

MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA, APLICADA A LA EMPRESA CONSTRUCTORA GOMEZ S.A

por Joselyn Marlene Cevallos Buenaño

Fecha de entrega: 30-ago-2019 02:42p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1165427272

Nombre del archivo: extracto_2019827184649.docx (93.81K)

Total de palabras: 8064

Total de caracteres: 44787

INTRODUCCIÓN

Diseñar una estructura organizacional es primordial para el funcionamiento de cualquier empresa y mucho más aún para la Empresa Constructora Gómez, ya que es necesario para su resultado óptimo y eficiente, hay que dejar en claro que indistintamente el tamaño de la organización, toda empresa que aspire a una profesionalización, requiere organizarse siguiendo un bosquejo que señale cuáles son las diferentes áreas o departamentos y los roles asignados mediante líneas de autoridad, es por eso que la presente investigación tiene como propósito realizar una reestructuración de tipo organizativo y administrativo a través de estrategias que le permitan alcanzar al éxito organizacional, posicionarse en el mercado y sobre todo mantener las relaciones entre departamentos así como la de sus integrantes; y en donde se mejorará las falencias encontradas en cuanto a la repartición de las responsabilidades, mejorar el servicio al cliente y asimismo la comunicación efectiva.

Al hablar de la estructura organizativa, se debe decir que es una herramienta muy útil y de vital importancia en la consecución de objetivos; ésta le permite a la empresa Constructora Gómez planificar adecuadamente en su plan anual y lograr la satisfacción y superación de todos sus departamentos y colaboradores, aunque cabe resaltar que hoy por hoy NO disponen de una estructura organizativa adecuadamente ni de una departamentalización, esta falencia ha hecho que este trabajo investigativo se centre en el diseño de una estructura organizativa eficaz que le permita a la empresa obtener resultados favorables.

Lograr la eficacia en la empresa Constructora Gómez se debe más que nada al análisis de dos variables una dependiente y una independiente, la dependiente corresponde a la elaboración de una estructura organizativa eficaz y la independiente corresponde a la creación de un modelo de Gestión administrativa; esto quiere decir en otras palabras que lo que se ha propuesto como objetivo en esta investigación es realizar un modelo de gestión agresivo, que logre el compromiso de todos dentro de la empresa de una manera, planificada, organizada, con una adecuada dirección y Liderazgo, que tenga control de sus actividades y sus resultados así como también tener un proceso de evaluación constante de los procesos administrativos que se estén ejecutando.

El desarrollo se basa principalmente en mejorar la gestión administrativa que posee la empresa Constructora Gómez, ya que necesita de urgencia atender los actuales inconvenientes administrativos encontrados como la descoordinación de las diferentes áreas, la falta de comunicación, liderazgo, empatía y sobre todo los procesos de compra y venta; y para el cumplimiento de la misma se hizo el uso de estrategias que permitieron obtener y analizar la información de manera extremada, es por eso que este estudio se lo realizó en 5 capítulos:

Capítulo 1: *Problema de Investigación*, donde se explicará la situación problemática que enmarca el trabajo investigado, además de esclarecer los motivos justificados del mismo.

Capítulo 2: ***Marco Teórico Conceptual***, donde se delimitarán los antecedentes del mismo y fundamentos que orientarán a la investigación.

Capítulo 3: ***Metodología***, en este capítulo explicaremos de manera organizada todas las fuentes extraídas que han aportado a esta investigación y se verificará mediante el análisis de dato correspondiente y técnicas de interpretación.

Capítulo 4: ***Desarrollo del tema***, es la parte central de la investigación donde se resalta las características importantes de contar con una adecuada estructura organizativa y sobre todo la departamentalización idónea para realizar trabajos excelentes.

Capítulo 5: ***Conclusiones***, se redactará los resultados obtenidos en base a los objetivos de la investigación y en donde se proponen soluciones de cambio.

Las referencias bibliográficas contarán con el soporte demostrado en la investigación.

Cabe recalcar una vez más que esta investigación busca solucionar la falencia encontrada en cuanto a la estructura organizativa y las responsabilidades que encierra la departamentalización, saber orientar mejor el desenvolvimiento de cada individuo y función y proceder dentro de las actividades diarias.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Diseño de una estructura organizativa eficaz como modelo de gestión administrativa de la empresa Constructora Gómez S.A. de la ciudad de Milagro perteneciente a la provincia del Guayas 2019.

Datos de la Empresa:

Es una empresa dedicada a brindar servicios de calidad en el área de la construcción y posee un sistema de gestión centrado en el cliente.

Misión:

Solucionar las necesidades de sus clientes mediante un personal altamente capacitado y tecnología adecuada.

Visión:

Posicionarse como líder en el mercado de la construcción, evolucionando, innovando y permitiéndole mantener una organización sólida.

Valores:

Sus principales valores son trabajo en equipo, excelencia e integridad.

Como podemos observar dentro de la estructura organizacional la empresa Constructora Gómez tiene inadecuado su estructura Organizativa, lo cual repercute en el desenvolvimiento de las funciones de cada persona que trabaja directamente en las respectivas áreas, y se ha podido comprobar que la persona que trabaja en el área de compras, hace muchas veces la función de vendedora e incluso en ocasiones hace la función de despachadora, en vista que la empresa será trabajada en base a su función operativa se identificó la necesidad de dar a conocer lo que realiza la empresa y sus valores corporativos para poder delimitar mejor la problemática a investigar y a proponer una solución que le permita cumplir adecuadamente de manera organizada.

Las operaciones comerciales de la empresa Constructora Gómez y de las Pymes en general presentan un desarrollo organizativo monótono y tradicional, lo cual conlleva a negarse a las nuevas tendencias administrativas que vienen evolucionando a los diferentes mercados comerciales, tal es el caso que, la empresa investigada no consta con una visión de desarrollo organizacional, en otras palabras desde un punto de vista práctico, al no contar con una estructura organizativa sólida y confiable tiende a decaer en su productividad no solo a nivel global sino a nivel individual, esto representa escaso trabajo en equipo, ineficiencia en la comunicación, poca participación activa de los integrantes de la empresa y sobre todo un ambiente del clima laboral ineficaz, y para contrarrestar estas características que dañan la producción y rentabilidad de la empresa se ha propuesto diseñar un modelo de gestión administrativa agresivo basándonos en primer lugar a realizar una estructura organizativa para poder identificar los roles y funcionamiento de cada integrante, luego de ello la departamentalización correspondiente para proponer objetivos departamentales y juntos poder lograr el objetivo a nivel macro.

Dentro de la empresa otra falencia que se ha podido evidenciar es la descoordinación de las actividades programadas entre sus integrantes, y en cada departamento mal estructurado limitando en ocasiones el trabajo cooperativo, la eficiencia y la eficacia; aunque parece inaceptable el no contar con una adecuada estructura organizativa puede repercutir en la producción a nivel individual ya que cada integrante no tiene una línea de orientación y por ende les toca trabajar a todos en las mismas funciones, aunque la empresa constructora Gómez es pequeña, todavía se considera que no es necesario este tipo de Modelo de Gestión que puede facilitar el camino orientado hacia resultados favorables, ya sea por su estructura micro, por desconocimiento o porque todavía se desconocen los beneficios.

Desde un punto de vista analítico e investigativo el organigrama o estructura organizativa delimita las funciones y responsabilidades de cada colaborador dentro de un puesto de trabajo así como la relación que debe existir entre departamentos, ello no significa que aunque la empresa Constructora Gómez es familiar y/o pequeña no pueda disponer de uno, o tenga de manera inadecuada sus funciones y/o roles, o sea informal, sino más bien que la inexistencia del mismo podría provocar un sobrecargo de tareas y actividades para las personas que la componen o definitivamente otra serie de problemas subyacente (ira, estrés, ansiedad, fastidio y otras emociones de carácter negativo).

Dada la investigación en la empresa, se puede deducir que el tipo de errores administrativos que está pasando se debe simplícidamente a la falta de organización y de cooperación; hemos encontrado a más de eso un clima laboral inadecuado que repercute en sus actividades diarias por el simple hecho que *“todos hacen todo”*; **Constructora Gómez** es el tipo de empresa que posee un problema latente por la falta de una estructura organizacional, manual de funciones y manual de procedimientos.

Entre sus áreas administrativas de trabajo, únicamente tiene fuerza el área de Finanzas y Administración. La persona encargada del área Administrativa que es la esposa del dueño, se encuentra elaborando funciones de Recursos Humanos, como la revisión del pago de nómina, planes de selección, beneficios al personal entre otros, cuando se debería trabajar actualmente de acuerdo a sus competencias laborales y contratar personal que vaya acorde a su profesión y afines, que es otro factor de investigación, a pesar que muchas empresas, hablándose a nivel general Pymes, están constituidas de manera informal se considera que *“el núcleo de una organización formal son las actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas”* (Barnard, 2011).

Bajo este constructo partimos que es indispensable la organización en toda la extensión de sus palabras, conocer de cerca las funciones de la empresa constructora Gómez, ha permitido evidencias varias falencias que le están repercutiendo en la manera de conseguir sus objetivos planteados por lo que por medio de esta investigación se modificará sus Valores Corporativos, departamentalización, Estructura Organizativa, se ha explicado que la empresa es de carácter familiar, y arrastra ciertos problemas ocasionados por el descuido de no tener la estructura organizativa de manera evidenciada y este descuido genera que se presenten también en ocasiones dejar pasar detalles importantes dentro de la administración del talento humano como son el no haber tenido dentro de la organización un plan de carrera para ascensos, hacer evaluaciones de desempeño transparentes, procesos de selección bien definidos etc. Por eso es importante compartir el criterio de un gran investigador como lo es:

(Chiavenato, Organización Empresarial, 2002) *“organizar significa agrupar, estructurar e integrar los recursos organizacionales, definir la estructura de los órganos que los deberán administrar, establecer la división del trabajo mediante la diferenciación y medir los niveles de autoridad y responsabilidad”*.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estructura organizacional eficaz que le permita a la empresa Constructora Gómez mejorar su posicionamiento en el mercado y consolidar las responsabilidades de cada área para un mejor desenvolvimiento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar la situación actual de la empresa Constructora Gómez respecto a la estructura organizacional, Valores corporativos y departamentalización.
2. Definir una Estructura Orgánico – Funcional para todos los departamentos de la empresa Constructora Gómez S.A. de la ciudad de Milagro perteneciente a la provincia del Guayas 2019.
3. Reestructurar adecuadamente los Valores Corporativos de la empresa Constructora Gómez S.A. de la ciudad de Milagro perteneciente a la provincia del Guayas 2019.

JUSTIFICACIÓN:

Aquí en Milagro, son muy pocas las empresas pequeñas y medianas, funcionales o familiares, que cuenta con una estructura sólida y clara que le permita trabajar organizada y coordinadamente; como es el caso de la empresa Constructora Gómez, dentro de las falencias encontradas están la desorientación de los puestos de trabajo debido que en ocasiones el personal contratado tiene conocimientos empíricos de las funciones a realizar, lo que ocasiona que haya escasa rentabilidad, improductividad, pérdida del tiempo en acoplarse a su puesto de trabajo y pérdida de recursos. Al hablar de la carencia de una estructura organizacional en la empresa.

Al elaborar la estructura organizativa y su adecuada departamentalización mostraré niveles jerárquicos de autoridad y responsabilidad en cada una de sus funciones, lo que nos permitirá evitar confusiones, tener una clara visión de cómo está funcionando la empresa, nos permitirá también mejorar rotundamente la comunicación en forma horizontal y vertical, facilitando las adecuadas relaciones interpersonales y laborales.

La ejecución de esta estructura dúctil, clara y practicable proporcionará en el proceso de desarrollo el mejoramiento del posicionamiento en el mercado a través de la productividad y efectividad de sus empleados dentro de la organización, también llevaría un adecuado control y evaluación de las funciones en los distintos departamentos. Esto implica evaluar si las actividades que actualmente están desempeñando los empleados están relacionadas con los objetivos generales y específicos que se plantearon anteriormente.

Por lo tanto esta propuesta práctica, determinará la exposición de las diferentes teorías que reafirman la importancia de una adecuada estructura organizativa desde un punto de vista filosófico, teórico, investigativo, práctico y metodológico; ya que esto permitirá brindar un mejor desarrollo de las actividades diarias y comprometer a los directivos a establecer funciones adecuadas para no saturar el trabajo de los diferentes integrantes y a partir de allí crear estrategias que garanticen un clima laboral adecuado, también nos permitirá tener un mejor servicio al cliente y tratar de abarcar la mayor parte del mercado a través de estrategias del Marketing y Ventas.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Organización:

Para los diferentes autores la definición de organización está definida como un ente que regula la cooperación entre departamentos, que permite el desarrollo económico y que además se adjudica la seguridad de la supervivencia comercial, en otras palabras proporciona efectividad en la calidad de vida organizacional y personal de cada trabajador colaborador en las diferentes áreas de trabajo.

Según el autor (Stephen, 2005, pág. 3) *“Una Organización es una asociación deliberada de personas para cumplir determinada finalidad”*.

La organización se refiere a un grupo social o a una entidad que tiene objetivos o metas claras y definidas que pretenden alcanzar en un tiempo determinado, es importante precisar que cada organización tiene objetivos establecidos de acuerdo a los intereses comunes o de quienes tengan el control, por lo general, su funcionamiento se ve afectado por factores internos y externos.

(Stephen, 2005, pág. 16)

“Toda organización está compuesta por personas. Una persona que trabaja sola no es una organización y hacen faltan personas para realizar el trabajo, que se necesita para que las organizaciones cumplan sus metas”.

Analizando esta teoría, podemos reafirmar que la Organización no es más que el apoyo entre colaboradores para conseguir un fin común, garantizando un adecuado clima laboral, relaciones interpersonales idóneas y la comunicación efectiva en los mismos, para así favorecer el crecimiento de la empresa y de las personas con su desarrollo personal.

De acuerdo con (León, 1985, pág. 68), *“Una organización en el sentido más amplio es un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de alguna actividad”*

Bajo este concepto se puede definir a la organización como una unidad social en el que se pretende conseguir determinados objetivos mediante recursos humanos y materiales, ampliando procesos coordinados llamados estructuras que son influenciadas por el ambiente en el que desenvuelven.

Una vez analizada lo que encierra la palabra Organización, es necesario compartir con usted el significado de lo que a muchas empresas les falta, incluida la Constructora Gómez que es la empresa en investigación, y es que sin organización, sin coordinación y sin compromiso por parte de los directivos y personal en sí no podría existir el Desarrollo Organizacional; el desarrollo organizacional nos es más que tener estrategias de mercado que permita a la empresa llevar el cambio organizacional desde esta que es la situación actual hacia la deseada, llevarla a un mejor nivel, colocarla dentro las expectativas del cliente tanto interno como externo, por eso es necesario mejorar, crecer, innovar, estar a la vanguardia de los cambios tecnológicos y convencionales para que no afecte la productividad ni la rentabilidad.

Desarrollo Organizacional:

Según (Partin, 1977, pág. 2), *“El desarrollo organizacional consiste en: “el reclutamiento, entrenamiento, desarrollo de carrera, desarrollo de administración, planeamiento de la organización, compensación y otras actividades de personal que contribuyen al crecimiento total y mejoramiento de la organización”.*

Al analizar esta teoría, nos damos cuenta que el desarrollo organizacional comprende establecer estrategias de cambio, tener la oportunidad de competir administrativamente con las demás empresas del mercado, satisfaciendo necesidad de los clientes y promover el ambiente adecuado a las personas que colaboran dentro de la organización.

Analizando los diferentes tipos de organizaciones considero que la empresa Constructora Gómez es una organización informal, pues es una organización familiar y flexible, se caracteriza por el aporte directo de sus dueños, y de vez en cuando aceptan las innovaciones de sus miembros, y que comúnmente estos empleados son de los diferentes puestos de trabajos, este tipo de organización está enfocado a contribuir directamente al

crecimiento de la organización en sí, aunque este tema de tomar asunto, podría verse afectado en algunas ocasiones por las barreras que se forman en la empresa como por ejemplo, falta de comunicación, descoordinación etc.

De acuerdo con (Koontz, 2009), la organización informal se define como *“Área, división o sucursal específica de una organización sobre la que un gerente tiene autoridad para el desempeño de actividades establecidas”*. Pág.206

Cultura Organizacional:

También es importante resaltar dentro de este estudio investigativo la forma que está establecido la empresa, como se lo planteó anteriormente los valores corporativos corresponden directamente a lo que es y quieres ser la empresa, es por eso que tomamos muy en cuenta la Cultura Organizacional, que también nos llevará a reorganizarnos y trabajar empoderadamente para la consecución de objetivos.

(Robbins, 1999, pág. 595), define a la cultura organizacional como:

“Un sistema de significado compartido entre sus miembros y que distinguen a una organización de los otros”

Cada organización desarrolla su propia cultura de acuerdo a sus valores, normas, principios y objetivos legítimos de la misma, mediante capacitaciones y métodos de investigación acorde a lo establecido por sus directivos, esta podría ser una ventaja competitiva frente a las demás organizaciones si mantiene una adecuada cultural organizacional.

Es por eso que optamos por reconsiderar las primeras ideas de lo que presenta la empresa Constructora Gómez, en su planteamiento de su Misión, Visión, Valores y Objetivos; con la finalidad de impactar en el proceso administrativo y tratar de sacar esa ventaja de las demás Pymes.

Cabe recalcar que la Misión y Visión de una empresa es fundamental para conseguir el éxito deseado, en otras palabras las empresas que no tienen una dirección clara hacia donde quieren estar o de lo que pretende alcanzar simplemente fracasará en un tiempo determinado, como lo indica en su teoría, (Lowenthal): *“Una declaración de visión*

articula el futuro de la organización y establece una dirección estratégica que se enfoca en satisfacer las necesidades del cliente” Pág. 77.

La visión debe ser establecida bajo la perspectiva personal y empresarial de sus directivos, guiadas por su ética en la toma de decisiones dentro de la empresa, en cambio los valores empresariales se establecerán en perfecta sinergia entre los propios y los de la organización.

Por su parte la misión se establecerá en congruencia con la ideología de la organización y su entorno de negocios; deberá ser significativa y motivadora especificando los propósitos de la empresa que la diferencia de las otras.

Estructura Organizativa:

Para poder entrar en materia de lo que nos compete en sí, es importante resaltar que la Organización, y su desarrollo profesional están ligados a un crecimiento en la satisfacción tanto de sus clientes internos como el de los externos, por eso es importante compartir los valores organizacionales que hacen que los trabajadores comprendan la responsabilidad de trabajar en la empresa, pero para ello también es fundamental compartirles la adecuada Estructura Organizacional que tiene que ver con la líneas jerárquicas determinadas en un esquema, que le va a permitir acoplarse a sus puestos de trabajo de una manera más flexible y le garantizará las adecuadas relaciones asegurando también una fluida comunicación, coordinación e integración con los mismos.

Según (Gibbson, 1999), define a la estructura Organizacional como:

“La pauta que siguen los puestos de trabajo y los grupos de puestos de trabajo de una organización. Causa importante del comportamiento personal y de grupo”. Pág. 126

Comprende la vital importancia que tiene una adecuada estructura dentro de la organización, ya que le permite al Gerente coordinar un proceso diseñado de forma estratégica y ordenada direccionado a la correcta toma de decisiones mejorando el control y la fluidez de la comunicación; mediante la creación de cargos y funciones que cada miembro desempeñará. ¹

¹ Gibbson 1999 – pág. 126

Con el paso del tiempo, la organización va creciendo de manera continua por lo que sus estructuras se vuelven más complejas, necesitando de una supervisión más directa y adoptando nuevas visiones de trabajo; por lo que es necesario un minucioso control por parte de sus directivos para evitar influencias que desvíen la dirección de la organización del logro de sus objetivos en el tiempo establecido.²

La estructura organizacional constituye la columna vertebral de una empresa, ya que le permite al gerente o directivos tomar decisiones con respecto al responsable de cada función, designando tareas y obligaciones a cada uno de sus miembros, lo que facilitará la coordinación de los recursos humanos y materiales integrándolos apropiadamente.³

Otra definición de otro gran autor que ha indicado sus bases teóricas y que nos ha permitido orientarnos en esta investigación es:

(Stephen, 2005)

“La estructura organizacional puede ser abierta y flexible, sin límites elaborados ni precisos de los deberes laborales y sin apearse rigurosamente a ninguna disposición laboral explícita; en otras palabras, puede ser una red simple de relaciones vagas. Pero también puede ser una estructura más tradicional con reglas, normas y descripciones de puestos bien definidas”. Pág. 16.

Cabe resaltar que dependiendo la empresa en la que se desenvuelva, es importante conocer acerca de la clasificación de las diferentes estructuras organizacionales que le permiten mejor acoplarse y poco a poco ir modificando agregando más departamentos, que le permitan interactuar entre sí y conseguir resultados esperados.

Elegir un diseño organizacional apropiado para la empresa es de vital importancia, ya que es la pieza fundamental que determina el tipo de estructura a implementar.

Para la búsqueda de la estructura más adecuada, se ha realizado una profunda investigación al respecto:

(Bueno, 1997, págs. 69 - 73), *establece tres clases de formas organizativas y sus principales modelos, detallados a continuación:*

² Gibbson 1999 – pág. 126

³ Gibbson 1999 – pág. 126

1. *Simple:* se tiene en consideración a la estructura escalonada orientada a procesos técnicos y administrativos en donde se centraliza la autoridad.
2. *Complejas Conocidas:* descentralización de las actividades.
3. *Complejas Nuevas:* nuevo enfoque para una organización más flexible, creación de estructuras que se adaptan a las exigencias del entorno.

El objetivo de esta investigación dentro de este capítulo es evidenciar los beneficios que tiene el modelo de gestión administrativa al diseñar la estructura organizacional, así como la departamentalización ya que mediante la adecuada organización se cumplen objetivos, se establecen los métodos y estrategias a realizar así mismo se determina la jerarquía para distribuir las responsabilidades y obligaciones de cada trabajador.

También es importante conocer un poco más acerca de las características que tiene cada empresa, para ello en este apartado analizaremos la Departamentalización su significado y en que podría aportar a la empresa Constructora Gómez.

Departamentalización:

La departamentalización no es más que un proceso que ayuda a la empresa a dividir sus funciones por áreas según la actividad que tenga la empresa. Por ejemplo en el caso de la empresa Constructora Gómez no tiene una departamentalización adecuada por eso dentro de esta propuesta de Modelo de Gestión Administrativa se procederá a crear las diferentes áreas o departamentos.

Antonieta (Granados Martín, 2007), establece *“Que la departamentalización es la segmentación de la tarea total de la empresa para que las áreas y unidades en particular sean responsables por actividades especializadas”*. Pág. 68

Bajo este concepto se puede destacar que es necesario que se realice una división y designación de áreas y tareas específicas dependiendo de la actividad que desarrolla la empresa, para evitar que se generen errores o demoras en cada una de ellas.

Toda organización tiene una clasificación individual de actividades y departamentos según el área donde se desarrolla el negocio, y las necesidades básicas que pueda tener la empresa, con respecto al proceso administrativo.⁴

⁴ Estefanía Carrera - Tesis Diseño de la Estructura Organizacional pág. 32

Se denomina departamentalización al agrupamiento de funciones de la estructura orgánica de una empresa (...) (Joaquín Rodríguez Valencia, 2002) Pág. 207

Al considerar el análisis de la empresa en su totalidad lo que corresponde a objetivos, misión, visión y actividad o campo en el que se desenvuelve comercialmente la empresa antes de realizar la división y agrupación de tareas, o departamentos en grupos similares que aporten a la reducción de tiempo y costos.⁵

Otro punto importante dentro de una estructura organizativa es el recurso; Recurso Humano y Material que ayudará a que se alcance las metas establecidas por los directivos dentro de una planificación.

Recurso Humano:

Considerando el Recurso humano en este apartado, la gestión del talento humano, o el talento humano en sí es una pieza fundamental dentro de la organización y que depende de el a que se consiga los objetivos organizacionales baja la supervisión de los directivos.

Podemos considerar que mucho más allá de que el talento humano sea una base fundamental no sólo para la consecución de objetivos trazados, el ser humano aporta conocimientos indispensables para la adecuada realización de actividades diarias, el talento humano forma parte importante del proceso administrativo actual, pero este tiene que tener las competencias necesarias para desempeñar funciones que le permitan generar a la empresa y también que le permitan aportar con nuevas ideas que beneficien al modelo de gestión actual.

³ (Byars y Rue, 1983), Define la gestión del talento humano como el área administrativa relacionada con todos los aspectos de la administración de los recursos humanos de una organización o empresa.

Hoy en día el ser humano es un factor principal dentro de las organizaciones, y en base a las definiciones planteadas solo puede acotar que los seres humanos son extraordinarios, y aunque la era de la globalización impacte con cientos de robots hay algo que ellos no podrán hacer jamás, y es “CREAR”, y es que efectivamente las empresas consiguen resultados gracias a las personas comprometidas con sus actividades diarias.

⁵ Joaquín Rodríguez Valencia pág. 207

Pero que inusualmente le suele suceder al Talento Humano, y es que hoy en día existen varios factores que ayudan a que el ser humano tenga un mejor desenvolvimiento en las actividades diarias.

Trabajo en Equipo

Según (Colombo, 2003), manifiesta que: *“El trabajo en equipo resulta una actividad desafiante e integradora, ya que puede involucrar a individuos de diferentes áreas y niveles de la organización o de su mismo entorno”*.

En base a lo expuesto por Colombo en el 2003, se podría agregar que cada individuo posee habilidades y destrezas que lo caracteriza de otra persona; según (Chiavenato, 2008, pág. 230), manifiesta que *“al realizar trabajo en equipo se aporta información, conocimientos y experiencia desde la propia perspectiva de los trabajadores y para llevarse a cabo dichas acciones, es necesario que los trabajadores opinen, escuchen, negocien y se integren”*.

Cabe recalcar que el individuo es un ser único y por lo tanto piensa, siente y actúa de manera diferente a otro y según la psicología es inigualable en su manera de realizar las cosas.

(Ortigosa, 2007), ² *Muchas veces las personas prefieren trabajar en conjunto pero no implica que automáticamente se dé una mayor productividad o eficiencia, por lo tanto la sinergia es un aspecto importante, es decir la fuerza que aparece de la unión de tareas realizadas; esta se consigue cuando la suma de todo es mayor que la suma de sus partes individuales”*.

(Vecino, 2008), ² en el artículo, Importancia del trabajo en equipo en la organización disponible en la página de Gerencia.com explica que *“los seres humanos siempre buscan la socialización y al momento de reunirse todos los integrantes de un equipo lo que buscan es el triunfo del mismo, por lo que actualmente se innova con la creación de equipos y la búsqueda constante de personal que se enfoque en lograr buenos resultados”*.

Una vez más cabe recalcar en base a estas definiciones que el ser humano es importante y el trabajar en equipo es mucho más aún; y dependiendo del esfuerzo individual se caracteriza de los demás, su compromiso, ética y actitud delimita su estadia dentro de cualquier empresa.

Comunicación Efectiva:

Según (De ²Castro, 2014), explica que la Comunicación Organizacional *“es aquella que establecen las empresas y llega a formar parte de su cultura o políticas, por lo tanto debe ser fluida entre todos los colaboradores y gerentes que pertenezcan a la misma, en ocasiones aparecen inconvenientes porque existe la inclinación a tener celo de la información por lo mismo no circula a través de ello tienden a considerarse con una posición superior, pero esto es un acto equivocado que no beneficia en nada a una institución ni las relaciones con compañeros, jefes o subordinados”*.

La comunicación efectiva es el elemento principal de toda empresa, así como el talento humano si esta es deficiente las labores a diario de los integrantes no daría resultados favorables; la comunicación efectiva permite a las personas hablar claramente, es decir que su mensaje transmitido sea entendible para las demás personas, que no exista barreras al comunicar depende también de la medida en que las personas se comuniquen eficazmente; esto nos quiere decir que la comunicación no debe crear algún tipo de confusión o simplemente se interprete erróneamente el mensaje entre el emisor y receptor.

Para que la comunicación sea efectiva he considerado tres puntos primordiales para obtener la eficacia necesaria:

- Primero.- que el emisor conozca primero la información que desea transmitir a las demás personas.
- Segundo.- que al momento de transmitir el mensaje no exista alrededor distractores que perjudiquen el entendimiento del mismo.
- Tercero.- que la persona que recibe el mensaje haya desarrollado la escucha activa para evitar en lo mínimo la tergiversación del mismo.

Actitud en la Empresa:

¹
(Galindo, 2009), en el artículo, Actitud positiva ante la vida y su influencia en el éxito y la felicidad, indica, *“que la vida es el conjunto de cosas que pasan, así expresado puede dar la sensación de que se puede ejercer poco control sobre esas cosas y sin embargo ese control puede ser extremadamente grande, pues se puede en gran parte elegir el destino cada instante de la vida”*.

La actitud es una emoción que depende de la situación o el entorno podría ser positiva o negativa, hasta el momento según estudios realizados hace poco solo se conoce una empresa a nivel mundial que corrige ciertos factores de Actitud, y es Disney, en dicha empresa existen auditores de actitud donde preparan a su personal un cierto tiempo para que aprenda a sonreír y eso es importante porque depende de la actitud que cualquier empresa a nivel mundial consiga su objetivo que es vender, sin ella es difícil que el cliente compre.

Inteligencia emocional en los empleados de la empresa:

(Golleman, 2009), asegura que todas *“las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentar a la vida que la evolución ha inculcado, la raíz de la palabra emoción es motora, el verbo latino mover, implica alejarse, lo que sugiere que en toda emoción implícita una tendencia a actuar.*

Que las emociones conducen a la acción es muy evidente cuando se observa un niño o animales; sólo es en los adultos civilizados en los que tan a menudo se encuentra la gran anomalía del reino animal: emociones impulsos arraigados que llevan a la acción divorciadas de la reacción evidente”.

Goleman el padre de la Inteligencia Emocional afirma que sin ella las personas no podrían crear empatía y la empatía se la necesita igual que la actitud para ofertar ya sea el producto o servicio; es muy indispensable asegura que ni siquiera debemos de salir de nuestra casa sin ella.

Aunque por defecto están comprobado las diferentes inteligencias emocionales que tenemos, es importante poder tener el conocimiento de cada una de ellas, y aprender a canalizarlas para que no se vea repercutido en nuestras jornadas cansadas y estresadas.

¹ (Martín y Boek, 2007), afirman que “*la inteligencia emocional abarca cualidades como la comprensión de las propias emociones, la capacidad de saber ponerse en el lugar de otras personas y la capacidad de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida*”.

Sentir y pensar, son cosas, por lo tanto, que están entrelazadas. Emoción determina en qué medida se puede poner en marcha el potencial mental: para pasar bien la selectividad, además de un cociente intelectual lo más elevado posible, se necesitan cualidades como la circunstancia y el optimismo. El pensamiento determina el grado de sensibilidad y profundidad con que se puede sentir, imaginar, es capacidad analítica, comprensión lógica, estructura interna que sensibiliza, diferencia y aumenta la percepción emocional.⁶

Según esta teoría está confirmando nuestro concepto sobre inteligencia emocional, donde resaltamos que la misma no es más que aprender a canalizarlas y conocerlas y sobre todo aceptarla para poder desempeñar nuestro rol dentro de la empresa de la mejor manera.

⁶ Eber Zárate Tesis - ¹ Inteligencia Emocional y la Actitud de los colaboradores.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

La metodología dentro del estudio refiere a la forma de cómo se llevará a cabo la investigación y como se recopilará a fin de que aporte de manera significativa al trabajo propuesto, al mismo tiempo que tenga como principal meta alcanzar los objetivos planteados al inicio de la investigación, dentro de la metodología se establece el tipo de estudio empleado, así como también los métodos de investigación a utilizar para dar contenido lógico, ordenado y efectivo sobre el objeto de estudio, sumado a ello se establece la técnica considerada para recabar la información, datos o registros importantes y de trascendencia.

Nuestro plan para la recopilación de datos ha sido de carácter investigativo, porque ha tocado analizar las diferentes fuentes de información, se ha tomado de referencia todo archivo que nos diera la oportunidad de dar la mejor solución a la empresa Constructora Gómez en la elaboración del diseño de la estructura Organizativa que permita tener mejores resultados, mejorar el clima organizacional, mejorar las responsabilidades y actividades diarias del talento humano, en sí; toda información recabada por las diferentes vías ha sido un éxito, ya que se ha aprendido y se ha dado solución a la misma.

Este estudio investigativo no es experimental ya que se ha utilizado teorías establecidas por partes de autores que han enmarcado una gran tendencia con el paso de los años, más sin embargo se considera oportuno resaltar como se ha dado soluciones a varias falencias detectadas en las diferentes empresas y que han permitido que tengan un lineamiento hacia el éxito.

- ✚ La presente investigación está direccionada a recabar información sobre la estructura organizativa y su adecuada departamentalización de acuerdo a un Modelo de Gestión agresivo para conseguir resultado favorable trabajando organizada y coordinadamente.
- ✚ La presente investigación es de tipo Descriptiva y Documental ya que se basa en la información de documentos y análisis de los mismos, entendiéndose por

documentos a todo aquello que ha dejado huella a través de la historia del hombre (Baena, 2015). Llamamos documentos a libros, revistas científicas, impresiones y/o estudios de similitud.

Investigación Documental:

La investigación por medio de documentos físicos o digitales radica en la recopilación, organización, valoración, análisis y crítica de la información de datos bibliográficos.

Es un proceso en el que se recurre también a datos ⁴obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales impresas, audiovisuales y electrónicas, (Arias, 2012).

(Ávila, 2006), *“la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, centros de documentación e información”*. (p. 72).

Entonces podemos manifestar que la investigación documentada tiene que ver con la manera en que se utiliza información de otras teorías, investigaciones o registro de gráficos que permite tener un mejor concepto de lo investigado, recordando una vez más que este estudio ha sido guiado por varias fuentes y que a su vez le ha permitido tener un poco de investigación experimental ya que nos hemos dedicado a la recopilación de las personas que trabajan directamente en la empresa Constructora Gómez S.A.

Adicional a ello la investigación documentada se la extrajo del internet, en páginas de referencia, así como también revistas, y fotocopias de libros que han sido trascendentales y de grandes autores como Chiavenato, Joaquin Rodríguez y páginas que permitieron tener una o más ideas claras de lo que es la solución a la investigación planteada, luego se organizó la información y se escogió a la más importante para completar el capítulo 2 del marco referencial o conceptual y así tener la idea más clara de lo que significa un modelo de gestión administrativa y por su puesto el diseño de una estructura organizativa con su respectiva departamentalización.

Investigación descriptiva:

Con el objeto de realizar la conceptualización de los diferentes criterios mencionados en la problemática del presente trabajo, se determinó efectuar una investigación descriptiva, en la cual se detallarán los diferentes aspectos referentes a la estructura organizativa, tal como su definición, clasificación e importancia, por consiguiente se establecerá la importancia que es contar con un organigrama y una adecuada descripción de puestos para garantizar los resultados administrativos.

Este tipo de información resulto importante ya que se pudo extraer varias citas de lo que significa esta investigación cuyo trabajo se enmarcó en explorar varias fuentes de ingresos colgadas en internet, se procedió a leerlos detenidamente para sacar las mejores conclusiones, se comparó con otros trabajos de igual similitud basados en estudios de esta misma universidad y de algunas del país, se obtuvo cierta discrepancias y se evaluó la confidencialidad teniendo como resultado las conclusiones respectivas con la finalidad de dar una solución a la problemática planteada.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL TEMA

En este trabajo investigativo se pretende contribuir a la transformación de la Economía Popular y Solidaria del país y a pesar que ha habido crecimientos económicos en algunas empresas Pymes, el nivel de pobreza en el pueblo ecuatoriano es de alarmarse todavía según la información que brinda el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2017), y esto se debe a que en las mayorías de las empresas familiares o pequeñas, tienen falta de conocimiento en cuanto al proceso administrativo, no se identifican con la empresa por su desconocimiento de los valores corporativos que hacen que la persona conozca quienes son y hacia donde desean llegar; lamentablemente esto pasa en nuestro Ecuador, país que tiene muchos emprendedores y ponen su micro empresa pero sin la debida coordinación y organización administrativa y después de un tiempo determinado se ven afectadas y cierran; dentro de estas probabilidades encontramos a la empresa investigada la empresa Constructora Gómez, que es una empresa Milagreña con años de trayectoria en el mercado de la construcción y asesoría financiera, empresa pequeña y familiar pero con desconocimiento aún de lo importante que es contar con una Gestión administrativa eficiente que les permita liderar en el mercado nacional; en observaciones realizadas se pudo constatar que la empresa investigada no posee una estructura organizativa sólida como modelo de gestión que beneficie los procesos administrativos y que garantice la adecuada relación departamental, y por lo que se analizó; se obtuvo como primera conclusión, que si desean tener éxito en el mercado de la Construcción uno de los factores determinantes es el proceso administrativo que oriente y guíe a mejores resultados, por eso se sugirió diseñar una estructura organizativa que tenga la fiabilidad de contribuir al desarrollo organizacional tal como lo indica Frederick Taylor (1911) en su estudio de la administración clásica, que para llegar al éxito empresarial se debe seguir una estructura administrativa que conlleve a la eficiencia y eficacia de los departamentos involucrados teniendo en cuenta sus cinco principios fundamentales de toda organización como lo es, planeación, preparación, control, análisis y ejecución, estos pilares son esenciales ya que determinan a una buena administración indistintamente el tamaño de la empresa, considerando que el estudio parte desde el nivel operativo hasta el nivel gerencial.

Aunque podríamos sumar una teoría que también ha inspirado a esta investigación para obtener un mejor resultado en la empresa Constructora Gómez y es el caso de la teoría de Henry Fayol (1916) que manifiesta en su estudio realizado contribuye a la investigación con 5 reglas fundamentales como lo son organización, dirección, coordinación, control y previsión; aunque va en sentido contrario, esta teoría determina primero el nivel gerencial al operativo; pero lo más importante de estas teorías es que ambas buscan que la administración actual y moderna sea eficiente en su toma de decisiones para que pueda beneficiar ya no solo al trabajador sino al cliente también, es por eso que se ha sugerido ayudar a la empresa Constructora Gómez a focalizar su atención en su estructura organizativa y su correcta departamentalización para evitar la sobrecarga de trabajo y las responsabilidades de cada integrante de la misma.

Gráfico 1: Modelo de Gestión Administrativa



Por mi Autoría: Joselyn Cevallos

Esta representación gráfica permite a la Empresa Constructora Gómez, estar orientada a la estabilidad laboral y define las responsabilidades de cada departamento, está orientada a la eficacia y trae consigo la adecuada productividad y los mejores beneficios, está orientada al análisis del trabajo, resolución de posibles conflictos y a la participación activa de cada uno de sus miembros y permite adaptarse al cambio.

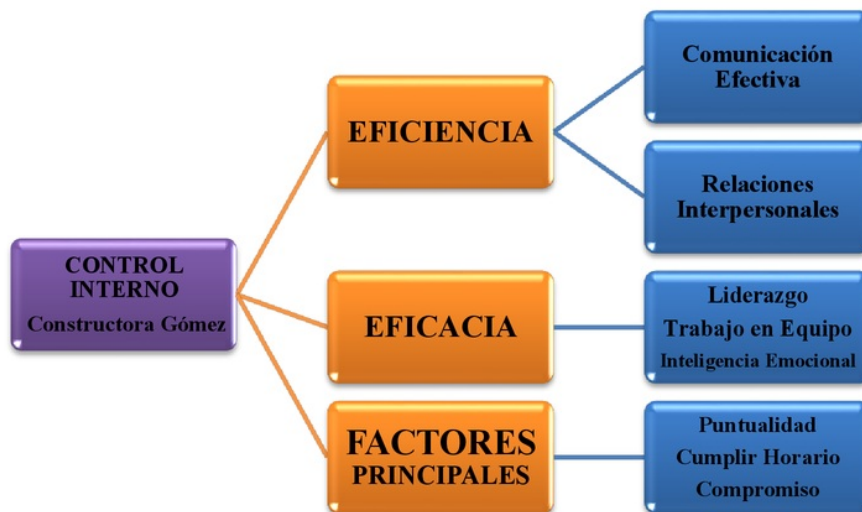
Continuando con el desarrollo del tema es sustancial resaltar el control interno, este representa un pilar fundamental para el desarrollo de las organizaciones debido a que es una herramienta que permite obtener un panorama claro acerca de la eficiencia y eficacia operacional de las empresas, así como la confiabilidad de sus registros, el cumplimiento de leyes, normas y regulaciones aplicables a los diferentes departamentos, es por eso que dentro de la investigación, se tiene como objetivo el diseñar una estructura organizativa que permita realizar adecuados procesos administrativos, diseñar una estructura organizativa es de vital importancia para la empresa en investigación ya que ayudará a que se realicen debidamente los procesos administrativos así como tener a la mano un manual de control y evaluación de puestos para coordinar las actividades realizadas por cada departamento y así evitar que surjan falencias que afecten el adecuado desenvolvimiento del personal colaborador de la empresa Constructora Gómez, recalando también que la presente investigación se desarrolló bajo la modalidad descriptiva aplicada de campo no experimental, con el objetivo de elaborar un modelo de gestión administrativa que permita la eficiencia y eficacia de Constructora Gómez, debido a los ineficientes procesos administrativos existentes, la realidad evidencia problemas para ejecutar de manera eficiente y eficaz las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales, además de no tener definidos los procesos para la mejora y el cumplimiento de la misión y visión, el objeto de estudio de la investigación son los procesos administrativos y el de satisfacer las necesidades de los clientes es el objetivo principal de la empresa Constructora Gómez, por eso es importante recalcar cuan valioso es poder contar con una estructura organizativa que le permita tener lineamientos jerárquicos que beneficien el rol que desempeña cada trabajador dentro de la empresa, es por eso que dentro del proceso de investigación se sugiere usar herramientas de dirección dirigidas a corto, mediano y largo plazo una descripción detallada de los servicios y productos que se ofrecen, las oportunidades de mercados que poseen y cómo está dotado de recursos tangibles e intangibles, que le permitan determinada competitividad y diferenciación entre competidores y aliados., además de reestructurar las diferentes áreas

que conlleven a una interacción más a mena y que le permita sobretodo tener una adecuada comunicación efectiva.

(Guzmán & Pintado, 2014, pág. 30), concluyen que la organización establece el control interno para valorar, dar seguimientos de sus actividades administrativas y operacionales de la entidad, el fin de dicho control es el de mantener confiabilidad de los procesos que implementan en sus operaciones económicas salvaguardando sus activos.

(Salas & Carpio, 2012), establecen que al momento que se implementa el control interno se buscan obtener la seguridad de los controles que se han efectuado y que estos no tengan deficiencias, (García & Torres, 2015), indica que el control interno desde una amplia perspectiva se define como una actividad que abarca no solo el nivel directivo, sino también todos los niveles y miembros de una empresa orientándola hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos, utilizando mecanismos de medición cualitativa y cuantitativa , esto nos indica que el control es un mecanismo que ayuda a las empresas a corregir posibles desviaciones a fin de lograr el éxito organizacional.

Gráfico 2: Modelo de Control Interno



Por mi Autoría: Joselyn Cevallos

Con esto se llega al análisis de que es importante mucho más allá de satisfacer a los clientes ofreciéndoles productos o servicios a bajo o elevado costo, también está la oportunidad de establecer cierto control de manera interna que les permita a toda la empresa trabajar en equipo, fortalecer la comunicación, mejorar el clima laboral y sobre todo que les permita a cada uno de sus integrantes trabajar de la mejor manera en el área que sea contratado para realizar sus actividades diarias, una vez más, es muy importante empezar estos análisis de la investigación yendo punto por punto por eso se requiere entender cuán importante es un nuevo y mejor modelo de gestión administrativa y a partir de ello crear nuevas oportunidades de mejora como el control interno, la estructura organizativa, la departamentalización, la descripción de puesto y la evaluación de los mismos y así en una función organizada y coordinada alcanzar los objetivos planteados.

(Hitt, Michael A.; J. Stewart; Porter, Lyman W., 2006), Hacen referencia en que:

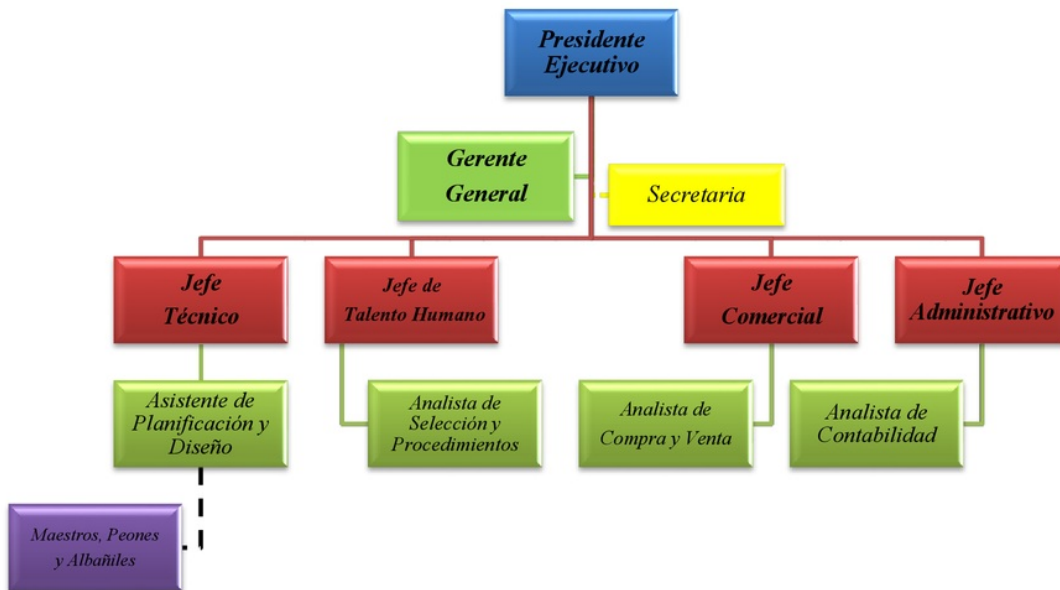
“El diseño de una estructura organizacional podría ser una de las actividades más complejas de la administración. La importancia de su función en la competitividad de la organización prácticamente garantiza que los administradores que comprenden el diseño organizacional, y sean hábiles en él, tendrán mayores oportunidades de crecimiento en su organización”.

Hoy en día las nuevas preferencias sociales, económicas, demográfica y tecnológicas obligan a cambios en las organizaciones y el personal porque la exigencia del consumidor es cada vez mayor, frente a estas preferencias se hace necesaria la implementación de nuevos mecanismos, estrategias, diseños estructurales que nos permitan ser más competitivos. Esto, se liga directamente a los puestos diseñados para la organización, ya que ellos son los generadores de los procesos que se desarrollan para lograr productividad y eficiencia, es por eso que se sugirió implementar la estructura organizativa que ayude a lograr resultados en los diferentes departamentos de la empresa Constructora Gómez.

Resulta importante implementar una estructura organizacional en la empresa, para que la gerencia logre el cumplimiento de los lineamientos y procedimientos del modelo, de esta manera se podrá lograr excelencia y eficiencia en completar cada uno de los procesos y procedimientos que se lleven a cabo en la empresa.

Además es necesaria la aplicación de un modelo organizacional de calidad, coherente a las funciones y actividades que realicen los empleados con el fin de lograr un valor agregado con el cumplimiento de las asignaciones dadas por los mandos superiores. Con estas características se logrará una flexibilidad y excelencia en ejecutar las planificaciones en conceptos de cambios en el entorno donde se desempeñe la organización.

Gráfico 3: Modelo de Estructura Organizativa y Departamentalización



Por mi Autoría: Joselyn Cevallos

Con esta estructura organizativa elaborada como sugerencia se estima el crecimiento de la Constructora Gómez, ya que está consolidado de acuerdo al producto y servicio que oferta con la intención de crecer a futuro como empresa y consolidarse a nivel nacional.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. La empresa Constructora Gómez carece de una estructura organizativa, departamentalización adecuada, valores corporativos, control interno y control de responsabilidades, lo cual permitía que los procesos administrativos no se cumplan a cabalidad afectando las actividades del trabajo con sobrecargas de funciones, clima laboral inadecuado repercutiendo en el rendimiento individual de los trabajadores.
2. La empresa Constructora Gómez considerando el objetivo específico número 1 se podría concluir que analizando la situación actual respecto a sus estructura organizacional, tiene una insuficiente gestión administrativa, razón que ha causado que exista el corto desarrollo organizacional de la misma; y ha provocado que la comunicación, el trabajo en equipo y el clima laboral no sean tan eficientes ni eficaces y a pesar de trabajar 4 personas directamente relacionadas con las actividades sus respectivos puestos manejan la poca comunicación efectiva que hace que se interrumpan los procesos.
3. Según su objetivo general la empresa Constructora Gómez ya cuenta (de manera sugerida) con una estructura organizativa que le va a permitir consolidar los controles necesarios para fortalecer sus procesos administrativos, establecido en un orden jerárquico que beneficiara las mejores estrategias departamentales y le permitirán tener mejores resultados organizacionales al margen de ganancias en tiempo y economía.
4. La empresa constructora Gómez según el análisis global, es importante considerar la creación de un nuevo organigrama que permita identificar de la mejor manera las diferentes áreas del diseño organizacional para lograr en conjunto con el personal competente y calificada la eficiencia y eficacia deseada y que a la vez este diseño estructural direcciona los esfuerzos hacia un mismo objetivo ya que los niveles jerárquicos están definidos para tener una adecuada comunicación organizacional.

MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA, APLICADA A LA EMPRESA CONSTRUCTORA GOMEZ S.A

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

docplayer.es

Fuente de Internet

2%

2

es.scribd.com

Fuente de Internet

1%

3

talentoindustrialufps.blogspot.com

Fuente de Internet

<1%

4

Submitted to Jose Maria Vargas University

Trabajo del estudiante

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 20 words

Excluir bibliografía

Activo