



**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 EN LA EMPRESA
MEGACOM S.A. EN EL CANTÓN NARANJITO**

AUTOR (A) ALEX JAVIER GARCÍA RODRÍGUEZ.

TUTOR: ING. EDUARDO ESPINOZA SOLÍS M.A.E

MILAGRO, 6 DE DICIEMBRE DE 2016

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 en la empresa MEGACOM S.A. en el cantón Naranjito** presentado por el estudiante Alex Javier García Rodríguez para optar al título de **Ingeniero Comercial**.

Milagro, a los 8 días del mes de Enero del 2017.


Firma del tutor

Ing. Eduardo Espinoza Solís M.A.E

Cédula: 0922663638

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, principalmente a Dios, porque es el ser que me ha permitido llegar hasta aquí y cumplir con uno de mis logros.

A mis padres, por haberme ayudado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación que día a día me dan y que esto me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis hermanos por su constante ayuda en cada una de las labores encomendadas para la realización de este proyecto.

Y a mi novia Denisse Fernández por ser uno de los pilares fundamentales en mi vida.

ALEX JAVIER GARCÍA RODRÍGUEZ

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo, como primordial a Dios ya que sin él no sería factible todo lo que sucede a nuestro alrededor.

A mis padres por el apoyo incondicional brindado desde el inicio de mi carrera universitaria, hasta ahora ya casi la culminación de la misma. Muchas gracias padres por inculcar en mí los valores fundamentales para poder así lograr mis objetivos.

A todas las personas que fueron participes de la realización de este proyecto, gracias por cada uno de sus valiosos aportes que de una u otra manera fueron muy satisfactorios para la culminación de mi trabajo.

A mis maestros de la Universidad ya que con su valiosa labor de docentes impartieron muchos conocimientos, que me permitirán desarrollarme de una mejor manera en el ámbito profesional.

ALEX JAVIER GARCÍA RODRÍGUEZ

CESION DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero
Fabricio Guevara Viejo, MAE.
Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la cesión de derecho del autor del trabajo practico de examen de grado o de fin de carrera de carácter completivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi título de tercer nivel, cuyo tema fue **Desarrollo de una estructura organizacional en la empresa MEGACOM S.A. en el cantón Naranjito** y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 6 de Diciembre del 2016

Firma:



Nombre: Alex Javier García Rodríguez

CI: 091906766-0

ÍNDICE

CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Delimitación.....	3
1.2. Objetivos	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
CAPITULO II	4
MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL	4
2.1 Marco teórico y referencial	4
2.1.1 Importancia del Diseño organizacional.....	6
2.1.2 Características del Diseño organizacional.....	7
2.1.3 Ventajas del diseño organizacional.....	8
Especialización.....	8
Eficiencia y productividad.....	8
Falta de trabajo en equipo.....	8
Control de supervisión difícil.....	9
2.1.4 Modelos del diseño organizacional.....	9
2.1.5 Elementos del diseño organizacional.....	10
2.1.5.1 Análisis organizacional.....	10
2.1.5.1.1 Análisis Externo.....	11
2.1.5.1.2 Análisis Interno.....	11
2.1.5.2 Dirección estratégica.....	11
2.1.5.1.1 Misión.....	12
2.1.5.1.2 Visión.....	12
2.1.5.1.3 Objetivos.....	12
2.1.5.1.4 Metas.....	12
2.1.6 Gestión de las necesidades.....	12
2.1.6.1 Productos o servicios.....	13
2.1.6.2 Clientes y Proveedores.....	13
2.2 Marco Metodológico	13
2.3 Población y muestra	13
2.4 Métodos y Técnicas	13

Técnicas de investigación	14
2.5 Resultados.....	15
CAPITULO III.....	16
PROPUESTA.....	16
3.1 Descripción de la propuesta.....	16
3.1.1 Desarrollo de la propuesta	16
Edad: 25 años en adelante.....	25
Sexo: Indistinto.....	25
Edad: 18 a 25 años.....	27
Sexo: Indistinto.....	27
3.2 Conclusiones.....	31
3.3 Recomendaciones.....	32
Resultado pregunta 1	37
Resultado pregunta 2	38
Resultado pregunta 3	39
Resultado pregunta 4	40
Resultado pregunta 5.....	41
Resultado pregunta 6.....	42
Resultado pregunta 7	43

INDICE DE CUADRO
ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO 1	
Funciones que cumple el personal en la actualidad-----	18
CUADRO 2	
Análisis FODA -----	20
CUADRO 3	
Función del cargo: gerencia-----	21
CUADRO 4	
Función del cargo: asistente de gerencia-----	24
CUADRO 5	
Manual de funciones de jefe venta -----	26
CUADRO 6	
Manual de funciones de asistentes de venta -----	28
CUADRO 7	
Manual de funciones del jefe de operadores _____	29
CUADRO 8	
Manual de funciones de operadores-----	31

ÍNDICE DE FIGURA

FIGURA 1

Organigrama actual de la empresa MEGACOM----- 17

FIGURA 2

Organigrama estructural PROPUESTO----- 21

RESUMEN

El estudio está enfocado al desarrollo de una estructura organizacional en la empresa MEGACOM S.A., la misma que desde hace más de seis meses presenta una baja productividad, puesto que el personal no cuenta con un manual de funciones donde conozcan cuáles son sus tareas y responsabilidades, a esto se suma que la organización no tiene definida su filosofía corporativa por lo tanto el talento humano desconoce la razón de ser de esta empresa y cuáles son sus objetivos a futuro a cumplirse, motivo por el cual se desarrolló este trabajo, el mismo que está fundamentado teóricamente a través de fuentes primarias y secundarias. También se utilizó la investigación descriptiva, los métodos inductivo y deductivo, diseño metodológico que permitió una mejor comprensión del trabajo, la técnica utilizada fue la encuesta, la misma que sirvió para recolectar información veraz sobre la problemática planteada, lo cual justifico la propuesta de desarrollo de una estructura organizacional en la empresa MEGACOM S.A. en el cantón Naranjito.

Palabras claves: Estructura organizacional, Manual, Filosofía corporativa, Talento Humano.

ABSTRACT

The study is focused on the development of an organizational structure in the company MEGACOM SA, the same that for more than six months has a low productivity, since the staff does not have a manual of functions where they know what their tasks and responsibilities, To this it is added that the organization has not defined its corporate philosophy therefore the human talent does not know the *raison d'être* of this company and what are its future objectives to be fulfilled, reason for which this work was developed, the same one that is Based theoretically through primary and secondary sources. We also used descriptive research, inductive and deductive methods, methodological design that allowed a better understanding of the work, the technique used was the survey, which served to collect truthful information on the problem raised, which justifies the development proposal Of an organizational structure in the company MEGACOM SA In the canton Naranjito.

Key words: Organizational Structure, Manual, Corporate Philosophy, Human Talent.

INTRODUCCIÓN

La globalización en la administración y la economía, es significativa para cada organización, con la implementación de medidas para que podamos afrontar cambios continuos de manera que podamos ser competitivos ya sea en la aplicación de nuevas tecnologías y sobre todo en la generación de empleos donde depende de cada una de las políticas de calidad que son manejadas en las empresas del sector nacional.

Como uno de los mayores tropiezos que se suelen encontrar en las organizaciones es sobre el diseño organizacional. Es por esta razón, que es fundamental hacer esfuerzos que conducen a la construcción de estructura que en una mejor forma se amolde a los propósitos de la entidad. Es por eso, de esta manera cada organización está representada por características que pueden permitir determinar una estructura coherente con los requisitos necesarios para las funciones y procesos organizacionales.

Las actividades que son desarrolladas ya sea en la ejecución como la operación de las funciones deberán ser programadas, controladas y coordinadas por algún ente administrativo el cual garantice su objetivo, como consecuencia, esta estructura organizativa que sea diseñada por la gestión será de gran importancia en los términos de logros de esas metas. Teniendo en cuenta todo lo anterior, y una vez que se detectó esta necesidad dentro de la empresa MEGACOM se realiza una propuesta del diseño de una estructura organizacional la cual contenga muchos parámetros que son acorde a los procesos y necesidades de la empresa.

La metodología que se va utilizar es el análisis y la observación de las encuestas que fueron elaboradas y se aplicaron para obtener información. También, es tomada en cuenta la información que es obtenida por medio de estructuras que son aplicadas en las empresas de características similares para poder orientar la información que es obtenida de una manera eficiente. Como el resultado del presente trabajo de investigación se deja un soporte práctico del ejercicio profesional del administrador y sobre todo un aporte para la empresa que es objeto de estudio,

donde quienes evaluarán los resultados de la investigación con la finalidad de implementar la infraestructura.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

MEGACOM S.A. es una empresa que se forma en el Cantón Naranjito en el año 2009, que brinda sus servicios como proveedor de internet, que desde hace 6 meses tiene problemas en funcionamiento administrativo, este problema es originado debido a la falta de una estructura organizacional dentro de la empresa MEGACOM S.A.

El desarrollo de este estudio busca la mejora continua en la empresa MEGACOM S.A., la cual que se dedica a ofrecer servicios de internet bajo una misma red de negocios con mayor productividad, soluciones comerciales y técnicas.

Dentro del trabajo investigativo se evidenció que la empresa carece de direccionamiento estratégico en los colaboradores de la entidad, puesto que se manejan las operaciones administrativas de forma empírica, por lo tanto, no se determina claramente cuáles son las jerarquías y las responsabilidades de los miembros de la organización. Además los mismos carecen de criterios y conceptos administrativos que logren aplicar a la organización.

Al continuar con lo antes mencionado, la entidad puede mostrar debilidades internas, que en una parte esta puede influir en la falta de compromiso por parte de los trabajadores, fallas dentro de la comunicación, desorden de los procesos, y sobre todo la falta de sentido de pertenencia.

Desde el punto de vista práctico, el presente estudio se justifica porque se considera como viable el trabajo investigativo, puesto que se busca establecer las soluciones más acertadas ante la problemática planteada.

1.1.1 Delimitación

Espacial: Cantón Naranjito

Temporal: El trabajo de investigación se lo realizo en los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2016.

Demográfica: Empleados de la organización.

Temática: Organización y estructura organizacional.

1.2. Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar una estructura organizacional para la empresa MEGACOM S.A. mediante la observación y análisis externo e interno de la misma para fortalecer las gestiones internas y externas de la organización.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico interno y externo, a través del FODA para poder conocer cuál es la situación actual de la empresa MEGACOM.
- Fortalecer la imagen de la empresa a través de la elaboración de la filosofía corporativa para potencializar las actividades organizacionales.
- Optimizar las gestiones internas y externas a través de la elaboración de un manual de funciones.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

2.1 Marco teórico y referencial

Diseño organizacional es la distribución formal de los empleos dentro de una organización. Cuando los gerentes desarrollan o cambian la estructura, participan en el diseño organizacional, proceso que involucra decisiones sobre seis elementos clave: especialización de trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización, y formalización. (Robbins, 2012, pág. 43)

Según Labrada (2012) menciona que: La solución que se ofrece responde a la necesidad de contar con una herramienta que permita la introducción de formas organizativas complementadas con el enfoque estratégico, de procesos y competencias teniendo en cuenta la integración con los sistemas y tecnologías de la información, en el marco del estricto cumplimiento de las regulaciones legales. pág. 201

El diseño organizacional es considerado como herramienta muy importante en la vida de las organizaciones, ya que mediante esto nos permite la creación de organizaciones, dinámicas, flexibles e innovadoras, que sean capaces de poder adaptarse a los siempre cambios de entornos, ya que se clasifican y se describen, estas se encargan de la organización de los trabajos, distribuir de manera correcta los recursos, siendo óptimo el cumplimiento de los objetivos.

Según Darío Rodríguez Mansilla (2012) menciona que: Vivimos en una sociedad que ha sido calificada de organizacional. Este apelativo hace referencia a la enorme difusión alcanzada por las organizaciones en la sociedad moderna. En efecto, si nos detenemos a examinar un día en la vida de cualquier ser humano contemporáneo, podemos ver lo que despierta gracias a un despertador que ha sido confeccionado, distribuido y vendido por distintas organizaciones. Pág. 19

El diseño de una estructura organizacional podría ser una de las actividades más complejas de la administración. La importancia de su función en la competitividad de

la organización prácticamente garantiza que los administradores que comprendan el diseño organizacional, y sean hábiles en él, tendrán mayores oportunidades de crecimiento en su organización. (Black, 2012, pág. 262).

Las organizaciones modernas tienen que adaptarse a la creación de una organización, ya que mediante esta técnica o elemento importante de la administración, nos es posible identificar los roles o actividades de cada elemento dentro de la organización, siendo la distribución de sus respectivas funciones dependiendo sus conocimientos.

En la fase de organizar, es importante que participen todos los trabajadores de la empresa, con la finalidad de que todos ellos comprendan el interés de la alta dirección en su involucramiento. Por lo cual esta fase consiste en organizar a los trabajadores y directivos en comités y subcomités, con la finalidad de que puedan desarrollar el proceso del diseño organizacional. (Latina, 2012, pág. 334).

Uno de los principales ingredientes en la administración de una empresa es la creación de un diseño organizacional para vincular los diversos elementos que comprenden a la organización. Hay una amplia gama de alternativas que los gerentes o administradores en una organización determinada podrían elegir para su diseño. (Griffin, 2013, pág. 376).

Podemos definir organización como parte importante dentro de cualquier entidad o empresa, ya que poder identificar las actividades o tareas y poderlas encomendar al personal que la compone hace más fácil la identificación de la empresa y el encaminamiento hacia alcanzar los óptimos resultados.

El diseño permite a las organizaciones generar estructuras y procesos nuevos, en función de las exigencias del contexto y de las estrategias. En consecuencia, implica la forma en que se administraran las transiciones de las organizaciones para pasar de los estados actuales a los futuros. (Jose, 2014, pág. 38).

Si tenemos una empresa totalmente estructurada donde se identifique tantos los puestos gerenciales, administrativos y operadores, esto hará que la empresa tenga un realce dentro de la competencia, ya que no es una pequeña empresa que carece de visiones o incrementar su propuesta a largo tiempo.

2.1.1 Importancia del Diseño organizacional

La teoría de Luhman ha hecho posible comprender la organización como un sistema de decisiones. Esto resulta de peculiar importancia en la definición del devenir organizacional, las premisas de decisión que generan las posibilidades que abren o cierran al decidir organizacional. El entono de la organización es el medio al cual la organización está adaptada. (Mansilla, 2014, pág. 69).

Según Valdez (2013) menciona que: Un asunto de suma importancia es esclarecer, para el diseño organizacional, es el de identificar los tipos de problemas clave que la organización debería estar creciendo oportuna y acertadamente para asegurar el mejor desempeño competitivo y estratégico. Esa configuración de problemas de algún modo serviría para identificar las características preferibles en un sistema decisorio para la organización y esas características, a su vez, podrían ser mejor aseguradas por algún tipo particular de estructura organizacional. Pág. 324

El diseño organizacional es de gran importancia, ya que la conforma un conjunto de medios que son manejados por la organización, con la finalidad de poder realizar dividir el trabajo en varias funciones para poder alcanzar r la coordinación de las mismas.

Cuando existe un diseño organizacional pobre, y las actividades productivas no están relacionadas con unos propósitos y unos objetivos, y cuando las actividades humanas no correspondan en su totalidad a los procesos básicos de la organización, podríamos asimilar la situación de una actividad alineada, en la que el trabajador no conoce lo que hace o las tareas que realiza no tienen ningún sentido para él. (Torres, 2014, pág. 23).

Freeman (2014) indica que: En años recientes, los gerentes de muchas organizaciones estadounidenses han practicado un tipo de proceso de diseño organizacional que concede enorme importancia a las condiciones del entorno de sus organizaciones. Este tipo de toma de decisiones se conoce, en general con el nombre de reestructuración. En la actualidad, la reestructuración o para ser más descriptivos, una reducción de tamaño. Pág. 359.

El poder aplicar a las empresas el diseño de una estructura organizacional, es considerado como un reto para las personas que logran encontrarse en la dirección, por decir ya sea el estar calificado profesionalmente como poder reconocer la necesidad al cambio. Se crea la necesidad de planear y ejecutar un diseño organizacional rápido, eficaz y eficiente, logrando así la excelencia de las organizaciones.

2.1.2 Características del Diseño organizacional

Daft Rower (2012) indica que: El diseño organizacional debe reunir y compatibilizar cuatro características principales: diferenciación, formalización, centralización e integración en las diversas empresas, cada una de estas características varía enormemente originando diseños organizacionales heterogéneos, razón por la cual no existen dos empresas, instituciones o entidades con diseños iguales. Pág.34

El poder aplicar en las empresas el diseño organizacional, se transforma en un reto para los involucrados en la misma dirección, es decir, ya sea reparado a nivel profesional como reconocer la necesidad del cambio. Se convierte en necesidad el planteamiento y la ejecución de una estructura organizacional con coherencia, rapidez y calidad, con la finalidad de poder lograr una excelencia dentro de las organizaciones, y sobre toso que pueda existir flexibilidad entre en la realización de los cambios que son necesarios para el entorno que se labora dentro de la organización.

Por lo cual que sin dejar de aprovechar y buscar todas las oportunidades que se puedan ofrecer en el medio y que al poder contar con los procesos y estrategias adecuadas los cuales permitan a la organización pueda ejecutar las planificaciones que fueron realizadas, donde se pueda mantener en el mercado el cual se desarrolla y crece como ventaja competitiva.

Podemos decir que es de gran necesidad tener en cuenta estas características sobre el diseño organizacional, ya que permitirán a la organización desarrollar de una manera efectiva las funciones a través de la división del trabajo, gracias a la implementación de normativas y reglas sobre la ejecución de las tareas.

2.1.3 Ventajas del diseño organizacional

Joseph (2013) menciona que: Las organizaciones pueden elegir de un número de estructuras operativas comunes. Una estructura popular es la organización funcional, donde la compañía se divide en unidades separadas según su papel, tales como contabilidad, publicidad, investigación y desarrollo o distribución. La estructura funcional ofrece un número de ventajas potenciales así como desventajas.

Especialización

Una ventaja de la estructura organizacional funcional es que ofrece un alto nivel de especialización. Cada unidad opera como un tipo de mini-compañía auto contenida cargada con llevar su papel específico.

Los empleados regularmente comienzan sus carreras en una posición de nivel de entrada dentro de la función y desarrollan conocimiento especializado mientras avanzan dentro de la jerarquía. Se convierten en expertos dentro de su área funcional, y la unidad y la compañía se benefician de su experiencia y especialización con el tiempo.

Eficiencia y productividad

Un trabajador que es un experto en su área funcional puede realizar tareas con un alto nivel de velocidad y eficiencia, lo que mejora la productividad. Los trabajadores que conocen sus empleos bien pueden actuar con confianza y con una cantidad mínima de errores. Debido a que sus caminos de carrera dentro de la unidad funcional son claros, los empleados pueden estar altamente motivados para avanzar en sus carreras alcanzando el siguiente rango en la escalera, lo que también los hace más productivos.

Falta de trabajo en equipo

Aunque las unidades especializadas dentro de una estructura funcional frecuentemente se desempeñan con un alto nivel de eficiencia, pueden tener dificultades para trabajar bien con otras unidades. Si un proyecto requiere que muchas unidades trabajen juntas, las unidades se vuelven territoriales y poco cooperativas entre ellas. En esencia, cada unidad puede actuar en lo que percibe que son sus mejores intereses en lugar de los de la organización como un todo. Estas discusiones podrán provocar que los proyectos se salgan de horario.

Control de supervisión difícil

Otra desventaja potencial de la estructura de organización funcional es que puede poseer un desafío para los niveles superiores de supervisión para mantener el control mientras la organización se expande.

Dado que las organizaciones se hacen más grandes y el manejo superior necesita delegar más responsabilidades de toma de decisiones a cada área funcional, el grado de autonomía también puede incrementar, haciendo que la coordinación de actividades sea más difícil. Si la compañía se expande en nuevas áreas geográficas, mantener el control y manejar las funciones separadas puede ser incluso un desafío más.

Por lo cual se puede establecer que gracias a la aplicación del diseño organizacional, se podrá obtener grandes beneficios los cuales permitirán a la entidad gozar de ventajas competitivas, por ejemplo que tenga algunas características con respecto a los competidores existentes, alcanzando capacidades para poder alcanzar rendimientos muy superiores sobre ellos, de una manera sostenible adquiriendo una buena imagen, prestar una atención adicional de un producto o servicio.

2.1.4 Modelos del diseño organizacional

Moreno (2013) menciona que: “Gracias al diseño organizacional el cual ha ido evolucionando, cursando por el enfoque integrado”. Para esto se presentará dos modelos sobre el diseño organizacional que ayudan a la necesidad de poder contar con varias herramientas las cuales permitan la introducción de características organizativas que complementen con el enfoque estratégico, de competencias y de procesos siempre teniendo en cuenta las bases de las organizaciones y la incorporación de los sistemas y las tecnologías de la comunicación.

Modelo según Richar Daft

Actualmente las compañías tienen que innovar para poder sobrevivir, la efectiva rapidez para los nuevos descubrimientos logra cambiar las estandarizaciones. Varias organizaciones se encuentran motivadas de tener un espíritu completamente emprendedor y los riesgos que se van a tomar causan que las empresas mantengan su abundancia y que aumente los servicios o productos.

Richar Daft (2011) indica que : Hay fuerzas que inciden en la necesidad de poder innovar como tenemos las competencias y mercados, los cambios de la globalización, donde las amenazas que se mencionan anteriormente, causan que se creen varias nuevas oportunidades, siendo estos que detonen los cambios grandes en el mercado.

Modelo de diseño organizacional según Doaliel Labrasa Sosa

Ha ido evolucionando el diseño organizacional donde se transita al enfoque tradicional al integrado. Mediante este diseño se puede responder a las necesidades de poder contar con herramientas las cuales permitan la introducción de las formas organizativas que se complementan con el enfoque estratégico de los procesos y de las competencias siempre teniendo en cuenta las bases o fundamentos metodológicos que se especifican en cada una de las organizaciones. Otro de los resultados pueden ser el diseño de los sistemas de gestión, el sistema de control de la gestión es decir con el cuadro de dialogo de riesgos integral, y el modelo de la organización.

2.1.5 Elementos del diseño organizacional

2.1.5.1 Análisis organizacional

(Griffin, 2013) Indica que: Cada una de las medidas de transformación dentro de una entidad, debe primero pasar por un análisis de la organización. Mediante este análisis permitirá ayudar a encontrar la problemática y la mejor ruta para el poder mejorar las cosas. Este es un proceso educativo que permite tener nuevos pensamientos y nuevos panoramas de ver la organización y sus colaboradores.

El análisis de la organización no brinda soluciones mágicas entre cada una de ellas, pero si es una herramienta que puede ayudar a los miembros de la organización a percibir o detectar su visión hacia dónde va la organización. Para que este conocimiento de los miembros se transforme en uno, es necesario que sea discutido y muy analizado; lo cual es facilitado mediante una buena herramienta del análisis.

El análisis organizacional se lo considera una disciplina la cual oferta ciertos modelos para el tratamiento y abordaje de los problemas sobre los sistemas organizativos, de acuerdo con la misión, de las personas, de la cultura y el contexto externo de cada organización.

2.1.5.1.1 Análisis Externo

En esta parte se refiere a todas las oportunidades que se ofrecen en el mercado y todas las amenazas que la empresa u organización tiene que enfrentar para mantenerse como competidor dentro del sector. (Porter, 2012)

a. Oportunidades

Encontradas en aquellas áreas las cuales podrían generar altos rendimientos. Son elementos que se encuentran en el ambiente que las personas tienen que aprovechar para el efectivo de las metas y objetivos, ya sean sociales, políticos, económicos y tecnológicos. (Porter, 2012)

b. Amenazas

Se encuentran en el área en donde la empresa encuentra un grado de dificultad para poder alcanzar niveles altos de desempeño, como también todos medios del ambiente de que presentarse, evitarían el lograr los objetivos. (Porter, 2012)

2.1.5.1.2 Análisis Interno

El análisis interno consiste en el análisis o estudio de los diferentes elementos o factores que existen dentro de una empresa, donde la parte interna trata con la parte de fortalezas y las debilidades en su negocio, aspectos donde el administrador tiene que tener un grado de control. (Porter, 2012)

a. Fortalezas

Estas están constituidas por los elementos o aspectos para los cuales las empresas o los componentes de la oferta de servicios o productos presentan una superioridad, en relación a los demás competidores.

b. Debilidades

Gracias a estos elementos hacen que la empresa, ya sea la razón que exista, no haya podido resolver de la mejor manera que la competencia y de los cuales, por tanto, se muestra un grado de inferioridad. (Porter, 2012)

2.1.5.2 Dirección estratégica

Para mantener una identidad clara y poder construir la dirección que se debe tomar a la empresa, se puede definir en la visión y misión que se identifican: que se tiene

en la organización, cual es la razón de su existir, hacia donde va dirigida y que hace, que es lo que está proyectada hacia el futuro a largo y mediano plazo, donde se establece lo siguiente:

2.1.5.1.1 Misión

Se podría definir que la misión tiene como propósito general o una razón de ser de la empresa u organización que se enuncia hacia que cliente les sirve, las necesidades que satisface, los productos que ofrece en lo general, así como también cuales son los límites de las actividades, la misión está establecida como el marco de referencia que se orienta a las acciones. (Mansilla, 2014)

2.1.5.1.2 Visión

Gracias a la visión se almacena las aspiraciones del administrador o persona encargada de poder establecer la dirección de la empresa. Las aspiraciones deben de estar encaminadas hacia los esfuerzos y las acciones de todos los elementos de la organización. (Mansilla, 2014)

2.1.5.1.3 Objetivos

Mediante los objetivos ayudan a proporcionar a una definición que sea más clara de las metas descritas o incluidas en la organización, ya que se define en los propósitos fundamentales y sobre el contexto donde se desarrollan las actividades de la organización. Es por esto que los objetivos deben ser constituidos como propuestas positivas o soluciones a los problemas, deficiencias o necesidades. (Mansilla, 2014)

2.1.5.1.4 Metas

Una meta son objetivos conocidos, hacia donde se dirigen acciones que tienen como propósitos de alcanzar sus fines. Todas las metas son consideradas como procesos que se deben de seguir y poder terminar hasta llegar a su objetivo, todo objetivo está compuesto por series de metas, que conforman un objetivo. (Mansilla, 2014)

2.1.6 Gestión de las necesidades

Se tiene que tomar en cuenta el control de todas las necesidades como parte de las revisiones de los elementos estratégicos, que están incorporados ya sea a la dirección de una organización como a las personas que laboran. Identificar y conocer los procesos y las acciones concretas juntan valores a las inversiones que

se organizan en la formación de proyectos, y los pasos que tiene que dar para maximizar la rentabilidad y los resultados. (Mansilla, 2014)

2.1.6.1 Productos o servicios

Actualmente todas las organizaciones las compañías deben innovar y cambiar para sobrevivir, para muchas empresas grandes y establecidas conservar espíritu de emprendedor y poder continuar en la búsqueda de fórmulas con las que pueda alentar en el cambio y la innovación para poder mantener el ritmo de todas las exigencias de la actual sociedad, los productos nuevos y los servicios que constituyen en los casos especiales de la renovación. (Mansilla, 2014)

2.1.6.2 Clientes y Proveedores

Se tiene que tomar en cuenta el poder controlar las necesidades como parte de las revisiones de todos los elementos estratégicos, los cuales incorporan tanto a la dirección de la empresa como a todo el personal que labora en ella. Identificar y conocer los procesos que con acciones agregan valores a las distintas inversiones que están realizadas en formación de proyectos o programas.

2.2 Marco Metodológico

Será un estudio descriptivo, ya que se identifican y relacionan todas las características y los elementos que son necesarios para poder proponer una estructura administrativa, mediante técnicas que específicas para la recolección de la información como tenemos la observación y la aplicación de las encuestas.

2.3 Población y muestra

La población del a cual se realizara el presente trabajo investigativo, abarca a todos los colaboradores de la organización y la áreas que las constituyen la empresa MEGACOM, los cuales corresponden a 12 personas y 38 clientes.

2.4 Métodos y Técnicas

La presente investigación se basara en los métodos siguientes:

Métodos empíricos:

La revisión de publicaciones o estadísticas en los respectivos departamentos de secretaria de admisión como de carrera, sobre el ingreso y la estadía de los estudiantes que continúan los estudios.

Métodos Teóricos

- **Inductivo:** no permitirá lograr obtener información a partir de la observación de los hechos para el registro, la clasificación y su estudio, la derivación inductiva la cual parte de los hechos y ayudara llegar a una generalización.
- **Deductivo:** para la presente investigación se tomara en cuenta este método, la cual permitirá que se pueda obtener datos generales para la debida realización del trabajo.
- **Análisis:** se utilizara este método porque nos permitirá que se analice la separación, descomposición de las partes de un todo para poder estudiar los elementos que lo conforman de forma individual.
- **Síntesis:** consiste en la revisión detallada de cada uno de los elementos de un todo con la única finalidad de poder identificarlos y establecer cuál es su relación con los demás, la misma que se considera en el planteamiento de la hipótesis.

Técnicas de investigación

- Las técnicas son los medios que se emplean para poder recolectar información, una investigación exitosa depende de todas las fuentes de los hechos o documentos a los que acuden el investigador el cual se le permita obtener una información de calidad recopilada, ya sea de las fuentes primarias como también las secundarias, como también tenemos el procesamiento de la información para poder facilitar el objeto de la investigación. (Sanchez, 2012)
- Este hace referencia a algunas de las técnicas como la finalidad de ilustrar con quien se inicia la investigación, que ayude hacer fácil la recolección de los datos para poder realizar el procesamiento oportuno y adecuado, que permita la presentación de la información que se ha obtenido a través de las fuentes primarias y secundarias con el único fin de poder demostrar la utilidad del estudio y que sea considerado como un aporte significativo. (Ver Anexo 1).

2.5 Resultados

Se realizó una encuesta a los empleados y clientes de la empresa MEGACOM S.A. donde se obtuvieron resultados importantes para el estudio de la investigación, estas encuestas fueron analizadas y graficadas, con la finalidad de poder aportar con datos claros y concretos, y de fácil entendimiento para los lectores de este trabajo.

Los resultados que se obtuvieron al realizar el respectivo análisis fueron más allá de las expectativas, ya que una vez realizada las encuestas el ambiente labora mejor y la distribución del trabajo se enfocó más, siendo esto que los empleados empezaron a otorgar más información sobre el óptimo desempeño.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 Descripción de la propuesta

MEGACOM S.A. se encuentra en una etapa de total crecimiento, en donde se está generando el posicionamiento del mercado, lo cual representa ingresos suficientes para el continuo crecimiento y para poder poner en marcha de la estructuración propuesta en la investigación.

En el ámbito del servicio se hace presente la necesidad de poder mejorar la selección del personal como también capacitarlo técnicamente en la atención al cliente y poder manejar los estándares que se proponen en la investigación.

3.1.1 Desarrollo de la propuesta

Mediante la implementación de una estructura organizacional en la empresa MEGACOM S.A hará de esta una estructura firme para el continuo crecimiento y poder ser rentables. Gracias a esta implementación ayudara a la gerencia a que puedan identificar cual es el talento que se necesita ser añadido en la entidad. Gracias a la planificación de la estructura nos asegura que existan suficientes recursos humanos dentro de la entidad.

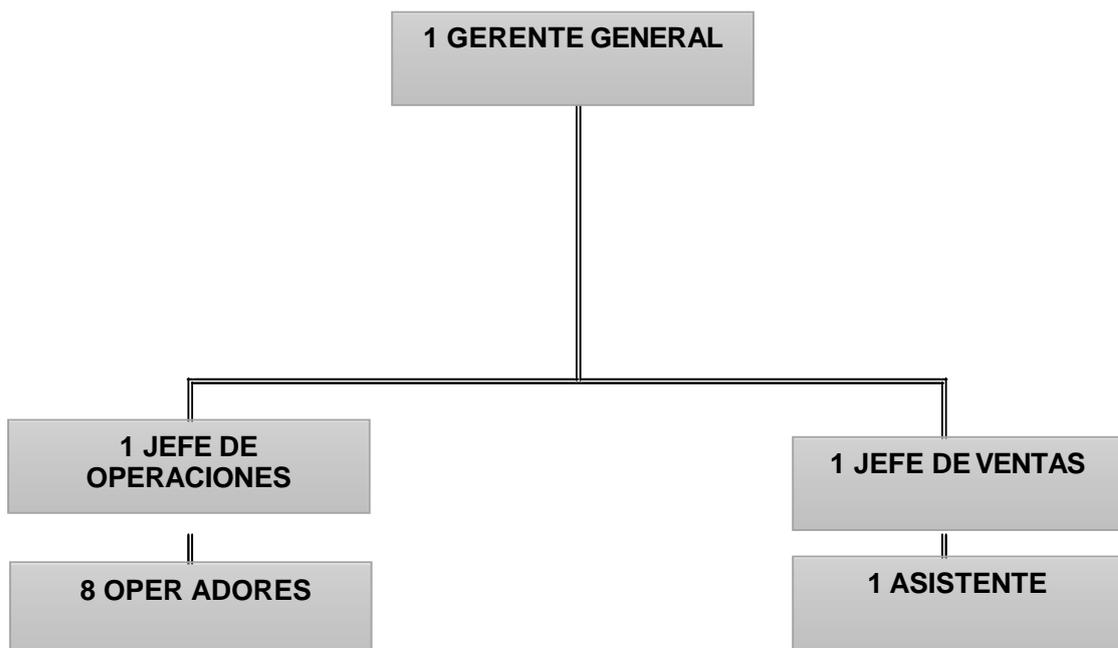


Figura 1. Organigrama actual de la empresa MEGACOM

Actualmente la empresa cuenta con 12 personas, lo cual no abastece para satisfacer la demanda del servicio.

Cuadro 1. Funciones que cumple el personal en la actualidad.

ACTIVIDADES	GERENTE GENERAL	JEFE DE OPERACIONES	OPERADORES	JEFE DE VENTAS	ASISTENTES
Identificar y Solucionar problemas de las diferentes áreas.	X				
Analizar políticas del comercial.	X				
Contratar personal.	X				
Despedir el Personal.	X				
Aprobar Estados Financieros, Registros Contables, Informes, Control de Asistencia de Personal.	X				
Realizar Pagos a Proveedores.	X				
Controlar las actividades de ventas y cobranzas de la empresa.				X	
Capacitar al personal en su cargo.				X	
Realizar reportes de ventas y cobranzas.				X	
Proponer a la Gerencia General iniciativas que proyecten hacia el futuro, en los procesos y temas a su cargo buscando la modernización que se requiere para convertir a la organización en la preferida y referente al servicio ofrecido				X	
Establecer un nexo entre Cliente y del comercial.					
Contribuir a la solución de problemas.					
Administrar su territorio o zona de Ventas.					
Realizar la cobranza del servicio					
Integrarse a las actividades de mercadotecnia de la empresa que representa.					
Asigna tareas y proyectos al personal.					
Planifica, organiza y controla mensualmente el desarrollo e implementación de los sistemas de información.					
Organiza los proyectos a desarrollar tomando en cuenta las necesidades informáticas de los usuarios y los recursos existentes.					
Coordina con el personal y las autoridades el establecimiento de requerimientos y responsabilidades de los sistemas.					
Ejecuta proyectos con la debida supervisión y evaluación según cronograma establecido					

Garantiza que la base de datos cuente con los controles y seguridad adecuada.					
Registra y confronta semanalmente las tareas asignadas con los resultados obtenidos.					
Brinda apoyo y asesoría mensualmente a las autoridades y directivos de las unidades administrativas.					
Realiza revisiones semanales de los equipos y sistemas de cada departamento.					
Emite informe de estado de equipos.					
Solicita cambio de equipo acorde al uso, depreciación o estado de los equipos o sistemas.					
Realiza cronograma de trabajo.					
Archiva información.					
Efectúa cotizaciones de equipos y sistemas informáticos.					

Filosofía corporativa

MISION.

Dar asesoría tanto comercial y técnica a todos nuestros clientes, y así recibir la dirección y seguridad adecuada para que trabajen bajo una misma red de negocios con mayor productividad y condiciones en sus negocios.

VISION.

Proyectarnos a ser la fuerza número 1 en la región costa, tanto comercial y técnica mejor calificada en distribuir servicios multimarca de telecomunicaciones.

Valores corporativos

Deber.- La obligatoriedad de satisfacer a los clientes para cumplir con sus expectativas mediante la presentación de un excelente servicio es tomado como principio fundamental.

Cumplimiento.- Recompensar a los usuarios internos y externos mediante la aplicación de sus derechos para la compensar su colaboración como empleado y usuarios.

Sinergia. Todo lo que hagamos será trabajando en equipo integrado y sistémico, con la mayor velocidad posible y de la forma más simple posible.

La innovación Somos una empresa buscando innovación y transformación de procesos instalaciones y servicios.

Cuadro 2. Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Experiencia en el mercado	No posee filosofía corporativa
Infraestructura propia	No cuenta con un manual de funciones
Equipos y sistemas informáticos de alta tecnología	No tienen definido un organigrama estructural
Ubicación estratégica	No cuenta con personal de seguridad.

Elaborado por: Alex Javier García rodríguez.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Innovadoras técnicas de marketing y comercio electrónico	Incremento de la competencia
Estabilidad política del país.	Inestabilidad política del país
Ampliar los horizontes a otras plazas de mercado	Alto índice delincuencia
Apertura de créditos estatales al sector PYMES	Desastres naturales

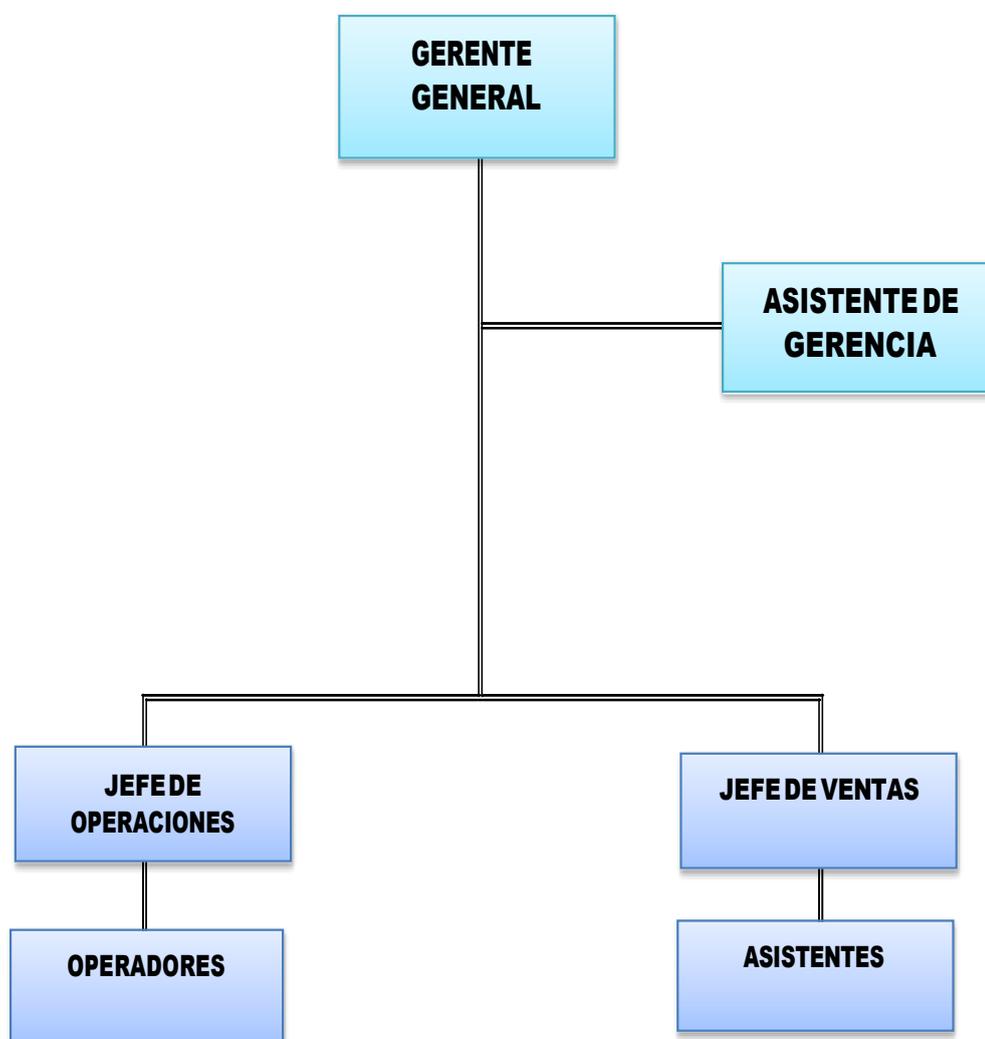


Figura 2. Organigrama estructural PROPUESTO

Elaborado por: Alex Javier García Rodríguez.

Cuadro 3. FUNCIÓN DEL CARGO: GERENCIA

FUNCIÓN BÁSICA
Planear, dirigir, controlar todas las funciones y actividades que desempeñan los departamentos, con el objetivo de tener mejor desarrollo organizacional y cumplimiento de metas.
FUNCIONES ESPECÍFICAS
• Identificar y Solucionar problemas de las diferentes áreas.
• Motivar al Personal.
• Analizar políticas del comercial.
• Evaluar el Rendimiento del empleado en base a lo establecido.
• Contratar personal.
• Despedir el Personal.
• Aprobar Estados Financieros, Registros Contables, Informes, Control de Asistencia de Personal.
• Realizar Pagos a Proveedores.
• Elaborar y evaluar las políticas de la empresa.
• Realización de arqueo de caja quincenal o mensual de la empresa.
• Revisión y aprobación de rol de pagos y conciliación de cuentas mensuales.
• Revisión y seguimiento del registro de compras, ventas, y transacciones diarias
• Se encargara de realizar la debida tributación mensual ante el ente regulador de impuestos (SRI).
• Ajuste y cuadre de inventario con bodega
PERFIL DEL CARGO
Edad: 28 a 35 años
Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Educación: Título Universitario de Tercer Nivel de Administración de Empresas o carreras afines.

Experiencia: 2 años en cargos similares.

COMPETENCIAS CONDUCTUALES

Iniciativa y talento para los negocios

Modalidad de contacto

Leyes y normas que rigen y se aplican al sector de la empresa.

Herramientas de control contable y financiero.

Rapidez mental y numérica en todas las actividades a emprender.

Capacidad para trabajar en equipo.

Competencia analítica.

Pensamiento Estratégico

Trabajo en Equipo

Dinamismo y Energía

Liderazgo

Cuadro 4. FUNCIÓN DEL CARGO: ASISTENTE DE GERENCIA

Función Básica
Colaborar y cumplir con las funciones delegadas por el Gerente, para un mejor desarrollo y administración de la Empresa.
Función específica
Coordinar la selección y contratación del personal.
Custodiar los documentos internos de la empresa.
Controlar los horarios de entrada y salida del personal.
Coordinar visitas con los proveedores para la obtención de insumos
Recibir y verificar que la mercadería llegue siempre en óptimas condiciones.
Analizar proveedores con el fin de obtener mayor financiamiento y menor costo en los productos.
Solicitar cortes y estados de cuentas bancarios
Controlará la documentación recibida y una vez entregada a la persona que corresponde realizar el respectivo archivo.
Manejo y control de los pedidos de suministros de oficina
Controlará las compras de formularios para trámites tributarios
Manejo y control de documentos actualizados referentes a la tributación y legislación.
Manejo y control de agenda del Gerente
Llevará un registro mensual del mercado, y pasará a contabilidad un resumen al final del mes
Mantener un buen trato con los clientes.
PERFIL DEL CARGO
Edad: 23 a 30 años
Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Competencias conductuales
Negociación

Calidad del trabajo
Habilidad analítica
Conocimiento de la industria y el mercado
Aprendizaje continuo
Trabajo en equipo
Competencias técnicas
Educación: Estudios Superiores de Administración de Empresas o carreras afines. (Cursando Tercer año en adelante).
Experiencia: 1 año en cargos similares.

Cuadro 5. MANUAL DE FUNCIONES DE JEFE VENTA

FUNCIÓN BÁSICA	
Estimular el cumplimiento de las metas comerciales establecidas, en términos de ingresos por concepto de arrendamientos de áreas, ferias y eventos propios o mediante alianzas estratégica y la comercialización de espacios publicitarios, atendiendo a cabalidad las estrategias definidas por la Gerencia General.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS	
Controlar las actividades de ventas y cobranzas de la empresa.	
Capacitar al personal en su cargo.	
Realizar reportes de ventas y cobranzas.	
Diseñar las políticas, procedimientos y actividades concernientes a los clientes internos y externos dentro de los procesos a su cargo, buscando documentar, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora pertinentes.	
Realizar procesos de investigación de buenas prácticas empresariales e innovación en todos los aspectos relacionados con los procesos a su cargo, buscando apropiación del conocimiento.	
Proponer a la Gerencia General iniciativas que proyecten hacia el futuro, en los procesos y temas a su cargo buscando la modernización que se requiere para convertir a la organización en la preferida y referente al servicio ofrecido.	
PERFIL DEL CARGO	
Edad:	25 años en adelante
Sexo:	Indistinto
Estado Civil:	Indistinto
COMPETENCIAS CONDUCTUALES	
Pensamiento analítico	

Capacidad para aprender
Dinamismo y Energía
Productividad
Responsabilidad
Modalidad de contacto
Tolerancia a la presión
COMPETENCIAS TÉCNICAS
Educación: Título profesional en administración, Marketing o carreras afines.
Experiencia: 2 años

Cuadro 6. MANUAL DE FUNCIONES DE ASISTENTES DE VENTA

FUNCIÓN BÁSICA	
Atender de forma personalizada al cliente para la venta del servicio ofrecido, así como la cobranza de los mismos.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS	
Establecer un nexo entre Cliente y del comercial.	
Contribuir a la solución de problemas.	
Administrar su territorio o zona de Ventas.	
Realizar la cobranza del servicio	
Integrarse a las actividades de mercadotecnia de la empresa que representa.	
PERFIL DEL CARGO	
Edad:	18 a 25 años
Sexo:	Indistinto
Estado Civil:	Indistinto
COMPETENCIAS CONDUCTUALES	
Capacidad para aprender	
Dinamismo y Energía	
Responsabilidad	
Modalidad de contacto	
Tolerancia a la presión	
COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Educación:	Bachiller o estudios Superiores Marketing o carreras afines.
Experiencia:	No indispensable

Cuadro 7. MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE OPERADORES

Función Básica
Planifica, organiza y controla la implementación de los sistemas informáticos y evalúa el desarrollo de los mismos.
Funciones Específicas
Asigna tareas y proyectos al personal.
Planifica, organiza y controla mensualmente el desarrollo e implementación de los sistemas de información.
Organiza los proyectos a desarrollar tomando en cuenta las necesidades informáticas de los usuarios y los recursos existentes.
Coordina con el personal y las autoridades el establecimiento de requerimientos y responsabilidades de los sistemas.
Ejecuta proyectos con la debida supervisión y evaluación según cronograma establecido
Realiza reuniones periódicas con el equipo de trabajo para determinar el avance de los proyectos.
Capacita a los usuarios y realiza pruebas y ajustes a los proyectos.
Atiende y resuelve mensualmente consultas de los usuarios sobre la implementación de los sistemas y aplicaciones informáticas.
Brinda soluciones para la adquisición de nuevos equipos, desarrollo de sistemas y conexiones.
Supervisa periódicamente los recursos disponibles de los equipos y su uso adecuado.
Garantiza que la base de datos cuente con los controles y seguridad adecuada.
Registra y confronta semanalmente las tareas asignadas con los resultados obtenidos.
Brinda apoyo y asesoría mensualmente a las autoridades y directivos de las unidades administrativas.

Perfil del cargo
Edad: 25 años en adelante.
Género: Indistinto.
Estado civil: Indistinto
FORMACIÓN ACADÉMICA: Título de tercer nivel
EXPERIENCIA: 2 AÑOS

Cuadro 8. MANUAL DE FUNCIONES DE OPERADORES

Función Básica
Son los encargados por velar por el buen funcionamiento de los equipos y sistemas informáticos de la empresa MEGACOM S.A. de esta manera agilizar los procesos tecnológicos.
Funciones Específicas
Realiza revisiones semanales de los equipos y sistemas de cada departamento.
Emite informe de estado de equipos.
Solicita cambio de equipo acorde al uso, depreciación o estado de los equipos o sistemas.
Realiza cronograma de trabajo.
Archiva información.
Efectúa cotizaciones de equipos y sistemas informáticos.
Perfil del cargo
Edad: 25 años en adelante.
Género: Indistinto.
Estado civil: Indistinto
FORMACIÓN ACADÉMICA: Título de tercer nivel
EXPERIENCIA: 2 AÑOS

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.2 Conclusiones

- La falta de delegación de funciones entre los departamentos de la empresa genera que se duplique las funciones y en muchos casos, que exista un desempeño inadecuado de las mismas.
- El capital humano es uno de los recursos más importantes, el cual debe ser organizado para delegar las respectivas funciones. La empresa MEGACOM S.A. se desempeña en un campo donde se presentan muchas oportunidades para el crecimiento, condición que se exige en la implementación de una estructura organizacional.
- En este trabajo se analiza cual es el papel de una estructura organizacional, dentro de la vida de una institución, ya que en muchas ocasiones este tema pasa desapercibido, o en muchos casos no ha contado con una repercusión considerable en el diseño y ejecución de la misma.
- Se procede analizar el impacto y cuál es la productividad de todos los centros como una herramienta para los niveles de medición de la efectividad y eficiencia de su operación.
- Se analiza las consecuencias y el impacto que se da cuando hay un cambio o implementación de una estructura organizacional, se hace la revisión del modelo tradicional de las empresas

3.3 Recomendaciones

Luego de haber realizado el análisis de la empresa y el poder conocer su estado se determina las siguientes recomendaciones:

- Promover el compromiso a cada uno de los empleados y colaboradores de la empresa en el cumplimiento a cabalidad de todos los procesos que se predefinen en sus lineamientos.
- Realizar la actualización de la información.
- Establecer un manual de funciones en la cual se indique cuáles son las obligaciones y responsabilidades de cada elemento de la empresa.
- Al no contar con políticas por escrito, dificulta la toma de decisiones por parte de los elementos de la empresa. Es de gran importancia que se difunda a sus empleados cuales son los objetivos y metas generando así una actitud proactiva.
- Elaborar estrategias con la finalidad de mantener e incrementar nuestros clientes.
- Establecer una misión, visión y valores de la empresa para que la misma sea difundida y puedan ser cumplidas creando una imagen positiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Ballou, R. (2012). *“Logística: Administración de la Cadena de Suministro”*. México: Editorial Pearson Prentice Hall - Quinta Edición. México.
- Bernal. (2012). *Metodología de la investigación*. Madrid: Madrid.
- Black, P. H. (2012). *Administracion*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Blasquez Santan, F. (2012). *Factore del crecmiento empresarial*. Bogota: JULY/DEC.
- Daft, R. (2012). *Características de las empresas*. Cali: UOC.
- Dario, R. M. (2012). *Gestion Organizacional*. Madrid: Plaza y Vlades.
- Díaz Cruz, O. (2012 p. 16). : *Creación de la cultura de Calidad en el servicio en una unidad de Soporte y Mantenimiento de software, utilizando la metodología de “La ruta del cliente y Herramientas utilizadas en la Gestión del servicio*. Madrid: Madrid.
- Freeman, E. (2014). *Administracion*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Gonzales. (2012). *Métodos investigativos*. La Paz: sENDAU.
- Gonzales, E. A. (2012). *Etnografía y comparacion: la investigacion intercultural en antropologia*. Barcelona - España: SERVEI.
- Griffin, R. (2013). *Administracion*. Milano: Cengage Learning.
- Jose, G. J. (2014). *Diseño Organizativo: Estructura y procesos*. Buenos Aires: GRANICA.
- Joseph, C. (8 de 12 de 2013). *Beneficios y desventajas de una estructura organizacional*. Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/beneficios-y-desventajas-de-una-estructura-organizacional-funcional-5328.html>
- Kloter, P. (2012). *El concepto de las ventas*. Madrid: Madrid.
- Labrada, S. A. (2012). *Modelo de Diseño Organizacional*. Cali - Colombia: UOC.
- Latina, I. e. (2012). *Calderon, Hernandez Gregorio*. Colombia: EDIGRAFICAS.
- Mansilla, D. (2014). *Gestion organizacional*. Cali: Plaza y Valdes.

- Porter, M. (2012). *Ventaja Competitiva, Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. En M. Porter. Madrid.
- Robbins, S. (2012). *Administracion*. Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Sanchez, C. J. (2012). *Los metodos de Investigacion*. Madrid - España: Diaz de Santos.
- Torres, J. L. (2014). *Diseño y analisis del puesto de trabajo*. Barranquilla: UNIVERSIDAD DEL NORTE.
- Valdes, R. G. (2013). *Administracion: un enfoque interdisciplinario*. Mexico: Pearson.

ANEXOS



UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES Y PERSONAL DE LA EMPRESA MEGACOM S.A.

1. ¿Cree Ud. que existe un ambiente organizacional adecuado en la empresa MEGACOM S.A?

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Indiferente | <input type="checkbox"/> |
| En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Muy en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Considera Ud. que la empresa MEGACOM S.A cuenta con los recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad que le permita mantenerse y competir en el mercado peninsular?

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Indiferente | <input type="checkbox"/> |
| En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Muy en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

3. ¿En comparación con otras alternativas, cómo valora Ud. la atención que recibe en la empresa MEGACOM S.A?

- | | |
|------------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Muy buena | <input type="checkbox"/> |
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |
| Deficiente | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Cómo estima Ud. los precios que le ofrece la empresa MEGACOM S.A?

- Muy costoso
- Costoso
- Medianamente costoso
- Económicos
- Baratos

5. ¿Considera usted que la aplicación de manuales administrativos y de funciones serían indispensables en la empresa MEGACOM S.A?

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

6. ¿Considera usted que la toma de decisiones y resolución de conflictos en la Empresa MEGACOM S.A es la más adecuada?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

7. ¿Está de acuerdo en que se brinde capacitación al personal de la empresa MEGACOM S.A?

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

Anexo núm. 1: Encuesta aplicada al personal y clientes de la empresa

Resultado pregunta 1

Alternativas	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	6	19%
De acuerdo	8	20%
Indiferente	29	44%
En desacuerdo	6	8%
Muy en desacuerdo	6	9%
Total	50	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Alex Javier García rodríguez.



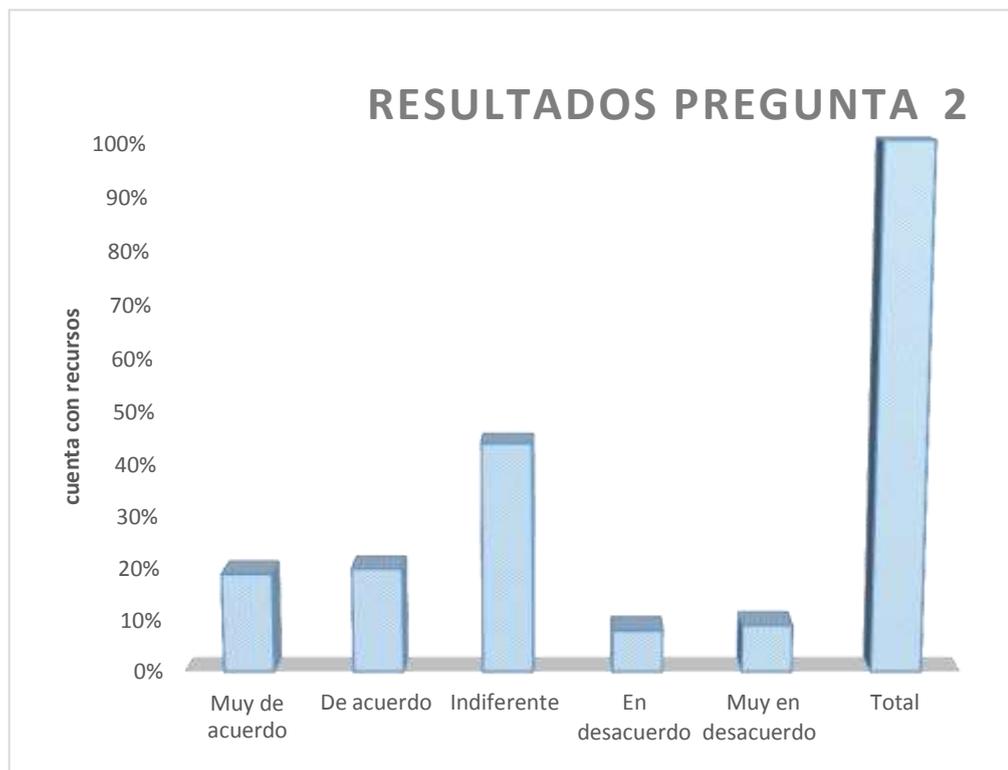
Análisis.- La mayoría de las personas que fueron participes de la encuesta determinaron que sin una estructura organizacional la empresa no se la identifica como tal, es por eso que muchas personas no conocen sobre su existencia.

Resultado pregunta 2

Alternativas	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	6	19%
De acuerdo	8	20%
Indiferente	29	44%
En desacuerdo	6	8%
Muy en desacuerdo	6	9%
Total	50	100%
Total	50	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Alex Javier García rodríguez.



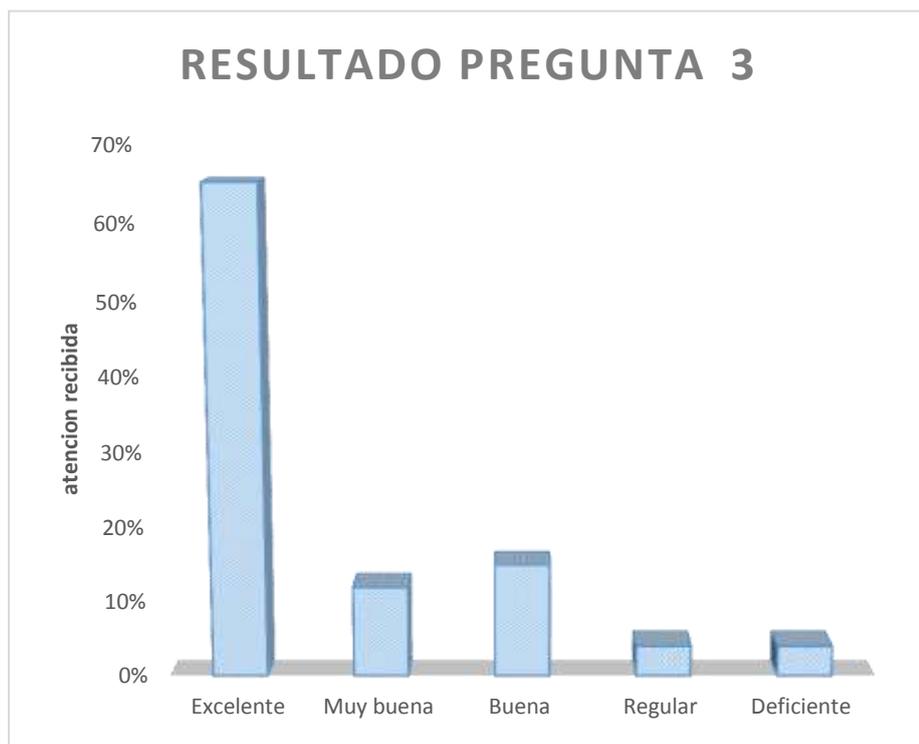
Análisis.- Actualmente la empresa no cuenta con una organización identificada, por lo que hace que esta no se tenga a la par con la competencia.

Resultado pregunta 3

Alternativas	Frecuencia	%
Excelente	36	75%
Muy buena	8	16%
Buena	4	9%
Regular	1	
Deficiente	1	
Total	50	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Alex Javier García rodríguez.



Análisis.- La atención recibida por la empresa no es mala, ya que el personal está capacitado, es decir es apto para los trabajos encomendados, pero sin un establecimiento estructurado no hay personas definidas para atender las diferentes solicitudes

Resultado pregunta 4

Alternativas	Frecuencia	%
Muy costoso	9	12%
Costoso	6	5%
Medianamente costoso	5	3%
Económicos	10	15%
Baratos	20	63%
Total	50	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Alex Javier García rodríguez.



Análisis.- Los precios que ofrece por los planes de internet por parte de la empresa son cómodos, ya que por la competencia no pueden exigir mucho por parte de los usuarios.

Resultado pregunta 5

Alternativas	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	20	75%
De acuerdo	10	15%
Indiferente	10	10%
En desacuerdo	5	5%
Muy en desacuerdo	5	5%
Total	50	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Alex Javier García rodríguez.



Análisis.- Al establecerse como empresa es decir contar con una estructura la empresa MEGACOM S.A tendrá manuales de procedimientos las mismas que son utilizadas por la parte gerencial y operativa de la entidad.

Resultado pregunta 6

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	20	75%
Casi siempre	10	15%
A veces	10	10%
Rara vez	5	5%
Nunca	5	5%
Total	50	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Alex Javier García rodríguez.



Análisis.- Cuando existe alguna indiferencia por parte de los elementos de la empresa se los soluciona de manera verbal es decir algo informal, pero a veces se detecta la necesidad de personal pero como no están estructurados no analizan algunos aspectos.

Resultado pregunta 7

Alternativas	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	20	75%
De acuerdo	10	15%
Indiferente	10	10%
En desacuerdo	5	5%
Muy en desacuerdo	5	5%
Total	50	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Alex Javier García rodríguez.



Análisis.- La capacitación es muy importante dentro de una organización, puesto que la tecnología avanza así como también el mejoramiento de los procesos de la empresa.

APENDICE

Anexo1: La Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES Y PERSONAL DE LA EMPRESA
MEGACOM S.A.

1. ¿Cree Ud. que existe un ambiente organizacional adecuado en la empresa MEGACOM S.A.?

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

2. ¿Considera Ud. que la empresa MEGACOM S.A cuenta con los recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad que le permita mantenerse y competir en el mercado peninsular?

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

3. ¿En comparación con otras alternativas, cómo valora Ud. la atención que recibe en la empresa MEGACOM S.A.?

- Excelente
Muy buena
Buena

4. ¿Cómo estima Ud. los precios que le ofrece la empresa MEGACOM S.A.?

- Muy costoso
Costoso
Medianamente costoso
Económicos
Baratos

5. ¿Considera usted que la aplicación de manuales administrativos y de funciones serían indispensables en la empresa MEGACOM S.A.?

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

6. ¿Considera usted que la toma de decisiones y resolución de conflictos en la Empresa MEGACOM S.A es la más adecuada?

- Siempre
Casi siempre
A veces
Rara vez
Nunca

7. ¿Está de acuerdo en que se brinde capacitación al personal de la empresa MEGACOM S.A.?

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

Anexo: 3
Autorización de la Empresa

Naranjito 19 de noviembre del 2016

Yo. GARCIA RODRIGUEZ CHARLES MILTON con C.I 091780945-1 Gerente General de la Empresa Megacom S.A, ubicada EN LA CALLES Guayaquil, Y Gral. Córdova, en el Cantón Naranjito.

Nos place concederle al Sr. García Rodríguez Alex Javier con C.I 091906766-0, estudiante Egresado de la Universidad Estatal e Milagro, en fines de obtener informaciones que les permitan desarrollar su proyecto de trabajo de fin de carrera.

El estudiante antes mencionado ha decidido visitar las instalaciones para obtener información que le permita complementar su proyecto de Grado.

Con saludos cordiales y agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para a reiterarles nuestras más altas consideración y estima.

Atentamente



GARCIA RODRIGUEZ CHARLES MILTON

C.I 091780945-1

Gerente General

