



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE  
CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERÍA COMERCIAL**

**TÍTULO  
DESARROLLO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA  
LA MICROEMPRESA ANDYNET DE LA CIUDAD DE MILAGRO.**

**Autora:** Barrionuevo Acosta Janina Silvana  
**Tutor:** Ing. Echeverría Vázquez Huber Gregorio

**MILAGRO, DICIEMBRE 2016  
ECUADOR**

## ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **Desarrollo de una Estructura Organizacional para la microempresa ANDYNET de la ciudad en Milagro** presentado por la (el) estudiante **Barrionuevo Acosta Janina Silvana**, para optar al título de **Ingeniero Comercial**.

Milagro, a los 6 días del mes de Diciembre del 2016



Firma del tutor(a)

Nombre completo Ing. Huber Echeverria

Cédula

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 6 días del mes de Diciembre del 2016



Firma del estudiante

Nombre: Janina Silvana Barrionuevo Acosta

CI: 092418799-0

## **DEDICATORIA**

A mi madre.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la **UNEMI**, los docentes que compartieron sus conocimientos, compañeros que fueron mi apoyo en las aulas.

Al **Ing. Huber Echeverría** docente tutor, que dedico su tiempo y esfuerzo para la realización del presente trabajo de titulación.

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Desarrollo de una Estructura Organizacional para la microempresa ANDYNET de la Ciudad en Milagro y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 6 de Diciembre del 2016



Janina Silvana Barrionuevo Acosta

CI: 092418799-0

## **RESUMEN**

**TÍTULO:** DESARROLLO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA MICROEMPRESA ANDYNET DE LA CIUDAD DE MILAGRO.

El actual trabajo se realizó en la microempresa ANDYNET de la ciudad de Milagro en la Provincia del Guayas, la misma que cuenta con problemas en su organización, ya que en el presente no cuenta con un diseño de estructura organizacional definido, ya que sus tareas son realizadas de manera empírica, causando que exista descoordinación y falta de comunicación dentro de la oficina; además durante el tiempo de existencia de la organización en el mercado no ha contado con objetivos que le permitan crecer y mantener una posición de reconocimiento. Este trabajo tiene como objetivo general, diseñar una estructura organizacional que le permita identificar con claridad cuáles son sus metas, como va a estar dividido el trabajo y su rango jerárquico, que pueda ayudar a la organización a establecer comunicación frecuente y a realizar sus tareas de manera ordenada y precisa. El objetivo de la actual investigación trata de diseñar una Estructura Organizacional, sustentada en la observación y cuestionario realizado a los trabajadores para entender sus actividades diarias y poder así llegar a una propuesta que sea una solución para la organización, siempre fijándonos en la estructura actual, definiendo lineamientos concisos, como objetivos, misión, visión, manual de funciones, organigrama de la organización, a su vez estrategias que permitan contribuir al alcance de los objetivos propuestos que sumen al logro institucional de la organización.

**Palabras clave:** DESARROLLO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIÓN.

## **ABSTRACT**

**TÍTULO:** DESARROLLO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA MICROEMPRESA ANDYNET DE LA CIUDAD DE MILAGRO

The present work was carried out in the micro-enterprise ANDYNET of the city of Milagro in the Province of Guayas, which has problems in its organization, since at present it does not have a defined organizational structure design, since its tasks are Made empirically, causing lack of coordination and lack of communication within the office; In addition, during the time of existence of the organization in the market has not had objectives that allow it to grow and maintain a position of recognition. This work has as general objective, to design an organizational structure that allows it to clearly identify its goals, how the work will be divided and its hierarchical rank, that can help the organization to establish frequent communication and to carry out its tasks in a way Orderly and accurate. The objective of the current research is to design an Organizational Structure, based on the observation and questionnaire made to the workers to understand their daily activities and thus be able to reach a proposal that is a solution for the organization, always looking at the current structure, Defining concise guidelines, such as objectives, mission, vision, function manual, organization chart, strategies that contribute to the achievement of the proposed objectives that add to the institutional achievement of the organization.

**Keywords:** DEVELOPMENT OF A STRUCTURE ORGANIZATION.

## Contenido

<b>ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPITULO I .....</b>	<b>10</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Planteamiento del Problema .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.1 Delimitación.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Objetivos.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.1 Objetivo General.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.3 Objetivos Específicos .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>12</b>
<b>MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO .....</b>	<b>12</b>
Departamentalización.....	18
Tipos de estructuras altas y bajas .....	19
<b>2.1.2 MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2 MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS.....</b>	<b>24</b>
<b>2.5 RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>26</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>26</b>
<b>3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>32</b>
<b>BIBLIGRAFIA .....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>48</b>

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se propone el diseño de una estructura organizacional con la finalidad de re direccionar a la empresa ANDYNET a un futuro responsable y ordenado con la organización y sus clientes que le permita alcanzar sus metas cumpliendo con la visión propuesta por esta investigación, logrando posicionarse en el mercado y a su vez conseguir mantenerse.

La investigación propone diseñar un organigrama que muestre de manera clara como está dividida funcional y jerárquicamente la organización, también un manual de funciones previamente estudiado con la finalidad de reducir tiempo de trabajo y brindar de manera ordenada y precisa un mejor servicio, la creación definida de la visión ayudará a establecer metas que encaminen a la organización a futuro exitoso

Es importante concienciar a los microempresarios lo importante que significa realizar una investigación interna de la empresa donde se pueden demostrar las falencias de las mismas, con el fin de atribuir conocimientos que ayuden al crecimiento y propósito de las organizaciones creadas de manera empírica, mediante la implementación de una estructura organizacional se podrá obtener; ordenar las actividades diarias, se desarrollan maneras de comunicación, distribución adecuadas de tareas, se establece puestos de trabajos elásticos, activos y fáciles; renovando la cultura y la categoría de progreso de la organización.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del Problema**

La microempresa ANDYNET inicio sus actividades como proveedor de internet y servicio técnico de equipos electrónicos acompañado de instalación de cercos eléctricos y cámaras de seguridad en el año 2013 brindando el servicio de internet a ciertos sectores de la ciudad de Milagro a precios mínimos, un tiempo después se abrió cobertura a zonas rurales de igual manera a precios menores que la competencia.

En la actualidad la microempresa cuenta con cinco trabajadores que realizan diversas funciones. De esta manera se ha hecho conocer el nombre de la microempresa ya que han sido sus mismos clientes los que refieren el buen servicio y precios bajos, dando como resultado positivo el aumento de clientes fijos en cuanto al internet, y a su vez pueden conocer que la entidad cuenta con otros servicios relacionados con la seguridad y la tecnología, haciendo cada vez mayor el número de clientes que mencionan su nombre, mientras que sinérgicamente se genera una rentabilidad, a pesar que sus dueños y administradores manejan el negocio de manera empírica

La microempresa no cuenta con una estructura organizacional que permita definir cómo se va a ordenar, desde establecer una cadena de mando, conocer su organigrama y departamentos que ayuden a precisar sus actividades con el propósito de brindar un servicio de manera ordenada, con su respectivo control para lograr cumplir sus metas.

La falta de organización interna genera desconocimiento jerárquico y funcional a sus empleados, causando conflicto en los procesos que implica la comunicación de distintas áreas.

No existen diseños de puestos establecidos porque no cuentan con un manual de funciones que detalle debidamente las tareas, la falta del mismo causan conflictos de organización y duplicidad de tareas.

Andynet no cuenta con objetivos definidos. La visión y misión en una organización debe ser fundamental para poder establecer los objetivos que permitan el crecimiento y mantenimiento en el mercado.

### **1.1.1 Delimitación**

**País:** Ecuador

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Milagro

**Campo de Aplicación:** Microempresa Andynet

**Aspecto:** Desarrollo de una Estructura Organizacional para la Microempresa Andynet de la ciudad en Milagro.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Diseñar una estructura organizacional que permita definir cómo se va a ordenar, desde establecer una cadena de mando, conocer su organigrama y departamentos que ayuden a precisar sus actividades con el propósito de brindar un servicio de manera ordenada, con su respectivo control para lograr que se cumplan sus metas.

### **1.1.3 Objetivos Específicos**

1. Elaborar un organigrama que muestre de manera gráfica los roles jerárquicos y funcionales de la empresa.
2. Diseñar un manual de funciones que permita establecer tareas acorde a las funciones.
3. Establecer objetivos que permitan el logro de las metas empresariales.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

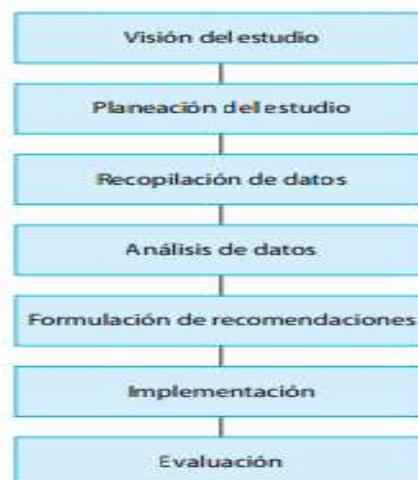
“Metodología para el desarrollo de estudios organizacionales

INTRODUCCIÓN Este capítulo se propone facilitar el planteamiento y ejecución de todo tipo de estudio o investigación que se aplique a una organización de trabajo, con la razonable seguridad de haber incluido los principales elementos de juicio necesarios para ello. Para lograr este propósito, se requiere necesariamente de un marco general de referencia metodológico que permita identificar claramente los factores estudiados y analizar en forma racional, ordenada y sistemática sus componentes mediante las técnicas más adecuadas. La metodología aquí propuesta se desagrega por etapas conforme a la siguiente división: visión del estudio, planeación del estudio, recopilación de datos, análisis de datos, formulación de recomendaciones, implementación y evaluación (figura 2.1).” (FINCOWSKY, pág. 32)

#### GRAFICO # 1

**FIGURA 2.1**

Etapas de la metodología para el desarrollo de estudios organizacionales.



## DISEÑO ORGANIZACIONAL

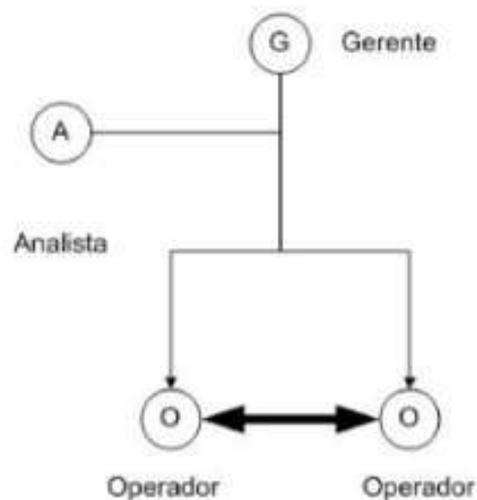
“En el nivel organización, las intervenciones tratan de definir las funciones y división de tareas siguiendo diferentes modelos.

En una primera etapa, en organizaciones muy pequeñas, la forma más simple de organización se da entre operadores que coordinan sus tareas. Así, en una pequeña operación de fabricación de cerámicas de dos personas, un operador se dedica a modelar y otro a pintar. Se produce lo que se llama una coordinación horizontal o división del trabajo.

Este modelo de organización deja de ser eficiente por encima de 3 operadores.

### GRAFICO # 2

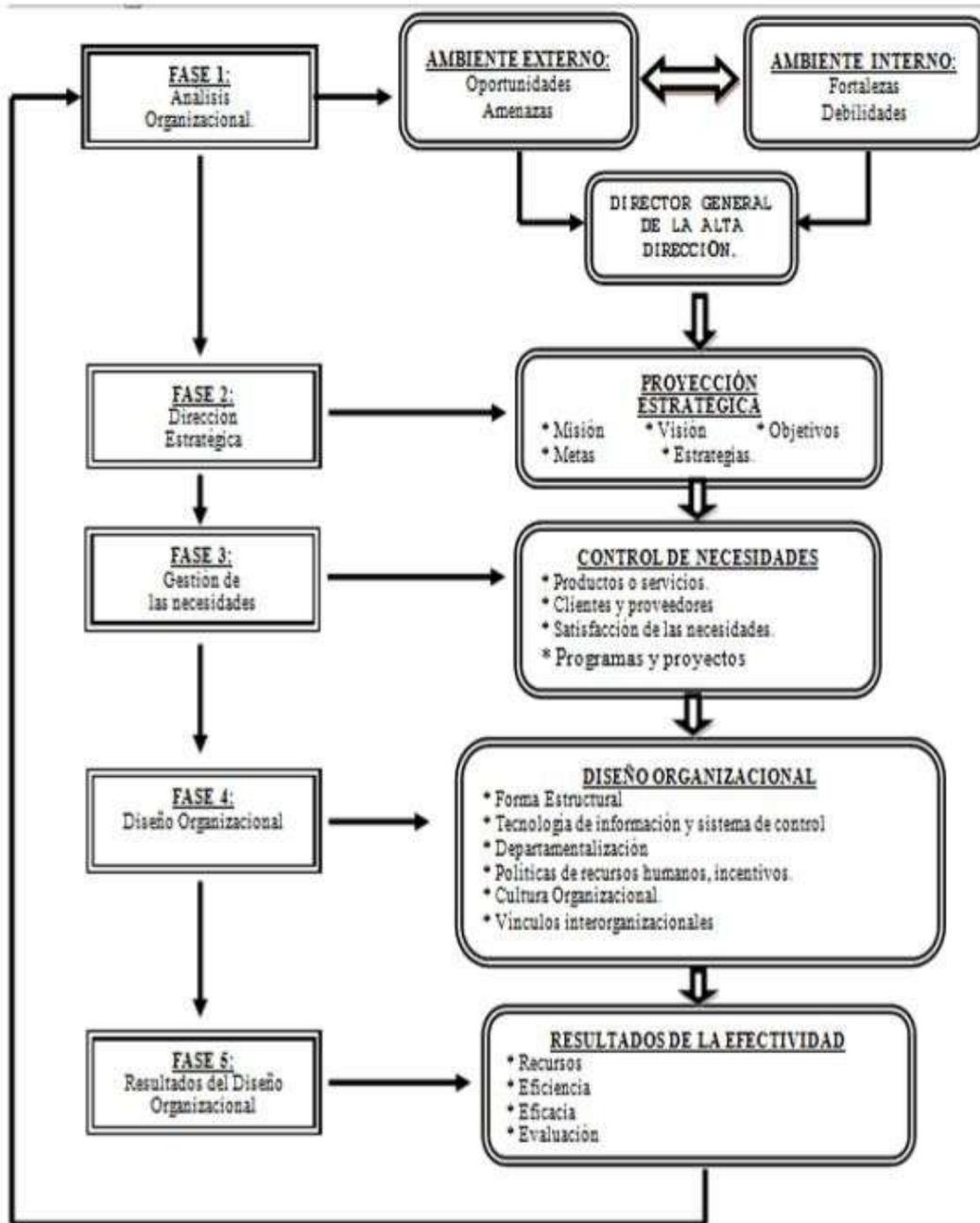
#### Ajuste Mutuo



Esto nos lleva a un segundo modelo, que caracteriza a pequeñas organizaciones de 4 a 12 personas. En este modelo de organización, se diferencia verticalmente (división de autoridad) un supervisor, que coordina a los operadores. De este modo, el supervisor, teniendo en cuenta la demanda y disponibilidad, asigna tareas de pintura, modelado o empacado a los operadores y atiende sus demandas.” (Mariano, 2007, pág. 80)

“MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL

GRAFICO #3



Fuente: Richard Daft

## **DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SUS PROCESOS BASICOS**

“La teoría de Luhmann ha hecho posible comprender la organización como un sistema de decisiones. Esto significa que resulta de peculiar importancia en la definición del devenir organizacional, las premisas de decisión que generan las posibilidades que se abren o se cierran al decidir organizacional. El entorno de la organización es el medio al cual la organización con el entorno va a estar definida por la organización en términos de premisas para su decidir. Resulta, entonces, importante reflexionar respecto a cuales son las premisas que guían el decidir en el sistema organizacional: (Richard, 2007)

- **De donde provienen**
- **Quien las impone**
- **Cuáles son las demandas**
- **Cuáles son los recursos**
- **Como deben compatibilizarse unas con otras**
- **Quien decide esto**
- **Cuáles son los ambientes relevantes, de donde se obtienen premisas.**

La estructura que adoptan los grupos de trabajo y las organizaciones pueden ser más orgánicas o más mecánicas, de acuerdo a como se inserten en ambiente y a como puedan definir a este ambiente. Esta distinción, elaborada por Burns y Stalker, ha sido muy utilizada en el diseño organizacional. Con diferentes especificaciones, esta distinción también se encuentra en el trabajo de Likert, que denomina Sistema cuatro a la organización orgánica, para diferenciarla del diseño autoritario-burocrático, que sería propio de los sistemas uno y dos.

En términos generales, una organización orgánica tiene pocas reglas y procedimientos, es descentralizada, tiene una división poco precisa (ambigua) del trabajo, el ámbito que controlan los ejecutivos es amplio y la coordinación es personalizada e informal.

Una organización mecanizada, por el contrario, es centralizada, cuenta con muchas reglas y procedimientos establecidos, su división del trabajo es precisa, el ámbito que controla cada ejecutivo y cada persona es estrecho y delimitado y la

coordinación se da en forma impersonal y altamente formalizada.” (MANSILLA, 1996, págs. 69-70)

## ELEMENTOS COMUNES DE LAS ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES

“El estudio de la estructura de las organizaciones encuentra su sentido en el conocimiento de las partes componentes y comunes a cualquier organización.

Uno de los autores que más ha trabajado sobre este tema ha sido, Henry Mintzberg, el cual afirmaba que: “La organización efectiva es aquella que logra coherencia entre sus componentes y que no cambia un elemento sin evaluar las consecuencias en otros”.

Mintzberg (1988) destaca cinco componentes comunes a toda estructura organizacional, que pueden verse en el siguiente gráfico:

**GRAFICO # 4**



- **Núcleo de las operaciones:** Comprende a los miembros de la organización que desarrollan tareas de carácter básico relacionado con la producción de bienes y servicios. Ello implica las operaciones de obtención de bienes, elaboración de productos, y su distribución.

- **Ápice estratégico:** Es el órgano encargado de supervisar el funcionamiento de la organización y de que se cumplan sus objetivos.
- **Línea media:** Abarca a los administradores intermedios entre el ejecutivo superior y los operarios. Su misión principal consiste en alcanzar el ápice estratégico con el núcleo de operaciones, de forma que la comunicación vertical (tanto de arriba hacia abajo y viceversa), como horizontal, fluya de manera efectiva entre los miembros de la organización y sus objetivos de referencia.
- **Personal de apoyo:** Cuya función es proporcionar asistencia a la organización al margen del flujo de trabajo de las operaciones corrientes.
- **Estructura técnica:** También denominada Tecno estructura. Está conformada por los analistas que diseñan y planifican sistemas referidos al planteamiento formal y al control del trabajo.

Esta estructura puede verse de forma más completa en el siguiente gráfico.

**GRAFICO # 5**



Todas estas partes de la organización están interrelacionadas a través de un sistema de flujos de autoridad, trabajo, información y decisión, el cual conlleva un trabajo multidisciplinar de los miembros de la organización enfocado hacia el objetivo común de satisfacer las necesidades de la empresa. Ello implica relaciones de poder, autoridad y dependencia que deberán ser claramente establecidas para el correcto desarrollo de la organización.” (ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS, 2007, págs. 6-7)

### “Diseño de puestos de trabajo:

Es un medio que utilizan los gerentes para lograr la descentralización, que consideran necesaria para perseguir las metas de la organización. Esta descentralización le permite a los gerentes comunicar a los empleados las oportunidades que tendrán ellos para ejercer poder y autoridad dentro de la organización, ya que en procura de lograr los objetivos se van a buscar nuevos puestos laborales para lograr una mejor ejecución de la labor, y para eso se necesitan a los mejores empleados.

**GRAFICO # 6**



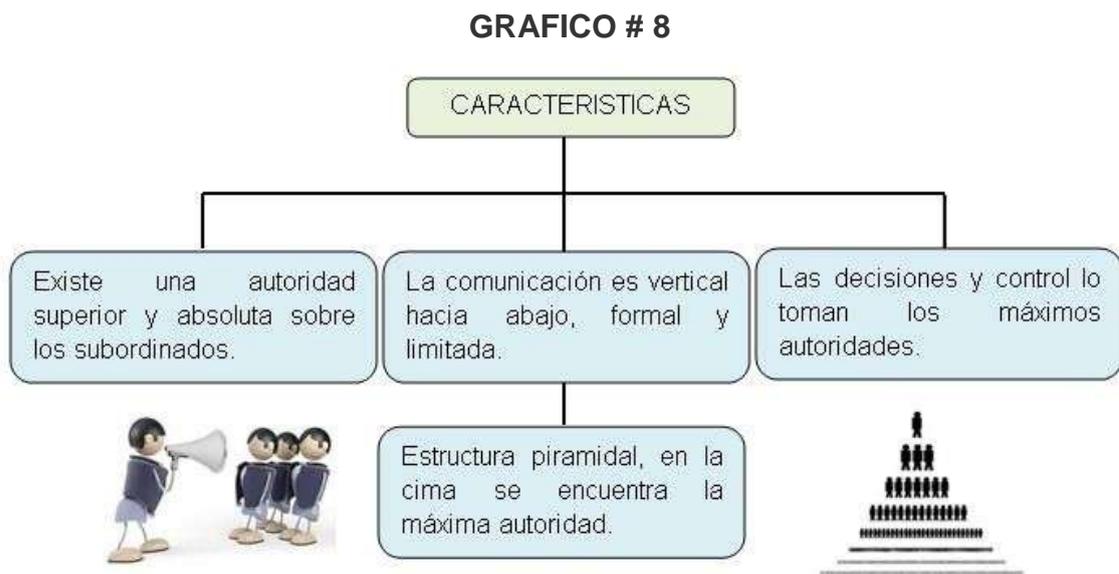
**Departamentalización:** Es lo que realiza la organización para agrupar en departamentos a aquellas actividades de trabajo que son similares o tienen una relación lógica. Mayormente se realiza en organizaciones grandes para un mejor control de las actividades, ya que es muy difícil que una sola persona pueda controlar el accionar de una empresa grande

**GRAFICO # 7**



## Tipos de estructuras altas y bajas: Organizacional lineal

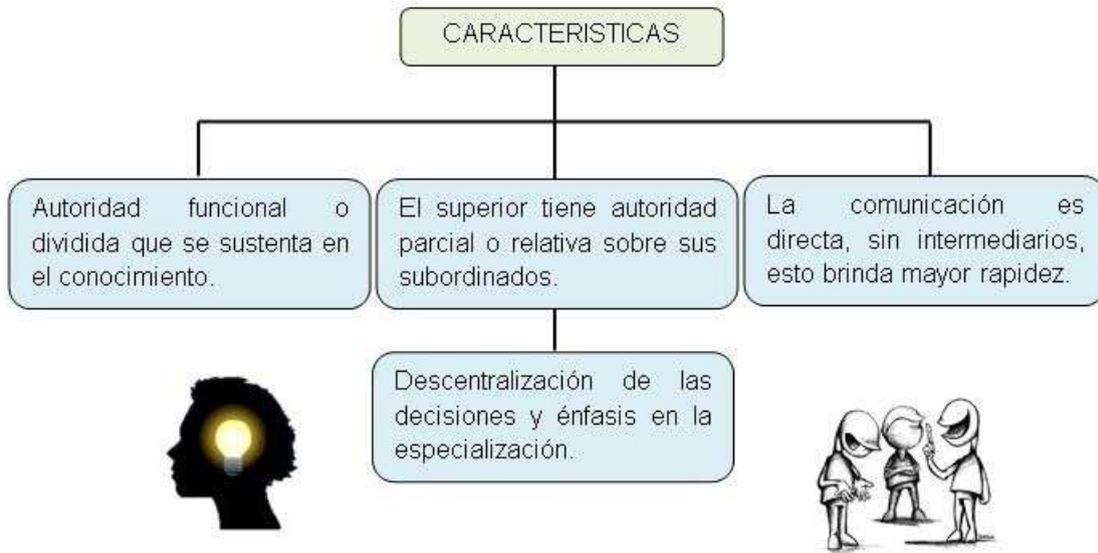
Esta organización de tipo lineal se constituye de la forma estructural más simple y más antigua, también llamado principio escalar ya que hay una jerarquización de la autoridad, en la cual los superiores reciben obediencia de sus respectivos subordinados. La denominación lineal se debe al hecho de que entre el superior existen directas y únicas de la autoridad y responsabilidad.



## Tipos de estructura altas y bajas: Organización Funcional

Es la que reúne a todos los que se dedican a una actividad o a varias relacionadas, que se denominan funciones. Generalmente la emplean las pequeñas empresas porque les posibilita aprovechar con eficiencia los recursos especializados y facilita la supervisión.

**GRAFICO # 9**



**Tipos de estructura altas y bajas: Organización Lineal Staff**

Del resultado de la combinación de la organización lineal y funcional surge la organización Línea - Staff, que tiene como función incrementar las ventajas de cada una y disminuir las desventajas de las mismas y así obtener un tipo de organización más completo y complejo. El fin de alcanzar los objetivos básicos de la organización está compuesto por órganos de línea que son los órganos responsables de la consecución de dichos objetivos y órganos de Staff que son de apoyo, ayuda y asesoría para la organización lineal.

**GRAFICO # 10**



“. (CARO, 2015)

### **2.1.1 Marco Referencial**

Para el diseño del actual proyecto se ha verificado información de diversos autores que han planteado el mismo tema.

**“Título:** “Diseño Organizacional para la Empresa Expomandato s.a. del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2013”

**Autora:** Norma Domínguez Rivera

**Institución:** Universidad Estatal Península de Santa Elena

**Fecha:** Junio del 2013”.

(REPOSITORIO DIGITAL UPSE, 2013)

**Resumen:** Este trabajo propone un diseño organizacional para la Empresa Expomandato S.A, debido a la exigente y creciente demanda de los mercados. Por ello requieren de una mayor organización en sus actividades diarias para mejorar en sus procesos, de esta manera aplicando un diseño organizacional adecuado, la organización encontrara facilidad en la toma de decisiones, mejora continua y ordenada de sus procesos, aumentando sus beneficios económicos y manteniendo su competitividad en el mercado.

**“Título:** Diseño de un modelo Organizacional para la Empresa CETA

**Autora:** Br. Aritzabeth Angélica Brito Brito

**Institución:** Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”

**Fecha:** Mayo del 2010”.

(Brito, 2010)

**Resumen:** En este trabajo de investigación se propone un Diseño de Estructura Organizativa para la empresa CETA, C.A consiste en realizar lineamientos estudiados por medio de un manual de procedimientos, para que sus trabajadores ejecuten las actividades, funciones y responsabilidades establecidas, otorgando a la empresa un instrumento importante para aumentar la eficiencia de la organización.

**“Título:** Diseño Organizacional para la Empresa Operadora de Turismo Carol tour S.A del Cantón Salinas provincia de Santa Elena año 2013

**Autor:** Fernando Alcides Yagual Rivera

**Institución:** Universidad Estatal Península de Santa Elena

**Fecha:** Noviembre 2013”.

(Rivera, 2013)

**Resumen:** El presente trabajo fue diseñando con la intención de cambiar la gestión administrativa de la operadora de turismo CAROL Tour S.A proponiendo un diseño organizacional nuevo, que regulase el diseño actual de la estructura organizacional, el análisis ambiental, y la efectividad en sus resultados.

### **2.1.2 MARCO CONCEPTUAL**

**Organigrama:** Ilustración fotográfica del esqueleto de una organización, en la cual se puede ver de manera clara y ordenada de las funciones de cada trabajador y su departamento correspondiente.

**Función laboral:** Tareas diarias que un trabajador debe cumplir de manera eficiente en su lugar de trabajo por un determinado número de horas con el fin de sumar a la actividad diaria de la empresa y así lograr los objetivos de la misma.

**Descripción de puestos:** Se detalla de manera específica y detallada las funciones del puesto, también se aclara los lineamientos del trabajo y las interacciones con otros puestos con la intención de cumplir con los requisitos organizacionales y personales del dueño del puesto.

**Niveles Jerárquicos:** Se muestra los niveles de mando a manera de pirámide, siendo los que están en la cúspide los de mayor rango a los que están en la fase intermedia y base.

**Diseño de puestos:** Mediante una entrevista previa a los trabajadores se diseña los puesto necesarios que necesita el departamento, omitiendo funciones innecesarias, y creando valor al nuevo puesto de trabajo.

**Meta:** Conjunto de procesos que se realizan a corto plazo, con el fin de lograr un objetivo establecido a largo plazo.

**Objetivos:** Es el resultado de la sumatoria de todas las metas establecidas a corto plazo que se fueron cumpliendo para así poder llegar a su objetivo que significa el final de la acción prometida.

**Organización:** Conjunto de recursos materiales y humanos que unen sus fuerzas para un mismo fin.

**Estructura organizacional:** Una estructura organizacional, es el medio en el que se mueve la organización, mediante normas, procedimientos y procesos establecidos mediante un reglamento interno de la empresa.

**Manual de funciones:** Es un instrumento de trabajo que describe todas las normas y deberes que debe realizar cada trabajador en sus labores diarias este manual se basa en los procedimientos que indican las guías que describen la rutina cotidianas.

**Actividades:** Acciones realizadas por una persona o una organización de manera diaria, como parte de sus labores diarias.

**Procesos:** Enlace de distintas tareas que conllevan a la culminación de un servicio o un producto.

**Toma de decisiones:** Proceso en el cual se analiza y se elige la mejor elección entre varias opciones o maneras para concluir situaciones de la rutina en variados contextos: pueden ser a nivel laboral, personal, empresarial, sentimental (cuantitativo).

## **2.2 MARCO METODOLÓGICO**

### **Tipo de Investigación**

**Investigación cualitativa:** Es un estudio cualitativo porque se realiza de una manera holística, ya que se enfoca en todas las áreas que comprende a la empresa, en esta investigación no se predice nada, más bien se trata de comprender a toda la organización, su investigador debe de ser dedicado ya que debe permanecer en el campo de investigación, en este caso sería la empresa

Andynet. Esto comprenderá un estudio continuo de los datos obtenidos, ya que esto ayudara a establecer las estrategias a seguir.

## 2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población Finita

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa.

**CUADRO # 1**

ANALISIS ESCALAFONARIO				
N°	DEPARTAMENTO	CARGO	NOMBRE DEL TRABAJADOR	NIVEL SALARIAL
1	Dep. Técnico	Gerente propietario	Ing. Edwin Asporaat	1000
2	Dep. Administrativo	Auxiliar Administrativo	Ing. Evelyn Barros Rivas	600
3	Dep. Administrativo	Atención al cliente	T.s Janina Barrionuevo Acosta	360
4	Dep. Técnico	Técnico	Jhon Hidrovo	200
5	Dep. Técnico	Auxiliar Técnico	Daniel Caamaño	200

**Fuente:** Gerencia Andynet

**Elaborado por:** T.S Janina Barrionuevo

## 2.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS

Método

El Método deductivo lo usamos para obtener conclusiones sobre varias cuestiones, se usan los datos obtenidos en el desarrollo de la investigación para luego constatar con la realidad de la organización. La idea principal de este método es obtener el primer paso metodológico desde lo general para luego justificarlo con los hechos específicos.

Técnicas

Se utilizaran técnicas concretas de obtención de la información, como el cuestionario y observación a los trabajadores, de esta manera obtendremos el material necesario para poder proyectar nuestro resultado. Este tipo de técnicas se las realizara en el campo de trabajo (Andynet).

## 2.5 RESULTADOS

### 2.5.1 Análisis del cuestionario aplicado a los trabajadores de Andynet.

La técnica del cuestionario tiene como fin obtener información real sobre la organización que se pretende analizar, con el objetivo de analizar la situación actual de la empresa.

La Técnica del cuestionario se dividió en 5 bloques específicos, con el fin de detectar situaciones inapropiadas que perjudiquen a la empresa y así poder justificar nuestra propuesta.

- Se pudo detectar mediante el cuestionario que los trabajadores no conocen los objetivos de la empresa, no cuentan con una visión, misión que los guíe hacia él, por lo tanto es una empresa que navega a la deriva.
- También se llega a la conclusión que los trabajadores no conocen sus funciones dentro de la organización, y no todos pueden desarrollarse como profesionales.
- En cuanto a las relaciones laborales podemos constatar que existe buena comunicación entre los departamentos algo que genera un clima laboral positivo, y ayuda a que exista conexión cuando se trabaja en equipo.
- Los trabajadores de la empresa Andynet se encuentran satisfechos en cuanto a clima laboral, pero en tema compensaciones podemos darnos cuenta que no se reconoce el esfuerzo adicional ni se premia monetariamente.
- En cuanto a la tecnología los trabajadores reconocen que la empresa no cuenta con la tecnología suficiente que ayuden a obtener rentabilidad.

## **CAPITULO III**

### **PROPUESTA**

#### **3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

##### **1 Visión del estudio**

Este estudio tiene como finalidad diseñar una estructura organizacional para mejorar los niveles de comunicación y jerarquía de la empresa ANDYNET, esto ayudará a la organización a mejorar en sus actividades diarias, a controlar sus tiempos, a medir su rentabilidad, promoviendo un futuro ordenado y responsable.

##### **1 Planeación del estudio**

Este estudio se realizará en la microempresa ANDYNET ubicada en lotización Tatiana de la ciudad de Milagro Provincia del Guayas, el presente proyecto se realizará el día 24 de Noviembre del 2016 y culminará el día 4 de Diciembre del mismo año, utilizando las técnicas de observación y cuestionario realizada a cada uno de los trabajadores de la organización, y visitando a diario a la organización para poder observar sus tareas cotidianas, con la recopilación de los datos obtenidos se realizará un análisis general de las funciones que realizan sus trabajadores, para proponer cambios importantes dentro de la organización, tales como el desarrollo de un organigrama, manual de funciones y perfil del cargo. Esta investigación se realizara como propuesta de trabajo de tesis de la Universidad Estatal de Milagro por la alumna Janina Barrionuevo Acosta egresada de la carrera Ingeniería Comercial.

## 2 Recopilación de datos

### Organigrama actual

En el levantamiento de información se pudo detectar que cuentan con un organigrama netamente empírico siendo el Administrador propietario el encargado de controlar las actividades de los empleados, y el único que autoriza las tareas a realizarse.

Las funciones de cada uno de los trabajadores son realizadas de manera esporádica, cuando surgen las necesidades, sin lineamientos planteados y de manera monótona.

También se pudo detectar que los trabajadores no cuentan con un perfil de cargo específico o necesario para cubrir las tareas asignadas.

**GRAFICO 11**



En esta investigación podemos confirmar la carencia de comunicación entre áreas y el desconocimiento de los rangos jerárquicos, por varios motivos; al no existir un organigrama formal de la organización, podemos detectar.

## **Problemática**

**Función Técnica:** El problema que se puede detectar en el área técnica es la falta de espacio físico para realizar las funciones de montaje de cercos eléctricos y que carecen de herramientas necesarias para la realización de sus tareas, no cuentan con la seguridad implementada al momento de realizar las instalaciones técnicas, carecen de objetivos, capacitaciones que ayuden con el conocimiento en nuevas tecnologías.

**Función Administrativa:** La problemática en el área administrativa se da por el mal uso de los inventarios, dando lugar a pérdida de mercadería, falta de comunicación entre las áreas.

## **Problemática por áreas**

### **Técnica**

- **Falta de herramientas:** No cuentan con las herramientas necesarias para el debido funcionamiento de sus actividades diarias.
- **Falta de seguridad:** Los trabajadores no usan protección adecuada al momento de realizar las instalaciones en lugares altos e incómodos para caminar (techos de las casas, antenas, cercos eléctricos).
- **Falta de capacitaciones:** Los trabajadores no cuentan con la debida capacitación en el uso de las nuevas tecnologías.
- **Objetivos indefinidos:** La ausencia de objetivos hace que las tareas de la organización sean tomadas de manera relajada y sin interés en el crecimiento laboral como profesional.
- **Falta de reconocimiento:** Al no existir objetivos establecidos, al trabajador no se le reconoce su desempeño como tal, desmotivando a su personal a destacar en alguna labor encomendada.
- **Responsabilidad del Vehículo:** Todos los trabajadores de la organización usan el vehículo como medio de transporte para realizar sus actividades fuera de la empresa, al no existir responsable alguno se crea otra problemática al momento de asumir responsabilidades.

- Inventario: No existe un adecuado control de los materiales de instalación, generando un conflicto en el momento de una necesidad de uso.
- Falta de comunicación: Los técnicos se olvidan de reportar a los responsables correspondientes los trabajos o material extra que surge en el momento de una instalación o soporte técnico a domicilio.

## **Administrativo**

La matriz de responsabilidades es una herramienta necesaria para el levantamiento de información de las actividades diarias internas de una organización, es por ello que en esta investigación se utilizará como medio para identificar los problemas que puedan existir.

## **Tareas**

### **Atención al cliente**

- Información al cliente: se pudo detectar que esta tarea es realizada por tres personas que laboran en áreas distintas, la tarea en si no cuenta con un responsable que sea el encargado de transmitir una información correcta de los servicios y productos que ofrece la empresa.
- Información de precios del servicio: se constató mediante la observación que tanto el personal del área técnica como el área administrativa y atención al cliente, informan sobre los precios a los clientes que lo solicitan.
- Proformas de servicios cercos, cámaras, internet: en esta actividad se demostró que las proformas emitidas sobre varios servicios que se ofertan en la empresa, no cuentan con un responsable formal que sea el indicado a establecer precios en relación a las compras de material.
- Compra a proveedores: En este punto también pudimos constatar que existe otra duplicidad de funciones, en este caso estamos hablando de una tarea muy importante dentro del departamento administrativo que no puede estar distribuida en dos o más personas.
- Call center, redes sociales, email: En cuando a la publicidad que se hace a nivel redes sociales, revisión de correos electrónicos etc, también existe inconformidad ya que son dos personas encargadas de realizar esta actividad que causa falta de comunicación entre áreas.

- Declaraciones IVA mensual: Esta función está asignada a una persona específica, no calificada para realizar esta tarea ya que existe en la misma área administrativa un perfil con los conocimientos necesarios para realizar dicha actividad.
- Declaraciones RENTA anual: Existe la misma situación en cuanto a la realización de esta función. Está asignada a una persona específica, no calificada para realizar esta tarea ya que existe en la misma área administrativa un perfil con los conocimientos necesarios para realizar dicha actividad.
- Facturación: Partiendo de la base que la actividad de facturación es una de las tareas más importantes dentro de la organización, esta tarea la realizan dos personas del área administrativa.
- Inventario: No se cuenta con una persona responsable de realizar el inventario y compras.
- Control de caja diario: Esta actividad la realiza la persona encargada de atención al cliente, algo que se considera erróneo en este estudio, ya que existe otro cargo adecuado para cumplir con esta tarea.
- Depósitos bancarios: Para realizar esta actividad se divide la tarea en tres personas, ninguna de ellas tiene asignada esa responsabilidad, algo que generará conflictos a corto tiempo.
- Soporte Técnico a domicilio: No cuentan con una hoja de ruta específica, ni responsable.
- Soporte Técnico en oficina: Al no existir plan de hoja de ruta, se da el problema de ausencia de técnicos en oficina, quedando al descubierto cualquier tipo de trabajo que se requiera en oficina.
- Instalación cercos eléctricos: En la organización los trabajadores son multifuncionales y todos hacen de todo, algo que crea desorganización, al momento de repartir las tareas.
- Instalación cámaras de seguridad: Al momento de repartir las tareas se crea desorganización ya que los trabajadores de la organización son multifuncionales.

- Conductor: Existe el mismo problema antes mencionado, ningún trabajador tiene la responsabilidad formal de mantener el vehículo de la empresa, ya que todos disponen de él.
- Mantenimiento de infraestructura: Las instalaciones son nuevas, pero requieren de un mantenimiento periódico y esa responsabilidad la tiene asignada el administrador propietario.
- Pago a proveedores: Esta actividad la realizan dos personas del departamento administrativo, se generan conflictos de comunicación.
- Pago de roles: Esta tarea la desempeña la persona adecuada, pero a su vez no se encarga de otras funciones afines al pago de roles, como conclusión podemos decir que no está bien repartida esta tarea.
- Limpieza de mobiliario y local: Se encarga de esta labor la persona encargada de atención al cliente, algo que no se considera ético.
- Mantenimiento del vehículo: Esta función aún no está definida por la empresa, ya que sigue siendo el propietario el que se encarga.

### **3 Análisis de datos**

Mediante la recopilación de datos obtenidos en la investigación que se está realizando se utilizó como herramienta la observación y cuestionario realizado a los trabajadores, se estudió en caso y se puede dar un diagnóstico de las posibles problemáticas de la microempresa ANDYNET;

Se propone realizar cambios específicos en los próximos años 2017,2018, 2019 en los siguientes puntos en los cuales encontramos necesaria su aplicación progresiva en la empresa.

Procesos: La microempresa ANDYNET carece de procesos operativos que direccionen a los trabajadores en sus tareas cotidianas, esta función ayudaría a identificar falencias en las actividades diarias de la organización con el propósito de contribuir al desarrollo en el mercado. Proyección 2017,2018, 2019.

Ventas: No cuentan con personal capacitado para promover las ventas de la microempresa, ya que la institución cuenta con una gama amplia de servicios y

productos que se pueden explotar, ya que el mercado Milagreño está a la vanguardia de dichos servicios. Proyección 2018

Bodega inventario: También se pudo detectar que no cuentan con instalaciones de bodega, donde se pueda llevar de manera correcta y ordenada los inventarios de la organización, con su debido responsable. Proyección 2019

### **3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

#### **5 Formulación de recomendaciones**

Mediante el levantamiento de información que se realizó en la empresa ANDYNET ubicada en la lotización Tatiana ciudad de Milagro, se identificó que no contaban con una estructura organizacional que direcciona a la empresa de manera ordenada y concreta, tras la investigación se logró realizar un organigrama con el objetivo de establecer jerarquías y funciones que permita visualizar como está dividido el trabajo dentro de la organización para obtener una correcta coordinación que se direcciona al alcance de los objetivos. También se detectó que no cuenta con una visión y misión que describa la razón de ser de la empresa y hacia dónde quiere ir, en esta investigación se realizan propuestas de objetivos que ayuden con el crecimiento de la empresa de manera continua. También se propone perfil de cargos y manual de funciones que especifique las tareas y relaciones con otros departamentos establecidos de manera adecuada, con el fin de agilizar tareas, optimizar tiempos y evitar duplicidad de funciones que causen conflicto y desorganización dentro de la empresa.

Las implementaciones propuestas se plantean en función de las carencias de estructura organizacional detectada mediante la actual investigación, se utiliza investigación cualitativa, ayudada por métodos del cuestionario y la observación para entender la situación real de la empresa y así poder justificar mi propuesta

Con justificación en base a la situación actual de la empresa Andynet se llegó a la conclusión de desarrollar una estructura organizacional con el objetivo de resolver los conflictos de organización y desmotivación que se encuentra estancada la empresa, la misma que le impide su crecimiento. Se presenta la propuesta de la estructura organizacional para la empresa de la actual investigación, con el objetivo de incrementar su rentabilidad y alcanzar sus metas



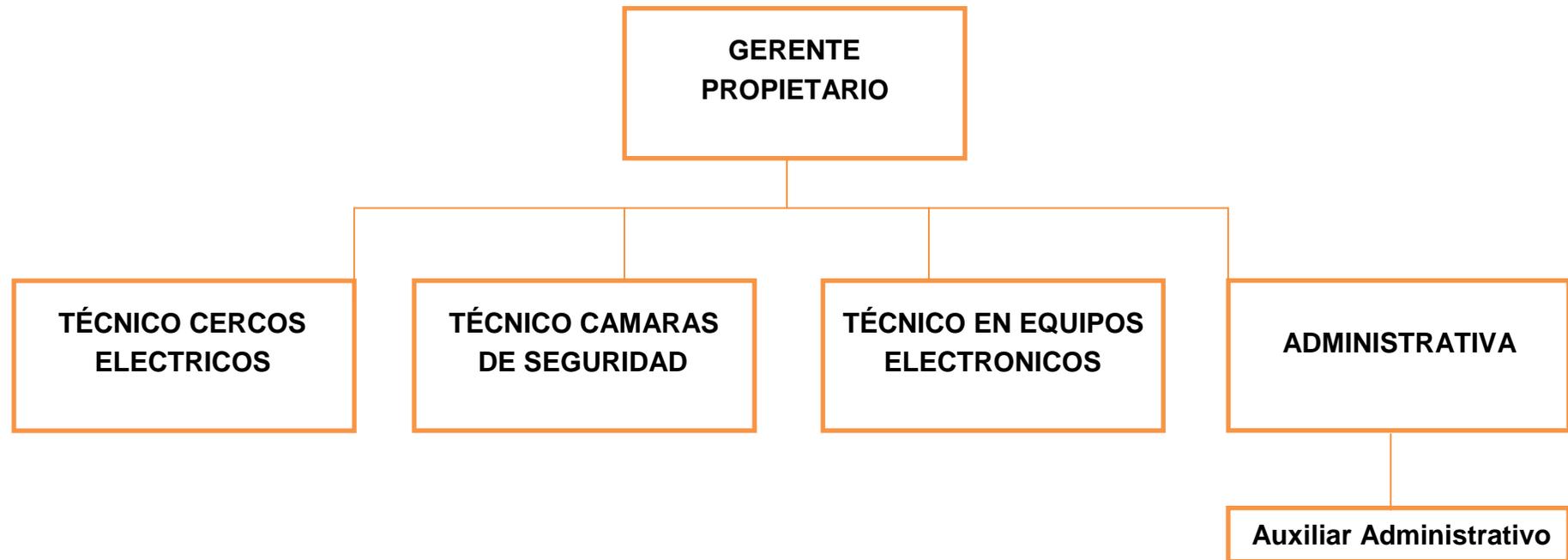
**ORGANIGRAMA 2017**

**FECHA:**

**20 /11/ 2016**

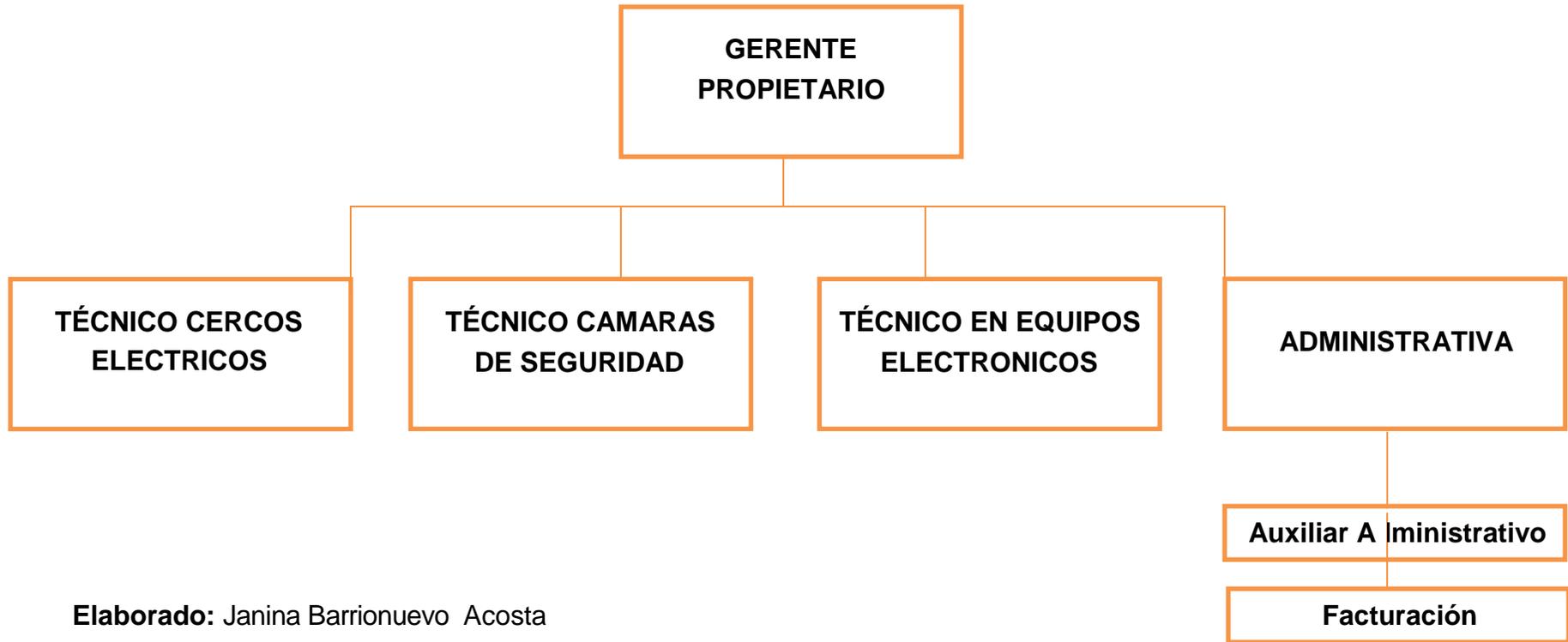
**PÁGINA**

**1 de 1**



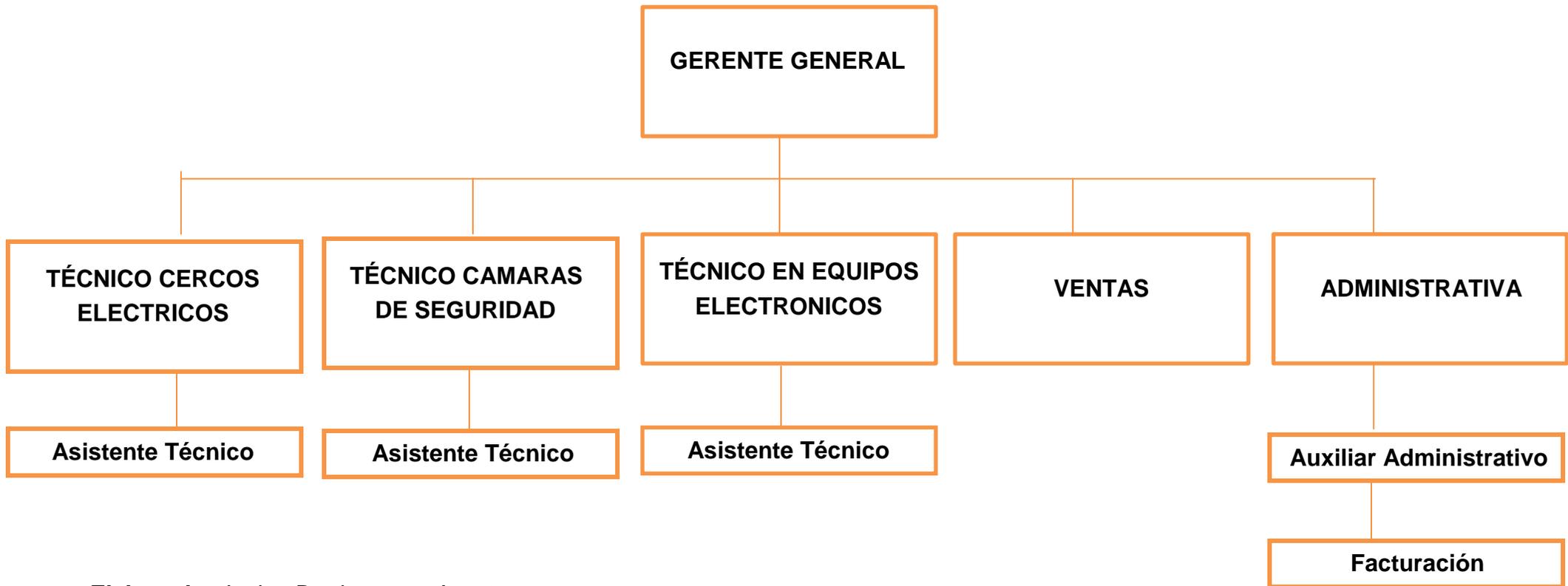
**Elaborado:** Janina Barrionuevo Acosta

	<b>ORGANIGRAMA 2018</b>	<b>FECHA:</b>	<b>20 /11/ 2016</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>1 de 1</b>



**Elaborado:** Janina Barrionuevo Acosta

	<b>ORGANIGRAMA 2019</b>	<b>FECHA:</b>	<b>20 /11/ 2016</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>1 de 1</b>



**Elaborado:** Janina Barrionuevo Acosta

### Descripción de la razón social:

- ANDYNET Tecnología
- Se constituyó el 25 de Julio del 2013
- La empresa está conformada por 3 accionistas

### Logotipo y mascota:



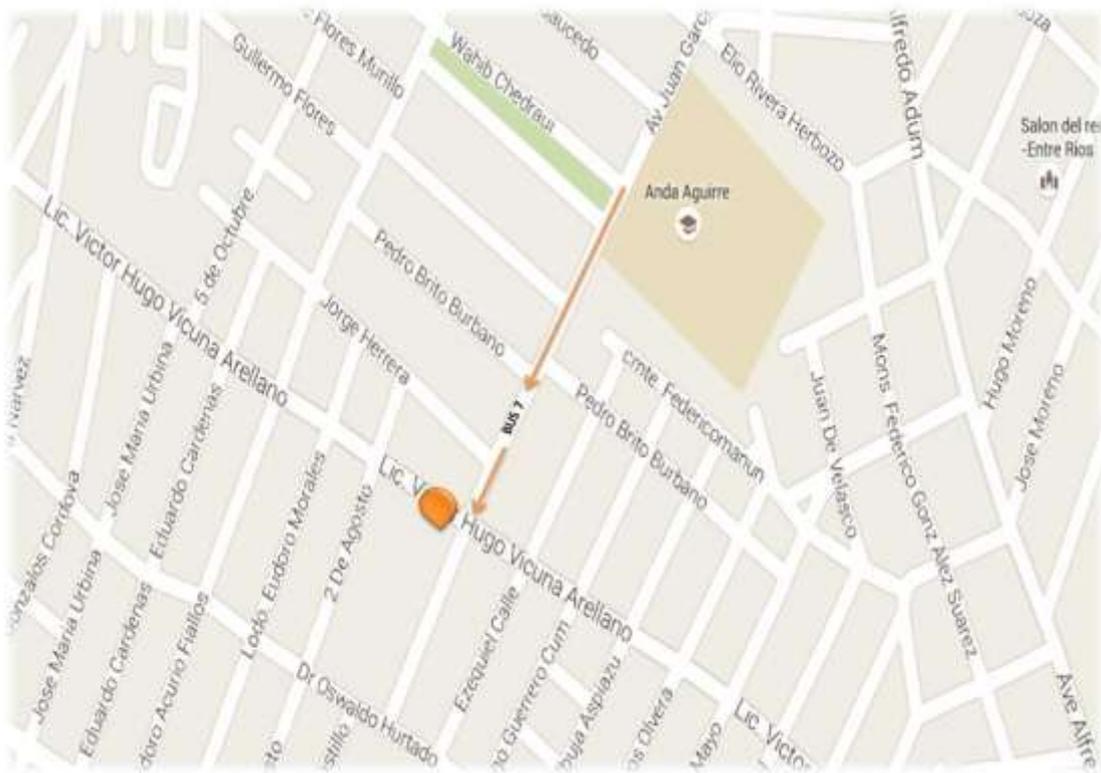
### Slogan:

Soluciones para tu mundo digital.

### Localización:

- Dirección: **Avda. León Febres Cordero y Juan García Legarda.**
- Teléfonos: **0995971763- 0989461809**
- Red social: **Facebook Andynet - [www.facebook.com/andynet.seguridad](http://www.facebook.com/andynet.seguridad)**
- Correo electrónico: **[adm.andynet@gmail.com](mailto:adm.andynet@gmail.com)**

## GRAFICO # 10



**Fuente:** Andynet

**Elaborado:** Janina Barrionuevo

## MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DEL CARGO

 Soluciones para tu Mundo Digital	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Versión:</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>24/11/ 2016</b>
		<b>Página 1 de 9</b>	

### ADMINISTRADOR PROPIETARIO

#### I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

##### Objetivo

**Desarrollar las habilidades directivas basadas en la ética y la responsabilidad social, que permitan integrar y coordinar el equipo de trabajo de la empresa ANDYNET, para favorecer el crecimiento de sus representantes y de la organización.**

##### Responsable

**Administrador propietario**

##### Funciones

**Llevar control de ingresos y egresos.**

**Contratación de Proveedores.**

**Realizar compras de artículos electrónicos.**

**Llevar control de rol de pagos y elaboración de contratos laborales.**

**Realizar declaración de Impuestos (liquidación de IVA, Imp.**

**Sociedades, IRPF).**

**Otras tareas acordes al puesto.**

#### II. REQUISITOS PARA EL PUESTO

##### Perfil

Formación Académica: **Profesional de tercer nivel en Ingeniería**

**Comercial, o carreras afines.**

Experiencia: **Mínimo 3 años de experiencia como administrativa o cargos similares.**

Edad: **Desde 28 en adelante**

Sexo: **indistinto**

Estado civil: **indistinto**



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y  
FUNCIONES**

**Versión: 01**

**Fecha: 24/11/ 2016**

**Página 2 de 9**

**Conocimientos**

**Conocimientos contables y tributarios.**

**Capacidad comercial y orientación al cliente, así como orientación a resultados.**

**Conocimiento de Paquete Office, correo electrónico, navegación internet y CRM.**

**Habilidades:**

**Liderazgo**

**Iniciativa**

**Creatividad**

**Responsabilidad**

**Capacidad de organización y sentido de pertinencia**

**Capacidad para la gestión de manejo de personal**

**Capacidad de planificación y organización**

**Capacidad de contacto y persuasión**

**Excelentes relaciones personales**

**Capacidad para tomar decisiones**

**Facilidad para el trabajo en equipo**

## **AUXILIAR ADMINISTRATIVA**

### **I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

#### **Objetivo**

**Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la empresa y verificar su adecuada contabilización.**

#### **Responsable**

**Administrador propietario**

#### **Funciones**

**Atención al cliente.**

**Facturación.**

**Archivo de documentos.**

**Gestión de cobros y pagos.**

**Realización de contratos de servicios de internet.**

**Actualización de registros y almacenamiento de información.**

**Fotocopiado.**

**Atender el Teléfono.**

**Encargarse del Correo.**

**Otras tareas acordes al puesto.**

### **II. REQUISITOS PARA EL PUESTO**

#### **Perfil**

**Formación Académica: Egresado o Titulación de Tercer Nivel en carreras administrativas**

**Experiencia: Mínimo 1 años de experiencia como auxiliar administrativa o cargos similares.**

**Edad: Tener entre 20 años en adelante**

**Sexo: indistinto**

**Estado civil: indistinto**

 **Conocimientos**

**Conocimiento de Paquete Office, correo electrónico, navegación internet.**

**Conocimientos actualizados contabilidad y tributaria**

**Manejo de herramientas de oficina.**

 **Habilidades:**

**Iniciativa**

**Creatividad**

**Responsabilidad**

**Capacidad de organización y sentido de pertinencia**

**Facilidad para el trabajo en equipo**

**Competencias comunicacionales, interpersonales intrapersonales y de gestión.**

**Trabajo en equipo**

**Prudencia y pro actividad.**

**Orientación al servicio**

**(Liquidación de IVA, Imp. Sociedades, IRPF).**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Versión:</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>24/11/ 2016</b>
		<b>Página 4 de 9</b>	

## **TÉCNICO**

### I. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

#### Objetivo

**Capacidad para concebir, desarrollar y mantener sistemas, servicios y aplicaciones informáticas empleando los métodos de la ingeniería del software como instrumento para el aseguramiento de su calidad.**

#### Responsable

**Administrado propietario**

#### Funciones

Instalaciones de internet

Brindar Soporte Técnico a domicilio (servicio de internet)

Instalación y mantenimiento de cercos eléctricos

Instalación y mantenimiento de cámaras de seguridad

Servicio Técnico de artículos electrónicos

### I. REQUISITOS PARA EL PUESTO

#### Conocimientos

**Manejo de computadoras al 100%**

**Conocer las partes de la computadora (Software, Hardware)**

**Enlaces PTP (punto a punto)**

**Enlaces PMP (punto multipunto)**

**Cableado Estructurado**

**Conocimiento de electricidad en baja tensión**

**Conocimientos en Seguridad electrónica (Cercos eléctricos, alarmas, cámaras de seguridad)**

 Habilidades:

**Detectar averías**

**Iniciativa**

**Creatividad**

**Responsabilidad**

**Capacidad de reacción**

**Trabajo en equipo**

**Prudencia y pro actividad**

**No tener miedo a las alturas**

## AUXILIAR TÉCNICO

### II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

#### Objetivo

**Capacidad para concebir, desarrollar y mantener sistemas, servicios y aplicaciones informáticas empleando los métodos de la ingeniería del software como instrumento para de su el aseguramiento calidad.**

#### Responsable

**Técnico**

#### Funciones

**Instalaciones de internet**

**Brindar Soporte Técnico a domicilio (servicio de internet)**

**Mantenimiento de Cercos eléctricos**

**Instalación de cámaras de seguridad**

**Servicio Técnico de artículos electrónicos.**

### III. REQUISITOS PARA EL PUESTO

#### Perfil

Formación Académica: **Egresado de Tercer Nivel en Ingeniería informática.**

Experiencia: **Mínimo 1 años de experiencia como informático o cargos similares.**

Edad: **Tener entre 20 años en adelante**

Sexo: **indistinto**

Estado civil: **indistinto**

#### Conocimientos

**Manejo de computadoras al 100%**

**Conocer las partes de la computadora (Software, Hardware)**

**Enlaces PTP (punto a punto)**

**Enlaces PMP (punto multipunto)**

**Cableado Estructurado**

**Conocimiento de electricidad en baja tención**

**Conocimientos en Seguridad electrónica (Cercos eléctricos, alarmas, cámaras de seguridad)**

 **Habilidades:**

**Detectar averías**

**Iniciativa**

**Creatividad**

**Responsabilidad**

**Capacidad de reacción**

**Trabajo en equipo**

**Prudencia y pro actividad**

**No tener miedo a las alturas**

**Sentido de cooperación**

			
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Versión:</b>	<b>01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>24/11/ 2016</b>
		<b>Página 6 de 9</b>	

## ATENCIÓN AL CLIENTE

### IV. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

#### Objetivo

**Desarrollar las habilidades directivas basadas en la ética y la responsabilidad social, que permitan integrar y coordinar el equipo de trabajo de la empresa ANDYNET, para favorecer el crecimiento de sus representantes y de la organización.**

#### Responsable

Auxiliar Administrativo

#### Funciones

Dar información a los clientes acerca de:

**Instalaciones de internet**

**Mantenimiento de Cercos eléctricos**

**Instalación de cámaras de seguridad**

**Servicio Técnico de artículos electrónicos.**

### V. REQUISITOS PARA EL PUESTO

#### Perfil

Formación Académica: **Egresado de Tercer Nivel en Ingeniería comercial, cpa o carreras afines**

Experiencia: **Mínimo 1 años de experiencia en atención al cliente.**

Edad: **Tener entre 20 años en adelante**

Sexo: **indistinto**

Estado civil: **indistinto**

## BIBLIGRAFIA

- Brito, B. A. (MAYO de 2010). <http://www.unexpo.edu.ve/principal/>. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/disenomodelo-organizacional-empresa-ceta-c-a/disenomodelo-organizacional-empresa-ceta-c-a.pdf>
- CARO, R. E. (Noviembre de 2015). Obtenido de <http://www.administracionmoderna.com/2012/01/disenomodelo-organizacional.html>
- Domínguez Rivera, N. D. (JUNIO de 2013). *REPOSITORIO DIGITAL UPSE*. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/955>
- (2007). *ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS*. Málaga: EDITORIAL VÉRTICE.
- FINCOWSKY, E. B. (s.f.). *ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS*. MEXICO: MC GRAW HILL.
- MANSILLA, D. R. (1996). *GESTIÓN ORGANIZACIONAL*. PLAZA Y VALDEZ EDITORES.
- Mariano, B. (2007). Desempeno Organizacional: Mejora, Creacion E Incubacion De Nuevas Organizaciones. En 1. Mintzberg. H, *Desempeno Organizacional: Mejora, Creacion E Incubacion De Nuevas Organizaciones* (pág. 80). Indiana: Global Business Press.
- Richard, D. (2007). *Administración Teoría y Diseño Organizacional*. Thompson 2 10° Edición.
- Rivera, F. A. (NOVIEMBRE de 2013). *REPOSITORIO DIGITAL UPSE*. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1183/1/DISE%20ORGANIZACIONAL%20PARA%20LA%20EMPRESA%20OPERADORA%20DE%20TURISMO%20CAROL%20TOUR%20S.A%20DEL%20CANT%2093N%20SALINAS%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%20A%20C3%2091O%20202013.pdf>

## ANEXOS

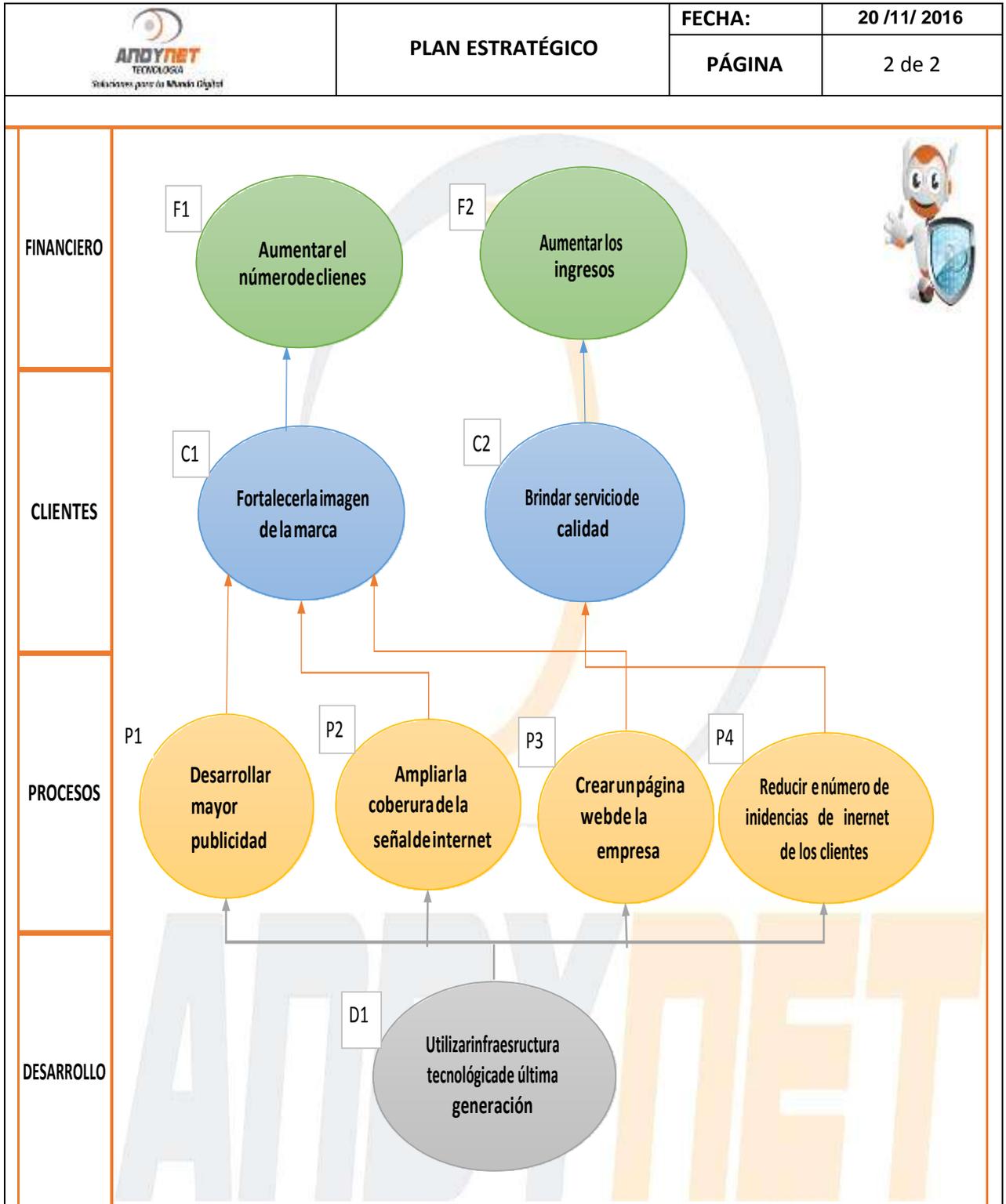
### ANEXO # 1

#### ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO

	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>FECHA:</b>	<b>20 /11/ 2016</b>
		<b>PÁGINA</b>	1 de 2
<p><b>MISIÓN</b></p> <p>Proporcionar servicios y soluciones para el mundo digital de nuestros clientes, compartiendo conocimiento acerca del uso de artículos electrónicos y contribuyendo con la evolución de la sociedad.</p> <p><b>VISIÓN</b></p> <p>Ser una empresa referente de tecnología y servicio de calidad, que cuenta con profesionales vanguardistas que caminan con el cambio de la tecnología ayudando a los clientes a identificar sus necesidades tecnológicas de manera ética y satisfactoria.</p>			

ANEXO # 2

MAPA ESTRATÉGICO DE “ANDYNET”



ANEXO # 3

SOLICITUD GERENTE DE EMPRESA

Milagro 21 de Noviembre del 2016

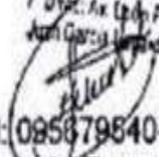
Yo, **ASPORAAT EDWIN** con CI **095679540-5** Gerente General de la empresa **ANDYNET** ubicada en la ciudadela Lotización Tatiana avenida León Febres Cordero y Juan García Legarda.

Nos place concederle a la Srta. **BARRIONUEVO ACOSTA JANINA SILVANA** C.I **092418799-0** , estudiante Egresada de la **Universidad Estatal de Milagro** en la especialidad de **Ingeniería Comercial**, el permiso y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que les permitan desarrollar su proyecto de trabajo de fin de carrera.

La estudiante antes mencionada ha decidido visitar las instalaciones para obtener información que les permitan completar su Proyecto de Grado.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima, y nuestro apoyo como Empresa Comercial.

Atentamente,

**Andynet**  
Telf: 0989461809 - 0955971762  
/ Dir. Av. León Febres Cordero y  
Juan García Legarda - Canton Milagro  
  
CI: 095679540-5  
Gerente General  
ANDYNET



## ANEXO # 4

### CUESTIONARIO

**Objetivo:** El motivo de realizar un cuestionario es para aportar valor a la investigación de Tesis cuyo fin es realizar un Diagnostico Organizacional interno de la Empresa Andynet. Toda información brindada a este cuestionario se usará de manera confidencial.

Cargo: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Seleccione con una X la respuesta que le parezca correcta dependiendo la pregunta.

#### OBJETIVO

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1. ¿Conoce la misión de Andynet?  | (si) (no) (no sabe) |
| 2. ¿Conoce la visión de Andynet?  | (si) (no) (no sabe) |
| 3. ¿Se le explico la filosofía que sigue Andynet?                                 | (si) (no) (no sabe) |
| 4. ¿Considera que las actividades diarias ayudan a lograr el objetivo de Andynet? | (si) (no) (no sabe) |

#### ORGANIZACIÓN

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1. Las funciones que realiza son afines a su puesto       | (si) (no) (no sabe) |
| 2. La división de las tareas son adecuadas                | (si) (no) (no sabe) |
| 3. Su cargo ayuda a que desarrolle sus habilidades        | (si) (no) (no sabe) |
| 4. El personal con el que cuenta la empresa es suficiente | (si) (no) (no sabe) |

#### RELACIONES

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1. La comunicación entre su jefe y usted es constante | (si) (no) (no sabe) |
| 2. Recibe capacitaciones por parte de la empresa      | (si) (no) (no sabe) |
| 3. El clima laborales adecuado                        | (si) (no) (no sabe) |
| 4. Se trabaja en equipo en la Andynet                 | (si) (no) (no sabe) |

#### COMPENSACIÓN

- |  |                     |
|--|---------------------|
| 1. Obtengo reconocimiento por parte de mis jefes       | (si) (no) (no sabe) |
| 2. Andynet premia los trabajos satisfactorios          | (si) (no) (no sabe) |
| 3. Andynet brinda incentivos para motivar su desempeño | (si) (no) (no sabe) |
| 4. He recibido elogios por un esfuerzo adicional       | (si) (no) (no sabe) |

#### TECNOLOGÍA

- |  |                     |
|--|---------------------|
| 1. Andynet está a la vanguardia de los cambios tecnológicos                  | (si) (no) (no sabe) |
| 2. La tecnología ayuda con la rentabilidad de Andynet                        | (si) (no) (no sabe) |
| 3. En mi puesto de trabajo es indispensable el uso de la tecnología          | (si) (no) (no sabe) |
| 4. La tecnología brindada por Andynet es suficiente para ejecutar mi trabajo | (si) (no) (no s     |

**CUADRO # 2**

<b>MATRIZ DE PROBLEMA</b>		
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>CAUSA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
DESORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL	ADMINISTRACIÓN EMPIRICA	DISEÑAR UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, que permita definir cómo se va a ordenar, desde establecer una cadena de mando, conocer su organigrama y departamentos que ayuden a precisar sus actividades con el propósito de brindar un servicio de manera ordenada, con su respectivo control para lograr que se cumplan sus metas.
<b>PROBLEMA ESPECIFICO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>
NO CUENTAN CON UN ORGANIGRAMA	FALTA DE ORGANIZACIÓN	ELABORAR UN ORGANIGRAMA QUE MUESTRE DE MANERA GRAFICA LOS ROLES JERÁRQUICOS Y FUNCIONALES DE LA EMPRESA.
NO EXISTE DISEÑO DE PUESTOS	FALTA DE MANUAL DE FUNCIONES	DISEÑAR UN MANUAL DE FUNCIONES QUE PERMITA ESTABLECER TAREAS ACORDE A LAS FUNCIONES.
NO CUENTAN CON OBJETIVOS	FALTA DE MISIÓN, VISIÓN	ESTABLECER OBJETIVOS QUE PERMITAN EL LOGRO DE LAS METAS EMPRESARIALES.

**CUADRO # 3**

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES					
Actividades	Administrador Propietario	Auxiliar Administrativo	Atención al cliente	Técnico	Auxiliar Técnico
Información al cliente	X	X	X		
Información de precios del servicio	X	X	X		
Proformas de servicios cercos, cámaras, internet		X	X		
Compra a proveedores		X	X		
Call center, redes sociales, email		X	X		
Declaraciones IVA mensual			X		
Declaraciones RENTA anual			X		
Facturación	X	X	X		
Inventario			X		
Control caja diario			X		
Depósitos bancarios	X	X	X		
Soporte técnico a domicilio				X	X
Soporte técnico en oficina				X	X
Instalación cercos eléctricos	X			X	X
Instalación cámaras de seguridad				X	X
Conductor	X			X	X
Mantenimiento de infraestructura	X				
Pago a proveedores		X	X		
Pago de roles			X		
Limpieza de mobiliario y local			X		
Mantenimiento del vehículo	X				

ANEXO # 5  
FOTOS DE LA EMPRESA





