	55
Cuadro N.- 20 Comportamiento Organizacional	56
Cuadro N.- 21 Aspectos importantes del ambiente laboral.....	57
Cuadro N.- 22 Ambiente Laboral.....	58
Cuadro N.- 23 Frecuencias Observadas	61
Cuadro N.- 24 Frecuencias Esperadas	62
Cuadro N.- 25 Cálculo matemático del Chi cuadrado	63
Cuadro N.- 26 Componentes del análisis FODA	73
Cuadro N.- 27 Matriz de Perfil Competitivo	90
Cuadro N.- 28 Matriz de evaluación de Factores internos (EFI)	91
Cuadro N.- 29 Matriz de evaluación de Factores Externos (EFE).....	92
Cuadro N.- 30 Matriz Estratégica del FODA.....	94
Cuadro N.- 31 Plan de acción	97
Cuadro N.- 32 Plan de acción	78
Cuadro N.- 33 Plan de acción	79
Cuadro N.- 34 Plan de acción	122
Cuadro N.- 35 Previsión de la evaluación.....	123
Cuadro N.- 36 Cronograma de actividades de la propuesta.....	124

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N.- 1 Árbol del problema	6
Gráfico N.- 2 Variable Independiente: Organización Empresarial	20
Gráfico N.- 3 Variable Dependiente: Ambiente laboral	27
Gráfico N.- 4 Tiempo de trabajo en la empresa	40
Gráfico N.- 5 Organización empresarial	41
Gráfico N.- 6 Estrategias de Organización Empresarial	42
Gráfico N.- 7 Organigramas jerárquicos de puestos	43
Gráfico N.- 8 Manual de funciones.....	44
Gráfico N.- 9 Organización de talentos.....	45
Gráfico N.- 10 Objetivos de la empresa.....	46
Gráfico N.- 11 Logro de objetivos	47
Gráfico N.- 12 Modelo de organización empresarial.....	48
Gráfico N.- 13 Género.....	49
Gráfico N.- 14 Recompensas	50
Gráfico N.- 15 Interacción entre empelados	51
Gráfico N.- 16 Responsabilidad.....	52
Gráfico N.- 17 Ambiente laboral	53
Gráfico N.- 18 Liderazgo	54

Gráfico N.- 19 Recursos.....	55
Gráfico N.- 20 Comportamiento Organizacional.....	56
Gráfico N.- 21 Aspectos importantes del ambiente laboral	57
Gráfico N.- 22 Ambiente Laboral	58
Gráfico N.- 23 REPRESENTACIÓN GRAFICA DEL CHI- CUADRADO	64
Gráfico N.- 24 ESQUEMA GRÁFICA DE LA PROPUESTA.....	77
Gráfico N.- 25 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	100
Gráfico N.- 26 ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	101
Gráfico N.- 27 ORGANIGRAMA POSICIONAL	102
Gráfico N.- 28 Diseño de la placa del Empleado del año.	80
Gráfico N.- 29 Diseño de los rótulos	81
Gráfico N.- 30 Diseño de cartelera informativa.....	84
Gráfico N.- 31 Diseño de buzón de sugerencias y comentarios electrónico.....	84
Gráfico N.- 32 Diseño de Boletines	85

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo N. 1 Encuesta Clientes Internos.....	129
Anexo N. 2 Encuesta Clientes Externos	132
Anexo N. 3 Tabla de la Distribución Chi Cuadrado	135
Anexo N. 4 Croquis de la empresa.....	136
Anexo N. 5 Fotos	137

RESUMEN EJECUTIVO

PUNTONET S.A., es una empresa de Telecomunicaciones, que provee soluciones de acceso a Internet a clientes personales y corporativos, pudiendo acceder desde su casa, negocio o empresa a toda la variedad mundial de información disponible, además brinda soluciones que contribuyen con el crecimiento de nuestros clientes y satisfacen sus necesidades, acompañadas de excelentes servicios y precios competitivos.

La investigación realizada en el presente trabajo de estudio, ha permitido diagnosticar el problema que se presenta en PUNTONET S.A., el inadecuado ambiente laboral en el que los colaboradores desempeñan sus funciones ha ocasionado un bajo rendimiento y por ende pérdidas en la empresa, y para dar solución a este inconveniente se requiere diseñar un plan de mejoramiento de organización empresarial.

La propuesta comprende la elaboración de un plan de motivación con el fin de optimizar al máximo las destrezas de los colaboradores, un organigrama funcional, posicional y estructural de la empresa considerando los puestos y departamentos, con sus respectivos niveles jerárquicos, así mismo se realizó el manual de funciones en el cual se detalla cada uno de los perfiles requeridos por la empresa.

Este trabajo pretende de alguna manera sensibilizar a todos los clientes internos de la empresa PUNTONET S.A., la importancia y el impacto que origina el cumplimiento de un modelo de organización empresarial en la misma.

Palabras claves:

Organización

Empresarial

Ambiente

Jerarquía

Modelo

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está compuesta de seis capítulos, la misma que está estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I. Se presenta el planteamiento del problema en el contexto macro, meso y micro, de igual forma se identifica a través del árbol de problemas la relación causa efecto de las variables de estudio, adicional se presenta la justificación y los objetivos propuestos.

En el Capítulo II. Se sustenta la revisión de las teorías, con el fin de interpretar y entender con claridad el problema objeto de estudio. A través del establecimiento de la categorización de las variables y de los conocimientos conceptuales.

En el Capítulo III. Se detalla el enfoque a utilizar, las modalidades básicas de la investigación y el tipo de investigación, se determina la población y muestra que serán objetos de análisis, estudio y la operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV. Se muestra el contenido sobre el análisis, interpretación de resultados y verificación de la hipótesis, contiene gráficos y los resultados obtenidos durante la realización de la investigación.

En el Capítulo V. Se presenta las conclusiones y recomendaciones en base al análisis de la información obtenida en la empresa.

En el Capítulo VI. Se efectúa la propuesta especificando con claridad cada uno de los elementos que lo componen como son los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, metodología del modelo operativo y el diseño de un Modelo de Organización Empresarial siendo fundamental la puesta en marcha de la propuesta en la empresa para el mejoramiento del ambiente laboral.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA

1.1 TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Organización Empresarial y el Ambiente Laboral en la Empresa PUNTONET S.A de la ciudad de Ambato.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

En el contexto Macro.- En la actualidad muchas organizaciones y empresas están sumergidas en un mundo cambiante y lleno de competencia, en el cual se requiere de la información y constante actualización por parte de estos organismos, para poder hacer frente a los retos que la globalización nos impone, es por eso que todo organismo que esté ausente del uso de la tecnología de la información y comunicación “TIC”, como herramienta necesaria y eficiente para poder saber en dónde encontrar de manera adecuada y eficiente información útil y verídica, se verá marginado y excluido del entorno globalizado en el cual hoy en día la mayor parte de las organizaciones y empresas crecen y se desarrollan, para conquistar y crear nuevos mercados.

Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/2921628/ORGANIZACION-EMPRESARIAL>

Actualmente a nivel Mundial de la Organización Empresarial es la percepción que los miembros de una organización tienen las características más inmediatas que las significativas, que la describen y diferencian de otras organizaciones. Estas percepciones influyen en el comportamiento organizacional. El ambiente es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo y la cantidad de usuarios de Internet en 2011 alcanzó los 2.100 millones de personas. En otras palabras, un 30% de la población de la Tierra tiene acceso a la Red global, según el reciente informe del portal Pingdom.

Recuperado de: <http://actualidad.rt.com/ciencias/view/38457-El-30-de-habitantes-de-Tierra-tiene-acceso-a-Internet>

En el contexto Meso.- a nivel nacional son muchas las empresas que se preocupan por el Ambiente Laboral y la satisfacción que estos obtienen llevándolos a implantar sistemas de control del comportamiento organizacional sin tener muchas veces, la más mínima idea de lo que esto significa, su concepto y los beneficios que pueden tener a una organización cuando este se implementa con compromiso y liderazgo, Según estadísticas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, 7,3 millones de personas en el país tienen acceso a Internet. Las provincias con más accesibilidad son Pichincha con 1,9 millones de cuentas y Guayas con 1,3 millones. Así mismo, las aulas móviles recorren el país para capacitar con tecnología 2.0 a la población de los lugares más lejanos del país. Hasta la semana pasada, las cuatro aulas recorrieron 768 poblaciones y comunidades remotas, con una inversión de 2 millones de dólares.

Estos alcances se han logrado porque Ecuador posee una conexión de fibra óptica en 23 provincias, pues el cable tiene una extensión de 15.630 kilómetros, cuando en 2006 no superaba los 1.251, es decir que la cifra se incrementó más de 12 veces.

Recuperado de: <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/a-nivel-nacional-73-millones-de-personas-utilizan-internet.html>

La creación de buenos ambientes laborales es un tema que aún se halla relegado en muchas empresas. De las 15 mil compañías que presentan una facturación anual superior al \$1 millón, apenas un 15% se preocupa por tener un mejor lugar de trabajo. Así lo revela un estudio realizado por la firma Great Place To Work Institute Ecuador, con presencia en el Ecuador por más de siete años.

De ese porcentaje, según el presidente del organismo, Mauricio Morillo, no todas las empresas cumplen con todas las condiciones requeridas para crear un clima laboral aceptable.

"No saben que el tener un buen ambiente laboral mejora en un 25% la rentabilidad de una empresa", dijo Morillo, quien, con Great Place To Work Institute, en la actualidad maneja una cartera de 120 empresas, con 24 de ellas operativas.

Recuperado de: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/buen-clima-laboral-una-tarea-pendiente-441911.html>

En el contexto micro.- Tan importante como las ventas y la planificación, el Ambiente Laboral afecta la buena marcha de las actividades y el bienestar del personal a todos los niveles. La empresa PUNTONET S.A en la ciudad de Ambato cumple un papel importante en el sector económico de la provincia y por ende de la ciudad, en consecuencia tiene un espacio ganado como proveedor de Servicio de Internet.

PUNTONET S.A es una empresa de telecomunicaciones, que provee soluciones de acceso a Internet a clientes personales y corporativos, pudiendo acceder desde su casa, negocio o empresa a toda la variedad mundial de información disponible. Brindando soluciones que contribuyen en el crecimiento de nuestros clientes y satisfacen sus necesidades, acompañadas de excelentes servicios y precios competitivos. Es una empresa que nació en el Ecuador en el año 2000 debido a la creciente necesidad del mercado por contar con un servicio de comunicación rápido y confiable, el mismo que

esté libre de errores e interferencias, así como también que asegure la confidencialidad de la información requerida por los usuarios.

Recuperado de: <http://www.puntonet.ec/home/index.php/la-empresa>

De acuerdo a todos los puntos de vista citados anteriormente se puede observar y conocer la importancia de la Organización Empresarial en PUNTONET S.A., permitiendo a todos los miembros de la organización contar con una herramienta para mejorar su ambiente laboral y obtener efectividad en sus funciones.

VISIÓN

Empresa con cultura de calidad, procesos efectivos, innovadas plataformas tecnológicas y colaboradores con certificaciones técnicas, comprometidos en satisfacer las necesidades integrales de telecomunicaciones, manteniendo la fidelidad de nuestros clientes.

MISIÓN

Brindar soluciones tecnológicas integrales, acercando nuestros clientes al mundo, porque sabemos cómo hacerlo.

1.2.2 Análisis Crítico

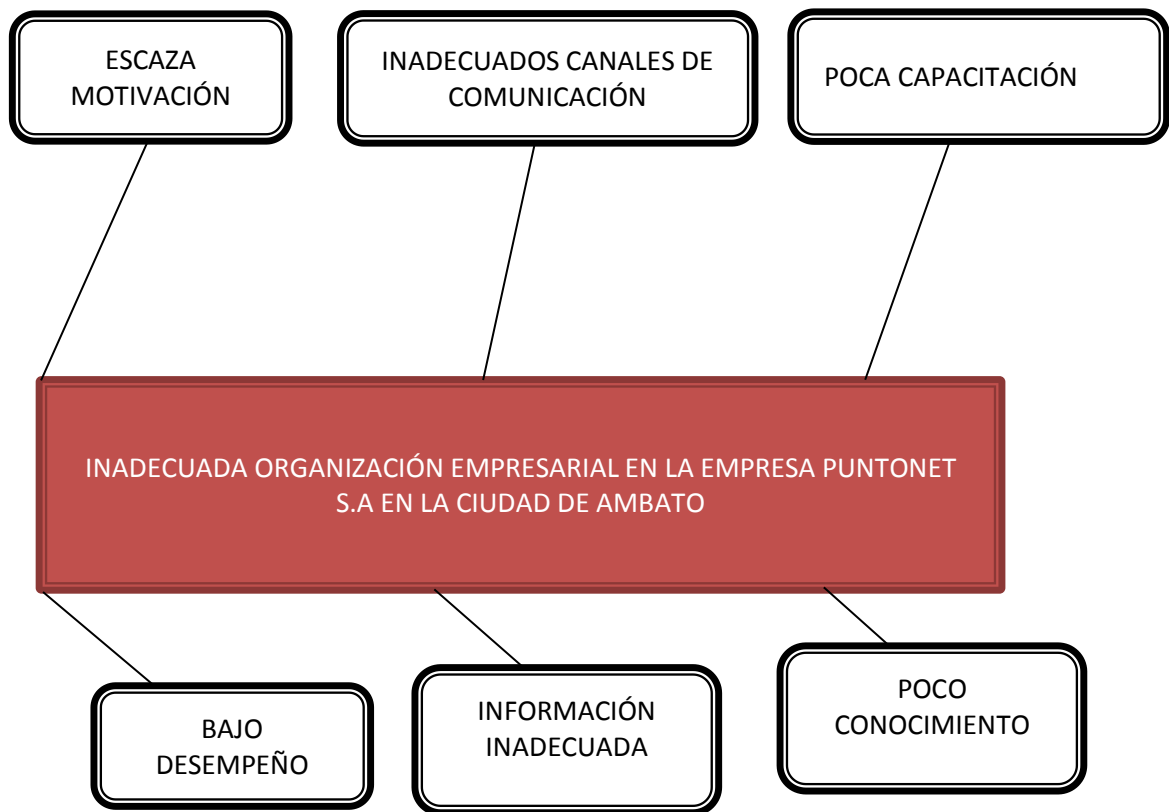


Gráfico N.- 1 Árbol del problema
Elaborado por: Gabriela Barona

La inadecuada Organización Empresarial y su repercusión en el Ambiente Laboral pueden tener diferentes causas y efectos.

Una de esas causas es la escaza motivación de los servidores. Es importante que el recurso humano que trabajan en las empresas privadas esté bien motivado para realizar sus actividades ya que ellos son fundamentales para el crecimiento de la empresa y tienen que estar satisfechos trabajando en la misma.

Los inadecuados canales de comunicación interna es muy importante estudiarlos y darnos cuenta en qué punto se rompe la cadena de comunicación para saber de qué manera solucionar los problemas. Con el objetivo de fomentar una cultura organizacional es decir que todos sepan toda la información de la institución

La falta de capacitación a generado que el recurso humano no tenga conocimientos solidos sobre una organización adecuado y esto a conllevado a que el ambiente laborar sea ineficiente y no sea apto para laborar.

El bajo desempeño puede entenderse como el grado de malestar experimentado por un empleado en su puesto de trabajo, y éste es ocasionado por una inadecuada organización empresarial en la empresa PUNTONET S.A.

La información que se da dentro de la empresa es inadecuada ya que no siguen los parámetros establecidos en la misma.

La empresa cuenta con personal deficiente debido a que no se realiza un adecuado reclutamiento y selección del personal.

1.2.3. Prognosis

Algo complejo, resulta conocer si no se resuelve estos problemas empresariales en contratados en el futuro la empresa generara lo siguiente.

Al no contar con una comunicación interna adecuada los conflictos empresariales empezaran a aparecer conflictos entre los miembros a nivel directivo y operativo.

Las satisfacciones personales serán perjudicadas si no se da arreglo a la poca motivación que se da dentro de la empresa y generara un bajo desempeño laboral.

Un mal aprovechamiento de los nuevos conocimientos que existen en la gestión empresarial será generado si no se da capacitación al personal disminuyendo las fortalezas grupales e individuales a favor de la empresa.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cómo incide la Organización Empresarial en el Ambiente Laboral en la Empresa PUNTONET S.A de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Preguntas Directrices

1. ¿Existe una correcta Organización Empresarial en la empresa PUNTONET S.A en la ciudad de Ambato?
2. ¿Qué tipo de Organización Empresarial se debería aplicar en la empresa PUNTONET S.A en la ciudad de Ambato?
3. ¿Qué factores se deberá analizar para conocer el extracto actual del ambiente laboral de la empresa PUNTONET S.A en la ciudad de Ambato?
4. ¿Qué propuesta de solución tendría que adoptar la empresa PUNTONET S.A para mejorar su Organización Empresarial y fortalecer el Ambiente Laboral?

1.2.6 Delimitación del Problema

Límite de Contenido:

Campo: Administración

Área: Ambiente Laboral

Aspecto: Organización Empresarial

Límite Espacial

La Empresa PUNTONET S.A en la ciudad de Ambato.

Límite Temporal

20 de febrero 2013 - 20 de agosto 2013

1.3. JUSTIFICACIÓN

Identificar los conceptos de la cultura de la Organización Empresarial, es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro. Su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano.

El presente trabajo pretende tener una orientación claramente práctica, que facilite la aplicación de esta investigación a la realidad existente en la empresa como es la desmotivación y el bajo rendimiento del personal, ya que proponiendo esta metodología de mejoras en el Ambiente Laboral se está vinculando claramente la gestión del buen rendimiento de acuerdo a sus metas.

La Organización Empresarial enfoca su metodología explícitamente a alcanzar premisas “mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen el Ambiente Laboral en su empresa, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que manifiesten hacia la organización”, los esfuerzos que haga la empresa por mejorar ciertos atributos del Ambiente Laboral deben retroalimentarse con la percepción de que ellos tienen las personas.

Por tanto la realización de la investigación si es posible ya que dispone de los recursos humanos, materiales, económicos y tecnológicos, así como los accesos a fuentes de investigación útiles para factibilidad de este trabajo, además se cuenta con asesoría especializada y de la voluntad investigadora para realizarla.

La presente investigación se justifica con el fin que permitirá obtener un adecuado e idóneo Ambiente Laboral, favoreciendo a cada una de las personas que conforman la empresa PUNTONET S.A, explotando al máximo sus conocimientos y aptitudes de manera eficaz y eficiente.

De la misma forma contribuye al investigador en la adquisición de conocimientos logrando un mejor desempeño laboral en sus actividades.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo incide la inadecuada Organización Empresarial y el Ambiente Laboral en la empresa PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Analizar las exigencias y necesidad de La Organización Empresarial, utilizando una investigación de campo para reconocer y satisfacer derechos de los trabajadores de la Empresa PUNTONET S.A.
2. Diagnosticar que tipo de Ambiente Laboral existe dentro de la empresa PUNTONET S.A., según el rendimiento que desempeña el personal.
3. Proponer estrategias de organización empresariales con el fin de mantener un ambiente laboral que permita a sus trabajadores estar satisfechos y por ende demuestren en sus desempeño diario.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Una vez revisada y analizada la bibliografía que servirá como sustento para la investigación, presento los siguientes trabajos previos que se relacionan y del cual se tomó:

- a) El enfoque teórico del tema, que determina los objetivos expuestos en el contenido del texto y que están relacionados con el estudio.
- b) Las conclusiones obtenidas sobre el análisis del tema, lo que constituye a la vez, el aporte de los antecedentes investigativos realizados y que se detallan a continuación:

Autor: Fernanda Daniela Rivera Bastidas (2012)

Tema: EL CLIMA LABORAL Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON PILLARO

Universidad: Universidad Técnica de Ambato

Facultad: Facultad de Ciencias Administrativas

OBJETIVOS

- Diagnosticar cual es la situación actual en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pillaro
- Analizar cómo se asignaron las recompensas, la medición de satisfacción y la adaptación del personal en el gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Pillaro.
- Proponer un plan de Motivación para mejorar el clima laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Pillaro.

CONCLUSION

- En el Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Pillaro no existe un sistema de recompensas eficiente y eficaz que mida la satisfacción y adaptación del personal, es por esto que los incentivos que se otorgan al personal no son equitativos y existe inconformidad entre los trabajadores.
- En el Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Pillaro no están establecidas las estrategias motivacionales que ayuden a un reconocimiento de sus labores de forma oportuna, para el reconocimiento deben efectuarse supervisiones y retroalimentaciones sobre el trabajo que realiza cada uno.
- Las relaciones sociales dentro de la institución no son las mejores debido a que no existe un espacio dedicado a la integración del personal, no cuenta con un plan de motivación que incluya días de recreación y convivencia entre todos los servidores que conforman el gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pillaro y no ayuden a mejorar las relaciones de compañerismo entre todo el recurso humano.

Autor: María Isabel Fernández Hidalgo (2012)

Tema: EL SISTEMA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE CANTÓN QUERO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Universidad: Universidad Técnica de Ambato

Facultad: Facultad de Ciencias Administrativas

OBJETIVOS

- Diagnosticar el sistema organizacional por procesos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Quero.
- Analizar la calidad de servicios al cliente en el Ilustre Municipio de Quero.
- Proponer un plan de capacitación del sistema organizacional por procesos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Quero y la calidad del servicio al cliente.

CONCLUSIONES

- Es importante establecer el Sistema Organizacional por procesos en el GAD del cantón Quero para mejorar la calidad en los servicios a los clientes.
- Se han analizado los factores que influyen en el sistema Organizacional por procesos de GAD de Quero para incentivar al personal en la atención al cliente.

- La falta de comunicación interna ante sus cambios es una falencia, ya que no se da charlas, ni capacitaciones para que todos estén informados de sus cambios y en que les pueden afectar.

Autor: Mario Eduardo López Sánchez (2012)

Tema: EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL RECURSO HUMANO DE LA EMPRESA TECNORIZO S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO

Universidad: Universidad Técnica de Ambato

Facultad: Facultad de Ciencias Administrativas

OBJETIVOS

- Establecer las causas por las cuales el clima laboral es inadecuado y su incidencia en la productividad del recurso humano de la empresa Tecnorizo S,A.
- Analizar el clima laboral a través de encuestas y entrevistas para mejorar el rendimiento de los empleados de Tecnorizo S,A.
- Proponer un modelo moderno del clima laboral para mejorar la productividad en los empleados en empresa Tecnorizo S.A.

CONCLUSIONES

- Mediante la investigación he logrado concluir que para iniciar un programa de motivación, se debe aplicar un buen clima laboral, que sirvan para aumentar la productividad del trabajador, así contribuir con la empresa y una buena motivación.

- He logrado determinar que es necesario la ejecución de un programa de motivación, para obtener mejores resultados, que beneficien tanto al trabajador como al empleador y su rendimiento dentro del puesto de trabajo.
- He logrado concluir que el tiempo de evaluación debe ser más frecuente para obtener buenos resultados en los trabajadores y por ende en la productividad, que mantendrán a los trabajadores en buenas condiciones.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Esta investigación se basó en el paradigma critico-positivista, debido a que es posible desarrollar una hipótesis de mejoramiento de la Organización Empresarial, además presenta un esquema amplio de la realidad por la que atravesó y atraviesa la empresa y en cualquier momento puede estar sujeta a cambios que darán buenos resultados para el beneficio de la misma.

La globalización cada día más acentuada, ha llevado a los directivos a conocer la necesidad de tener un enfoque global en lugar de uno local, pues de esta manera se garantizaría la competitividad, eficiencia y eficacia. Por esta razón el mencionado paradigma permitirá que el gerente general de la empresa PUNTONET S.A., adopte una nueva actitud y desarrolle las capacidades requeridas que le permita adaptar la organización a los nuevos cambios constantes.

La presente investigación permitió tomar conciencia de la importancia de Gerencia General, Gerencia Departamental, colaboradores y a la investigadora, a través de una constante interrelación entre los sujetos citados, de tal manera que se logró identificar la esencia del problema.

La investigación realizada podrá ser objeto de modificaciones, en vista de que se utilizó la metodología hermenéutica – dialéctica, siempre y cuando estas tengan como fin el perfeccionamiento y actualización del conocimiento, de manera que se enriquezca el aporte que ofrece la misma, en busca de la eficiencia administrativa de la organización.

Toda investigación debe fundamentarse en valores éticos y morales. La Empresa PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato, brinda un trato igualitario sin discriminación de ningún tipo, con respeto, cordialidad y consideración a todos sus colaboradores, dando gran importancia al recurso humano de la empresa.

Dentro de los principales valores está el compromiso, el esfuerzo y tenacidad, trabajo en equipo para el desarrollo de la empresa. Son valores que permiten a todo el personal a crecer profesionalmente, aprender el uno del otro, valorar su trabajo y sobre todo fortalecer las cualidades del servicio a la sociedad.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

De acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

Capítulo I

Gobierno Autónomo Descentralizado Regional

Sección Primera

Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones

Artículo 30.- Naturaleza jurídica.- Los gobiernos autónomos descentralizados regionales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; de legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código y en su estatuto de autonomía, para el ejercicio de las funciones que le corresponden.

La administración del gobierno autónomo descentralizado regional aplicará, conforme a su estatuto de autonomía, mecanismos de desconcentración que faciliten su gestión.

La sede del Gobierno Autónomo Descentralizado regional será la prevista en el estatuto de autonomía.

Artículo 31.- Funciones.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado regional.

a) Ejecutar una acción articulada y coordinada entre los gobiernos autónomos descentralizados de la circunscripción territorial regional y el gobierno central, a fin de alcanzar los objetivos del buen vivir en el marco de sus competencias establecidas en la Constitución y la ley;

b) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial regional, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas regionales, en el marco de sus competencias establecidas en la Constitución y la ley;

c) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio.

d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos que permita avanzar en la gestión democrática de la acción regional;

e) Elaborar y ejecutar el plan regional de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial; de manera coordinada con la planificación nacional, provincial, cantonal y parroquial; y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;

Art. 3.- PRINCIPIOS.- Las instituciones públicas se rigen por los siguientes principios:

1. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana;
2. Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste.

Art. 20.- PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS.- Los sistemas de administración del talento humano que desarrollen las instituciones públicas estarán basados en los siguientes principios:

1. Profesionalización y capacitación permanente del personal, mediante el manejo de un Plan de Capacitación y fomento de la investigación científica y tecnológica acorde a los requerimientos y consecución de objetivos de la institución.
2. Equidad remunerativa, que permita el establecimiento de remuneraciones equitativas para el talento humano de la misma escala o tipo de trabajo, fijadas sobre la base de los siguientes parámetros: funciones, profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.
3. Sistemas de remuneración variable, que se orientan a bonificar económicamente el cumplimiento individual, grupal y colectivo de índices de eficiencia y eficacia, establecidos en los reglamentos pertinentes, cuyos incentivos económicos se reconocerán proporcionalmente al cumplimiento de tales índices, mientras éstos se conserven o mejoren, mantendrán su variabilidad de acuerdo al cumplimiento de las metas empresariales. El componente variable de la remuneración no podrá considerarse como inequidad remunerativa ni constituirá derecho adquirido. El pago de la remuneración variable se hará siempre y cuando las empresas generen ingresos propios a partir de la producción y comercialización de bienes y servicios.

ANÁLISIS

Es de vital importancia saber cuáles son las leyes de nuestro país en beneficio en esta investigación de los servidores públicos así como también de las instituciones privadas, para no cometer desigualdades ni infracciones que podrían costar muy caro para la Municipalidad, además es necesario tener una responsabilidad social muy alta para la buena imagen de la institución.

El conocer las leyes ayuda a que los funcionarios sepan cuáles son sus responsabilidades en el trabajo y que deben cumplir para su beneficio. Al momento de realizar una investigación es necesario examinar cuales serían las posibles leyes que puedan afectar al tema de investigación, así podremos lograr una fundamentación legal práctica y efectiva dentro de nuestra investigación, estas normas puntualmente citadas en sus artículos correspondientes, resaltan y apoyan la investigación realizada considerando que de acuerdo a la ley se opta como principio la búsqueda de un buen ambiente laboral.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

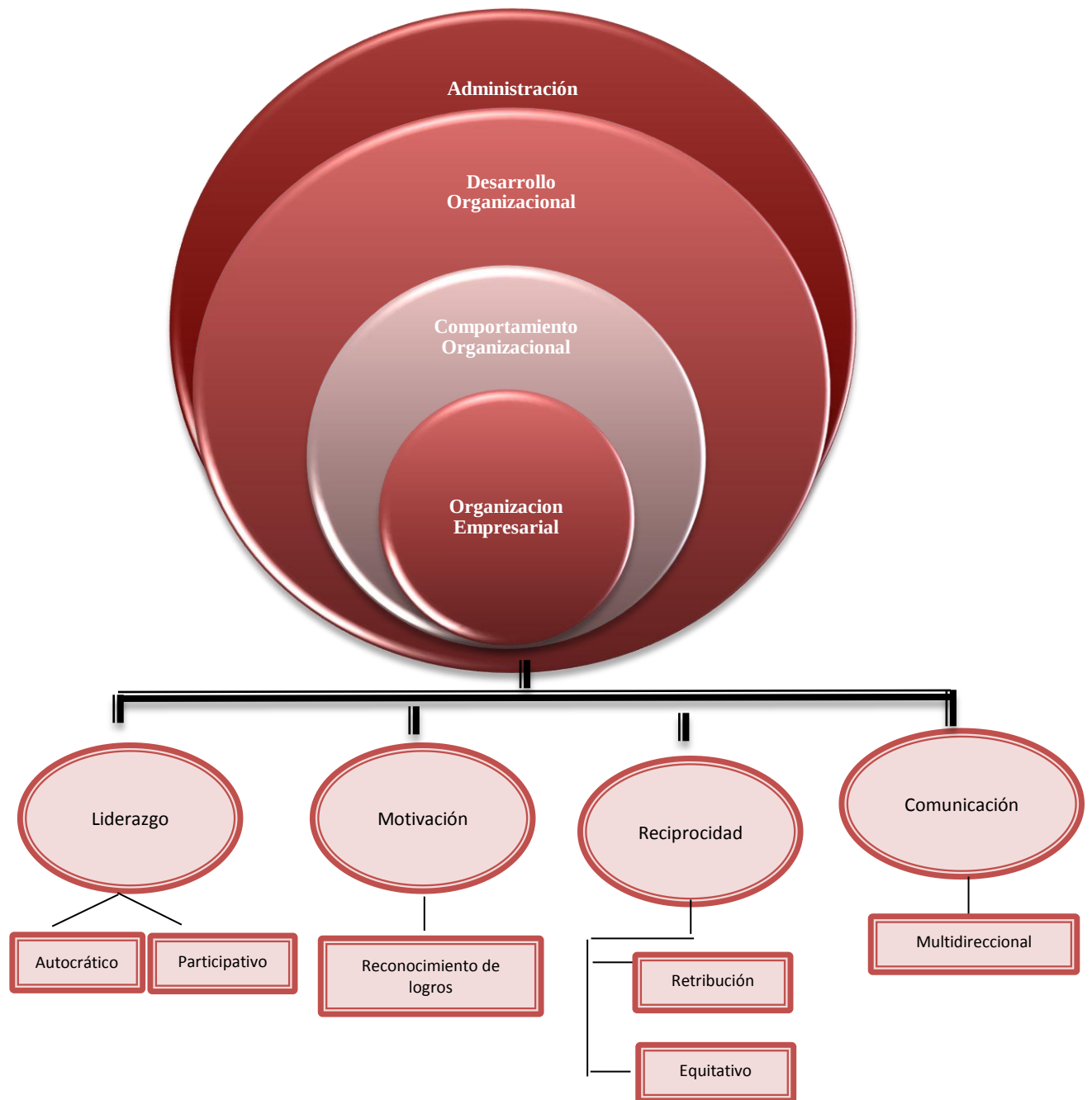
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la Organización Empresarial en el Ambiente Laboral de los trabajadores de la Empresa PUNTONET S.A.?

X= Organización Empresarial = Variable Independiente

Y= Ambiente Laboral = Variable Dependiente

Gráfico N.- 2 Variable Independiente: Organización Empresarial



Fuente: Libros de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Gabriela Barona

2.4.1. DEFINICIÓN DE CATEGORIAS

2.4.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE (ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL)

Administración

Grados, J (2007, pág.28). Se puede decir que administrar es planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de una empresa.

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Coulter, R (2010, pág.215). La administración involucra la coordinación y superación de las actividades de otros, de la forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. La eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la mejor cantidad de recursos. Eficacia se suele describir como “hacer las cosas correctas”.

Desarrollo Organizacional

Garzón, M (2009, pág.31). El desarrollo organizacional se entiende como una serie de conceptos de índole diversa, relacionados entre sí, donde se tiene como objetivo común buscar el desarrollo y realización de los objetivos generales de la organización, coincidiendo con las metas particulares de los individuos que la integran. Esto se puede considerar como una filosofía porque es, básicamente, una forma de pensar, interpretar y actuar, dentro del contexto organizacional o institucional de una sociedad.

Marchant, L (2010, pág.9). El Desarrollo Organizacional es un proceso planificado de cambio en una organización como un todo, que debe ser conducido por los directivos superiores con el fin de mejorar la efectividad y la salud de la organización, a través de intervenciones en los procesos organizacionales basadas en las ciencias del comportamiento.

Comportamiento Organizacional

Alles, M (2013, pág. 94). Comportamiento organizacional es la disciplina que estudia el comportamiento de las personas dentro de la organización. Se aprende sobre el a través de tres caminos: la teoría, la investigación y la práctica.

Los componentes del Comportamiento organizacional son. por un lado las personas y por otro la estructura, tanto formal como informal, y la tecnología. En adición a estos elementos debe tenerse en cuenta el contexto en el que la organización actúa, tanto nacional como internacional (entorno global).

Robbins, S (2007, pág.8). Es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas se comportan individual y grupalmente en las organizaciones. Así mismo, trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio. Esta declaración significa que es una especialidad delimitada y con un conjunto común de conocimientos.

Organización empresarial

Sánchez, O (2013, pág.4). Podemos definir la organización de una empresa como la acción y el efecto de coordinar el trabajo de varias personas, mediante la asignación de tareas o funciones específicas a cada una de ellas, con el propósito de conseguir unos objetivos comunes.

Aramburu, N & Rivera, Olga (2008, pág.15). La organización constituye una de las funciones intrínsecas de la tarea directiva o de gestión. El francés Henri Fayol (1916) fue el primero en definir las funciones específicas correspondientes a la dirección de

empresas, distinguiendo entre estas las tareas de planeación, organización, dirección, coordinación y control.

Liderazgo

Agüera, R (2007, pág 24). Es el proceso de influir, guiar o dirigir a los miembros del grupo hacia el éxito en la consecución de metas y objetivos organizacionales.

El liderazgo no es un tema de status meramente pasivo o la mera posesión de una combinación de rasgos. Más bien parece ser una relación de los métodos de trabajo entre los miembros de un grupo, en el que el líder adquiere un status gracias a la participación activa y la demostración para llevar a cabo tareas cooperativas hasta completarlas”.

Méndez, C. (2006, pág.35). Los líderes consideran que las personas son importantes para la organización. En su acción ejercen el poder y toman decisiones con estilos diferentes (antagónicos) que influyen en el comportamiento de los empleados; además, los apoyan y orientan en su desempeño para alcanzar resultados, utilizan sanciones y/o recompensas de acuerdo con el desempeño; se preocupan por sus necesidades, su desempeño y propician la conformación de grupos de trabajo.

Liderazgo Autocrático

La autocracia tiene su definición en la palabra misma. Es el mandato de una persona. Tiene una connotación de dictadura, dependiendo de la obediencia determinada y rápida. El líder autocrático no consulta con nadie, excepto en ciertas circunstancias o por elección propia y el poder de decisión recae sólo sobre el líder. La autocracia se refiere, además, a la completa responsabilidad por las cosas que van mal, así como también por tener la totalidad del poder.

Recuperado de: http://www.ehowenespanol.com/teoria-del-liderazgo-autocratico-sobre_148990/

Liderazgo participativo

La dirección participativa se basa en un concepto positivo de la posición existencial: "yo estoy bien- tú estás bien". Se considera que la gente es buena en general, aspira a lo mejor y la manera de llegar grandes logros es encaminar los esfuerzos de todos hacia un fin común.

Las personas tienen sus valores, motivaciones, necesidades y sentimientos ya sean mandos o colaboradores; lo importante radica en entender y encauzar las relaciones del equipo.

El mando participativo tiene el poder controlado y limitado a su campo de delegación. Técnicas como resolución de problemas, reuniones, delegación, comunicación, calidad, organización, son estudiadas y desarrolladas adaptándose a las necesidades propias de la empresa y de las personas que la componen.

Recuperado de: <http://liderazgovillalobos.blogspot.com/2012/01/liderazgo-participativo.html>

Motivación

Martínez, M (2013, pág.21). El estudio de las relaciones entre el hombre y su rendimiento en el trabajo requiere analizar la motivación, así como las principales teorías e investigaciones que se han desarrollado sobre el tema en el campo de la psicología de las organizaciones.

El término motivación ha sido utilizado de tan diversas formas en psicología que actualmente no existe un acuerdo general sobre el tipo de conducta que puede ser clasificada como conducta motivada. Lo que sí parece existir es el acuerdo de que la característica peculiar de dicha conducta es que va dirigida y orientada hacia una meta. Las necesidades y las metas constituyen la base para diseñar el proceso básico de la motivación.

Urcola, L (2008, pág 62). Motivación es algo interno que se halla dentro del propio sujeto y que le hace moverse para conseguir lo que le interesa.

Reconocimientos de logros

Sánchez, E (2010, pág 446). El reconocimiento deja constancia pública de las contribuciones notables que las personas o los equipos hacen a la empresa por lo que se convierten en ejemplos para todos los demás al comunicar los comportamientos y logros que la empresa valora. Así, muchas empresas emplean programas de reconocimiento para los empleados como el empleado del mes, ceremonias trimestrales para otorgar premios por un buen desempeño u otras celebraciones de los logros de los empleados.

Reciprocidad

Es la correspondencia mutua de una persona o cosa con otra. Algo recíproco es aquello que se hace como devolución, compensación o restitución.

La reciprocidad puede asociarse a la frase que indica *“hoy por tí, mañana por mí”* ya que implica hacer por el otro lo que el otro hizo por uno. Por eso mismo suele vincularse a la solidaridad o la hospitalidad.

Recuperado de: <http://definicion.de/reciprocidad/>

Retribución

Jiménez, D (2009, pág.128). Son sistemas de incentivos de carácter variable, por los que la empresa en reconocimiento al esfuerzo colectivo, comparte con los trabajadores determinados ahorros en costes, incrementos en la productividad o mejoras en la calidad

Equitativo

Se denominará como equitativo a todo aquello que se destaque o caracterice por su equidad, justicia e imparcialidad. Mientras tanto, la equidad es aquella cualidad o

disposición que moverá a los individuos que la posean a dar a cada uno lo que se merece; y también a instancias de un trato o de un reparto, la presencia de la equidad supondrá un reparto justo e imparcial.

La equidad es una cualidad que debería lograrse y estar presente en cada uno de los ámbitos en los cuales los seres humanos intervenimos, porque solamente su presencia será garantía de trato y reparto justo.

Recuperado de: <http://www.definicionabc.com/derecho/equitativo.php>

Comunicación

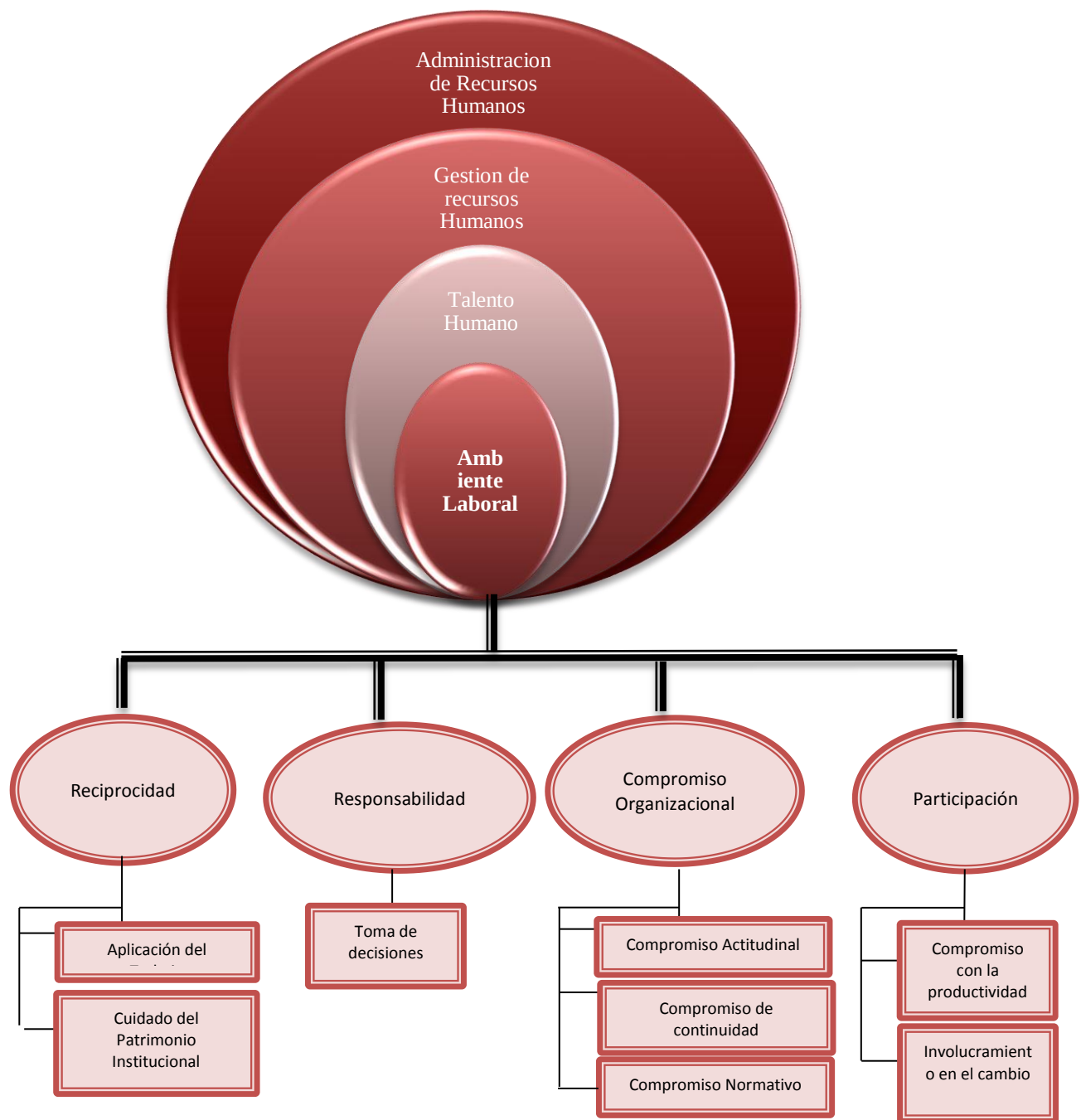
Adler, R. y Marquardt, J. (2005, pág. 86). Se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio, a fin de influir en las opiniones, actitudes y conductas de los clientes públicos internos y externos de la organización, todo ello para que se cumplan mejor y más rápidamente los objetivos.

Comunicación multidireccional

Sabés, Fe & Verón, J (2008, pág. 29). Comunicación multidireccional quiere decir que todo el personal y todas las áreas pueden y deben ser escuchados, tienen la posibilidad de plantear propuestas, las reciben y se sienten partícipes de pertenecer al colectivo. Es decir, nuestros trabajadores son el público objetivo de la comunicación interna.

En este tipo de comunicación la retroalimentación es infinita, todos pueden opinar sobre la idea que estas expresando, y puede ser una respuesta a favor o en contra, afín o nada que ver con tu idea. Uno de los puntos a favor de este tipo de comunicación es la gran riqueza de conocimientos o saber que opinan otras personas de tus ideas y así lograr una idea común bien salificado, o mejorar y corregir aquellas cosas en las que estamos equivocados.

Gráfico N.- 3 Variable Dependiente: Ambiente laboral



Fuente: Libros de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Gabriela Barona

2.4.1.2. VARIABLE INDEPENDIENTE (AMBIENTE LABORAL)

Administración de Recursos Humanos

Robbins, S & De Cenzo, D (2009, pág.184). La calidad de una organización está determinada en gran medida por la calidad de las personas que emplea. El éxito de casi todas las organizaciones depende de que estas encuentren empleados que cuenten con las habilidades necesarias para desempeñar debidamente en las áreas y alcanzar las metas estratégicas de la compañía, las decisiones y los métodos de integración de personal y de administración de recursos humanos son fundamentales para asegurarse de que la organización contrate al personal adecuado y lo retenga.

Chiavenato, I (2009, pág. 14). Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente tener talentos

Gestión de Recursos Humanos

Mondy, W (2010, pág.198). Implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia las administraciones de todos los niveles deben interesarse en la ARH. Básicamente todo administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros, esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos.

Porret, M (2010, pág.23). Es un conjunto de componentes debidamente establecidos para conseguir unos objetivos de acuerdo con un plan previsto.

Talento Humano

Chiavenato, I (2007, pág.243). Proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de

controlar la calidad, distribuir los productos, asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad; conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

JERICO, P (2007, pág. 51). El talento humano es aquel que necesita de una organización para desarrollarse plenamente y que va más allá de la inteligencia. Los profesionales con talento no solo son los extraordinarios.

Ambiente Laboral

Méndez, C. (2006, pág.32). El ambiente laboral lo constituye el medio interno de una organización, la atmósfera que existe en cada organización, incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales], los reglamentos internos (factores estructurales). Además de las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamiento sociales que son sancionados (factores sociales).

El concepto de ambiente laboral se define desde diferentes perspectivas. La definición de cada autor está determinada por la forma como individualmente consideran el origen del mismo, así como de las situaciones que lo determinan. En este orden, existen diferentes ideas acerca del origen del ambiente laboral.

El ambiente laboral se enmarca en esta perspectiva integral, considerado como el "ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, el cual se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su motivación, comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo".

Tejada, J (2007, pág.1 87). Existen actualmente distintas definiciones del concepto de ambiente laboral derivadas del interés progresivo en las últimas décadas del siglo xx por comprender su influencia sobre los grupos y las personas que integran la empresa y, por tanto, la vida organizacional, al confirmarse que el clima influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones que filtran la realidad y condicionan, entre otros aspectos de crucial importancia, los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.

Reciprocidad

Temple, D (2007, pág. 83). La reciprocidad es la forma más común de intercambio en sociedades de economía que prescinde de mercado, esto es, que no hacen, venden o compran bienes o servicios. Dado que todos los seres humanos virtualmente viven en algún tipo de sociedad, y que además cada uno tiene al menos algunas posesiones; la reciprocidad se puede encontrar en todas las culturas

La estructura de reciprocidad es la matriz del lenguaje. En la reciprocidad hay esta efusión del reconocimiento, pero, directamente, para la lógica de Lupasco y las otras lógicas ternarias, que tienen mil valores. Es el dinamismo, la transformación de cada uno de estos valores en su contrario, que permite decir que es, a la vez, una actualización y una potencialización.

Responsabilidad

Méndez, C. (2006, pág 35). En términos generales, la responsabilidad es la capacidad de toda persona de conocer y aceptar las consecuencias de un acto suyo, inteligente y libre, así como la relación de causalidad que une al autor con el acto que realice.

Los empleados son responsables de cumplir con las tareas asignadas y de realizar aportes personales e innovar en su trabajo; tienen conciencia sobre su participación en el proceso de decisiones de acuerdo con el cargo que ocupan y la tarea.

Toma de Decisiones

Méndez, C. (2006, pág 32). En ellas participan las personas que tienen cargos de dirección u otras de acuerdo con sus funciones y/o tareas asignadas.

Compromiso Organizacional

Pollit, C (2009, pag 14). El compromiso organizacional se ha estudiado por muchos autores Originalmente, se definió como la fuerza de la identificación de un individuo y la participación en una organización concreta caracterizada por una fuerte creencia en la aceptación de los objetivos y valores de la organización; la voluntad de ejercer un considerable esfuerzo por cuenta de la organización, y un claro deseo de seguir siendo miembro de la organización. Estas tres dimensiones se refieren a lo que se ha descrito como un compromiso normativo, afectivo y de continuidad describieron para el sector público. Los estudios también han demostrado que el compromiso organizacional esta mejor conceptualizado como un conjunto de componentes diversos y más o menos independientes en lugar de utilizar una construcción única.

El compromiso organizacional ha sido vinculado tanto teórica como empíricamente al rendimiento individual, entendiendo el rendimiento como un concepto múltiple: la asistencia, el rendimiento en el desempeño del trabajo o el comporta-miento ciudadano en el trabajo.

Participación

Se define la participación de los propietarios o de los empleados en la empresa como la capacidad propia o delegada de opinión, acción o decisión sobre el funcionamiento actual o futuro de la organización. Se considera que participar es ser protagonista de aquello que ocurre en la organización.

En la dirección participativa: la participación es una estrategia para conseguir de forma racional una mejora sensible en el desempeño organizacional y en la satisfacción laboral, así como para reducir los sentimientos de alienación del trabajo.

La participación se convierte así en una estrategia, impulsada y promovida fundamentalmente por la dirección, al servicio de las necesidades y deseos de

autonomía y de responsabilidad de los trabajadores. Dichas aspiraciones de los trabajadores serían aprovechadas por la dirección para obtener un mayor grado de implicación y compromiso en el proceso productivo.

Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Formas-De-Participaci%C3%B3n-En-La-Empresa/1393429.html>

2.5. HIPÓTESIS

La implantación de un modelo de Organización Empresarial permite mejorar el ambiente laboral en la empresa PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

X = Modelo de Organización Empresarial = (variable independiente)

Y=Ambiente Laboral = (variable dependiente)

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE

La ejecución de la presente investigación se basa en el Enfoque Cualitativo-Cuantitativo por las siguientes razones:

Investigaremos el problema dentro del contexto, por ello asumiremos una posición dinámica la misma que estará sujeta a cambios constantes que permitirá que la Empresa siga creciendo día a día.

Para solucionar el problema objeto de estudio se utilizará técnicas cualitativas las mismas que permitirán al investigador orientarse a la comprensión del problema.

3.2. MODALIDAD

En la presente investigación utilizaremos las siguientes modalidades de investigación: Bibliográfica y de Campo.

Investigación Bibliográfica

Se aplicará este tipo de investigación ya que nos permitirá enriquecer nuestros conocimientos sobre el tema objeto de estudio y sustentara toda la información. Mediante la lectura de libros, tesis de grado, folletos, Internet y otros documentos.

Fuente: Biblioteca Universidad Técnica de Ambato.

Investigación de Campo

Se utilizara esta investigación con la finalidad de tener un contacto directo con las unidades de observación. Esta investigación nos ayudara a obtener datos precisos y claros acerca del problema es estudio mediante la aplicación de una encuesta que se realizara a los empleados la cual nos permitirá recolectar información veraz y oportuna.

Fuente: Clientes internos y externos de PUNTONET S.A.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Exploratoria

El vivir diario en la Empresa PUNTONET S.A., nos ayudara a conocer la situación real en la que se desarrolla el problema de la investigación, la cual nos permitirá determinar que la Organización Empresarial es importante para mejorar el Ambiente Laboral de los empleados, por lo que el recurso humano se verá afectado en un exceso de trabajo, por tal motivo debemos obtener información clara y oportuna.

Investigación Descriptiva

Se realizará esta investigación con el propósito de desarrollar y describir como incide la Organización Empresarial en el Ambiente Laboral de los empleados de la Empresa PUNTONET S.A., para así medir uno o más atributos del fenómeno descrito.

Investigación Correlacional

Una vez analizado cada una de las investigaciones se llegará a la investigación correlacional con el fin de medir la relación que existe entre las dos variables, la

Organización Empresarial y el Ambiente Laboral, donde el comportamiento de una variable influye en el cambio de la otra.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

En la presente investigación se trabajara con una población de 13 empleados (clientes internos) en el Área técnica y 3 en el Área Administrativa. También se toma en cuenta los clientes externos que son alrededor de 140 personas naturales y jurídicas. La población total de 156 personas.

DESCRIPCIÓN	ENCUESTA
Clientes internos	16
Clientes externos	140
Total	156

Elaborado por: Gabriela Barona

3.5. Operacionalización de Variables

3.5.1. Variable Independiente: Organización Empresarial

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA DE INSTRUMENTO
La organización empresarial es el conjunto de actividades que corresponde al proceso de organización de los talentos (humanos, financieros y materiales) de los que dispone la empresa PUNTONET S.A., para alcanzar los objetivos deseados.	Actividades	Actividades Laborales	¿Cuánto tiempo trabaja usted en la empresa?	Encuesta al personal de la Empresa PUNTONET S.A. Instrumento cuestionario.
		Actividades de Recreación	¿Cree usted que la organización empresarial con la que cuenta la empresa genera resultados esperados?	
		Actividades de Capacitación	Según su criterio ¿Ud. Cree que la aplicación de estrategias de Organización Empresarial ayudaran a mejorar el ambiente laboral dentro de la empresa?	
	Organización	Estructural	¿Considera usted que la empresa cuenta con organigramas jerárquicos de puestos?	
		Funcional		
		Posicional		
	Talentos	Humanos	¿Cree usted que la empresa debe elaborar un manual de funciones para mejorar su ambiente laboral?	
		Financieros	¿Considera usted que la adecuada organización de los talentos ayudara a obtener un exitoso ambiente laboral?	
		Materiales		
	Objetivos	Corto plazo	¿Tiene usted claro los objetivos de la empresa?	
		Mediano plazo	¿Considera usted que el trabajo que realiza contribuye al logro de los objetivos de la empresa?	
		Largo plazo	¿Considera usted necesario el diseño de un Modelo de Organización Empresarial en la empresa PUNTONET S.A.?	

Cuadro N.- 1 Operacionalización de la Variable Independiente
Elaborado por: Gabriela Barona

3.5.2. Variable Dependiente: Ambiente Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Ambiente Laboral El Ambiente Laboral refleja la interacción entre características personales y organizacionales utilizando elementos fundamentales como las percepciones que el trabajador tiene de las funciones y procesos que ocurren en un medio laboral.	Características	Desafío Estructura. Responsabilidad. Recompensas.	¿En la Empresa PUNTONET S.A las recompensas se realizan en base a resultados? ¿Cree usted que dentro de la empresa existe una buena interacción entre empleados?	Encuesta al personal de la Empresa PUNTONET S.A. Instrumento cuestionario.
	Elementos	Estándares. Identidad. Estructuras. Individuos.	¿Considera usted que en la empresa se realiza las diversas actividades con responsabilidad? ¿Cree usted que dentro de la empresa existe un buen Ambiente Laboral, al momento de adquirir los servicios?	
	Percepciones	Características Factores de liderazgo.	¿Según su percepción la empresa cuenta con un adecuado liderazgo? ¿Señor cliente usted ha observado que el personal cuenta con todos los recursos indispensables para un buen ambiente laboral?	
	Medio Laboral	Reciprocidad Responsabilidad Comportamiento organizacional Participación	¿Cómo califica el comportamiento organizacional en la empresa PUNTONET S.A. ? ¿Marque los aspectos que considere más importante practicarlo y así mejorar el Ambiente Laboral? ¿Considera usted que la empresa requiere de un mejoramiento en su medio laboral?	

Cuadro N.- 2 Operacionalización de la Variable Dependiente
Elaborado por: Gabriela Barona

3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN E INSTRUMENTOS

Para la ejecución de la presente investigación será necesario contar con suficiente información como se detalla a continuación:

PREGUNTAS BASICAS		APLICACIÓN
1.	Por qué?	Alcanzar los objetivos propuestos en el siguiente trabajo investigativo
2.	A qué personas?	La investigación está dirigida a los clientes de la Empresa PUNTONET S.A
3.	Sobre qué aspectos?	El aspecto a tratarse es sobre la creación de la Organización Empresarial y el Ambiente Laboral
4.	Quién?	El Investigador Gabriela Barona
5.	Cuándo?	Fecha: 20 de marzo al 20 de julio
6.	Cuántas veces?	Una vez a cada uno de los investigados
7.	Con qué técnicas de recolección?	Encuesta, entrevista
8.	Con qué instrumentos?	Cuestionario, registro de la entrevista
9.	En qué situación?	Se busca el momento para obtener resultados reales

Cuadro N.- 3 Técnicas de investigación e instrumentos
Elaborado por: Gabriela Barona

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

A continuación enunciaremos los resultados del levantamiento de la información de la encuesta realizada a los clientes internos y externos de la Empresa PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato. Hay que mencionar que el total de personas encuestadas son 156, que requieren servicios y un ambiente laboral estable.

Las respuestas que se obtuvieron son claras y se tabularon por medio del programa informático Excel obteniendo los siguientes resultados y están representados gráficamente de forma circular y en porcentajes.

Determinar las exigencias y expectativas que tiene el talento humano en la empresa PUNTONET S.A., para mejorar el ambiente laboral.

ENCUESTA APLICADA A CLIENTES INTERNOS

1. ¿Cuánto tiempo trabaja usted en la empresa?

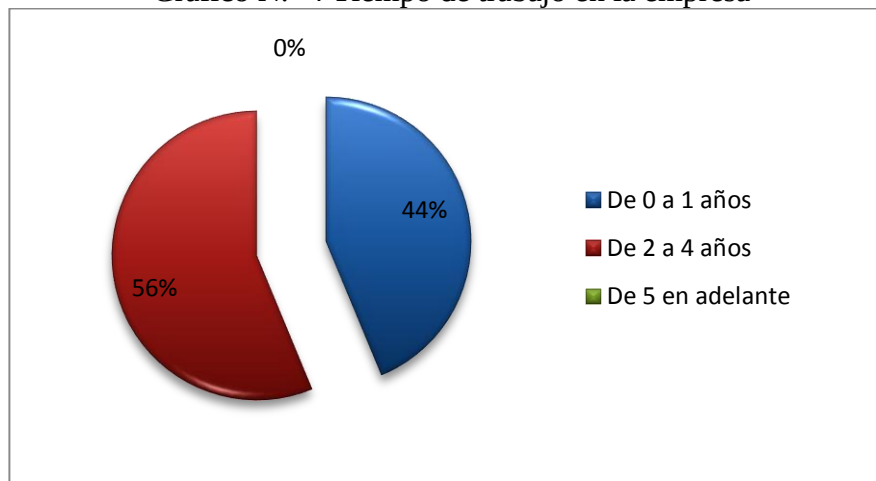
Cuadro N.- 4 Tiempo de trabajo en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
De 0 a 1 años	7	44	44
De 2 a 4 años	9	56	100
De 5 en adelante	0	0	100
Total	16	100	

Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 4 Tiempo de trabajo en la empresa



Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

7 clientes internos 44% que representan el 44%a indican que han trabajado entre 0 a1 años en la empresa PUNTONET S.A., y 9 clientes internos que corresponde al 56 % clientes internos s indican que el tiempo que trabajan es de 2 a 4 años en la empresa.

Interpretación.

Los resultados indican que existen buenas políticas laborales en la empresa indicándonos que no existen rotaciones altas en el personal y que hay estabilidad laboral.

2. ¿Cree usted que la organización empresarial con la que cuenta la empresa genera resultados esperados?

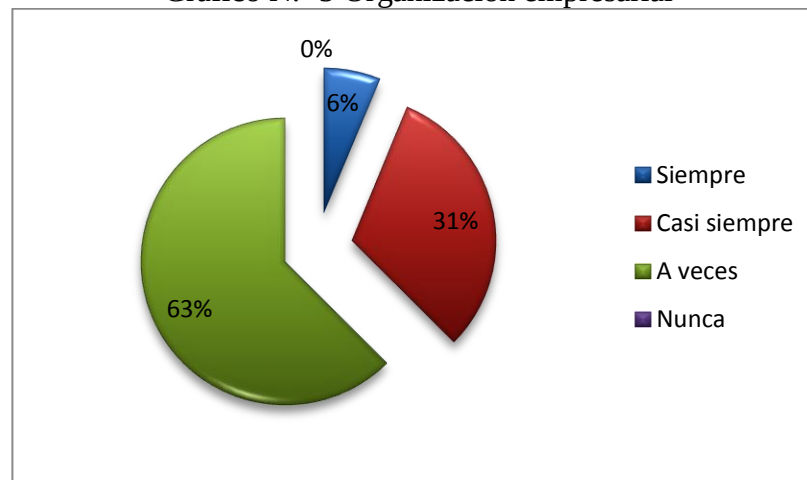
Cuadro N.- 5 Organización empresarial

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Siempre	1	6	6
Casi siempre	5	31	38
A veces	10	63	100
Nunca	0	0	100
Total	16	100	

Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 5 Organización empresarial



Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

De un total 16 personas que laboran en la empresa 1 cliente interno que equivale al 6% indican que la organización empresarial con la que cuenta la empresa siempre genera resultados esperados, 5 clientes internos que representan el 31% manifiestan que casi siempre y 10 personas que corresponden al 63% dicen que casi siempre.

Interpretación.

Se puede notar que la organización empresarial con la que cuenta la empresa no es la adecuada por lo cual es de vital importancia mejorarla.

3. Según su criterio ¿Ud. Cree que la aplicación de estrategias de Organización Empresarial ayudaran a mejorar el ambiente laboral dentro de la empresa?

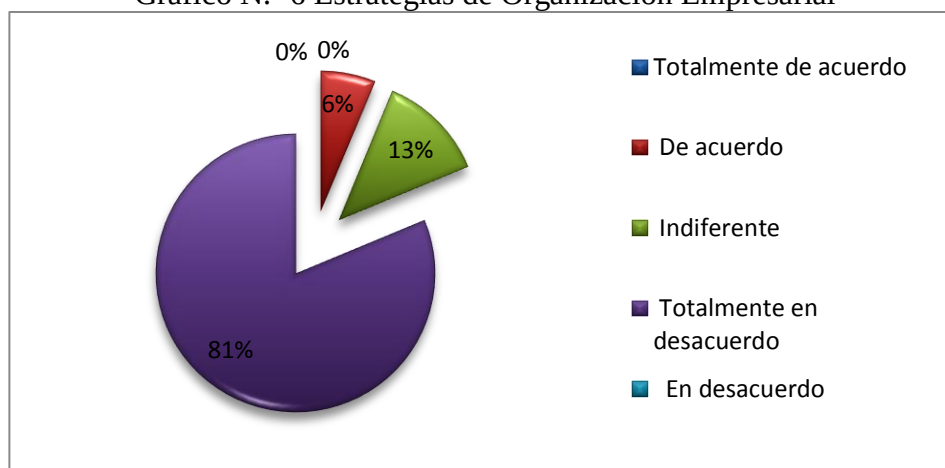
Cuadro N.- 6 Estrategias de Organización Empresarial

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	13	81	81
De acuerdo	2	13	94
Indiferente	1	6	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	100
En desacuerdo	0	0	100
Total	16	100	

Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 6 Estrategias de Organización Empresarial



Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

De un total de 16 encuestados, 13 clientes internos que pertenecen al 81 % están totalmente de acuerdo que la aplicación de estrategias de Organización Empresarial ayudaran a mejorar el ambiente laboral dentro de la empresa, 2 clientes internos que corresponden al 13 % dicen que están de acuerdo, 1 cliente interno que representa el 6 % se sienten indiferentes.

Interpretación.

Se puede notar que la empresa PUNTONET S.A., el personal está de acuerdo de implantar nuevas estrategias que ayuden a solucionar el ambiente laboral.

4. ¿Considera usted que la empresa cuenta con organigramas jerárquicos de puestos?

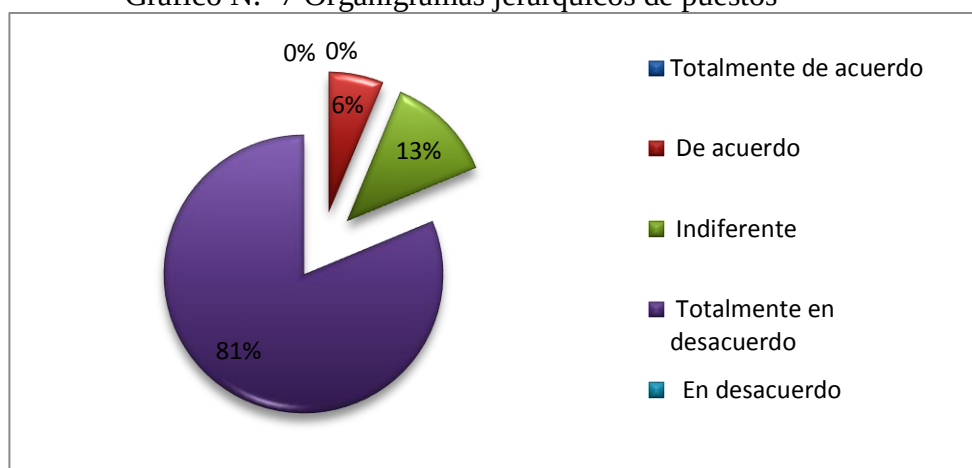
Cuadro N.- 7 Organigramas jerárquicos de puestos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0	0
De acuerdo	1	6	6
Indiferente	2	13	19
Totalmente en desacuerdo	13	81	100
En desacuerdo	0	0	100
Total	16	100	

Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 7 Organigramas jerárquicos de puestos



Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

Del 100% de las personas encuestadas, 1 clientes interno que pertenecen al 6% están totalmente de acuerdo que la empresa cuenta con organigramas jerárquicos de puestos, 2 clientes internos que corresponden al 13 % están indiferentes, y 13 clientes internos que representan el 81% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación.

Como se puede observar la empresa no cuentan con organigramas jerárquicos de puestos lo cual afecta a su organización y genera un mal ambiente laboral.

5. ¿Cree usted que la empresa debe contar con un manual de funciones para mejorar su ambiente laboral?

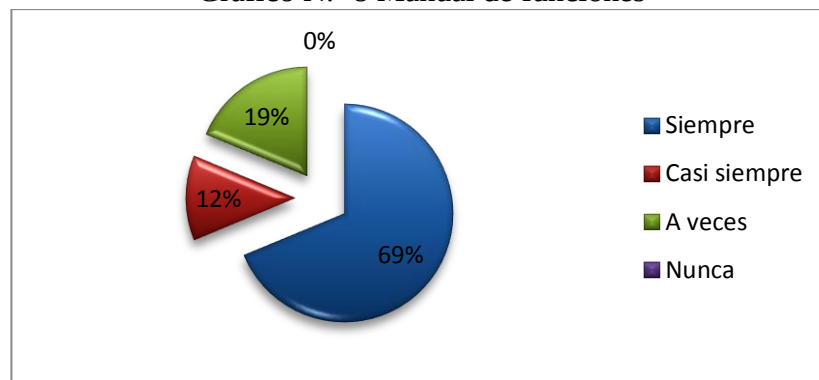
Cuadro N.- 8 Manual de funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Siempre	11	69	69
Casi siempre	2	13	81
A veces	3	19	100
Nunca	0	0	100
Total	16	100	

Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 8 Manual de funciones



Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

De un total de 16 encuestados, 11 clientes internos que pertenecen al 69 % consideran que la empresa siempre debe contar con un manual de funciones para mejorar su ambiente laboral, 2 clientes internos que corresponden al 13 % dicen que casi siempre, y 3 clientes internos que representan el 19 % piensan que a veces.

Interpretación.

La mayoría de clientes internos encuestados, consideran que la empresa siempre debe contar con un manual de funciones ya que en ella se detallan sus funciones y por ende se crea un ambiente laboral exitoso.

6. ¿Considera usted que la adecuada organización de los talentos ayudara a obtener un exitoso ambiente laboral?

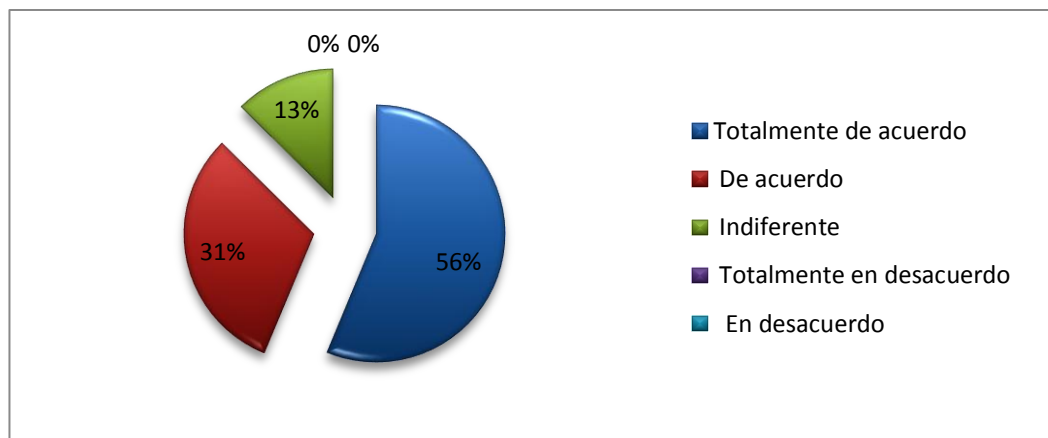
Cuadro N.- 9 Organización de talentos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	9	56	56
De acuerdo	5	31	88
Indiferente	2	13	100
Totalmente en desacuerdo	0	0	100
En desacuerdo	0	0	100
Total	16	100	

Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 9 Organización de talentos



Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

De un total de 16 encuestados, 9 clientes internos que pertenecen al 56 % están totalmente de acuerdo que la adecuada organización de los talentos ayudara a obtener un exitoso ambiente laboral, 5 clientes internos que corresponden al 31 % dicen que están de acuerdo, y 2 clientes internos que representan el 13 % se sienten indiferentes.

Interpretación.

Se puede notar que la mayoría de encuestados consideran que la adecuada organización de talentos permitirá a la empresa PUNTONET S.A., un ambiente laboral exitoso y por ende un desenvolvimiento eficaz de los colaboradores.

7. ¿Tiene usted claro los objetivos de la empresa?

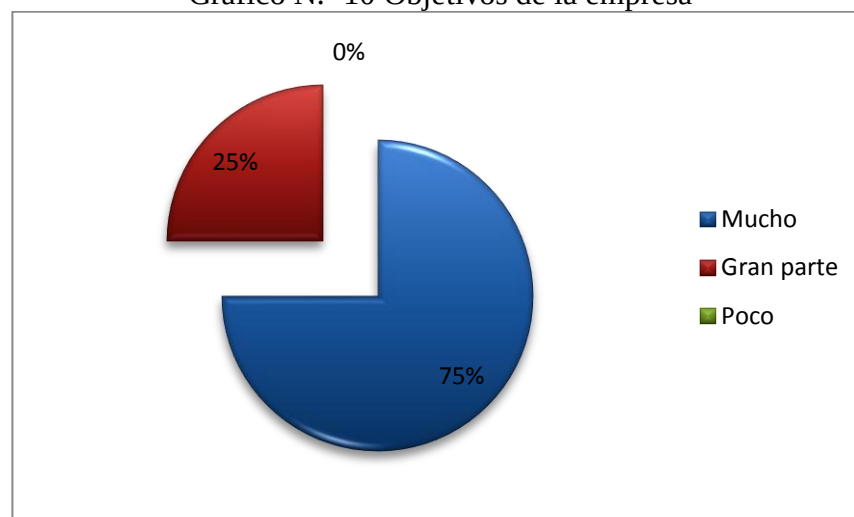
Cuadro N.- 10 Objetivos de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Siempre	0	0	0
Casi siempre	1	6	6
A veces	15	94	100
Nunca	0	0	100
Total	16	100	

Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 10 Objetivos de la empresa



Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

Del 100% de las personas encuestadas, 1 cliente interno que pertenecen al 6 % mencionan que casi siempre tienen claro los objetivos de la empresa, y 15 clientes internos que corresponden al 94 % dicen que a veces.

Interpretación.

Como se puede observar los clientes internos tienen claro los objetivos que persiguen la empresa por lo cual ayudan a una mejor organización empresarial.

8. ¿Considera usted que el trabajo que realiza contribuye al logro de los objetivos de la empresa?

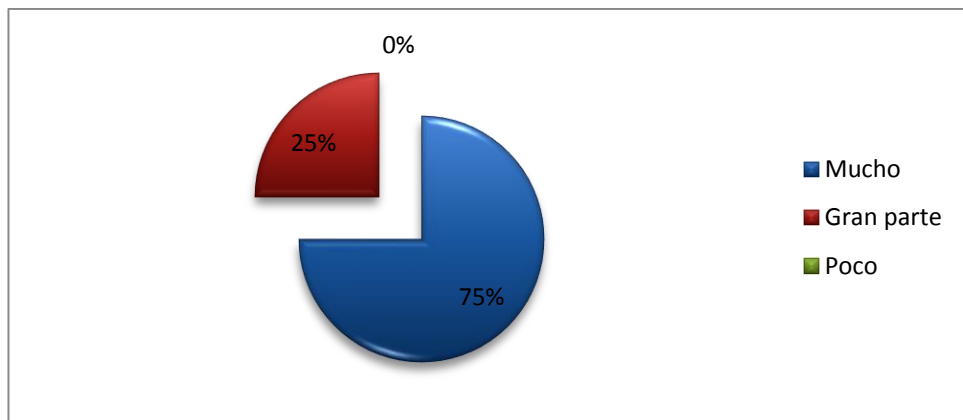
Cuadro N.- 11 Logro de objetivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Mucho	12	75	75
Gran parte	4	25	100
Poco	0	0	100
Nada	0	0	100
Total	16	100	

Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 11 Logro de objetivos



Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

De un total de 16 encuestados, 12 clientes internos que representan el 75 % consideran que el trabajo que realiza contribuye mucho al logro de los objetivos de la empresa, y 4 clientes internos que corresponden al 25 % mencionan que contribuye gran parte

Interpretación.

Se puede notar que la empresa PUNTONET S.A., el personal está motivado trabajando y esto ayuda a tomar decisiones en bien de la empresa para implantar nuevas herramientas administrativas.

9. ¿Considera usted necesario el diseño de un Modelo de Organización Empresarial en la empresa PUNTONET S.A.?

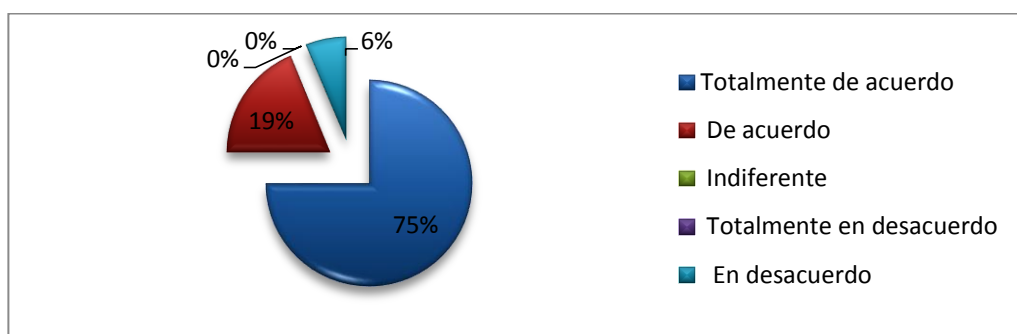
Cuadro N.- 12 Modelo de organización empresarial

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	12	75	75
De acuerdo	3	19	94
Indiferente	0	0	94
Totalmente en desacuerdo	0	0	94
En desacuerdo	1	6	100
Total	16	100	

Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 12 Modelo de organización empresarial



Fuente: Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

De acuerdo a las respuestas obtenidas en un total de 16 personas encuestadas, 12 clientes internos que equivalen el 75 % consideran que están totalmente de acuerdo con el diseño de un Modelo de Organización Empresarial en la empresa PUNTONET S.A., 3 clientes internos que representan el 19 % manifiestan que están de acuerdo y 1 cliente interno que corresponden al 6% están en desacuerdo.

Interpretación.

Como se puede observar la mayoría de encuestados están totalmente de acuerdo con que exista un modelo de organización empresarial al mismo que ayudará al establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la disposición y la correlación de funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos.

ENCUESTA APLICADA A CLIENTES EXTERNOS

1) ¿Marque con una x a que género pertenece usted?

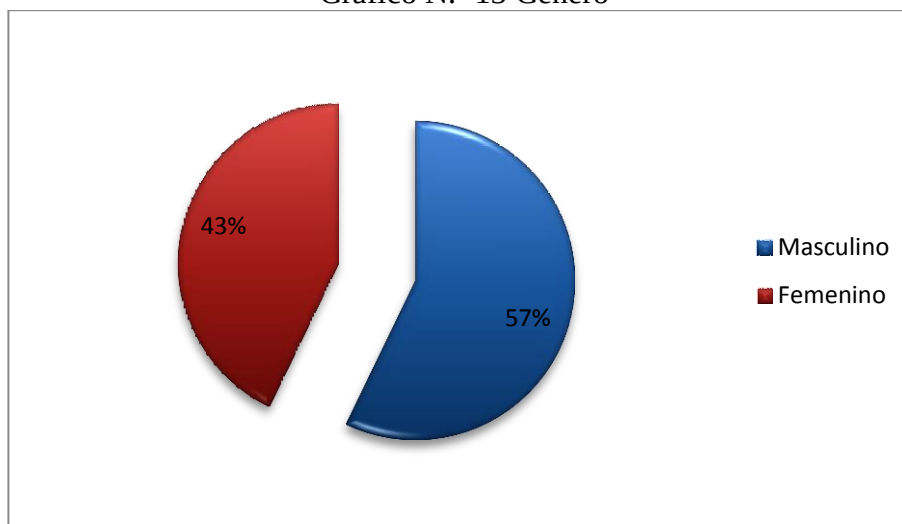
Cuadro N.- 13 Género

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Masculino	80	57	57
Femenino	60	43	100
Total	140	100	

Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 13 Género



Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

De un total 140 personas que son nuestros clientes en la empresa el 57% que son 80 personas son hombres y el 43% que son 60 personas son mujeres.

Interpretación.

Se notar que en la empresa PUNTONET S.A., el servicio que adquieren es utilizado tanto por hombres y mujeres, ya que hoy en día la tecnología de la comunicación no tiene género.

2) ¿En la Empresa PUNTONET S.A., las recompensas se realizan en base a resultados?

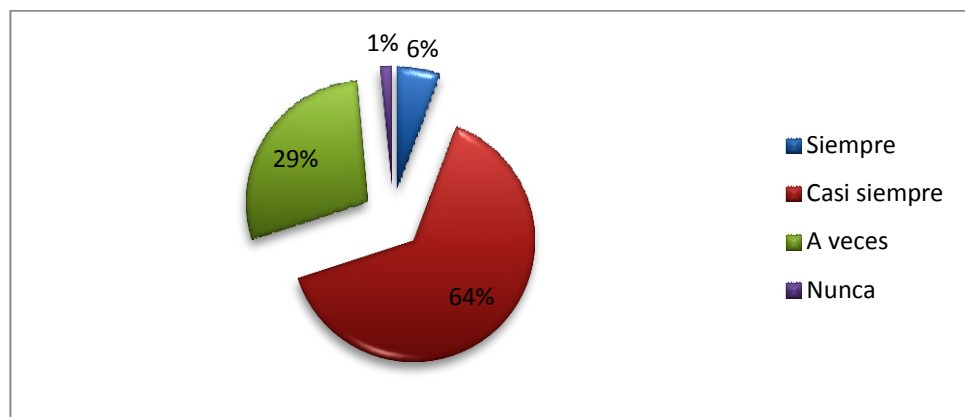
Cuadro N.- 14 Recompensas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Siempre	8	6	6
Casi siempre	90	64	70
A veces	40	29	99
Nunca	2	1	100
Total	140	100	

Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 14 Recompensas



Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

Del 100% de las personas encuestadas, 8 clientes externos que pertenecen al 6% mencionan que siempre las recompensas se realizan en base a resultados, 90 clientes externos que corresponden al 64 % dicen que casi siempre, 40 clientes externos que representan el 29% dice que son a veces y 2 clientes externos que representan el 1% mencionan que nunca.

Interpretación.

Como se puede observar en la Empresa PUNTONET S.A., casi siempre las recompensas se realizan en base a resultados.

3) ¿Cree usted que dentro de la empresa existe una buena interacción entre empleados?

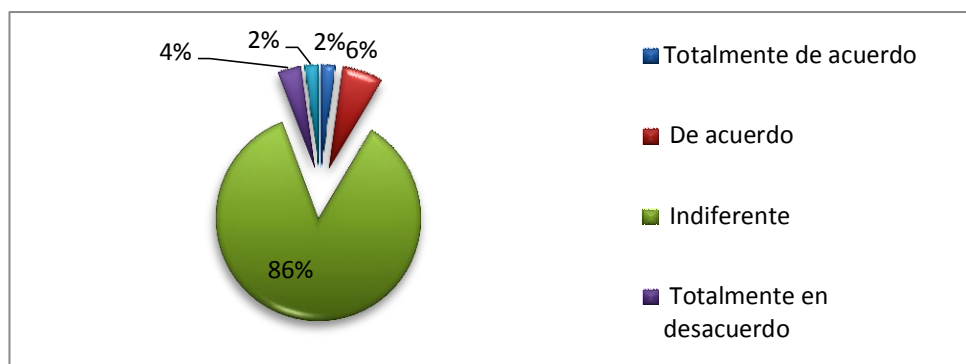
Cuadro N.- 15 Interacción entre empelados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	3	2	2
De acuerdo	9	6	9
Indiferente	120	86	94
Totalmente en desacuerdo	5	4	98
En desacuerdo	3	2	100
Total	140	100	

Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 15 Interacción entre empelados



Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

De un total de 140 encuestados, 3 clientes externos que pertenecen al 2 % manifiestan que están totalmente de acuerdo que en la empresa existe una buena interacción entre empleados, 9 clientes externos que corresponden al 6 % están de acuerdo, 120 clientes externos que representan el 86 % se siente indiferentes, 5 clientes externos que representan el 4% mencionan que están totalmente en desacuerdo y 3 clientes externos que pertenecen al 2 % manifiestan que están en desacuerdo.

Interpretación.

La mayor parte de encuestados consideran que no existe una buena interacción de empleados lo cual genera un ambiente laboral tenso, debido al inadecuada organización empresarial.

4) ¿Considera usted que en la empresa se realiza las diversa actividades con responsabilidad?

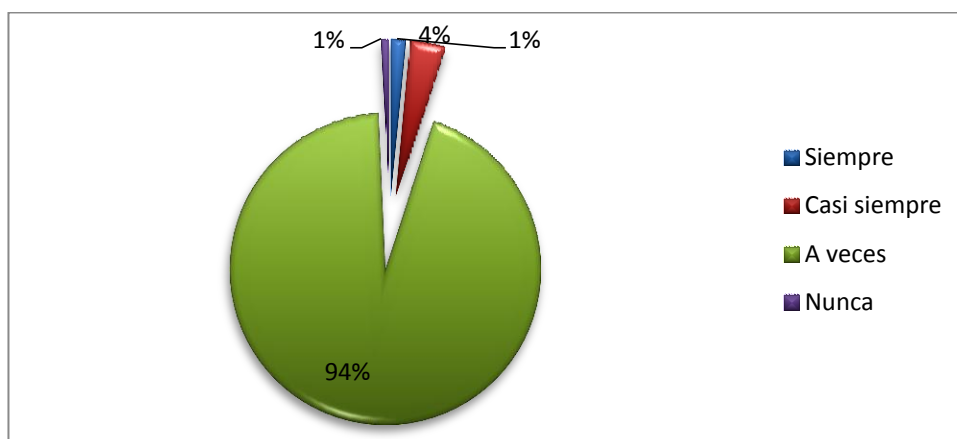
Cuadro N.- 16 Responsabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Siempre	2	1	1
Casi siempre	5	4	5
A veces	132	94	99
Nunca	1	1	100
Total	140	100	

Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 16 Responsabilidad



Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

De un total de 140 encuestados, 2 clientes externos que pertenecen al 1 % manifiestan que en la empresa siempre se realiza las diversa actividades con responsabilidad, 5 clientes externos que corresponden al 4 % mencionan que casi siempre, 132 clientes externos que representan el 94 % dicen que a veces y 1 cliente externo que pertenecen al 1 % manifiestan que nunca.

Interpretación.

Según los resultados obtenidos se puede observar que en la empresa a veces se realiza las diversas actividades con responsabilidad, esto se debe a la falta de un modelo organizativo.

5) ¿Cree usted que dentro de la empresa existe un buen Ambiente Laboral, al momento de adquirir los servicios?

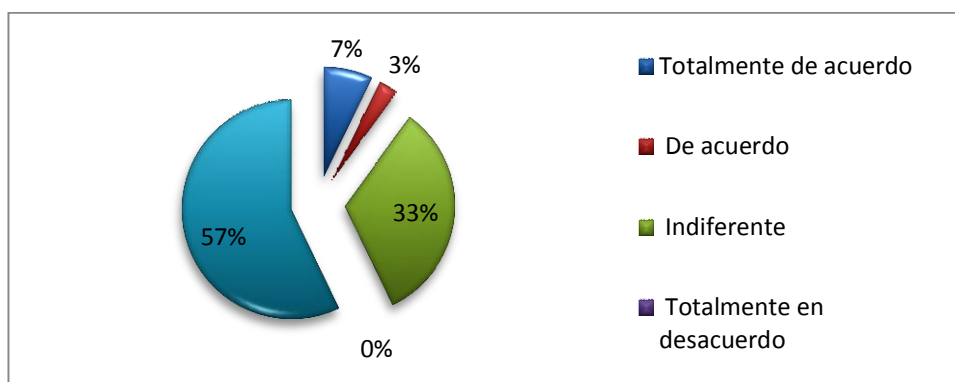
Cuadro N.- 17 Ambiente laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	10	7	7
De acuerdo	4	3	10
Indiferente	46	33	43
Totalmente en desacuerdo	0	0	43
En desacuerdo	80	57	100
Total	140	100	

Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 17 Ambiente laboral



Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

De un total de 140 encuestados, 10 clientes externos que pertenecen al 7 % están totalmente de acuerdo que en la empresa existe un buen Ambiente Laboral, al momento de adquirir los servicios, 4 clientes externos que corresponden al 3 % están de acuerdo, 46 clientes externos que representan el 33 % se sienten indiferentes y 80 clientes externos que pertenecen al 57 % están en desacuerdo.

Interpretación.

Se puede notar que los clientes perciben que no existe un buen ambiente laboral dentro de la empresa y eso debemos mejorar urgentemente.

6) ¿Según su percepción la empresa cuenta con un adecuado liderazgo?

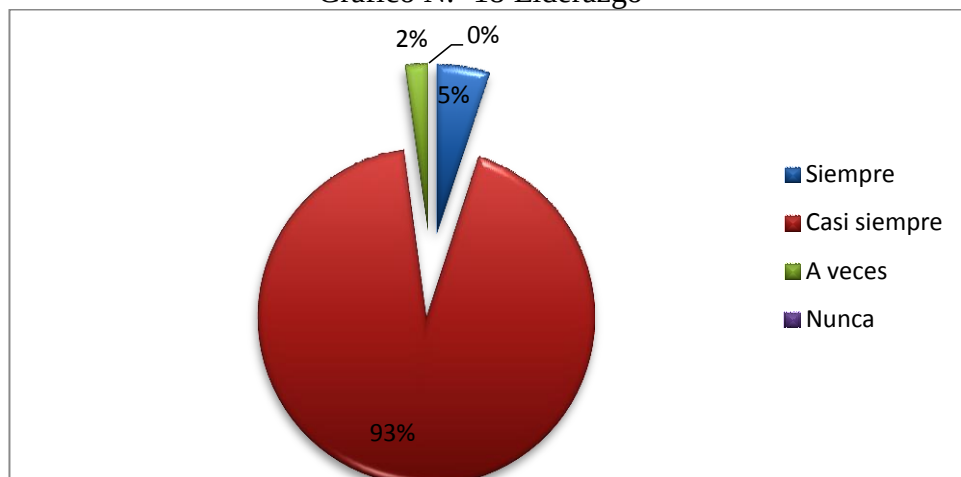
Cuadro N.- 18 Liderazgo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Siempre	7	5	5
Casi siempre	130	93	98
A veces	3	2	100
Nunca	0	0	100
Total	140	100	

Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 18 Liderazgo



Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

Del 100% de las personas encuestadas, 7 clientes externos que pertenecen al 5% mencionan que la empresa siempre cuenta con un adecuado liderazgo, 130 clientes externos que corresponden al 93 % dicen que casi siempre y 3 clientes externos que representan el 2% mencionan que a veces.

Interpretación.

Como se puede observar la empresa no cuenta con un adecuado liderazgo ocasionando un mal ambiente laboral.

7) ¿Señor cliente usted ha observado que el personal cuenta con todos los recursos indispensables para un buen ambiente laboral?

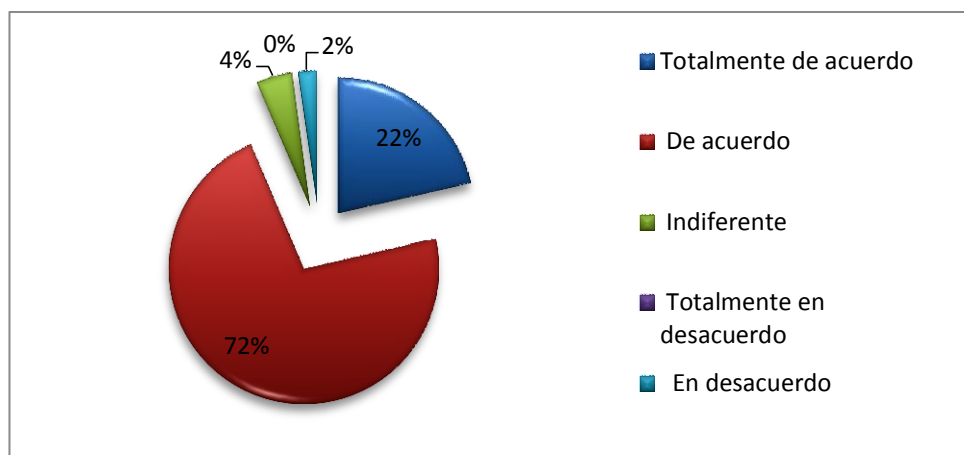
Cuadro N.- 19 Recursos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	30	22	21
De acuerdo	101	72	94
Indiferente	6	4	98
Totalmente en desacuerdo	0	0	98
En desacuerdo	3	2	100
Total	140	100	

Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 19 Recursos



Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

Del 100% de las personas encuestadas, 30 clientes externos que pertenecen al 22% están totalmente de acuerdo que el personal cuenta con todos los recursos indispensables para un buen ambiente laboral, 101 clientes externos que corresponden al 72 % están de acuerdo, 6 clientes externos que pertenecen al 4% y 3 clientes externos que representan el 2% están en desacuerdo.

Interpretación.

Se puede notar que los clientes perciben que en la empresa PUNTONET S.A., tiene con recursos necesarios para un buen ambiente laboral.

8) ¿Cómo califica el comportamiento organizacional en la empresa PUNTONET S.A. ?

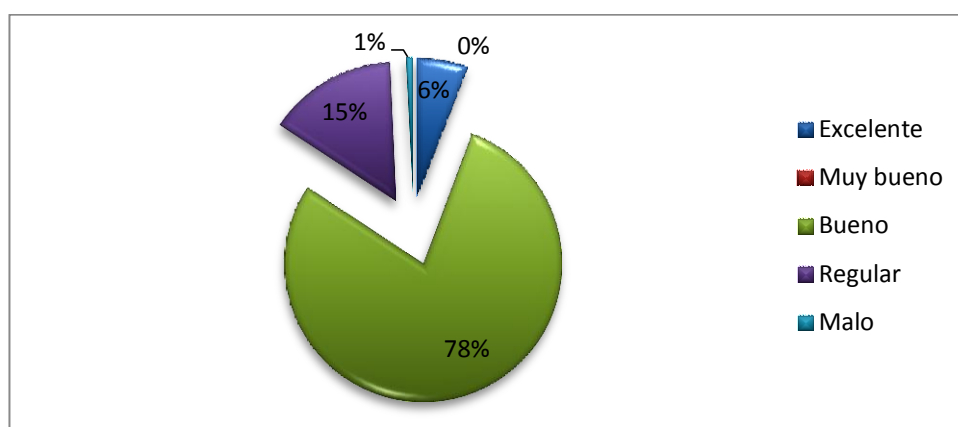
Cuadro N.- 20 Comportamiento Organizacional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Excelente	8	6	6
Muy bueno	0	0	6
Bueno	110	79	84
Regular	21	15	99
Malo	1	1	100
Total	140	100	

Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 20 Comportamiento Organizacional



Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

Del 100% de las personas encuestadas, 8 clientes externos que pertenecen al 6% califican de excelente el comportamiento organizacional en la empresa PUNTONET S.A., 110 clientes externos que corresponden al 79 % califican de bueno, 21 clientes externos que corresponden al 15 % dicen que es regular, y 1 cliente externo que representan el 1% mencionan que es malo.

Interpretación.

El comportamiento organizacional, como se puede observar es bueno dentro de la empresa PUNTONET S.A.

9) ¿Marque los aspectos que considere más importante practicarlos y así mejorar el Ambiente Laboral?

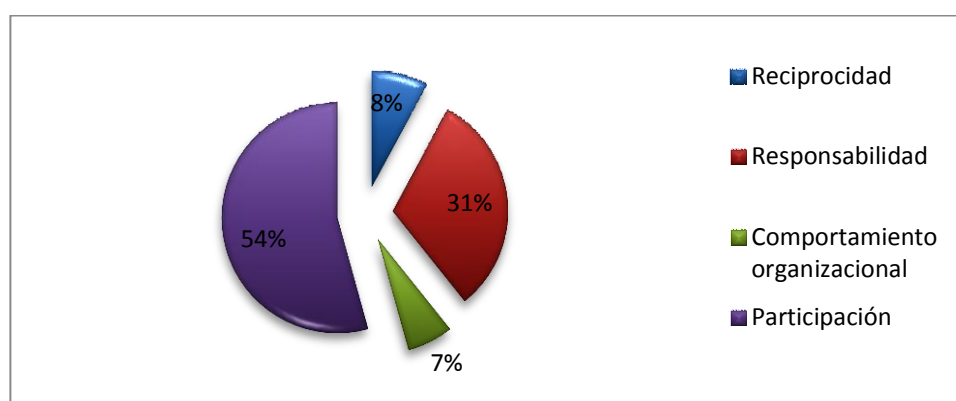
Cuadro N.- 21 Aspectos importantes del ambiente laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Reciprocidad	11	8	8
Responsabilidad	44	31	39
Comportamiento organizacional	9	7	46
Participación	76	54	100
Total	140	100	

Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 21 Aspectos importantes del ambiente laboral



Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

De un total de 140 encuestados, 11 clientes externos que pertenecen al 8 % consideran que el aspecto más importante practicarlos y así mejorar el Ambiente Laboral es la reciprocidad, 44 clientes externos que corresponden al 31 % dicen que es la responsabilidad, 9 clientes externos que corresponden al 7 % mencionan que es el comportamiento organizacional y 76 clientes externos que representan el 54 % piensan que es la participación.

Interpretación.

La mayoría de clientes externos encuestados mencionan que el aspecto más importante practicarlos y de esa manera mejorar el ambiente laboral es la participación.

10) ¿Considera usted que la empresa requiere de un mejoramiento en su ambiente laboral?

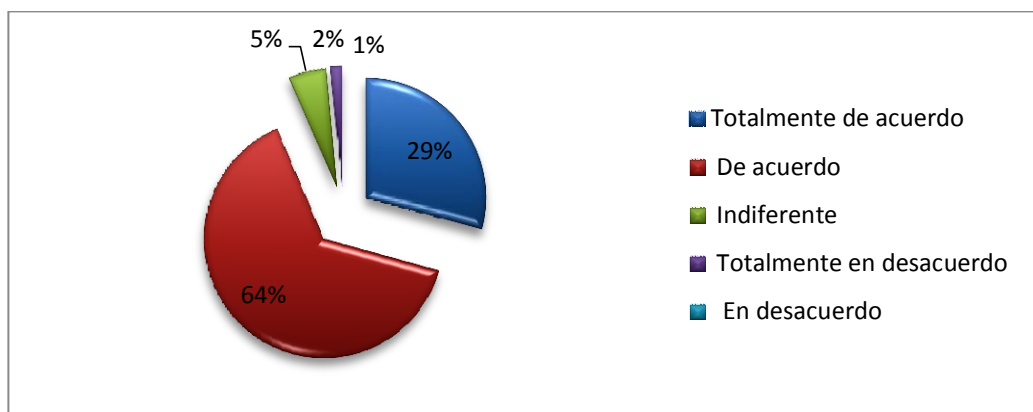
Cuadro N.- 22 Ambiente Laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	41	29	29
De acuerdo	90	64	94
Indiferente	7	5	99
Totalmente en desacuerdo	2	1	100
En desacuerdo	0	0	100
Total	140	100	

Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Gráfico N.- 22 Ambiente Laboral



Fuente: Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis.

De un total de 140 encuestados, 41 clientes externos que pertenecen al 29 % están totalmente de acuerdo que la empresa requiere de un mejoramiento en su ambiente laboral, 90 clientes externos que corresponden al 64 % dicen que están de acuerdo, 7 clientes externos que representan el 5 % se sienten indiferentes, y 2 clientes externos que corresponden al 1 % dicen que están en desacuerdo.

Interpretación.

Como se puede notar la empresa requiere de un mejoramiento en su ambiente laboral.

4.2. Verificación de Hipótesis

4.2.1. Planteamiento de la Hipótesis

El modelo lógico aplicado en el planteamiento de la hipótesis para que sea aprobado por el método estadístico se le establece así:

H_0 = Hipótesis Nula: Afirmación o enunciado tentativo que se realiza acerca del valor de un parámetro poblacional. Por lo general es una afirmación de que el parámetro de la población tiene un valor específico.

H_i = Hipótesis Alternativa: Afirmación o enunciado que se aceptará si los datos muestrales proporcionan amplia evidencia de que la hipótesis nula es falsa y se la designa por H_i .

H_0 = Hipótesis Nula: La implantación de un modelo de Organización Empresarial NO mejora el ambiente laboral en la empresa PUNTONET S.A. de la ciudad de Ambato.

H_i = Hipótesis Alternativa: La implantación de un modelo de Organización Empresarial SI mejora el ambiente laboral en la empresa PUNTONET S.A. de la ciudad de Ambato.

4.2.2. Nivel de Significación

El nivel de significación escogido para la investigación es del 5%

4.2.3. Pruebas estadísticas

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del chi cuadrado cuya fórmula es la siguiente:

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

Simbología.

χ^2 = Chi - Cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Datos Observados

E = datos Esperados

Para la combinación de frecuencias se tomó en cuenta las siguientes preguntas:

Pregunta cliente interno

9. ¿Considera usted necesario el diseño de un Modelo de Organización Empresarial en la empresa PUNTONET S.A?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	12	75	75
De acuerdo	3	19	94
Indiferente	0	0	94
Totalmente en desacuerdo	0	0	94
En desacuerdo	1	6	100
Total	16	100	

Fuente: Encuesta Clientes Internos

Elaborado por: Gabriela Barona

Pregunta cliente externo

10. ¿Considera usted que la empresa requiere de un mejoramiento en su ambiente laboral?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	41	29	29
De acuerdo	90	64	94
Indiferente	7	5	99
Totalmente en desacuerdo	2	1	100
En desacuerdo	0	0	100
Total	140	100	

Fuente: Encuesta Clientes Externos

Elaborado por: Gabriela Barona

4.2.4. Combinación de Frecuencias

Cuadro N.- 23 Frecuencias Observadas

	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA					
Población	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	TOTAL
Clientes Internos	12	3	0	0	1	16
Clientes Externos	41	90	7	2	0	140
TOTAL	53	93	7	2	1	156

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Gabriela Barona

Fórmula para la Frecuencia Esperada

La frecuencia esperada (E) se calcula de la siguiente manera:

$$E = \frac{(T_f * T_c)}{T_g}$$

En donde:

Tf= Total filas

Tc= Total columnas

Tg= Total global

Cuadro N.- 24 Frecuencias Esperadas

	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA					
Población	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	TOTAL
Clientes Internos	5,4	9,5	0,7	0,2	0,1	16
Clientes Externos	47,6	83,5	6,3	1,8	0,9	140
TOTAL	53	93	7	2	1	156

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Gabriela Barona

4.2.5. Zona de aceptación o rechazo

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de filas menos uno por el número de las columnas.

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

Dónde:

Gl= grado de libertad

C= columnas de la tabla

F= filas de la tabla

Reemplazando:

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

(gl)= (filas – 1) (columnas – 1)

(gl)= (2-1) (5-1)

(gl)= (1) (4)

(gl)= 4

El χ^2 con 4 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05 es de 9,49.

4.2.6. Cálculo Matemático

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ² E
Cliente Interno / Totalmente de acuerdo	12	5,4	6,6	43,1	7,9
Cliente Interno/ De acuerdo	3	9,5	-6,5	42,8	4,5
Cliente Interno / Indiferente	0	0,7	-0,7	0,5	0,7
Cliente Interno / Totalmente en desacuerdo	0	0,2	-0,2	0,0	0,2
Cliente Interno/En desacuerdo	1	0,1	0,9	0,8	7,9
Cliente Externo / Totalmente de acuerdo	41	47,6	-6,6	43,1	0,9
Cliente Externo/ De acuerdo	90	83,5	6,5	42,8	0,5
Cliente Externo / Indiferente	7	6,3	0,7	0,5	0,1
Cliente Externo / Totalmente en desacuerdo	2	1,8	0,2	0,0	0,0
Cliente Externo/En desacuerdo	0	0,9	-0,9	0,8	0,9

$X^2_c = 15,0$

Cuadro N.- 25 Cálculo matemático del Chi cuadrado

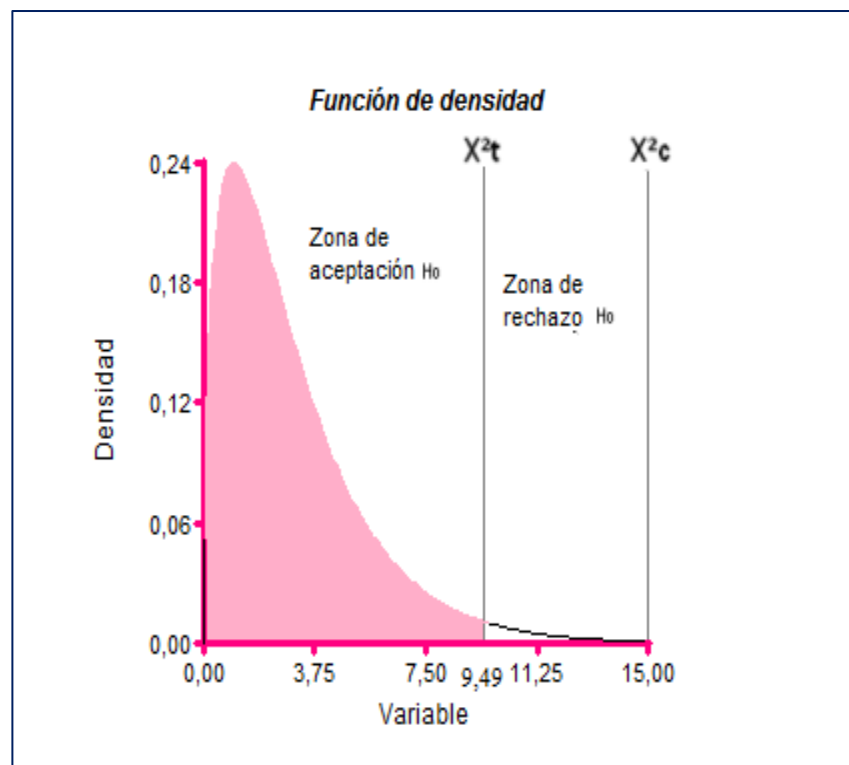
Fuente: Encuestas

Elaborado por: Gabriela Barona

El valor de X^2 Calculado =15,0

El valor de $X^2_T = 5.99$

Gráfico N.- 23 REPRESENTACIÓN GRAFICA DEL CHI- CUADRADO



Elaborado por: Gabriela Barona

4.2.7. Decisión Final

El valor de $X^2_c = 15 > X^2_T = 5.99$ y de conformidad a lo establecido en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la implantación de un modelo de Organización Empresarial SI mejora el ambiente laboral en la empresa PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El estudio realizado en la Empresa PUNTONET S.A de la ciudad de Ambato. Permitió establecer las siguientes conclusiones:

- Se observa que la empresa no aplica estrategias adecuadas para un buen ambiente laboral, por lo que es necesario mejorar, de esta manera se obtendrá un mejor producto que cubrirá las expectativas de los clientes internos y externos.
- Con la aplicación de estrategias de organización empresarial se podrá ejercer mayor control sobre factores como son la entrega de un mejor servicio ya que al momento no cubre del todo las expectativas de los clientes.

- Los clientes perciben que no existe un buen ambiente laboral , de esta forma se afecta a la empresa ya que se ha perdido tiempo y recursos al momento de realizar el trabajo, debido al inadecuado control de los procesos de servicios
- A través de la aplicación de un diseño de organización empresarial la empresa obtendrá mayor organización en sus actividades diarias, mejorará el trabajo en equipo, con mayor rapidez y así mejorar las necesidades de los clientes, que son la razón de ser de la empresa.
- Al promocionar los productos y servicios de una empresa aplicando estrategias se obtiene un crecimiento y a su vez permite concientizar a los clientes sobre la importancia de adquirir un producto y servicio de calidad.
- La empresa no cuentan con organigramas jerárquicos de puestos lo cual afecta a su organización y genera un mal ambiente laboral.
- La motivación es un elemento fundamental para el éxito de cualquier empresa, la cual permite la consecución de los objetivos de la misma
- Se concluye que la empresa PUNTONET SA necesita contar con el diseño de un modelo de organización empresarial.

5.2. RECOMENDACIONES

- Para mejorar el ambiente laboral en la empresa PUNTONET S.A., se recomienda diseñar un modelo de organización empresarial, el cual permite explotar a cabalidad las aptitudes y destrezas de cada uno de los colaboradores que conformamos la misma.
- La empresa debe identificar los problemas que existen por falta de un adecuado ambiente laboral, organizando reuniones con el personal, para de esta manera

socializar los inconvenientes que existan y así sugerir cambios o ideas para mejora de todos.

- La empresa debe realizar un seguimiento permanente del cumplimiento de las actividades asignadas a cada uno de los miembros de la empresa, para que los clientes obtengan una mejor percepción del ambiente laboral.
- Se recomienda, que la empresa cuente con una adecuada organización que permita organizar, integrar y estructurar los recursos involucrados en la empresa y de esa forma los colaboradores mantengan una adecuada interacción entre ellos y genere un ambiente laboral estable.
- La empresa debe adoptar un plan de motivación a los clientes internos, con el fin de que sientan a gusto en la Organización que trabajan y se genere un ambiente laboral exitoso.
- Se recomienda el diseño de organización empresarial permite crear una descentralización de las funciones e inducir el empoderamiento a todos los miembros de la empresa.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Título:

Diseño de un plan de mejoramiento de Organización Empresarial que permita mejorar el ambiente laboral en la empresa PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato.

Nombre de la Empresa: PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato

Beneficiarios: Clientes internos y externos.

Ubicación: Av. Los Guaytambos y La Delicia

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: Febrero - 2013

Fin: Abril - 2014

Costo: 3410 dólares

Responsable: Gabriela Cristina Barona Romero

6.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de desarrollar los capítulos anteriores y haber obtenido las conclusiones y recomendaciones y con el estudio de mercado a través de las encuestas realizadas a los clientes internos y externos de PUNTONET S.A., de la Ciudad de Ambato, y haber comprobado la veracidad de nuestra hipótesis, proponemos diseñar un modelo de organización Empresarial el cual, permite mejorar el ambiente laboral en la empresa PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato.

Siendo la ciudad de Ambato uno de los cantones con mayor servicio de internet es necesario implementar un modelo que ayuden a cumplir los objetivos trazados considerando que es una herramienta indispensable en las empresas para su supervivencia que ayudan a obtener ventaja competitiva de acuerdo a esto debemos adecuar a nuestra empresa.

SINCHIGALO, Viviana (2011). *Desarrollo de un modelo organizacional a ser aplicado en el manejo administrativo de la empresa florícola Rosely Flowers de la ciudad de Latacunga.*

El estudio pretende en la medida de lo posible, desarrollar un modelo organizacional que comprenda la estructuración orgánica, las funciones, niveles, jerarquías, dependencias, relaciones internas y externas; los procedimientos de trabajo a establecer y a racionalizar y simplificar las competencias orgánicas funcionales, y, ordenar el empleo de los recursos humanos, materiales, logísticos y financieros de la empresa Florícola Rosely Flowers, para alcanzar y cumplir con los objetivos y propósitos empresariales.

GUITIÉREZ, Cristina (2011). *Diseño de un plan estratégico para mejorar el desempeño laboral en la Avícola la Ponderosa de la parroquia Santa Lucia del cantón Salcedo.*

La importancia de la propuesta, radica en que el plan estratégico genial mediante era desarrollo organizacional, el mismo que buscara cambiar no solamente a los individuos sino también los valores y patrones de conducta de la empresa mediante la efectiva utilización de un direccionamiento empresarial ya que será un esfuerzo planificado y controlado desde el nivel más alto para incrementar la efectividad y el bienestar empresarial mediante intervenciones planificadas en los procesos internos.

6.3. JUSTIFICACIÓN

El mundo actual cambia aceleradamente, en multiplicidad de aspectos. Entre éstos, los más afectados son los de la ciencia y tecnología las cuales, a su vez, generan un acelerado proceso de cambios que lo ha tornado más competitivo y turbulento en las relaciones comerciales, industriales, económicas, políticas y hasta internacionales. Las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, junto a la creciente globalización han obligado a introducir nuevas técnicas.

Actualmente el talento humano es considerado el pilar fundamental de toda organización, ya que del eficiente desempeño de sus funciones dependen los resultados alcanzados por la empresa, pero también es importante considerar los instrumentos y herramientas administrativas que se aplican en el desarrollo de las actividades administrativas y operativas de la empresa. La definición de la estructura organizacional y el diseño del organigrama, en donde se identifica claramente las funciones, deberes y responsabilidades del puesto y los perfiles competitivos que esta requiere, permitirá contar con el talento humano idóneo para el desempeño de las funciones que contribuyan al mejoramiento de los procesos administrativos.

La factibilidad de esta propuesta es justificable realizar por la disponibilidad y aceptación del talento humano y los dirigentes de la empresa PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato para resolver este problema.

6.4. OBJETIVOS

Objetivo General

- Diseñar un plan de mejoramiento de Organización Empresarial mediante la definición de una estructura organizacional adecuada considerando el organigrama, manuales organizacionales, que permita mejorar el ambiente laboral en la empresa PUNTONET S.A., de la ciudad de la ciudad de Ambato.

Objetivos Específicos

- Diseñar un plan de motivación con el fin de optimizar al máximo las destrezas de los colaboradores.
- Analizar la situación de la empresa mediante el análisis F.O.D.A., que permitan determinar las necesidades y requerimientos para cumplir con el objetivo general de la propuesta que es mejorar el ambiente laboral.
- Elaborar el organigrama estructural, funcional y posicional considerando todos los departamentos y puestos, que permitan identificar funciones, deberes y responsabilidades de cada empleado.
- Elaborar el manual organizacional y de funciones y procedimientos que permita definir las tareas, deberes y responsabilidades de cada empleado.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Para la ejecución del presente trabajo se ha analizado los siguientes aspectos:

Factibilidad Económica

El presente tesis es factible, por cuanto se cuenta con los recursos económicos, financieros, humanos, y por el conocimiento del mercado , desde todo punto de vista la implementación de esta propuesta es realizable porque existe la predisposición de los ejecutivos, empleados de la empresa PUNTONET S.A., para prestar la colaboración debida para la ejecución de la propuesta.

Factibilidad Tecnológica

Mediante la tecnología de la informática y la computación, unido a las técnicas contables y administrativas, elementos con los que cuento como investigadora y también a la empresa, se facilita la implementación de estrategias de organización empresarial proyectada a mejorar el ambiente laboral.

Fundamentación Organizacional y Operativa

El estudio realizado de la empresa PUNTONET S.A., demuestra que existe la necesidad de implementar estrategias, que involucre a todos los miembros de la organización y procesos que ejecutarán el plan, para lograr los resultados de un significativo incremento del cumplimiento de las metas.

Luego de haber realizado un análisis de todos estos factores se puede determinar que es factible la elaboración y ejecución de estrategias de organización empresarial en la empresa PUNTONET S.A., puesto que esto ayudará en la consecución del ambiente laboral esperado.

6.6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Borello, A. (1994, pág. 156) dice que: El nombre de “FODA” le viene a este práctico y útil mecanismo de análisis de las iniciales de los cuatro conceptos que intervienen en su aplicación, Es decir:

- F de fortalezas
- O de Oportunidades
- D de debilidades
- A de amenazas o Problemas.

Una de las aplicaciones del Análisis FODA es determinar los factores que pueden favorecer (fortalezas y oportunidades) u obstaculizar (debilidades y amenazas) el logro de los objetivos establecidos con anterioridad para la empresa.

COMPONENTES DEL ANALISIS FODA	
Factores que influyen	Factores que obstaculizan
en logro de los objetivos	el logro de los objetivos
FORTALEZAS 	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES 	AMENAZAS

Cuadro N.- 26 Componentes del análisis FODA

El análisis FODA en consecuencia permite:

- Determina las verdaderas posibilidades que tiene la empresa para alcanzar los objetivos que se había establecido inicialmente.
- Concienciar al dueño de la empresa sobre la dimensión de los obstáculos que deberá afrontar.
- Permite explotar más eficazmente los factores positivos y neutralizar o eliminar los factores negativos.

FORTALEZAS. Se denomina fortalezas “a los puntos fuertes” aquellas características propias de la empresa que les facilitan o favorecen el logro de los objetivos.

OPORTUNIDADES. Se denominan oportunidades aquellas situaciones que se presentan en el entorno de la empresa y que podrían favorecer el logro de los objetivos.

DEBILIDADES. Se denomina debilidades o “puntos débiles” aquellas características propias de la empresa que constituyen obstáculos internos al logro de los objetivos.

AMENAZAS. Se denominan amenazas aquellas situaciones que se presentan en el entorno de la empresa y que podrían afectar negativamente las posibilidades del logro de objetivos.

MODELO ORGANIZACIONAL

Según Guadalupe J. El modelo organizacional consiste en formular la estructura orgánica funcional real y necesaria, respetando jerarquías y funciones, procesos de trabajo, funcionalidad seguimiento y control de las operaciones, a fin de tener una empresa sólida y eficaz que obtenga resultados y rendimientos adecuados. Además es importante considerar la utilización de instrumentos y herramientas administrativas como son: el organigrama estructural, manual de funciones, los mismos que servirán de base para la formulación de un modelo organizacional adecuado. La definición e implantación de un nuevo modelo organizacional, se debe llevar a cabo en aquellas organizaciones que requieren incrementar su rentabilidad, cuyo objetivo es diseñar y consolidar organigramas, perfiles de puestos, funciones, deberes y responsabilidades enfocados al cumplimiento de los objetivos y prioridades de la empresa.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La representación gráfica de la estructura orgánica de la empresa, muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, líneas de autoridad, supervisión y asesoría, también es la distribución formal de los empleados dentro de una organización.

ESTRUCTURA SIMPLE

Una estructura simple está compuesta por la dirección y un grupo de trabajadores, por ello es considerada como una falta de estructura, es decir este tipo de organización se caracteriza por la no definición de agrupaciones básicas.

ESTRUCTURA FUNCIONAL

El modelo de la estructura funcional se basa en las actividades primarias que la organización debe realizar; finanzas, recursos humanos, investigación y desarrollo. Las principales ventajas de la estructura funcional son: la obtención de elevados niveles de eficiencia por el grado de especialización alcanzado y su comportamiento previsible y estándar de sus colaboradores.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos es un mecanismo que sirve para describir las actividades que se ejecutan en los diferentes procesos de trabajo efectuados en las diversas dependencias u órganos de la empresa. Describe el proceso de la ejecución de una función paso por paso, simplificando y/o racionalizando las actividades que se presentan sean estas repetitivas, duplicadas, superfluas, inconsistente o parte de otros procesos, entre otros. Además, es la representación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento.

ORGANIGRAMA

El organigrama representa la arquitectura de la organización. Es un diagrama que muestra la estructura de una empresa en un gráfico de fácil visualización. En él se vinculan las funciones y los distintos departamentos y unidades menores que aparecen dentro de los casilleros. Las líneas de conexión identifican la cadena de mando y comunicación. El organigrama es el reflejo e imagen de una empresa bien organizada, que necesariamente debe ser ideada y supervisada por el ejecutivo máximo de una organización pero con el aval conocimiento y experiencia de un profesional en organización y administración de sistemas de trabajo.

TIPOS DE ORGANIGRAMAS

Existen diferentes maneras de reflejar la estructura de la organización a través de un organigrama, los más utilizados en las empresas son las verticales y horizontales.

- **ORGANIGRAMA VERTICAL O PIRAMIDAL.** Este tipo de organigrama presenta las unidades organizativas ramificadas de arriba abajo, desagregando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada, esta forma de representación enfatiza la idea psicológica de superior-subordinado, con la que puede acentuar las diferencias jerárquicas existentes y desagregar el clima organizativo.

- **ORGANIGRAMA HORIZONTAL.** Los organigramas horizontales se diferencian de los verticales en que se despliegan las unidades de izquierda a derecha. En el extremo izquierdo se coloca el órgano que constituye la cúspide de la organización, y partir de ahí se va colocando los sucesivos niveles de autoridad hasta llegar a la base de la pirámide organizativa.

MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones es el documento, que contiene la descripción detallada y analítica de las funciones deberes y responsabilidades que se debe desarrollar en el puesto con base a los perfiles competitivo que ésta requiere. Constituye la herramienta administrativa muy importante que contribuye al desarrollo ordenado de las actividades que se describe en un puesto específico, además sirve de guía para orientar la selección del personal más idóneo, para el desempeño del puesto dentro de la organización. Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistematizada tanto la información que debe cumplir el personal encargado del área de trabajo.

PUESTO DE TRABAJO

Un puesto constituye en una unidad de la organización que se conforma de un grupo de obligaciones y responsabilidades que lo separan y/o distinguen de los demás puestos. Las tareas o responsabilidades de éstos, son los elementos que componen una función de trabajo y deben ser realizadas por el ocupante. De este modo un puesto es el conjunto de todas aquellas actividades desempeñadas por una única persona, que pueden ser consideradas en un concepto unificado y que ocupa un lugar formal en el organigrama.

6.7. METODOLOGÍA, MODELO OPERATIVO

Gráfico N.- 24 ESQUEMA GRÁFICA DE LA PROPUESTA



Elaborado por: Gabriela Barona

6.7.1. PLAN DE MOTIVACIÓN A LOS EMPLEADOS

Se propone a la empresa PUNTONET S.A aplicar el siguiente plan de motivación que consta de lo siguiente:

6.7.1.1. Capacitaciones

Con las capacitaciones que se propone se quiere crear en los colaboradores una actitud positiva hacia el trabajo que realiza, como también a la empresa PUNTONET S.A. generando un agradable ambiente laboral.

Objetivo

Lograr explotar al máximo las capacidades de los colaboradores de la empresa PUNTONET S.A de manera que ase colabore en su desarrollo personal y permita obtener éxito en el ambiente laboral.

TEMA	OBJETIVO	RESULTADOS ESPERADOS
TRABAJO EN EQUIPO	Fomentar en los empleados el trabajo en equipo y su afianzamiento para lograr resultados favorables	• Trabajo coordinado • Excelentes resultados • Agradable ambiente laboral • Fuertes relaciones de comunicación y compañerismo
RELACIONES HUMANAS	Lograr que los colaboradores interrelacionen de manera adecuada logrando cumplir las metas de la empresa PUNTONET S.A.	♦ Armonía en la empresa ♦ Sólidos valores

Cuadro N.- 27 Plan de acción
Elaborado por: Gabriela Barona

6.7.1.2. Celebración de fechas especiales

Objetivo: Fomentar la participación de los empleados en cada evento generando fuertes lazos de compañerismo de manera que se cree en ellos seguridad y confianza en la organización.

Mes	Fecha	Eventos
FEBRERO	14 de cada año	Día del amor y la amistad 
MAYO	1 de cada año	Día del trabajador 
	2 domingo de Mayo	Día de la madre 
JUNIO	3 domingo Junio	Día del padre 
DICIEMBRE	25 de cada año	Navidad 

Cuadro N.- 28 Plan de acción
Elaborado por: Gabriela Barona

Se realizara al final de las labores o en el tiempo que se estime conveniente.

6.7.1.3. EMPLEADO DEL MES

El acto de reconocimiento en el cual se retribuirá al empleado de la empresa PUNTONET S.A. que realice su trabajo de manera eficiente y cumpla con los reglamentos y políticas de la empresa. Como estímulo al empleado se le dará una placa de reconocimiento además de ser colocado en la cartelera informativa.

Se realizara cada mes en horarios de oficina.

Gráfico N.- 25 Diseño de la placa del Empleado del año.



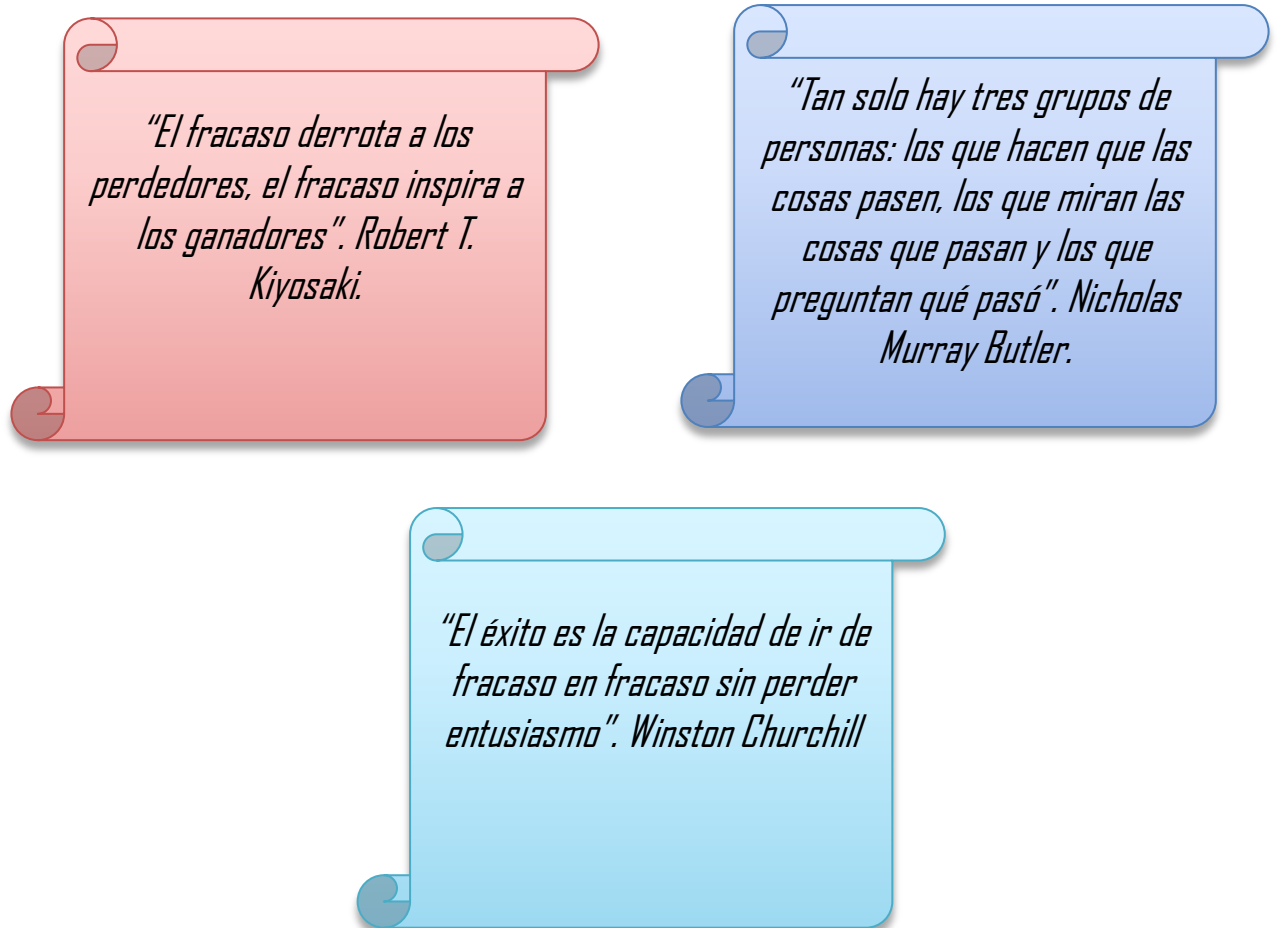
Elaborado por: Gabriela Barona

6.7.1.4. FRASES MOTIVADORAS

La empresa PUNTONET S.A., carece de frases que motiven a los empleados y generen un ambiente laboral agradable.

Por lo cual se propone a la empresa implementar pequeños rótulos con frases nuevas cada día de manera que el lugar donde desempeñan sus actividades no se torne hostil y aburrido, estarán ubicadas en un lugar visible.

Gráfico N.- 26 Diseño de los rótulos



Elaborado por: Gabriela Barona

6.7.2. ESTRATEGIAS PARA OBTENER ÉXITO EN EL AMBIENTE LABORAL

El Objetivo.-

Lograr que el ambiente laboral mejore

Actividades.-

- ✓ Desarrollar un plan de auto-evaluación interna del talento humano para conocer sus fortalezas y debilidades.
- ✓ Desarrollar comprometimientos con cada uno de los que pertenecen a la empresa
- ✓ Obtener resultados mediante informes diarios del trabajo realizado
- ✓ Realizar una retroalimentación periódica mediante capacitación para lograr cumplir con las metas establecidas.
- ✓ Calificar por medio de ponderaciones los compromisos establecidos y motivar el mejoramiento continuo de estos por medios incentivos económicos y personales.

Responsable.

Personal administrativo de la empresa.

6.7.3. DISEÑO DE CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el diseño de canales de información se lograr iidentificar los recursos necesarios para la implementación de los diversos medios de comunicación interna.

6.7.3.1. Cartelera informativa

La cartelera se utilizara como medio ideal para generar una adecuada comunicación entre miembros de la empresa generando hacia un ambiente laboral adecuado dirigido al cumplimiento de las metas generales de la organización.

Características

-  La cartelera tendrán un sentido formativo-informativo, con rotación de mensajes.
-  La cartelera será de metal dotada de la permanencia ante los empleados, que sabrán dónde ubicarla y consultarla.
-  La cartelera de la empresa PUNTONET S.A., tendrá espacios habilitados para la facilidad en la actualización y el cambio inmediato de contenidos.
-  Las imágenes serán claras, llamativas y muy bien definidas
-  Tendrá una apropiada combinación de colores y espacios

Los contenidos de las carteleras se modificar semanalmente.

Gráfico N.- 27 Diseño de cartelera informativa



Elaborado por: Gabriela Barona

6.7.3.2. Buzón de sugerencias y comentarios electrónico

Se propone a la empresa PUNTONET S.A., realizar una gestión eficaz de las sugerencias y quejas de los empleados, siendo un sistema fundamental para mejorar el ambiente laboral en el que se desenvuelven los empleados, convirtiéndose en una fuente de mejoramiento de la calidad de la comunicación organizacional.

Gráfico N.- 28 Diseño de buzón de sugerencias y comentarios electrónico



Elaborado por: Gabriela Barona

6.7.3.3. Boletines

Se propone a la empresa involucrar, de manera regular, a los empleados en la creación del boletín, convirtiéndose en una fuerza unificadora para la empresa, creando un ambiente laboral agradable.

Gráfico N.- 29 Diseño de Boletines



Elaborado por: Gabriela Barona

6.7.4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

6.7.4.1. ANALISIS EXTERNO

Macro entorno

Factores económicos

El 2013 no va a ser un año boyante, de ahí que el Producto Interno Bruto (PIB) podría ubicarse en el 4.5%, y por tanto el PIB nominal sería de aproximadamente US\$90,000 millones, fueron parte de las predicciones que dio a conocer el ex ministro de Economía y Finanzas, Fausto Ortiz, en la conferencia “Expectativas Económicas Ecuador 2013”, organizada por la Cámara de Comercio de Guayaquil. Agrega que el Déficit fiscal en el 2013 podría estar sobre el 2%. No descarta, que en caso de que el precio del petróleo se mantenga por debajo de lo presupuestado, el Gobierno tenga que buscar apoyo del Sector Privado para reactivar la economía.

Explica además, que Ecuador no soportaría una caída brusca de forma sostenida del precio del Petróleo, ya que a estas alturas no estamos como en el 2008 cuando la Reserva era US\$6,000 millones, y se pudo perder US\$4,000 millones cuando el precio del petróleo cayó; dicho de otra manera, una caída drástica sostenida del precio del Petróleo, casi con seguridad nos expulsaría del sistema dolarizado, advierte. A nivel del sector externo, asegura que la política del Gobierno de frenar Importaciones no ha evidenciado el resultado que hubiera esperado, ya que no hay un incremento en las Exportaciones; de ahí que en el 2012 el Déficit Comercial real fue US\$3,000 millones, cuando en el 2011 el mismo rubro fue de US\$2,500 millones; es decir, cada año en dólares reales desmejora la balanza, lo cual es muy desventajoso.

Las Remesas, por su parte, llegan a US\$2,400 millones; nivel que indica que pese a que es fundamental para ciertos sectores, ya no es la variable más importante de la economía ecuatoriana, recalca Ortiz. En el 2007 las Remesas representaban el 6.5% del PIB, y al 2012 apenas llegan al 2.8%, es decir (las Remesas), en términos relativos frente al tamaño de la economía, el rubro en mención ha caído fuertemente.

Factores tecnológicos

Es importante el factor tecnológico ya que las empresas deben hoy en día estar a la par con los cambios tecnológicos en equipos y software para así optimiza costos, incrementar la eficiencia, mejorar la calidad de sus productos y dar un servicio oportuno y más ágil sus clientes.

La tecnología que puede definirse como el medio para transformar ideas en productos o servicios permitiendo, además, mejorar o desarrollar procesos, sin embargo no consiste únicamente en métodos, maquinas, procedimientos, instrumental, métodos de programación, materiales y equipos que pueden comprar se o intercambiarse, sino es también un estado de espíritu, la expresión de un talento creador y la capacidad de sistematizar los conocimientos para su aprovechamiento por el conjunto de la sociedad.

La globalización de las Telecomunicaciones ha convertido a los sistemas satelitales en una herramienta fundamental e indispensable para la universalización de redes y servicios, ya que constituyen el vehículo ideal para llevar las comunicaciones a entornos rurales, de difícil acceso o en zonas con poca disponibilidad de conexión a red terrestre.

Contamos con soluciones que van acorde a sus necesidades de su empresa tanto en Transmisión de datos como Acceso a Internet, en los que encontrará:

- * Cobertura en localizaciones de difícil acceso.
- * Conexión permanente 24 horas al día.
- * Flota Satelital con tecnología de vanguardia
- * Equipamiento con los más altos estándares en la industria satelital.
- * Soporte y monitoreo en línea.
- * Personalización de aplicaciones

* Plataforma tecnológica y logística propietaria que agiliza los tiempos de instalación y soporte.

Factores Demográficos

La demografía es el estudio de la población, interesa como características de la misma: Tamaño, crecimiento, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación, etc. Estos factores son muy importantes especialmente en el tema de la tasa de crecimiento poblacional ya que en base de este se hacen cálculos y proyecciones de ventas.

Factor Legal

“En toda nación existe una constitución o su equivalente, que rige los actos tanto del gobierno en el poder como de las instituciones y de los individuos. Es obvio señalar que tanto la constitución como una gran parte de los locales, regionales y nacionales repercutan de alguna manera sobre un proyecto y por tanto, deben tomarse en cuenta, ya que toda actividad lucrativa se encuentra incorporada a determinado marco jurídico”.

Para intervenir en las actividades económicamente activas de un país es necesaria que se cumpla las reglas establecidas de antemano en dicho sector ya que el desconocimiento de las leyes no exime a nadie de su incumplimiento.

El Ecuador país con un gobierno democrático garantiza mediante la función judicial el cumplimiento del marco legal ya que es un derecho de toda persona natural o jurídica el emprender cualesquier actividad económica.

El factor legal para todo negocio u actividad económica es transcendental ya que visualiza el correcto cumplimiento de las normas establecidas en la constitución y por ende en el gobierno nacional permite establecer los lineamientos de trabajo y más aún tener la plena confianza de invertir y estar protegido y amparado por la seguridad jurídica que debe brindar un gobierno.

Factores socio-culturales

La construcción desde el principio de la historia ha estado ligada con la sociedad ya que es una de las actividades más practicadas e influyentes en la economía nacional, con lo cual con el transcurso de los años se han creado empresas que se han dedicado específicamente a la construcción generando plazas de trabajo, aumentando la población económicamente activa y reduciendo la tasa de desempleo.

La sociedad ecuatoriana que está ubicada en los andes y la costa del pacífico ha incidido para que muestre una diversidad étnica y cultural donde la excesiva concentración de los recursos productivos y de la riqueza son obstáculos estructurales para el desarrollo social del país, la escasa generación de empleo y los pocos esfuerzos realizados por el estado en sectores sensibles como la educación, la salud, la dotación de infraestructura confabulan para el desarrollo social.

A partir de la crisis económica antes de la aparición del dólar como moneda local generaron fenómenos como la migración que han dejado efectos visibles en la vida de las comunidades especialmente en los sectores medios y más empobrecidos puesto que se han fragilizado las familias, han desconstituido redes sociales de solidaridad y se han generado vacíos de afectividad en la niñez que ha quedado a cargo de parientes y vecinos en la ausencia de padres y madres.

6.7.4.2. ANALISIS INTERNO

Micro entorno

El análisis de la industria se lo realiza en función de las fuerzas competitivas de (Michael Porter) que afectan al negocio.

Para el análisis del microambiente en el cual se desarrolla la empresa y PUNTONET S.A., es importante rescatar que demanda de construcción existente en la ciudad de Ambato, además que grado de competitividad el mercado espera de este tipo de productos ya que de esto depende la asociación que el consumidor le dé a la marca. El mercado al cual está afectando, las necesidades que se están satisfaciendo deben ser

premisas ya que en el ambiente externo micro, se explicará la influencia competitiva en la empresa y los segmentos del cliente.

Competencia

En el mercado local, PUNTONET S.A., tiene como sus principales competidores a las empresas siguientes: SPEEDY, TELCONET y ASAPTEL

Cuadro N.- 29 Matriz de Perfil Competitivo

		PESO	TELCONET		ASAPTEL		SPEEDY		PUNTONET	
			Calif	Total	Calif	Total	Calif	Total	Calif	Total
1	Calidad y Tecnología	8	4	32	3	24	5	40	4	32
2	Cumplimiento	9	4	36	2	18	4	36	3	27
3	Talento Humano	7	2	14	3	21	5	35	3	21
4	Servicio	8	4	32	2	16	4	32	2	16
5	Captación de Mercado	8	5	40	3	24	3	24	5	40
6	Imagen Corporativa	6	5	30	1	6	2	12	3	18
7	Innovación	6	2	12	1	6	4	24	2	12
8	Trabajo en Equipo	8	2	16	3	24	3	24	4	32
9	Participación de Mercado	5	4	20	4	20	4	20	4	28
10	Incremento de la Capacidad	7	2	14	2	14	3	21	3	21
11	Alianzas Estratégicas	6	2	12	2	12	4	24	3	18
12	Patrimonio	6	3	18	2	12	4	24	3	18
13	Nivel de Liquidez	7	2	14	4	28	3	21	3	21
14	Publicidad y Promoción	9	3	27	3	27	2	16	3	27
		100		317		252		353		355
			3,17		2,52		3,53		3,55	

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis. PUNTONET S.A tiene un puntaje ponderado total de 3,55, lo que indica que la empresa tiene un puntaje promedio, razón por la cual se observa que se encuentra dentro del mercado en relación a los competidores directos.

Cuadro N.- 30 Matriz de evaluación de Factores internos (EFI)

CAPACIDADES	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO PONDERADO
CAPACIDAD COMPETITIVA	%	11	
Experiencia en el Mercado	6	4	0.24
Calidad de Servicio	4	1	0.04
Participación de Mercado	5	3	0.15
Infraestructura	6	3	0.18
CAPACIDAD FINANCIERA			
Liquidez financiera	5	3	0.15
Índices de Cartera vencida	5	3	0.15
CAPACIDAD TECNOLÓGICA			
Capacidad de Innovación	5	3	0.15
Nivel Tecnológico	5	3	0.15
CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO			
Experiencia Laboral	6	2	0.12
Ambiente Laboral	5	2	0.10
Trabajo en Equipo	5	2	0.10
Estabilidad Laboral	5	3	0.15
Resistencia interna al cambio	4	2	0.08
Índices de Desempeño	5	2	0.10
CAPACIDAD DE DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN			
Modelo Organizacional	5	2	0.10
Imagen Corporativa	5	4	0.20
Sistemas de control	5	3	0.15
Establecimiento de metas	5	2	0.10
Sistemas de Coordinación	5	3	0.15
Falta de un manual de Funciones	4	2	0.08
TOTAL	100	52	2,64

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis. PUNTONET S.A tiene un puntaje ponderado total de 2.64 lo que indica que la empresa tiene un puntaje por encima del promedio que es 2.5, razón por la cual se observa que es poseedora de una fuente posición interna y por consiguiente la empresa debe trabajar con un diseño de organización empresarial para aprovechar sus fortalezas y contrarrestar las debilidades.

Cuadro N.- 31 Matriz de evaluación de Factores Externos (EFE)

FACTORES	PONDERA_ CION	CLASIFICA_ CION	RESULTADO PONDERADO
FACTOR POLITICO	%		
Globalización	5	4	0.20
Estabilidad Gubernamental	5	2	0.10
Normas Fiscales	6	3	0.18
FACTOR ECONOMICO			
Inflación	5	2	0.10
Tasas de Intereses	5	3	0.15
Nivel de Ahorro	5	3	0.15
Aranceles	6	3	0.18
FACTORES COMPETITIVO			
Ubicación de la Empresa	8	3	0.24
Competencia	8	1	0.08
Lealtad de Los Clientes	7	4	0.28
Nuevos Mercados	7	4	0.28
FACTORES TECNOLÓGICOS			
Telecomunicaciones	6	4	0.24
Desarrollo Tecnológico	6	4	0.24
FACTORES SOCIALES- CULTURALES			
Ambiente Cultural	5	2	0.10
Clases Sociales	5	3	0.15
Nivel Cultural	6	3	0.18
Desempleo	5	3	0.15
TOTAL	100	49	3.00

Elaborado por: Gabriela Barona

Análisis

PUNTONET S.A., tiene un puntaje ponderado total es de 3.00, lo que indica que la empresa tiene un puntaje sobre el promedio 2.50, esto significativa que se está aprovechando eficazmente las oportunidades existente.

Análisis del FODA

FACTOR INTERNO

FORTALEZAS

- Bases de Datos del Mercado
- Infraestructura
- Estabilidad Laboral
- Imagen Corporativa

DEBILIDADES

- Calidad del Servicio
- Falta de un Modelo Organizacional
- Ambiente Laboral
- Falta de un manual de funciones

OPORTUNIDADES

- Desarrollo Tecnológico
- Ubicación de la Empresa
- Lealtad de los Clientes
- Nuevos Mercados

AMENAZAS

- Estabilidad Gubernamental
- Competencia
- Inflación
- Ambiente Cultura

Cuadro N.- 32 Matriz Estratégica del FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FODA	1. Bases de Datos del Mercado 2. Infraestructura 3. Estabilidad Laboral 4. Imagen Corporativa	1.-Calidad de Servicio 2.- Modelo Organizacional 3.- Ambiente Laboral 4.- Manual de Funciones
OPORTUNIDADES	F O	D O
1.- Nuevos Mercados 2.-Ubicación de la cooperativa 3.- Lealtad de los Clientes 4.-Desarrollo tecnológico	• Obtener nuevos mercados que incrementen la entrega servicios de red dentro de la provincia de Tungurahua. • Fortalecer la estabilidad laboral dentro de la empresa PUNTONET S.A., para desarrollar capacidad de lealtad de los clientes.	• Desarrollar un plan de ambiente laboral para fortalecer las capacidades individuales del Talento Humano. • Diseño de un Modelo Organizacional • Desarrollo de un manual de Funciones
AMENAZAS	F A	D A
1.-Inestabilidad Gubernamental 2.- Inflación 3.- Incremento de la Competencia 4.- Ambiente Cultural	• Mantener la infraestructura de la empresa PUNTONET S.A., como fundamental del desarrollo de un ambiente laboral adecuado. • Fomentar la imagen corporativa de la empresa PUNTONET S.A., impulsando campañas publicitarias de nuestros servicios de red.	• Mejorar la Calidad de servicio mediante la capacitación y seguimiento de actividades • Establecer un programa de gestión y de seguimiento de desempeño al talento humano.

Elaborado por: Gabriela Barona

6.7.4.3. DETERMINACIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO

Luego del análisis FODA se determina los principales objetivos estratégicos que serán ejecutados Empresa PUNTONET S.A., con el propósito de dar solución al problema detectado.

- Diseñar un modelo organizacional que permita definir la estructura organizacional mediante el organigrama estructural, que determine funciones, deberes y responsabilidades del puesto, a fin de desarrollar actividades de manera sistemática.
- Elaborar de un manual de funciones que facilite el desarrollo de las actividades para alcanzar eficiencia en el desempeño laboral del personal.
- Diseñar el organigrama estructural, funcional y posesional de forma , que permita la participación de todo el equipo de trabajo en el desarrollo de la empresa
- Desarrollar un plan de ambiente laboral para fortalecer las capacidades individuales del Talento Humano.
- Mejorar la Calidad de servicio mediante la capacitación y seguimiento de actividades
- Establecer un programa de gestión y de seguimiento de desempeño al talento humano.
- Mantener la infraestructura de la empresa PUNTONET S.A., como eje fundamental del desarrollo de un ambiente laboral adecuado.

6.7.5. PLAN ESTRATEGICO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSAB LE	RECURSOS	TIEMPO
Llegar a ser líder en el mercado en empresas de telecomunicaciones	Escuchar a los consumidores Seleccionar a las personas adecuadas	Actividades Realizar encuestas o entrevistas para así comprender las necesidades de sus consumidores. Ejecutar un diagnostico al personal con el fin de obtener a los colaboradores más idóneos.	Gerente y organización	Recursos financiados por la empresa	Semestral
Ser una empresa robusta en términos financieros	Contar con tecnología de punta Trabajar con excelente capital humano	Actividades Innovar tecnológicamente de acuerdo a los altos estándares establecidos Reclutar y seleccionar al mejor personal que colabore de forma eficiente y eficaz	Gerente y organización	Recursos financiados por la empresa	Semestral
Ser innovadores permanentemente	Realizar una retroalimentación Buscar alianzas estratégicas	Actividades Mantener la mente abierta y la atención al cliente para identificar oportunidades inmediatas de mejoras y cambios Arrimarse a los grandes ya que permite diversificar a sectores poco relacionados con la actividad de la empresa.	Gerente y organización	Recursos financiados por la empresa	Semestral
Tener una cultura organizacional optima	Mantener una comunicación constante Plantear valores	Actividades Fomentar una cultura de comunicación abierta con el fin de ayudar a cortar problemas antes de que se vuelvan grandes. Cumplir a cabalidad en la organización con su código ético de conducta establecido.	Gerente y organización	Recursos financiados por la empresa	Permanente

Consolidar la satisfacción persona de todos sus miembros	Brindar un ambiente adecuado de trabajo Cumplir con directrices obligatorias	Actividades Otorgar a todos los miembros de la organización con los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones Cancelar a todos los colaboradores sus haberes correspondientes que la ley les otorga	La Organización	Recursos financiados por la empresa	Siempre
Construir una empresa única y sostenible en el tiempo	Masificar la imagen externa e interna de la empresa Involucrar a todos en la definición de lo que es la sostenibilidad.	Actividades Inculcar los mismos valores a los trabajadores que ellos mismos proyectan hacia el exterior Comunicar a todos los miembros de la empresa los objetivos de la misma y hacerles saber que todos somos la empresa.	La Organización	Recursos financiados por la empresa	Permanente
Cumplir las necesidades tecnológicas de los clientes	Tratar a los clientes con cortesía Ofrecer un servicio de calidad	Actividades Contar con personal en el área de atención al cliente calificado con el fin de dar solución a sus problemas o simplemente brindar información del servicio Cumplir todos los compromisos establecidos por parte de la empresa hacia el cliente	La Organización	Recursos financiados por la empresa	Permanente
Brindar cobertura en zonas que necesiten el servicio	Adquirir implementos tecnológicos modernos	Actividades Realizar un estudio de factibilidad de zonas que requieran el servicio.	La Organización	Recursos financiados por la empresa	Semestral

Cuadro N.- 33 Plan de acción
Elaborado por: Gabriela Barona

6.7.6. DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

MISION

Desarrollar actividades en la Empresa PUNTONET S.A., de la ciudad Ambato de manera ordenada y simplificada, identificando funciones, deberes, responsabilidades y perfil requerido de cada puesto, a fin de reducir fugas de responsabilidades que impidan alcanzar el mejoramiento del ambiente laboral.

VISION

Consolidar el modelo organizacional de PUNTONET S.A., con el propósito de facilitar los procesos operativos de servicios, optimizando el talento humano disponible de la empresa para alcanzar el mejoramiento del ambiente laboral.

6.7.6.1 ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

La base fundamental de la Empresa PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato es la estructura orgánica, ya que permite definir jerarquías, dependencia, funciones, deberes y responsabilidades del puesto, que el empleado debe cumplir en base a los perfiles competitivos, con el propósito de alcanzar los objetivos de la empresa.

Niveles de Jerarquía

- Nivel Directivo

El nivel directivo de la organización de la empresa PUNTONET S.A., de esta en la matriz de Quito.

- ✓ Asamblea General de Socios
- ✓ Nivel Ejecutivo
- ✓ Nivel Operativo

En esta instancia se realiza todas las actividades operacionales que realiza los departamentos de la Sucursal PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato, con el propósito de alcanzar los objetivos del proceso.

- ✓ Departamento Técnico
- ✓ Departamento Administrativo
- ✓ Departamento de Ventas

Gráfico N.- 30 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



NIVEL	CLAVE	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Línea de Autoridad		Gabriela Barona	Ing. Fernando Silva
Línea de relación de autoridad funcional			
Fecha:	16 de Diciembre del 2013		

Gráfico N.- 31 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

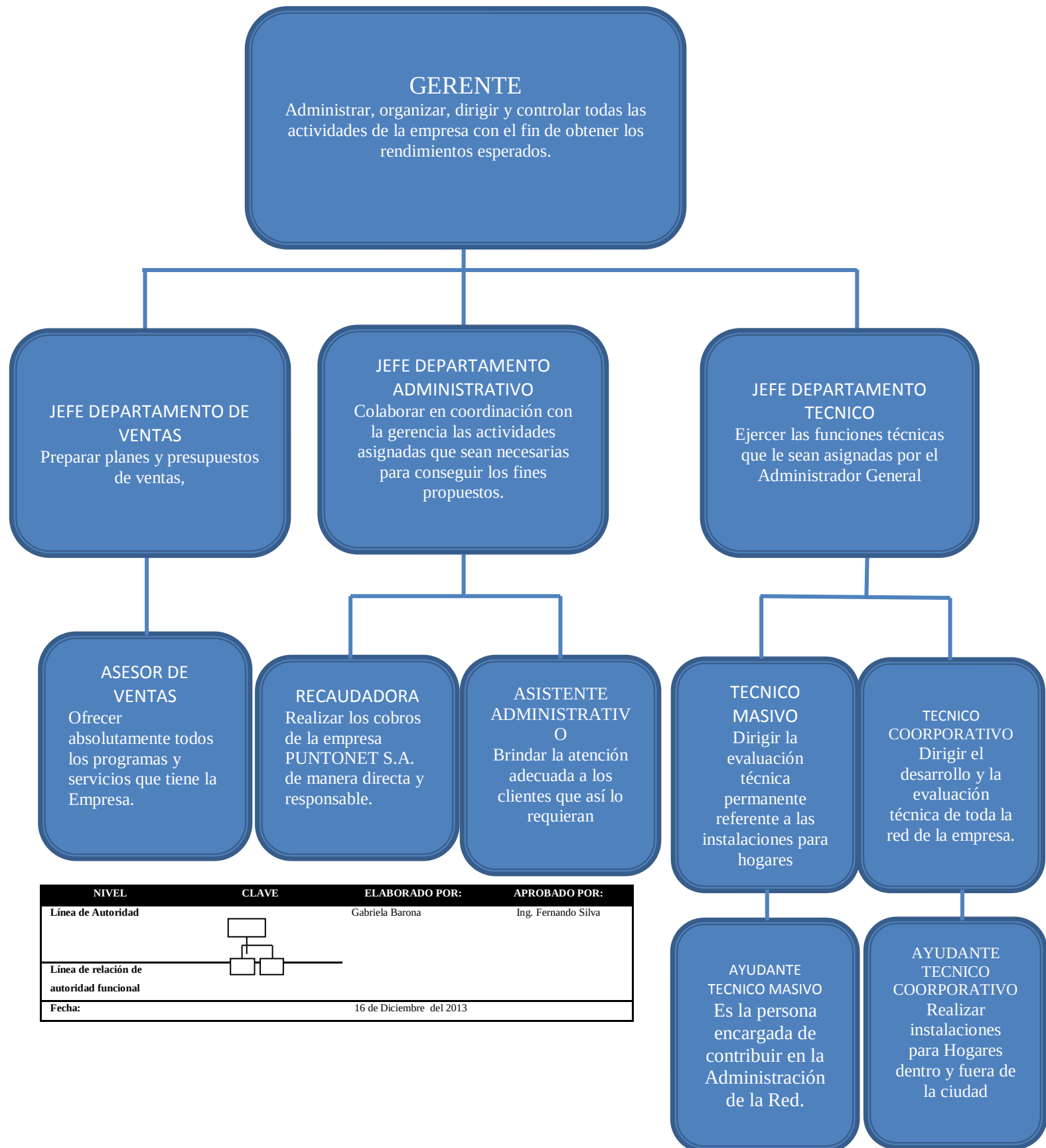
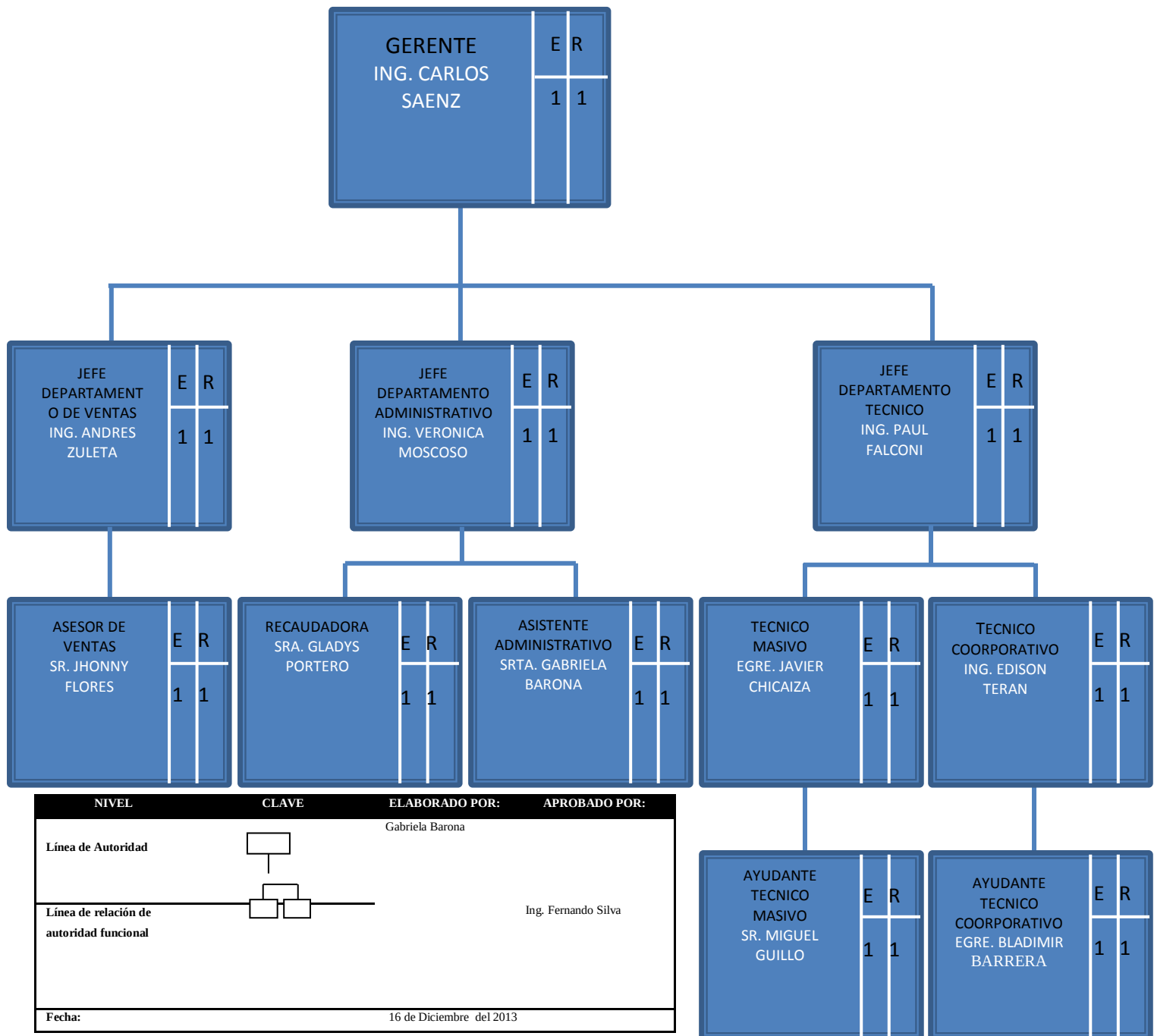


Gráfico N.- 32 ORGANIGRAMA POSICIONAL





MANUAL DE FUNCIONES

Bienvenido
al portal líder de
telecomunicaciones



	PUNTONET S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha:	Ambato, 16 de Diciembre del 2013	
		Página:	1	de
ÍNDICE Introducción..... Objetivo del Manual de Funciones..... Antecedentes..... Misión..... Visión..... Jerarquización..... Organigrama..... Descripción De Puestos Gerencia..... Jefe Departamento de Ventas..... Asesoría de ventas..... Jefe Departamento Administrativo..... Recaudación..... Asistencia Administrativa..... Jefe Departamento Técnico..... Técnico Masivo..... Ayudante Técnico Masivo..... Técnico Corporativo..... Ayudante Técnico Corporativo.....				
Elaborado por: Gabriela Barona	Revisado por: Ing. Fernando silva	Autorizado por: Ing. Fernando Silva		

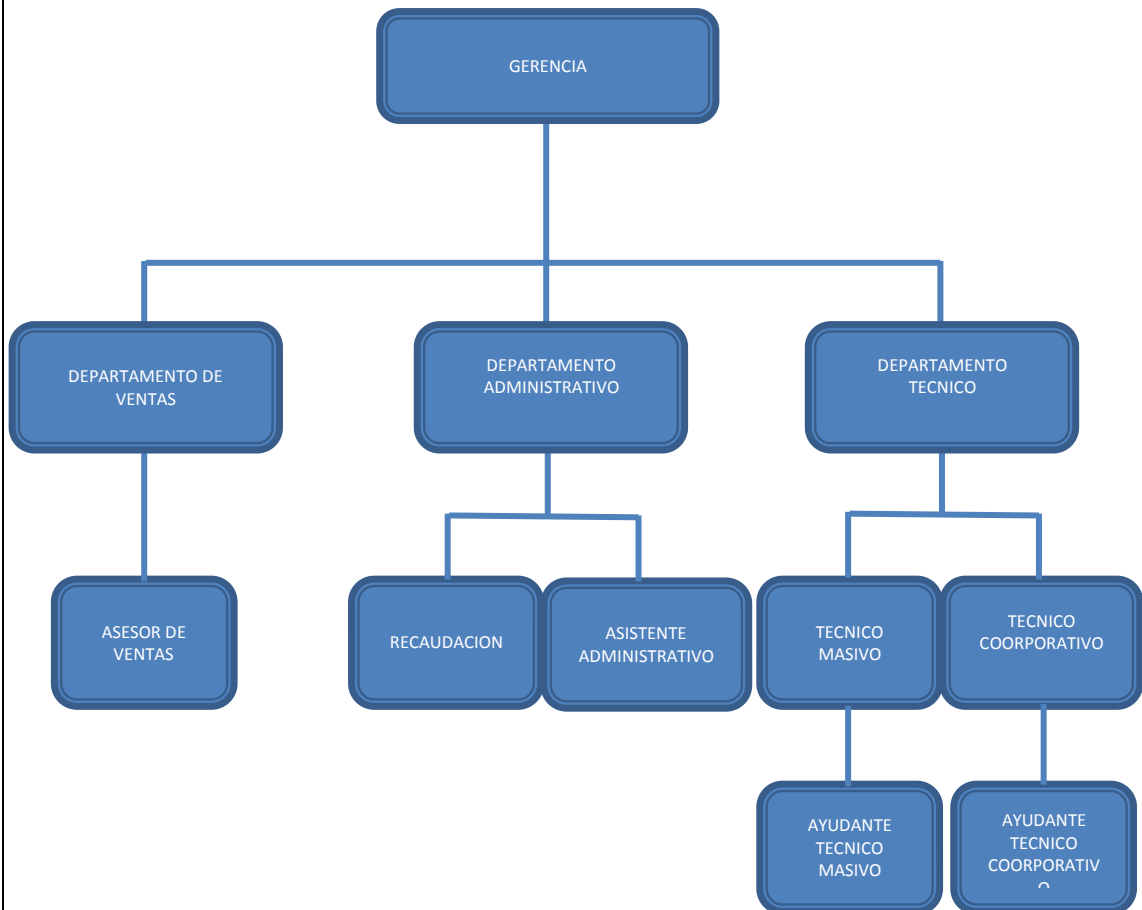
	PUNTONET S.A.				
	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha:	Ambato, 16 de Diciembre del 2013		
		Página:	2	de	17
INTRODUCCIÓN El Manual de Funciones es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto ordenado de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas dentro y fuera de la empresa. El presente Manual de la empresa PUNTONET S.A., ha sido creado debido a la necesidad de tener un documento de sustento legal y organizacional para determinar deberes, funciones y responsabilidades de cada uno de los departamentos que conforman la entidad. Además el valor significativo que tiene y tendrá este manual no solo es importante para los empleados actuales, sino también para aquellos nuevos colaboradores a quienes ayudará en el eficiente desempeño de sus funciones. OBJETIVO DEL MANUAL DE FUNCIONES Proporcionar un documento claro y sencillo a la empresa PUNTONET S.A., que permita una definición óptima de los puestos de trabajo incluyendo todas aquellas funciones del mismo.					
Elaborado por: Gabriela Barona	Revisado por: Ing. Fernando silva	Autorizado por: Ing. Fernando Silva			

	PUNTONET S.A.			
MANUAL DE FUNCIONES	Fecha:	Ambato, 16 de Diciembre del 2013		
	Página:	3	de	17
ANTECEDENTES Somos una organización que nació en el Ecuador en el año 2000 debido a la creciente necesidad del mercado por contar con un servicio de comunicación rápido y confiable, el mismo que esté libre de errores e interferencias, así como también que asegure la confidencialidad de la información requerida por los usuarios. PUNTONET S.A., es una empresa de Telecomunicaciones, que provee soluciones de acceso a Internet a clientes personales y corporativos, pudiendo acceder desde su casa, negocio o empresa a toda la variedad mundial de información disponible. Debido al incremento del personal y capital se cree necesario el desarrollo de la presente herramienta administrativa, en la cual se detalla funciones y responsabilidades de los diferentes departamentos que conforman la empresa, y a su vez contribuirá al ordenamiento de la misma.				
Elaborado por: Gabriela Barona	Revisado por: Ing. Fernando Silva	Autorizado por: Ing. Fernando Silva		

	PUNTONET S.A.				
	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha:	Ambato, 16 de Diciembre del 2013		
		Página:	4	de	17
Misión Conceder un instrumento a la empresa PUNTONET S.A., que le permita tener una guía y de la misma manera puedan todos los colaboradores cumplir las funciones mencionadas en el correspondiente manual.					
Visión Facilitar a la empresa PUNTONET S.A., el Manual de Funciones con el fin de que pueda satisfacer las necesidades que tienen todas las dependencias que así lo requieran para el mejor desempeño de las funciones y responsabilidades asignadas.					
Elaborado por: Gabriela Barona	Revisado por: Ing. Fernando silva	Autorizado por: Ing. Fernando Silva			

 www.puntonet.ec	PUNTONET S.A.			
	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha:	Ambato, 16 de Diciembre del 2013	
		Página:	5	de
Jerarquización El organigrama de la empresa PUNTONET S.A., cuenta con los siguientes niveles jerárquicos: Nivel Directivo Nivel Administrativo Nivel Operativo La estructura organizacional planteada de PUNTONET S.A., lo integra; El Nivel Directivo conformado por la gerencia. El Nivel Administrativo conformado con el Departamento de Ventas, Administrativo y Técnico. El Nivel Operativo lo constituyen, Asesoría de ventas, Recaudación, Asistencia Administrativa, Técnico Masivo, Técnico Corporativo, Ayudante Técnico Masivo y Ayudante Técnico Corporativo.				
Elaborado por: Gabriela Barona	Revisado por: Ing. Fernando silva	Autorizado por: Ing. Fernando Silva		

Organigrama



Elaborado por:
Gabriela Barona

Revisado por:
Ing. Fernando silva

Autorizado por:
Ing. Fernando Silva

 www.puntonet.ec	PUNTONET S.A.					
	MANUAL DE FUNCIONES		Fecha:		Ambato, 16 de Diciembre del 2013	
			Página:		7	de
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO						
Nombre del Puesto: GERENCIA Relación de Dependencia: Ninguna Unidades Dependientes: Nivel Administrativo Relación Funcional Directa: Jefes Departamentales Indirecta: Clientes internos Objetivo: Administrar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades de la empresa con el fin de obtener los rendimientos esperados. Funciones y Responsabilidades: • Planea, organiza, dirige, controla, evalúa, todas las actividades de la empresa • Mantener con vida a la empresa • Buscar posicionamiento en el mercado • Buscar innovación permanente • Distribuir los recursos físicos y financieros • Buscar rentabilidad • Representar legal y jurídicamente a la empresa en todo cuanto se relacione con las actividades de la misma. Especificaciones del puesto: • Ing. en Administración de Empresas • Experiencia de dos años en funciones similares • Eficiencia, asumir liderazgo, dirección, control organizacional y toma de decisiones.						
Elaborado por: Gabriela Barona		Revisado por: Ing. Fernando Silva		Autorizado por: Ing. Fernando Silva		

 www.puntonet.ec	PUNTONET S.A.				
	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha:	Ambato, 16 de Diciembre del 2013		
		Página:	8	de	17
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Nombre del Puesto: JEFE DEPARTAMENTO VENTAS Relación de Dependencia: Gerencia Unidades Dependientes: Asesoría de ventas Relación Funcional Directa: Gerencia y Departamento de Ventas Indirecta: Clientes internos y externos Objetivo: Preparar planes y presupuestos de ventas, de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes. Funciones y Responsabilidades: • Establecer metas y objetivos del departamento • Calcular la demanda y pronosticar las ventas. • Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas. • Reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores • Conducir el análisis de costo de ventas • Evaluación del desempeño de la fuerza de ventas. • Monitorear el departamento Especificaciones del puesto: • Ing. en Mercadotecnia, Finanzas o Economista. • Experiencia de dos años en funciones similares • Compromiso, coherencia, iniciativa, orientación al cliente, trabajo en equipo, perseverancia.					
Elaborado por: Gabriela Barona	Revisado por: Ing. Fernando silva		Autorizado por: Ing. Fernando Silva		

	PUNTONET S.A.					
	MANUAL DE FUNCIONES		Fecha:		Ambato, 16 de Diciembre del 2013	
			Página:		9	de
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO						
Nombre del Puesto: ASESOR DE VENTAS Relación de Dependencia: Departamento de Ventas Unidades Dependientes: Ninguna Relación Funcional Directa: Departamento de Ventas Indirecta: Clientes internos y externos Objetivo: Ofrecer absolutamente todos los programas y servicios que tiene la Empresa.						
Funciones y Responsabilidades: • Reportar las ventas • Realizar sondeos de Mercado • Visitar clientes potenciales. • Pasar informes semanales sobre la actividad desarrollada en la semana. • Mantener actualizadas y en perfecto orden las tarjetas récord de visitas. • Todas las inherentes al cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.						
Especificaciones del puesto: • Profesional con estudios en mercadotecnia. • Ser vendedor con amplios conocimientos en mercadeo. • Excelentes relaciones humanas.						
Elaborado por: Gabriela Barona		Revisado por: Ing. Fernando silva		Autorizado por: Ing. Fernando Silva		

 www.puntonet.ec	PUNTONET S.A.					
	MANUAL DE FUNCIONES		Fecha:		Ambato, 16 de Diciembre del 2013	
			Página:		10	de
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO						
Nombre del Puesto: JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Relación de Dependencia: Gerencia Unidades Dependientes: Recaudación, Asistente Administrativo Relación Funcional Directa: Gerencia Indirecta: Clientes internos Objetivo: Colaborar en coordinación con la gerencia las actividades asignadas que sean necesarias para conseguir los fines propuestos.						
Funciones y Responsabilidades: • Responsable de recursos humanos, materiales y financieros para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. • Informar a los colaboradores de la empresa sobre las disposiciones de la Gerencia sobre asuntos que deben ser conocidos. • Suscribir con el gerente las actas respectivas • Desempeñar varios roles de información y decisión. • Desempeña ciertas funciones específicas como determinar objetivos, planear, asignar recursos, etc.						
Especificaciones del puesto: • Ing. en Administración de empresas. • Dos años de experiencia en administración de todos los recursos de la empresa o afines • Eficiencia, responsabilidad, creatividad, trabajo bajo presión y poder de liderazgo.						
Elaborado por: Gabriela Barona		Revisado por: Ing. Fernando silva		Autorizado por: Ing. Fernando Silva		

 www.puntonet.ec	PUNTONET S.A.					
	MANUAL DE FUNCIONES		Fecha:		Ambato, 16 de Diciembre del 2013	
			Página:		11	de
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO						
Nombre del Puesto: RECAUDACIÓN Relación de Dependencia: Departamento Administrativo Unidades Dependientes: Ninguna Relación Funcional Directa: Departamento Administrativo Indirecta: Clientes externos Objetivo: Realizar los cobros de la empresa PUNTONET S.A., de manera directa y responsable.						
Funciones y Responsabilidades: • Custodia y emisión de cheques. • Conciliaciones bancarias. • Manejo de papeletas de depósito y coordinación del depósito. • Archivo de facturas secuenciales del cliente. • Manejo de facturas y comprobantes de retención. • Encargado del proceso de nómina que tiene que ver con el manejo de los ingresos, descuentos, bonos de alimentación y alimentación, seguros de asistencia médica, descuentos del IESS y retenciones de impuestos de los empleados.						
Especificaciones del puesto: • Ser auxiliar de contabilidad y tener conocimientos de tributaria, manejo de Computadores y software contable. • Tener mínimo VI semestre de contabilidad • Experiencia comprobada en cargos similares.						
Elaborado por: Gabriela Barona		Revisado por: Ing. Fernando Silva		Autorizado por: Ing. Fernando Silva		

 www.puntonet.ec	PUNTONET S.A.					
	MANUAL DE FUNCIONES		Fecha:		Ambato, 16 de Diciembre del 2013	
			Página:		12	de
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO						
Nombre del Puesto: ASISTENTE ADMINISTRATIVO Relación de Dependencia: Departamento Administrativo Unidades Dependientes: Ninguna Relación Funcional Directa: Departamento Administrativo Indirecta: Clientes internos y externos Objetivo: Brindar la atención adecuada a los clientes que así lo requieran						
Funciones y Responsabilidades: • Manejo de suministros de oficina y cafetería. • Coordinación de los viajes de las diferentes personas. (Técnicos y Ventas) • Elaboración de memos y cartas • Asistencia directa de Gerencias. • Apoyo al Gerente General en lo que requiera. • Coordinación de actividades sociales de la empresa. • Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.						
Especificaciones del puesto: • Formación Profesional en Ingeniería de Administración de Empresas o afines. • Capacidad en trabajo en equipo • Capacidad en Atención al cliente						
Elaborado por: Gabriela Barona		Revisado por: Ing. Fernando Silva		Autorizado por: Ing. Fernando Silva		

 www.puntonet.ec	PUNTONET S.A.					
	MANUAL DE FUNCIONES		Fecha:		Ambato, 16 de Diciembre del 2013	
			Página:		13	de
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO						
Nombre del Puesto: JEFE DEPARTAMENTO TÉCNICO Relación de Dependencia: Gerencia Unidades Dependientes: Técnico Masivo y Corporativo Relación Funcional Directa: Gerencia Indirecta: Clientes internos y externos Objetivo: Ejercer las funciones técnicas que le sean asignadas por el Administrador General						
Funciones y Responsabilidades: • Proveer el liderazgo y direccionamiento técnico de la empresa. • Lograr los resultados en el tiempo esperado y bajo el presupuesto aprobado. • Liderar el trabajo de los miembros del equipo a su cargo. • Elaborar informes periódicos • Asesorar al Administrador General en las cuestiones técnicas que éste le someta.						
Especificaciones del puesto: • Formación Profesional en Ingeniería Mecánica, Electromecánica o Industrial • Orientación a resultados y a la satisfacción de los clientes internos y externos • Habilidad para trabajar en equipo. • Capacidad de tomar decisiones.						
Elaborado por: Gabriela Barona		Revisado por: Ing. Fernando Silva		Autorizado por: Ing. Fernando Silva		

	PUNTONET S.A.				
	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha:	Ambato, 16 de Diciembre del 2013		
		Página:	14	de	17

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto: TECNICO MASIVO

Relación de Dependencia: Departamento Técnico

Unidades Dependientes: Ayudante Técnico Masivo

Relación Funcional

Directa: Departamento Técnico

Indirecta: Clientes externos

Objetivo: Dirigir la evaluación técnica permanente referente a las instalaciones para hogares

Funciones y Responsabilidades:

- Instalar el servicio en Domicilios que lo requieran
- Enviar informes diarios de Instalaciones y Visitas
- Verificar ingreso y salidas de equipos
- Realizar mantenimiento oportunamente

Especificaciones del puesto:

- Formación Profesional Bachiller en áreas afines
- Capacidad de trabajo en equipo
- Capacidad para dirigir un grupo

Elaborado por: Gabriela Barona	Revisado por: Ing. Fernando silva	Autorizado por: Ing. Fernando Silva
-----------------------------------	--------------------------------------	--

	PUNTONET S.A.				
	MANUAL DE FUNCIONES	Fecha:	Ambato, 16 de Diciembre del 2013		
		Página:	15	de	17
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Nombre del Puesto: TÉCNICO CORPORATIVO Relación de Dependencia: Departamento Técnico Unidades Dependientes: Ayudante Técnico Corporativo Relación Funcional Directa: Departamento Técnico Indirecta: Clientes externos Objetivo: Dirigir el desarrollo y la evaluación técnica de toda la red de la empresa que abarca a Ambato, Latacunga y Tena. Funciones y Responsabilidades: - Emitir informes de actividades realizadas durante los días de trabajo - Administración de la red - Ampliación de la red Corporativa y Masiva dependiendo de la demanda - Administración de la Sucursal - Activación de clientes corporativos - Verificar el correcto funcionamiento de equipos en los clientes Especificaciones del puesto: - Formación Profesional en Ingeniería en Telecomunicaciones, Sistemas, Electrónica o afines. - Capacidad de trabajo en equipo - Capacidad para dirigir un grupo					
Elaborado por: Gabriela Barona	Revisado por: Ing. Fernando Silva		Autorizado por: Ing. Fernando Silva		

 www.puntonet.ec	PUNTONET S.A.					
	MANUAL DE FUNCIONES		Fecha:		Ambato, 16 de Diciembre del 2013	
			Página:		16	de
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO						
Nombre del Puesto: AYUDANTE TÉCNICO MASIVO Relación de Dependencia: Técnico Masivo Unidades Dependientes: Ninguna Relación Funcional Directa: Técnico Masivo Indirecta: Clientes externos Objetivo: Realizar instalaciones para Hogares dentro y fuera de la ciudad						
Funciones y Responsabilidades: • Instalar el servicio en Domicilios que lo requieran • Enviar informes diarios de Instalaciones y Visitas • Colaborar con el técnico Masivo						
Especificaciones del puesto: • Formación Profesional Bachiller en áreas afines • Capacidad de trabajo en equipo • Capacidad de colaborar						
Elaborado por: Gabriela Barona		Revisado por: Ing. Fernando silva		Autorizado por: Ing. Fernando Silva		

 www.puntonet.ec	PUNTONET S.A.					
	MANUAL DE FUNCIONES		Fecha:		Ambato, 16 de Diciembre del 2013	
			Página:		17	de
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO						
Nombre del Puesto: AYUDANTE TÉCNICO CORPORATIVO						
Relación de Dependencia: Técnico Corporativo						
Unidades Dependientes: Ninguna						
Relación Funcional						
Directa: Técnico Corporativo						
Indirecta: Clientes externos						
Objetivo: Servir de apoyo al Técnico Corporativo en la administración de red.						
Funciones y Responsabilidades:						
• Activación de clientes corporativos • Verificación del estado de red • Emitir reportes técnicos de las Instalaciones realizadas • Brindan soporte técnico						
Especificaciones del puesto:						
• Formación Profesional de Ingeniería en Sistemas y Electrónica • Capacidad de trabajo en equipo • Capacidad para colaborar con las tareas asignadas						
Elaborado por: Gabriela Barona		Revisado por: Ing. Fernando silva		Autorizado por: Ing. Fernando Silva		

6.8. Administración de la Propuesta

La ejecución del plan de organización empresarial estará a cargo del Gerente General de la Empresa PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato con la coordinación con el jefe de talento humano que trabaja en ese departamento que son los que brindan la atención al cliente con el fin de obtener mayores ventajas sobre la competencia.

6.8.1. Presupuesto

Actividades	Costo
Diseño de la estructura organizativa Organigrama estructural, funcional y posicional	500
Diseño del plan de motivación a los empleados: • Capacitaciones • Celebración de fechas especiales • Empleado del año • Frases motivadoras	800 350 200 100
Estrategias para obtener éxito en el ambiente laboral	500
Diseño de canales de comunicación • Cartelera informativa • buzón de sugerencias y comentarios electrónico. • boletines	300 50 300
SUBTOTAL	3100
IMPREVISTOS 10%	310
TOTAL	3410

Cuadro N.- 34 Plan de acción
Elaborado por: Gabriela Barona

6.8.2. Previsión de la evaluación

Para la comprobación del correcto uso de estas estrategias se controlara mensualmente los resultados con el fin de hacer una retroalimentación y verificar si se está aplicando el programa con los objetivos empresariales.

Se espera que con la aplicación de este plan dentro de la empresa PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato mejore un 25% el ambiente laboral en todas las actividades de la empresa.

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Quién solicita evaluar?	La Empresa PUNTONET S.A., de la ciudad de Ambato
¿Por qué evaluar?	Medir el nivel del ambiente laboral de la empresa PUNTONET S.A.
¿Para qué Evaluar?	Alcanzar los objetivos propuestos
¿Qué?	El plan de organización empresarial para mejorar el ambiente laboral
¿Quién evalúa?	Gerente General en coordinación con el jefe de Recursos Humanos
¿Cuándo evaluar?	A partir de la propuesta
¿Cómo evaluar?	Con una metodología activa que permita tomar decisiones
¿Con que evaluar?	Con encuestas a clientes y pruebas de incremento de mejora del ambiente laboral

Cuadro N.- 35 Previsión de la evaluación
Elaborado por: Gabriela Barona

6.9. Cronograma de Actividades

N.-	SEMANAS ACTIVIDADES	FEBRERO			MARZO				ABRIL.				MAYO.			
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Diseño de la estructura organizativa. Organigrama estructural, funcional y posicional															
2	Diseño del plan de motivación a los empleados															
3	Estrategias para obtener éxito en el ambiente laboral															
4	Diseño de canales de comunicación															
8	Redacción del Informe Final															

Cuadro N.- 366 Cronograma de actividades de la propuesta
Elaborado por: Gabriela Barona

BIBLIOGRAFÍA

- Adler, R. y Marquardt, J. (2005). *Desempeño por competencias evaluación de 360*. Ediciones Granica S.A, Pág. 86.
- Agüera, R (2007). *Liderazgo y Compromiso Social*. Editorial BUAP. México. Pág 24.
- Alles, M (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por conocimientos*. Ediciones Granica. Buenos Aires. Pág. 94.
- Aramburu, N & Rivera, Olga (2008). *Organización de empresas*. Editorial Universidad de Deusto. Bilbao. Pág. 15
- Borello, A. (1994). *El plan de negocios*. Ediciones Díaz de Santos. España. Pág. 156
- Coulter, R. (2010). *Administración*. .Décima Edición. Pearson Educación, México. Pág. 215.
- Chiavenato, I (2009). *Administración de Recursos Humanos* .Tercera Edición .Editorial. Mc GRAW- HILL/ INTERAMERICANA. Pág. 14, 243.
- Garzón, M (2009). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá. Pág 31.
- Grados, J (2007). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Trillas. Tercera edición. Pág. 28.

- Jerico, P. (2007). *Gestión del Talento* .Primera Edición. Editorial Pearson Educación S.A. España. Pág. 51.
- Jiménez, D (2009). *La retribución*. ESIC Editorial. España. Pág.128.
- Marchant, L (2010, pág.9). *Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional*. Editorial Amazon. Pág. 9.
- Martínez, M (2013). *Motivación: La gestión empresarial*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.Pág.21.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia. Editorial Universidad del Rosario. Pág. 32,35.
- Mondy, W (2010).*Administración de Recursos Humanos*. Editorial Pearson Educación. México Pág. 198
- Pollit, C (2009). *Revista Internacional de Ciencias Administrativas*. Lovaina. Pág14.
- Porret, M (2010). *Gestión de Personas, Manual para la Gestión del Capital Humano*. 4ta Edición. Pág. 23
- Robbins, S & De Cenzo, D (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Editorial Pearson Educación. México.Pág.184.
- Robbins, S (2007). *Comportamiento organizacional*. Editorial Pearson Educación. México. Pág.8.
- Sabés, F& Verón, J(2008) .*La gestión de la información en la administración local*. Diseño Editorial. México. Pág. 29.

- Sánchez, E (2010). *Administración de empresas: un enfoque interdisciplinar*. Editorial Paraninfo. España. Pág 446.
- Sánchez, O (2013). *Organización empresarial y de recursos humanos*. Editorial Paraninfo. España. Pág.4.
- Temple, D (2007). *Las estructuras elementales de la reciprocidad*. Editorial Amazon. Bolivia. Pág. 83.
- Tejada, J (2007). *Formación de formadores*, Volumen 2. Ediciones Thomson. Pág. 187
- Urcola, L (2008). *La motivación empieza en uno mismo*. ESIC Editorial. España. Pág 62.

LINKOGRAFIA

- <http://actualidad.rt.com/ciencias/view/38457-El-30-de-habitantes-de-Tierra-tiene-acceso-a-Internet>
- <http://es.scribd.com/doc/2921628/ORGANIZACION-EMPRESARIAL>
- <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/a-nivel-nacional-73-millones-de-personas-utilizan-internet.html>
- <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/buen-clima-laboral-una-tarea-pendiente-441911.html>
- <http://www.puntonet.ec/home/index.php/la-empresa>
- http://www.ehowenespanol.com/teoria-del-liderazgo-autocratico-sobre_148990/
- <http://liderazgovillalobos.blogspot.com/2012/01/liderazgo-participativo.html>
- <http://definicion.de/reciprocidad/>
- <http://www.definicionabc.com/derecho/equitativo.php>
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Formas-De-Participaci%C3%B3n-En-La-Empresa/1393429.html>

ANEXOS

Anexo N. 1 Encuesta Clientes Internos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA:

La Organización Empresarial y el Ambiente Laboral en la Empresa PUNTONET S.A.

DATOS INFORMATIVOS:

Lugar: Ambato

Fecha:

Investigador: Gabriela Cristina Barona Romero

Objetivo:

Determinar las exigencias y expectativas que tiene el talento humano en la empresa un buen PUNTONET para mejorar el ambiente laboral

INSTRUCCIONES:

Marque con una (x) dentro del paréntesis. La ayuda brindada será importante para dar solución al problema.

1. ¿Cuánto tiempo trabaja usted en la empresa?

- De 0 a 1 años
- De 2 a 4 años
- De 5 en adelante



2. ¿Cree usted que la organización empresarial con la que cuenta la empresa genera resultados esperados?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca



3. Según su criterio ¿Ud. Cree que la aplicación de estrategias de Organización Empresarial ayudaran a mejorar el ambiente laboral dentro de la empresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo



4. ¿Considera usted que la empresa cuenta con organigramas jerárquicos de puestos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo



5. ¿Cree usted que la empresa debe contar con un manual de funciones para mejorar su ambiente laboral?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca



6. ¿Considera usted que la adecuada organización de los talentos ayudará a obtener un exitoso ambiente laboral?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo

☐
☐
☐
☐
☐

7. ¿Tiene usted claro los objetivos de la empresa?

Siempre
Casi siempre
A veces
Nunca

☐
☐
☐
☐

8. ¿Considera usted que el trabajo que realiza contribuye al logro de los objetivos de la empresa?

Mucho
Gran parte
Poco
Nada

☐
☐
☐
☐

9. ¿Considera usted necesario el diseño de un Modelo de Organización Empresarial en la empresa PUNTONET S.A.?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo

☐
☐
☐
☐
☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N. 2 Encuesta Clientes Externos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA:

La Organización Empresarial y el Ambiente Laboral en la Empresa PUNTONET S.A.
Dirigida a los clientes externos.

DATOS INFORMATIVOS:

Lugar: Ambato

Fecha:

Investigador: Gabriela Cristina Barona Romero

Objetivo:

Determinar las exigencias y expectativas que tiene los clientes externos en la empresa un buen PUNTONET S.A., para mejorar el ambiente laboral

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo.

INSTRUCCIONES:

Marque con una (x) dentro del paréntesis. La ayuda brindada será importante para dar solución al problema.

1) **¿Marque con una x a que género pertenece usted?**

Masculino

☐
☐

Femenino

☐

2) **¿En la Empresa PUNTONET S.A., las recompensas se realizan en base a resultados?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

☐
☐
☐
☐

3) **¿Cree usted que dentro de la empresa existe una buena interacción entre empleados?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

☐
☐
☐
☐
☐

4) **¿Considera usted que en la empresa se realiza las diversa actividades con responsabilidad?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

☐
☐
☐
☐

5) **¿Cree usted que dentro de la empresa existe un buen Ambiente Laboral, al momento de adquirir los servicios?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

☐
☐
☐
☐
☐

6) **¿Según su percepción la empresa cuenta con un adecuado liderazgo?**

Siempre
Casi siempre
A veces
Nunca



7) **¿Señor cliente usted ha observado que el personal cuenta con todos los recursos indispensables para un buen ambiente laboral?**

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo



8) **¿Cómo califica el comportamiento organizacional en la empresa PUNTONET S.A.?**

Excelente
Muy bueno
Bueno
Regular
Malo



9) **¿Marque los aspectos que considere más importante practicarlos y así mejorar el Ambiente Laboral?**

Reciprocidad
Responsabilidad
Comportamiento organizacional
Participación



10) **¿Considera usted que la empresa requiere de un mejoramiento en su ambiente laboral?**

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indiferente
Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo



GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo N. 3 Tabla de la Distribución Chi Cuadrado

	Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)				
Grados libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,44	16,81	18,54
7	12,01	14,06	16,01	18,47	20,27
8	13,36	15,50	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,91	19,02	21,66	23,58
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,30
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25,00	27,49	30,58	32,80
16	23,54	26,30	28,85	32,00	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16

Anexo N. 4 Croquis de la empresa

PUNTONET AMBATO

Dirección: Av. Los Guaytambos y la Delicia



Anexo N. 5 Fotos



PuntoHome

Planes desde \$19.90

CONEXIÓN QUE DA MÁS (MÁS VELOCIDAD, MÁS BENEFICIOS Y MÁS P)

Velocidad Plus, desde: 1,7/1,7 Mbps
Velocidad de subida y velocidad de bajada.

GRATIS Router Inalámbrico:
Sin costo desde 2.2 / 2.2 Mbps

CLUB PUNTONET
Tarjeta de beneficios a nivel nacional.

SORTEAMOS 9 iPad's mini

Contrata Internet f Ancha PuntoHome Tendrás la oportun ganarte una iPad r

*PARTICIPAN POR LOS -IPAD'S MINI- LOS CLIENTES QUE TENGAN DÉBITO AUTOMÁTICO DE SU TARJETA DE CRÉDITO.

CENTRO DE ATENCIÓN PARA HOGARES:
1-700 786 866 PUNTONET

COSTO DE INSTALACIÓN: \$99.00 DÓLARES (POR UNA MÁQUINA) | PRECIO NO INCLUYE IVA | SERVICIO NO ASIGNA IPS FIJA | NIVEL DE COMPARTICIÓN 8 A 1 | APLICA SÓLO PARA ÁREAS DE COBERTURA PUNTONET | SERVICIO PARA MÁXIMO 3PCS | INSTALACIÓN SUJETA A DISPONIBILIDAD TÉCNICA | INSTALACIÓN DEPENDE A TRES MESES.

