



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES
PARA LA EMPRESA JUDARY COMPUTER CENTER (JCC)**

Autor: Sánchez Jhalmar

Tutor: Ph. D. Ramón Guzmán

Guayaquil, Ecuador

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mis padres, por estar conmigo, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí. A mi esposa y a mi hijo quienes han sido parte fundamental para escribir esta tesis, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y los principales protagonistas de este “sueño alcanzado”.

Sánchez Uriña Jhalmar Rafael

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y docente de esta prestigiosa institución académica, por confiar en mí y permitirme realizar todo el proceso de tecnólogo dentro de su establecimiento educativo.

De igual manera mis agradecimientos a mis compañeros de aula porque con sus motivaciones, paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad hicieron que pueda crecer día a día como estudiante.

Sánchez Uriña Jhalmar Rafael



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES
PARA LA EMPRESA JUDARY COMPUTER CENTER (JCC)**

Autor: Sánchez Jhalmar

Tutor: Ph.D. Ramón Guzmán

RESUMEN

Las empresas cuentan con una organización en conjunto a un orden jerárquico respetando cada una de sus funciones y los modos de actuación para conseguir que logre los objetivos que se plantea, manteniendo la estabilidad como el crecimiento de las mismas.

En el siguiente trabajo se presenta a la Empresa Judary Computer Center (JCC), la misma que está dedicada a proveer servicios de internet en el Cantón Balzar; la cual no cuenta con un sistema de organización establecido y funciones definidas, esto se debe a que es una empresa pequeña llevada de una forma lineal donde una persona se encarga de una o más responsabilidades.

Mediante la investigación realizada en este proyecto se busca solucionar este problema a través de la implementación de una estructura organizacional que le permitirá la división de trabajo de manera equilibrada, equitativa y sobre todo eficiente, donde las actividades y procesos de ejecución estén establecidos.

Organización

Estructura

Procesos



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONALL Y FUNIONES
PARA LA EMPRESA JUDARY COMPUTER CENTER (JCC)**

Autor: Sánchez Jhalmar

Tutor: Ph.D. Ramón Guzmán

Abstract

Companies count with a join organization with a hierarchical order respecting each one of their funtions and acting methods to accomplish the objetives that establish, keeping the stability and their growth.

The following Project presents Judary Computer Center Company, it's dedicated to provide internet services to Balzar City, which doesn't count with an organization system establish and defined funtions, this is because it's a samll Company and its run in a very lineal way ehere a person is in charge of one or more responsibilities.

Through the investigation of this project is aim to solve this issue through the implementation of a organizational structure that will allow to divide the work in a balance, equitable and efficient manner, where activities and process of ejection are establish.

Organization

Structure

Processes

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	viii
CAPÍTULO 1.....	11
1.1 Ubicación del tema en un contexto	11
1.2 Situación Conflicto	12
1.3. Formulación del problema.....	14
1.4. Delimitación del problema.....	14
1.5. Variables de la investigación	14
1.6. Objetivos de la investigación.....	14
1.7. Objetivo General	14
1.8. Objetivos Específicos.....	14
1.9. Justificación de la investigación	15
CAPÍTULO 2.....	16
2.1 Antecedentes Históricos	16
2.2 Antecedentes Referenciales.....	21
2.3 Marco Legal	27
2.4 Definición de términos	28
CAPÍTULO 3.....	29
3.1 Presentación y Caracterización de la Empresa	29
3.2 Metodología.....	30
3.3 Población y Muestra.....	31
3.3 Técnicas y Herramientas.....	31
3.4 Cronograma.....	43
3.5 Recursos.....	44
3.5.1 Recursos Humanos	44
3.5.2 Recursos materiales.....	44
CAPÍTULO 4.....	45
4.1 Propuesta de una estructura y funciones organizacionales para la empresa Judary Computer Center.....	45
4.2 Conclusiones y Recomendaciones	48
4.2.1 Conclusiones	48
4.2.2 Recomendaciones.....	48
6. Bibliografía.....	49

Tema:

Propuesta de estructura organizacional y funciones para la empresa Judary Computer Center (JCC)

CAPÍTULO 1

Trabajo de investigación previos análisis critico

1.1 Ubicación del tema en un contexto

Con el transcurso del tiempo y progresivo crecimiento de los bienes y servicios consumidos por los clientes potenciales, ha llevado a las empresas a implementar formas y mecanismos que permitan mantener, contralar y administrar los servicios a través de una estructura organizacional que contiene las funcionabilidades y relaciones determinadas en cada una de las actividades coordinadas que intervienen dentro de la entidad con la finalidad de alcanzar objetivos planteados.

Las empresas y organizaciones suelen organizarse así mismas en base a los objetivos que se han trazado. Por otro lado, su estructura responde también al modelo de gestión interna que emplean, es decir, a como conciben la autoridad, la jerarquía administrativa y la división de sus labores. Cada empresa tiene su estructura organizacional propia. Es posible modificarla y adaptarla a nuevos escenarios y necesidades si fuera el caso, aunque eso suele implicar grandes cambios y remodelaciones. (Raffino, 2020)

La estructura organizacional determina la comunicación corporativa, y la jerarquía ejecutiva y de gestión, y crea un plan para un crecimiento eficiente en el futuro. Los 6 elementos de la estructura organizativa se unen para crear el plan de cómo está diseñada la compañía y determinar como el personal directivo realiza los cambios en la organización. (Root, 2020)

La ejecución de una estructura organizacional permite a la organización flexibilizar su comportamiento o funcionamiento acorde a su necesidad o rendimiento, permitiéndole fusionar, crear o categorizar diversas actividades como parte evolutiva de los tiempos y de la empresa.

1.2 Situación Conflicto

Ha razón de suministrar servicios con acceso a internet las empresas ejecutan diversos medios y mecanismos que logren satisfacer las necesidades de los clientes, lo que involucra un incremento en las actividades de gestión y operativas de la organización.

Situación que influye en el funcionamiento y operaciones que se realizan de manera interna en las diferentes áreas, según la estructura organizacional de la entidad, para lo cual debe contar con personal suficiente, capacitado y presto a realizar las tareas de la mejor manera.

No obstante, hay empresas como Judary Computer Center que presenta un escenario adverso y no cuenta con una estructura organizacional definida que le permita distribuir y determinar sus funciones y actividades de manera específica. Y mucho menos con un formulario o proceso que permita el ingreso o registro de que tarea se ejecutó y quien la realizo.

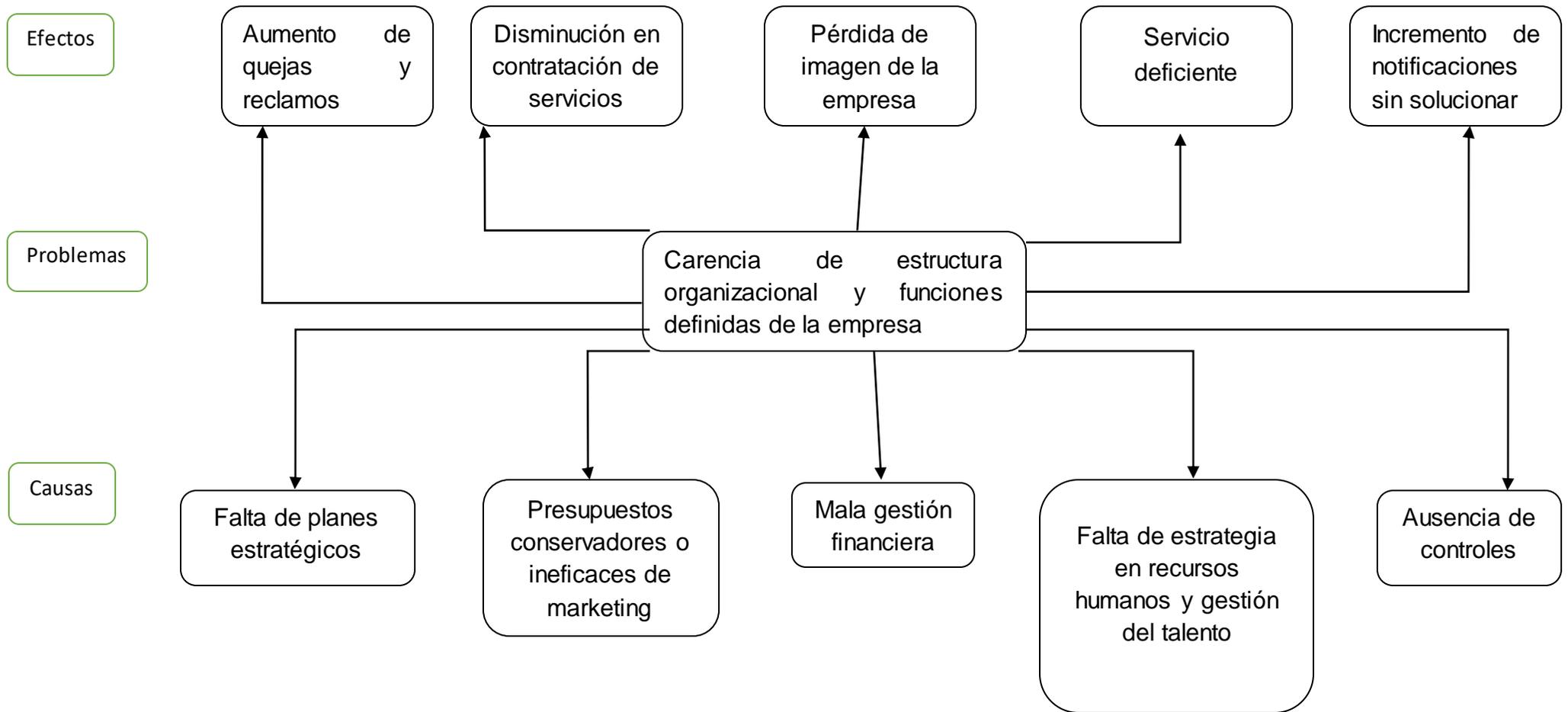
A continuación, se presenta el árbol de problema:

Es una forma de representar el problema logrando de un vistazo entender qué es lo que está ocurriendo (problema principal), por qué está ocurriendo (causas) y que es lo que esto está ocasionando (los efectos o consecuencias), lo que nos permite hacer diversas cosas en la planificación del proyecto. (Betancourt, 2016)

Esta herramienta nos permite mapear o diagramar el problema. La estructura de un árbol de problemas es:

- En las raíces se encuentran las causas del problema
- El tronco representa el problema principal

En las hojas y ramas están los efectos o consecuencia



1.3. Formulación del problema

¿Cómo incide la carencia de la estructura organizacional y funciones definidas en el cumplimiento de los objetivos de la empresa Judary Computer Center (JCC), en el Cantón Balzar?

1.4. Delimitación del problema

Campo: Administración

Aspecto: Estructura y funciones organizativas

Área: (JCC)

Periodo: 2020

1.5. Variables de la investigación

Variable independiente: Estructura organizacional y funciones.

Variable dependiente: Cumplimiento de los objetivos.

1.6. Objetivos de la investigación

1.7. Objetivo General

- Proponer una estructura y funciones organizacionales para la empresa Judary Computer Center, (JCC) de manera que contribuya a mejorar la atención que brinda a sus clientes.

1.8. Objetivos Específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos sobre estructura organizacionales y sus funciones.
- Evaluar la necesidad de una estructura empresarial y funciones definidas para Judary Computer Center, así como su incidencia en la atención que se brinda a los clientes.
- Proponer una estructura empresarial y funciones para la Judary Computer Center.

1.9. Justificación de la investigación

Convivencia de la investigación sirve como instructivo de información que ayude a establecer la estructura organizacional de nuevas empresas o emprendedores que brinden un servicio.

Relevancia social Contar con servicios tecnológicos relacionados al uso de internet involucra varios componentes de funcionalidad que permiten definir la forma y capacidad de suministro según la ubicación o área geográfica, donde intervienen diversos procesos que son gestionados por la empresa proveedora. Enfocada en cumplir con las ofertas de los servicios contratados por los clientes.

La implicación práctica del trabajo radica en que con la propuesta de estructura de la empresa y funciones sobre todo mejorará el área operativa y con ello la atención que se le brinda al cliente.

Utilidad metodológica en base a la indagación realizada y a las mejoras promovidas en cuanto al suministro de servicios en con internet, se establecen procesos eficientes que pueden ser implementados en los sectores afines.

CAPÍTULO 2

2.1 Antecedentes Históricos

Desde que, en 1855, **Daniel McCallum** diseñara el primer **organigrama** para ordenar y hacer más transparentes los roles y responsabilidades de los empleados del sistema ferroviario de Erie Nueva York, la **evolución de las estructuras organizativas** de las empresas ha sido brutal y sus **diseños organizativos** han sabido adaptarse a los nuevos tiempos sin mayores complicaciones.

Su propia denominación también ha cambiado, simplificándose a “**organigrama**” cuando su nombre original pasaba de los dos renglones: “Diagrama representando un plan de organización que muestra la división de tareas administrativas y que expone el número y la clase de empleados involucrados en cada departamento, a partir de las declaraciones de septiembre de 1955”. Bueno, McCallum nunca pensó que su invento iba hacer tan utilizado. (Gomez, 2017)

Lo indicado por Gómez establece que para desarrollar una actividad de cualquier índole se necesita de una organización con la capacidad de adaptarse a las condiciones y ritmo de trabajo.

La evolución del organigrama en el siglo XX:

A principios del siglo XX, la empresa **Computing-Tabulating-Recording Company (CTR)**, más conocida hoy en día como IBM, experimentaba un desarrollo sin precedentes y, con ella, nacía un nuevo concepto de organigrama que, visualmente, se caracterizaba por ser más simétrico y funcional que el anterior. Este modelo mostraba las divisiones funcionales y contaba con subcategorías geográficas y departamentales, cada una con sus correspondientes definiciones. Aunque menos atractivo, este modelo ofrecía información mucho más detallado que su predecesor.

No fue hasta bien entrada la década de los 60 que el crecimiento económico mundial y la, cada vez más, complejidad de mercado llevó a que las estructuras funcionales tradicionales no pudieran ser representadas con precisión. En ese momento, las grandes multinacionales

creyeron que sería más eficiente mostrar las distintas divisiones o grupos de productos como entidades separadas, cada una con sus propias áreas funcionales. La idea era agrupar labores que necesitaban del mismo conocimiento, habilidades y recursos para trabajar en proyectos específicos, como el lanzamiento de un nuevo producto. (Gómez1, 2017).

Ha medida que las complejidades en las actividades empresariales aumentan y las mismas necesitan de una mayor cantidad de empleados en el proceso, oh procesos explícitos se fomenta la implementación de una nueva estructura organizacional que se adapte a las necesidades de producción o gestión.

El organigrama del presente:

Algunos autores y expertos en la organización de empresas, tales como **Enrique B. Franklin o Rafael de Zuni**, hacen distinción de los diferentes organigramas que existen hoy en día siguiendo varias métricas: su naturaleza, finalidad, ámbito, contenido y disposición gráfica.

Lo cierto es que el modo en que una organización está estructurada depende de cómo ve sus procesos de trabajo y sus equipos. Esto son variables constantes y su evolución se reflejará en el diseño de su organigrama que va evolucionando, adaptándose a los tiempos y las circunstancias (cambios culturales, demanda del mercado, competencia y economía mundial).

Es decir, que es poco probable que estos organigramas sean, algún día, considerados arcaicos. Cada uno fue elaborado por una razón y funciona perfectamente para la empresa para el que fue diseñado, aunque solo sea por un periodo de tiempo. Es normal que las empresas se reestructuren y nada tiene que ver que tengan uno o cien años, todas ellas van a necesitar revolucionar y cambiar para poder seguir siendo viables. (Gomez2, 2017).

Contar con una estructura organizacional permite a la entidad mantenerse en funcionalidad y dentro del ámbito competitivo independiente de las circunstancias ya que a estas son flexibles acordes al sector para el cual sea creada e implementada.

Toda empresa, organización o institución tiene una estructura que la configura. La dicta la manera en que se desarrollan las dinámicas, se distribuyen el poder y se asignan las tareas en este sentido, existen dos formas organizativas: vertical y horizontal.

Las **estructuras organizativas verticales** prevalecen en muchas sociedades, y sobre todo en empresas grandes. Esta estructura se configura como una pirámide, en la cual los ejecutivos se encuentran en la punta, los gerentes en el medio, y los empleados en la base.

Este tipo de organización es altamente jerárquica, con niveles de graduación de responsabilidad y poder bien definidas, en la cual cada quien tiene una función y obedece a los elementos superiores. Ejemplos de esta organización son los sistemas educacionales y gubernamentales, ya que están contruidos sobre el concepto de que la autoridad proviene de una persona a quienes muchos obedecen.

Estructura Horizontal: En esta forma de organización, a los empleados se les otorga **la misma capacidad de tomar decisiones**, sin depender de la aprobación ejecutiva. Una empresa de estructura horizontal posee pocos gerentes, e incluso ninguno, ya que **el enfoque de esta organización es empoderar a sus miembros** y remover cualquier barrera entre los niveles altos y bajos de la organización. Los valores clave de una empresa horizontal son la colaboración y el intercambio de ideas. (Mejías, 2019).

La funcionalidad de las estructuras organizacionales verticales se ejecuta de manera sincronizada por elementos que interactúan de manera dependiente en el conjunto donde los ejecutivos son la cabeza, los gerentes el tronco o parte media, y los empleados la base, determinando y estableciendo responsabilidades y funciones puntuales dentro de las actividades de una empresa.

Mientras que la estructura organizacional horizontal, funciona de tal manera que sus colaboradores pueden tomar decisiones de manera independiente eficaz, eficiente y en menor tiempo posible permitiendo el intercambio de ideas para mejor un proceso o solucionar situaciones afines que se suelen presentar en la empresa.

Dentro de las organizaciones y empresas, siempre debe de haber un orden a seguir para que todas las metas que se hayan propuesto en el calendario de logros que se esperan, se logren alcanzar; en cada caso, todos los objetivos deben llevar a colaborar con cumplir directamente la misión y visión de la empresa, esto hará que no sea algo externo a la entidad. (Riquelme, 2015).

La estructura horizontal es la más apropiada para aplicar en la era actual. Esto debido a que en esta época gira entorno a los esfuerzos por alcanzar un acceso igualitario a la

información por tanto la descentralización de la estructura tradicional del poder es inminente.

Título: Propuesta de estructura organizacional y administrativa para la empresa casa club créditos.

Autor: Jessica Valencia

Año de publicación: 2016

Casa club créditos es una empresa dedicada a la comercialización de productos de lencería para el hogar bajo el sistema de ventas a crédito, puerta a puerta. La empresa lleva tres años de operaciones y un año constituida y registrada ante cámara de comercio. En este tiempo la empresa ha mostrado un crecimiento sostenido, con algunas situaciones de perdidas como resultado de la informalidad en la estructura, la falta de funciones y procesos definidos.

Algunas de estas faltas se presentan en diferentes áreas de su estructura organizacional, como son: el control de inventarios, el cual no cuenta con un proceso definido que garantice su adecuada administración permitiendo la perdida de elementos del inventario o su perdida por obsolescencia o deterioro. Otra situación se presenta en el manejo de los créditos el cual se hace con un proceso manual que depende de la información entregada por los vendedores, lo que no garantiza seguridad en el control de los pagos y las visitas. A lo anterior se suma la falta de un manual de procedimientos que guie a los empleados en la realización de sus actividades o tareas, esta situación ha provocado descontentos, conflictos laborales, descuido en las actividades, distorsión de la información.

Otro de los retos que enfrenta la empresa se relaciona con los nuevos controles fiscales y normas que ha generado el gobierno nacional en busca de la formalización de toda actividad de comercio, y que amenaza a los negocios informales. (Chala, 2016).

Resultados obtenidos, conclusiones.

Una vez identificado los problemas y falencias de la empresa se procedieron a diseñar una estructura organizacional basada en las teorías tradicionales de la administración, aplicando los propósitos del direccionamiento estratégico como son: la misión, visión, objetivos, etc. Que darán un soporte para que la empresa casa club créditos sea cada vez más competitiva al tener un camino establecido por donde dirigirse.

Aun con la estructura administrativa y el direccionamiento estratégico plasmado, es necesario que el compromiso por el cambio provenga no solo de los directivos sino de cada miembro del recurso humano de esta empresa.

Mediante la información establecida por el autor, se denota la necesidad de crear e implementar una estructura organizacional que abarque los procesos y mecanismos necesarios que permitan gestionar de manera organizada y definida las actividades que ejecuta la empresa, donde se puede tomar en consideración la departamentización de las diferentes áreas con personal específico en cada función, para de esta manera direccionar la información generada en cada actividad y de esta forma encaminar a la entidad al cumplimiento de los objetivos planteados.

Título: Propuesta de diseño organizacional en las áreas funcionales administrativa y comercial para la empresa de servicios públicos del municipio Cuitiva – EMCUITIVA S.A.ESP

Autor: Segundo Toca Suarez

Año de publicación: 2017

Al revisar el funcionamiento organizacional de la empresa, se evidencia anomalías y carencias que no permiten desarrollar los procesos y procedimientos con los cargos idóneos y necesarios para atender cada uno de los requerimientos, ya que al ser una empresa de servicios públicos se deben tener en cuenta cuatro departamentos a saber: operativo, administrativo, financiero y comercial, por ello cada uno de estos se debe subdividir y generar un eslabón de comunicación que permita la integración entre la labor por departamento y función social que cumple la empresa de acuerdo a su misión y visión que persigue.

Actualmente la empresa cuenta con un esquema organizacional demasiado sencillo que no le permite cumplir de manera eficiente con cada uno de sus requerimientos, obligaciones y compromisos con sus clientes tanto internos como externos, los canales de comunicación son deficientes y la división de la autoridad no está acorde con las decisiones que se deben tomar en un tiempo prudencial para la solución de inconvenientes empresa-usuarios y empresa-entes de control y vigilancia. (Suárez, 2017).

Resultados obtenidos, conclusiones.

Los servicios públicos domiciliarios deben evolucionar tanto en su prestación, como en la forma de administración y las relaciones que las empresas prestadoras tienen con sus suscriptores y usuarios.

El diseño organizacional permite realizar una formalización en los cargos, de tal manera que cada uno conozca sus funciones, nivel jerárquico e interacción dentro de la organización.

Con la creación del área comercial, disminuirán las brechas existentes a través de las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones que los suscriptores y usuarios realizan a la empresa, esto conllevará al mejoramiento del servicio y por ende la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Cuitiva.

Tomando en consideración el problema de investigación en cuanto a propuestas y diseño de una estructura organizacional, las causas o motivos para el desarrollo e implementación de mencionada estrategia se basa en la falta de un esquema funcional y operacional que permita el cumplimiento de las diversas actividades que intervienen dentro de una empresa acorde a su aplicación y necesidad, con el único objetivo de alcanzar su misión y visión establecida a corto o largo plazo.

2.2 Antecedentes Referenciales

Definiciones

El término organización es habitualmente utilizado para referirse a la estructura de responsabilidades y relaciones atribuidas a los distintos puestos.

La organización es la determinación de que actividades son necesarias para un determinado fin o programa y su agrupación ordenada para asignarla a los individuos. Así mismo describe una estructura organizativa, aunque ya menciona un determinado fin u objetivo común.

Es una forma que cada asociación humana asume para la consecución de un objetivo común en este caso, solo se considera la meta o misión final olvidándose de los hombres, medios y relaciones. (Manene, 2011).

La estructura organizativa permite integrar y estructurar los recursos que intervienen en un proceso. Determinando, agrupando a las personas y actividades de manera lógica coordinando los esfuerzos para alcanzar objetivos planteados.

Estructura Organizacional

La noción de estructura puede utilizarse para nombrar a la alineación o la distribución de los diversos componentes de un conjunto. **Organizacional**, por su parte, es aquello vinculado a una organización.

Se denomina **estructura organizacional** a la manera elegida por una entidad para **gestionar su actividad y sus recursos**. Esta estructura está dada por una serie de **relaciones formales e informales** que la corporación desarrolla para alcanzar sus objetivos y cumplir sus metas. (Porto, 2017).

Según lo establecido por Porto la estructura organizacional se compone por varios elementos que forman parte de un proceso con la finalidad de cumplir o alcanzar objetivos.

La **estructura organizacional** consiste en la forma en que se divide y coordina el trabajo y cómo se asignan funciones y responsabilidades. Se trata de definir, al menos, quién hará el trabajo, cómo, dónde, con qué recursos y a quién reportará.

Algunas de las herramientas que la administración emplea para establecer la estructura son la departamentalización, la especialización del trabajo, el agrupamiento de tareas, la jerarquía y cadena de mando y la amplitud de control. (Rojas, 2020).

Mediante lo indicado por Rojas se determina que para formar la estructura empresarial de una entidad abarca distintos procesos o actividades relacionadas entre sí, dándole la misma importancia o cumplimiento acorde al desempeño o necesidad dentro de la empresa debido a la puntualización de tareas que se deben ejecutar en cada fase para lograr el propósito empresarial.

Una organización formal es una estructura bien definida de autoridad y responsabilidad que define la delegación de autoridad y relaciones entre varios miembros de la organización. La **organización formal** funciona a través de un conjunto de políticas pre definidas, planes, procedimientos, programas y cronogramas. La mayoría de las decisiones en una **organización formal** están basadas en políticas predeterminadas. La **organización formal** es una estructura diseñada con autoridad formal, reglas, regulaciones y canales de comunicación. (LRH, 2016).

La organización informal (OI), en contraposición a su nombramiento formal en la posición de líder, se construye tanto a partir del comportamiento de los líderes sociales, como en el

marco de las relaciones dentro de los grupos y entre los grupos. Esta es el resultado de los acuerdos informales para el trabajo y de los diversos patrones de comunicación y su influencia en los individuos. (Empresa, 2015).

En el ámbito empresarial se determinan dos tipos de organización, la formal e informal diferenciadas la primera por contar con reglamentos, políticas y procedimientos que se deben cumplir dentro de su funcionamiento. La segunda informal se establece mediante las relaciones y comportamientos sociales acorde al ámbito laboral.

El autocontrol es el examen que, de manera consciente o mecanizada, realiza la persona que ejecuta una tarea en particular dentro de la organización. **Esta tendencia a optimizar la función realizada se ejecuta con base a las normas que el trabajador conoce** (leyes, reglamentos, resoluciones, oficios, manuales, etc.), e incluso a partir del nivel de desempeño que la entidad le ha trazado. Ahora bien, vale recordar que **el autocontrol se construye sobre lo que el trabajador reconoce como propio y, por tanto, es necesario renovar de manera constante sus conocimientos a través de una debida capacitación.** (Actuallicese, 2016).

Establecer e implementar una estructura organizacional dentro de una compañía ayuda a explotar cada uno de los recursos disponibles para el cumplimiento de una actividad, ya sean estos humanos, técnicos u operativos. Permitiendo gestionar de manera eficaz y eficiente cada proceso requerido.

Nivel Estratégico. Se trata de la **visión que mueve las acciones de la empresa.** Establece los objetivos a cumplir y las líneas maestras para alcanzarlos. La dirección juega un rol principal a la hora de definir la estrategia, por lo que debe actuar con suma precisión para que toda la organización comprenda su visión. (APD, 2019).

El nivel Táctico despliega las operaciones (procesos, procedimientos y acciones) con el fin de conseguir los objetivos operaciones. Aquí es donde se produce la negociación del día a día, la aceptación o no por parte del consumidor de nuestros productos, la recomendación o no de nuestros productos las modificaciones de precios: promociones, ofertas.

En este nivel trabaja dirección de área, producto o equivalente. Junto con el nivel operacional se desarrollan los diferentes procesos y procedimientos de la organización. En este nivel se ejecutan los procesos y procedimientos de nivel operativo. (REA, 2018).

Nivel operativo Conforman la base de la organización, formada por todas las líneas operativas. Allí se ejecutan las tareas y las operaciones demandadas por el nivel intermedio. (KOIWE, 2016).

Ejecutar la dirección de una empresa define los medios, mecanismos y procedimientos que se pueden utilizar, trazando una tendencia de objetivos y metas que deben ser transmitidas a todo el grupo de colaboradores desde el ámbito estratégico, táctico y operativo con la finalidad de esquematizar los procesos de manera homogénea y simultánea que dará aporte a la reducción de costos operativos y a su vez la satisfacción por parte de los clientes.

El organigrama es una herramienta que nos permite visualizar claramente a una organización en su totalidad. Es una representación de la estructura de la empresa, que al mismo tiempo representa los diversos elementos del grupo con sus relaciones respectivas. Más específicamente nos muestra cada área con sus pertinentes niveles de supervisión, todos los puestos que forman la organización, los canales formales de comunicación, las líneas de autoridad y de responsabilidad, las relaciones entre los distintos puestos existentes.

Función de la estructura organizacional

La función fundamental de una estructura organizacional es la delineación de líneas de autoridad en la compañía. Las jerarquías de la compañía pueden ser relativamente elevadas, con muchos estratos de administración, o relativamente plana, con un gran número de empleados que reportan a un pequeño número de supervisores. (Ingram, 2018).

La organización estructural en una empresa establece los mecanismos y procesos que se emplean en cada actividad, que permite agilizar la toma de decisiones sin necesidad de conflictos de autoridad en el ámbito laboral.

Tipos de estructura organizacional

Estructura Lineal. Se caracteriza la actividad decisional se concentra en una sola persona, quien toma todas las decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando, el jefe superior asigna y distribuye el trabajo a los subordinados, quienes a su vez reportan a un solo jefe. (Martinez, 2011).

Estructura Funcional. Es una estructura jerárquica donde cada empleado tiene un supervisor y los equipos son agrupados por especialistas en las principales actividades o

funciones a realizarse. Una organización funcional es más adecuada para la producción de bienes y servicios estandarizados en gran volumen y de bajo costo. (Esan, 2017).

Estructura Divisional. Es un tipo de configuración organizativa que agrupa a los empleados que son responsables por un tipo particular de productos o servicio en el mercado, de acuerdo al flujo de trabajo. Consiste generalmente en varios equipos de trabajos paralelos que se enfocan en un solo producto o línea de servicio. (Corvo, 2020).

Los gigantes de la tecnología han diversificado tanto sus actividades que, de no ser por el enorme trabajo para simplificar sus organigramas, las cadenas de mando serían un auténtico caos.

Amazon, por ejemplo, divide a toda su plantilla en **12 niveles** de estructura organizacional. Jeff Bezos dirige desde el nivel más alto. El resto de puestos se parte desde el nivel 1, el de los repartidores y empaquetadores. De manera informal, Amazon otorga **identificaciones con distintos colores según la antigüedad** de los empleados. Todos empiezan con el azul, y cada cinco años, avanzan hacia el amarillo, rojo, morado y plateado. El paso al siguiente nivel de esta estructura organizativa de una empresa, con la insignia del siguiente color, se celebra dentro de la entidad.

Microsoft se deshizo en 2017 de su estructura empresarial antigua con 8 divisiones de productos que competían por los mismos recursos. Ahora tiene la mitad, y busca dar mayor libertad a los ingenieros creativos. **Rafael Sanz, director de Empresas y Partners de Microsoft Ibérica** lo valoró muy positivamente. (Raiza, 2020)

Esto radica en el estudio constante de las oportunidades y circunstancias que se presentan en el mundo empresarial, donde la competencia continua obliga a innovar y renovar los mecanismos estructurales en las actividades con el único objetivo de cumplir metas planteadas.

En la actualidad también se aplica un sistema para la gestión de empresas llamado holocracia, donde la autoridad se distribuye por equipos, no es de arriba hacia abajo. Los objetivos de este modelo de gestión son aportar una mayor agilidad a la toma de decisiones y preparar a la entidad para afrontar los desafíos o necesidades de mercado.

Proyección y cumplimiento de objetivos en el ámbito empresarial

Es necesario establecer objetivos empresariales que guíen correctamente todas las actividades profesionales que alimentan la productividad hacia una dirección que conduzca al éxito empresarial. Una organización que cuente entre sus filas con empleados totalmente alineados con la dirección, es una organización en que las personas y los departamentos tienen **objetivos “alineados”**. Todos reman en la misma dirección, con unos objetivos empresariales claros y definidos. (Workmeter, 2016)

Para plantear los objetivos empresariales se debe conocer los procesos y mecanismos que van a utilizar de manera conjunta en las actividades, mismos que serán puesto en marcha luego de la respectiva jerarquización, capacitación a conocimiento de las personas que van a interactuar en la empresa.

Un objetivo de la estrategia empresarial es colocar a la organización en una posición tal, que le facilite realizar su misión con eficacia y eficientemente. Una buena estrategia de la empresa debe integrar las metas de la organización, las políticas, y la táctica en un todo cohesivo, y se debe basar en realidades del negocio. La estrategia debe conectar a la visión, con la misión y las probables tendencias a futuro. (Maldonado, 2014)

La empresa como tal, debe desarrollar una estructura organizacional y empresarial flexible que le permita ajustarse a situaciones adversas para las que fue creada, sin que esto afecte los objetivos planteados manteniendo y mejorando su visión y misión de manera constante.

En la actualidad los colaboradores no solamente valoran beneficios monetarios, sino el equilibrio entre lo social y lo particular, entre los intereses de los colaboradores y las organizaciones, así como el cuidado que puede tener la empresa y del que puede ser participe por la comunidad que habita. Lo mismo les sucede a clientes y usuarios.

Los retos, innovación, creatividad y adaptabilidad en esta era digital. El desafío más complejo es que los líderes guíen a sus colaboradores hacia los objetivos de la organización sin descuidar ninguna parte, pues es gracias a sus esfuerzos, creatividad, rápida adaptabilidad e ideas innovadoras que las metas podrán alcanzarse. (Armstrong, 2016)

La actualización y simplificación de procesos en las empresas se transforma de manera sublime en una herramienta estrategia fundamental dentro del mundo empresarial ya que

permite gestionar las actividades y objetivos planteados de manera eficaz y eficiente sin desviar o afectar el camino trazado por la empresa.

2.3 Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

Art. 80.- El Estado fomentará la ciencia y la tecnología, especialmente en todos los niveles educativos, dirigidas a mejorar la productividad, la competitividad, el manejo sustentable de los recursos naturales, y a satisfacer las necesidades básicas de la población.

Garantizará la libertad de las actividades científicas y tecnológicas y la protección legal de sus resultados, así como el conocimiento ancestral colectivo. La investigación científica y tecnológica se llevará a cabo en las universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos y tecnológicos y centros de investigación científica, en coordinación con los sectores productivos cuando sea pertinente, y con el organismo público que establezca la ley, la que regulará también el estatuto del investigador científico (Constitución de la República del Ecuador , 2008)

Constitución del Ecuador

Artículos 293 y 294, el Plan Nacional de Desarrollo es la guía para políticas, programas y proyectos públicos: la programación y la formulación y ejecución del presupuesto del estado.

Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021) Toda una Vida

Eje1. Derechos para todos durante toda la vida.

Objetivo1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas. Una vida digna sin discriminación. Asumimos el desafío de fortalecer el acceso y mejorar la calidad de la educación, salud, alimentación, agua y seguridad social para todos, con el fin de cerrar brechas y generar oportunidades, con equidad social y territorial. La garantía de estos derechos conlleva a la inclusión social, la vida en un entorno saludable y seguro, un trabajo estable y justo, acceso a la justicia y tiempo de esparcimiento.

Eje2. Economía al servicio de la sociedad.

Objetivo5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

Producir más y con mejor calidad para dar paso a una economía solidaria que integre a mas actores en el proceso, donde los ciudadanos sean los principales beneficiarios. (CEPAL, 2017)

Mediante el actual plan nacional de desarrollo toda una vida, se establecen y fomentan derechos que permiten al ciudadano tener acceso a todos los servicios públicos otorgados por el gobierno en cumplimiento de la constitución, que a través de sus leyes y artículos que la conforman reconoce, equilibra y distribuye de manera equitativa los recursos que apoyan al crecimiento, desarrollo productivo y competitivo en igualdad de condiciones y oportunidades.

2.4 Definición de términos

“La estructura temporal de la ARCOTEL permitirá a la institución:

- a) Garantizar la prestación de los servicios y la entrega de los productos que proveían a sus usuarios de la EX SENATEL, el EX CONATEL y la EX SUPERTEL, durante el tiempo previsto para la transición en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”.

EL PERMISO PARA LA INSTALACIÓN, OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO, en su cláusula cuarta determina:

“Cláusula cuarta. - Condiciones o Limitaciones del permiso: “(...) El permisionario deberá entregar el reporte de usuarios y facturación de conformidad con los formatos establecidos para el efecto por la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones con una periodicidad trimestral, a partir del inicio de las operaciones (...)” (El énfasis nos pertenece). (Telecomunicaciones, 2016)

La autoridad de regulación y control de telecomunicaciones otorga el permiso de operaciones una vez cumplidos todos los requisitos pertinentes solicitados por la entidad, de la misma forma el beneficiario acepta los términos de supervisión y sanción indicados en caso de no cumplir con el acuerdo aprobado por los participantes.

CAPÍTULO 3

3.1 Presentación y Caracterización de la Empresa

La empresa Judary Computer Center ubicada en el cantón Balzar calle Vinces solar 23^a Adán Zea, inicio sus actividades económicas el 04 de agosto del 2005 con actividades de suministro en acceso a internet por los operadores de la infraestructura de telecomunicaciones alámbricas. Y en la actualidad también inalámbricas ya que se mantiene en constante crecimiento que le permita brindar un servicio de calidad.

Judary Computer Center es una empresa que participa de manera activa en la industria de servicios tecnológicos desde hace más de 10 años. Su trayectoria y crecimiento está ligado a las necesidades de comunicación que se manejan en la actualidad, ya sea en el ámbito laboral, comercial, profesional, educativo o familiar.

Teniendo sus primeras incursiones en el ámbito familiar brindando el servicio de acceso con internet, motivada a su alto compromiso social y en búsqueda de nuevas oportunidades en la actualidad también presta servicios a entidades privadas y unidades educativas.

3.2 Metodología

Para ejecutar la presente investigación es importante tener claro con base en que método se pretende abordar el tema y obtener resultados. Así pues, la indagación es el conjunto de métodos que se aplican para conocer un asunto o problema en profundidad y generar nuevos conocimientos en el área en la que se está aplicando.

Donde se pueden considerar varios tipos de investigación que se clasifican según dependiendo de su objetivo, los datos que se analizan, el tiempo que requiere el estudio del fenómeno, entre otros componentes.

Método Descriptivo

Tiene como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular, describir el comportamiento estado de un número de variables. La descripción implica la observación sistemática del objeto de estudio y catalogar la información para que pueda usarse y replicarse en otros. (OKDIARO, 2018)

Consiste en describir, evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos, en la investigación descriptiva se analizan los datos agrupados para descubrir así, que variables están relacionadas entre sí.

Método Inductivo

Mediante una etapa de observación, análisis y clasificación de los hechos, se logra postular una hipótesis que brinda una solución al problema planteado partiendo de lo específico a lo general en todas las situaciones.

Método Deductivo

Mediante técnica se orienta de una manera generalizada a lo específico, es decir el enfoque parte de un enunciado general del que se van descubriendo partes o elementos específicos

Tomando en consideración los métodos de investigación son instrumentos vitales para el avance científico, porque permiten comprobar o descartar hipótesis con parámetros

fiables, con objetivos claros. Garantizando contribuciones al campo de conocimiento investigado puedan ser comprobados y replicados.

3.3 Población y Muestra

Población, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios. Muestra, es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar estudios. (Montí, 2013)

La población de una investigación está compuesta por todos los elementos, personas, objetos que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación.

La muestra es la representación significativa de las características de una población, que bajo la asunción de un error (generalmente no superior al 5%), estudiamos las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global.

Población: Clientes de la empresa en el cantón Balzar

Muestra: Zona céntrica

3.3 Técnicas y Herramientas

Entrevista

Es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un dialogo coloquial. Canales la define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. (Bravo, 2013)

Mediante la entrevista se establecen las cualidades y características que compone a determinado tema de indagación para la cual es aplicada con el propósito de obtener información.

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Entrevista aplicada a la gerencia de la empresa Judary Computer Center del Cantón Balzar

Entrevistado:

Entrevistador:

Fecha:

Objetivo: Obtener información para ver cómo se maneja la empresa en sus actividades actualmente, y así proponer una estructura empresarial y funciones para la Judary Computer Center

1.- ¿Considera necesario que la empresa cuente con una estructura empresarial y funciones definidas?

2.- ¿Actualmente la empresa tiene las funciones definidas para sus trabajadores?

3.- ¿Es necesaria la implementación de formatos y procedimientos puntualizados para las actividades?

4.- ¿La falta de organización le afecta a la empresa?

5.- ¿De qué manera ayuda una estructura empresarial en el cumplimiento de los objetivos?

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa Judary Computer Center del Cantón Balzar

Entrevistados: Colaboradores de la empresa

Entrevistador:

Fecha:

Objetivo: Obtener información para ver cómo se maneja la empresa en sus actividades actualmente, y así proponer una estructura empresarial y funciones para la Judary Computer Center

1.- ¿Considera necesario que la empresa cuente con una estructura empresarial para la ejecución de sus actividades?

2.- ¿En la actualidad los trabajadores tienen sus funciones definidas?

3.- ¿Se cuenta con un formato que permita identificar quién realizó la actividad?

4.- ¿Qué inconvenientes ha causado no contar con una estructura empresarial?

5.- ¿Cree usted que la empresa hace lo necesario para cumplir con sus objetivos?

Encuesta

Es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante las cuales se recogen y analizan una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir o explicar una serie de características. (Montí, 2013)

Por medio de la encuesta se puede pronosticar o representar diferentes situaciones o aspectos que necesitan ser monitoreados acorde al nivel de satisfacción en producción o servicios que se esté implementando en la población.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Judary Computer Center del Cantón Balzar

Entrevistados: Usuarios del servicio de acceso a internet

Entrevistador:

Fecha:

Objetivo: Obtener información en cuanto al nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a la calidad y calidez de los servicios prestados por la empresa.

1.- Es eficiente el servicio brindado por la empresa.

SÍ TODAS LAS ANTERIORES

NO

PUEDE SER

2.- Cuenta con suficiente personal técnico y capacitado para la resolución de requerimientos presentados por los usuarios.

SI TODAS LAS ANTERIORES

NO

PUEDE SER

3.- Conoce todos los servicios brindados en el área administrativa de la empresa.

SÍ TODAS LAS ANTERIORES

NO

PUEDE SER

4.- Considera necesario una estructuración organizacional en los servicios brindados por la empresa.

SÍ TODAS LAS ANTERIORES

NO

PUEDE SER

5.- Cree usted que la empresa debe mejorar la calidad de sus servicios prestados.

SÍ TODAS LAS ANTERIORES

NO

PUEDE SER

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos Representativa.

Personas entrevistadas/encuestadas	Población	Muestra	Porcentajes %
Gerente	1	1	-----
Trabajadores			
Usuarios	4.000	1500	37.5%
			Total: 37.5%

Obtención de muestra representativa.

n = Tamaño de muestra

K^2 = Valor asignado al nivel de confianza

N = Población

p = Proporción que cumple

q = Proporción que no cumple

e^2 = Margen de error

Representación en datos

$n=?$

$K^2= 95\%$ Tabla de valor =1.96

$N= 4000$

$p= 0.5$ Valor complementario

$q= 0.5$ Valor complementario

$e^2= 2\%$ Tabla de valor = 0.02

Fórmula para obtención de muestra representativa

$n=K^2 \cdot N \cdot p \cdot q$ _____

$[e^2(N-1)] + [K^2 \cdot p \cdot q]$

$n= (1.96)^2 \cdot (4000) \cdot (0.5) \cdot (0.5)$ _____

$[(0.02)^2 \cdot (3999)] + [(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)]$

$n= 3,841.6$ _____

$1,5996+0.9604$

$n= 3,841.6$ _____

$2,56$

$n=1500$

El tamaño de la muestra de 1500 personas

Apreciación de entrevista realizada a la Gerencia de la empresa Judary Computer Center del Cantón Balzar

Interrogante 1. Considera necesario que la empresa cuente con una estructura empresarial y funciones definidas.

- Reconoce que la empresa necesita de una estructura empresarial que permita gestionar los recursos de la entidad

Interrogante 2. Actualmente la empresa tiene las funciones definidas para sus trabajadores

- Necesita de un mecanismo de gestión que permita establecer funciones dentro de la empresa

Interrogante 3. Sé cuenta con un formato que permita identificar quién realizo la actividad

- DEBIDO A LA falta de colaboradores no se considera necesario el registro de actividades ya que se ejecutan de manera aleatoria es un punto que necesita solución para dar responsabilidades y compromiso al trabajador

Interrogante 4. La falta de organización le afecta a la empresa

- Se tiene como referencia directa en la perdida de fidelidad de sus clientes

Interrogante 5. De qué manera ayuda una estructura empresarial en el cumplimiento de los objetivos

- Se tiene presente que la estructura organizacional permite gestionar recursos administrativos y técnicos de tal forma que encamina a la empresa a la consecución de sus objetivos

Apreciación de entrevista realizada a los trabajadores de la empresa Judary Computer Center del Cantón Balzar

Interrogante1. Considera necesario que la empresa cuente con una estructura empresarial para la ejecución de sus actividades

Interrogante2. En la actualidad los trabajadores tienen sus funciones definidas

- Ha falta de colaboradores no pueden estar de manera estacionaria en una función, más sin embargo a disposición de la actividad que lo necesite

Interrogante3. Sé cuenta con un formato que permita identificar quién realizo la actividad

- No se realiza registro de ejecución de actividad

Interrogante4. Qué inconvenientes ha causado no contar con una estructura empresarial

- Ha generado la acumulación de requerimientos notificados por los clientes lo que causa el incremento de quejas y observaciones negativas en el servicio prestado a la ciudadanía

Interrogante5. Cree usted que la empresa hace lo necesario para cumplir con sus objetivos

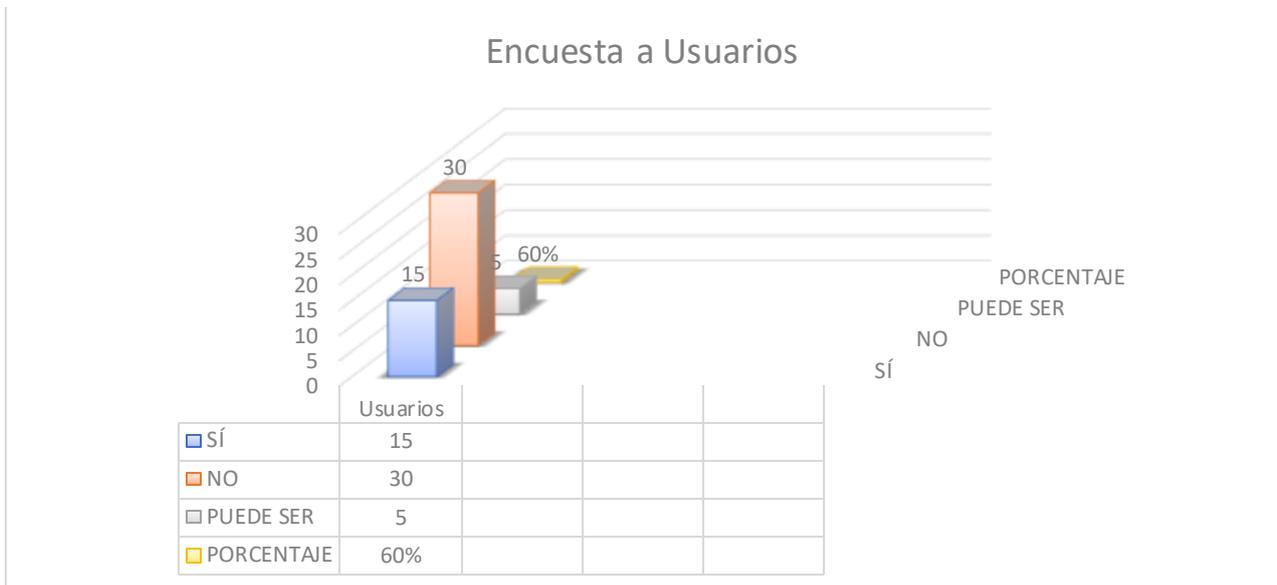
- Debido a la mala gestión de los recursos y limitado personal la empresa solo se abastece para tareas diarias impidiéndose así misma enfocarse a metas u objetivos a futuro

Apreciación de encuesta realizada a los usuarios de la empresa Judary Computer Center del Cantón Balzar

Personas entrevistadas/encuestadas	Población	Muestra	Porcentajes %
Gerente	1	1	-----
Trabajadores			
Usuarios	4.000	1500	37.5%
			Total: 37.5%

Interrogante 1. Es eficiente el servicio brindado por la empresa

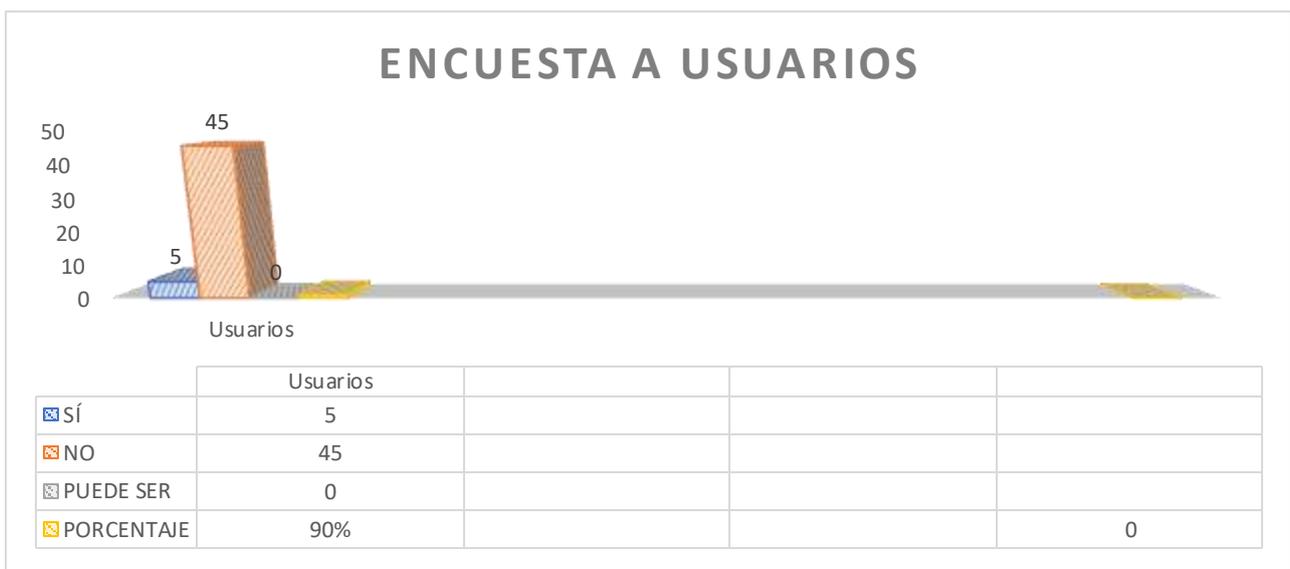
En base a los datos obtenidos del total de personas encuestadas en esta interrogante 15 personas declaran deficiente el servicio prestado por la empresa Judary Computer Center.



Los clientes tienen una tendencia negativa en cuanto a la eficiencia del servicio prestado

Interrogante 2. Cuenta con suficiente personal técnico y capacitado para la resolución de requerimientos presentados por los usuarios.

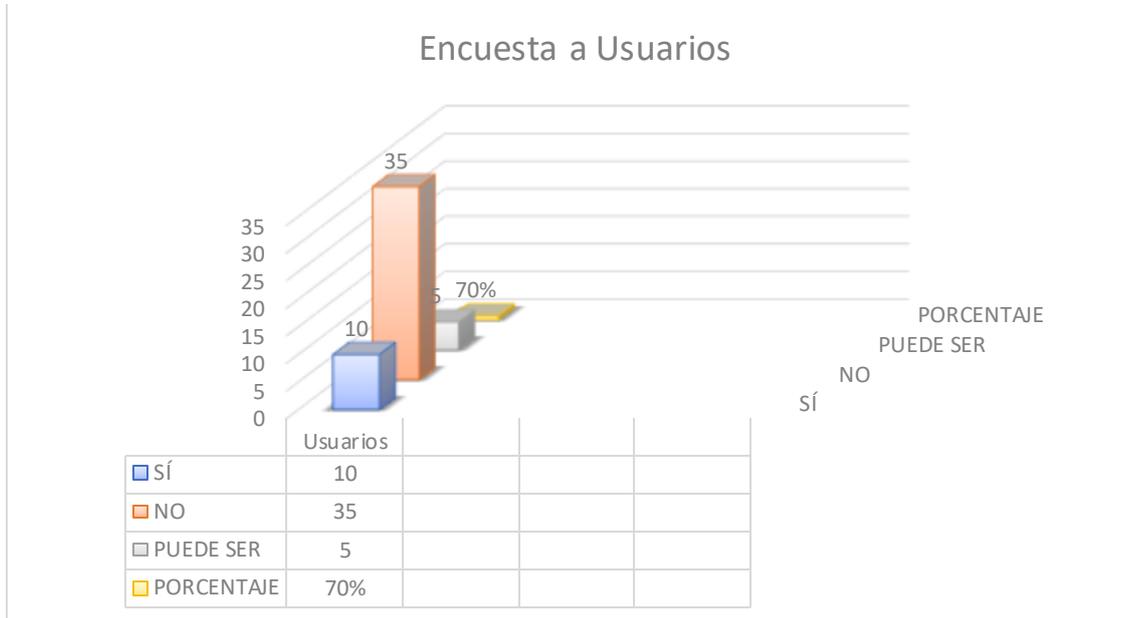
Los datos obtenidos en esta interrogante dan como resultado del total de personas encuestadas a 23 usuarios que recriminan la falta de personal en la empresa



Debido a la escasez de trabajadores los clientes presentan continuas quejas que van en aumento.

Interrogante 3. Conoce todos los servicios brindados en el área administrativa de la empresa

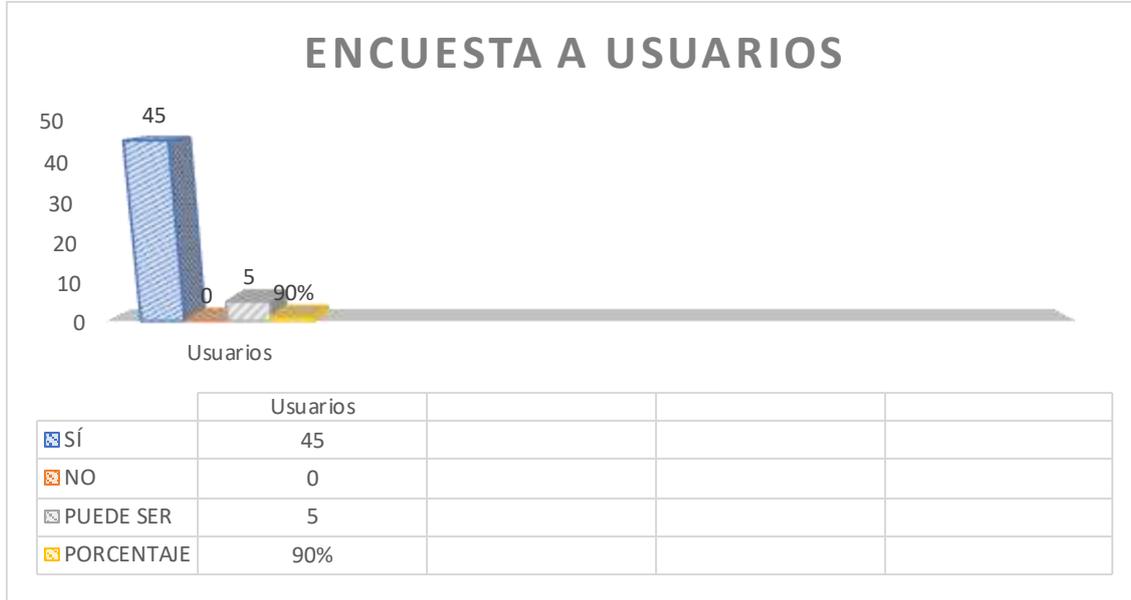
Del total de personas encuestadas en esta interrogante 18 usuarios afirman no conocer la totalidad de servicios en atención a clientes por parte de la empresa.



La empresa está generando una imagen errónea en cuanto a los servicios brindaos ya que los consideran muy limitados

Interrogante 4. Considera necesario una estructuración organizacional en los servicios brindados por la empresa.

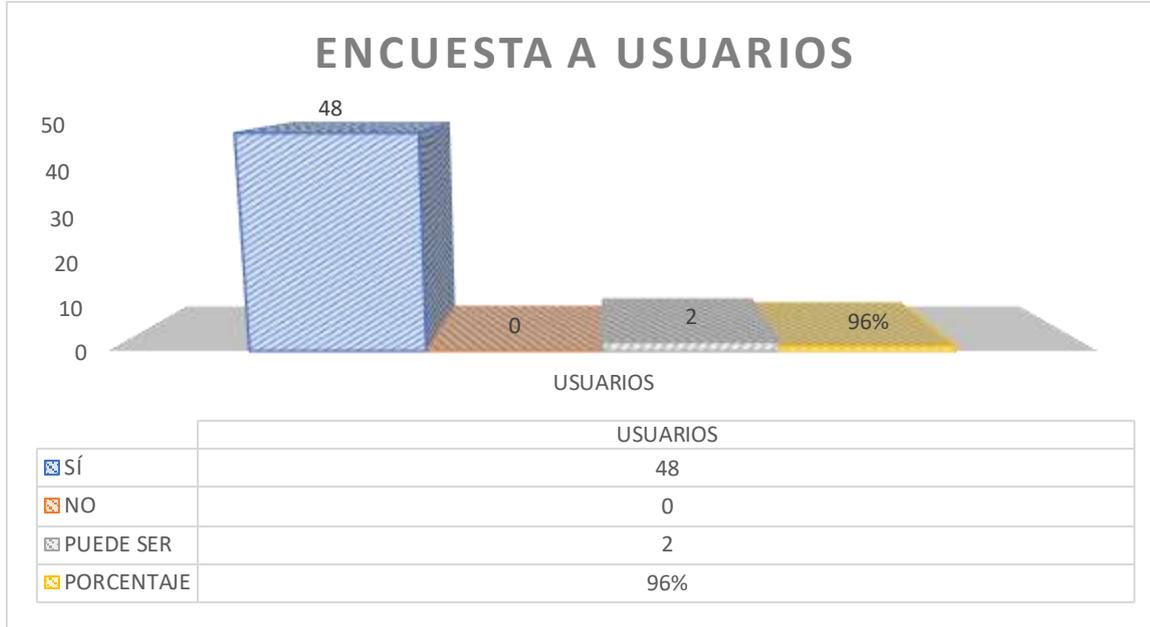
A través de los datos obtenidos en esta interrogante 23 personas de totalidad encuestada afirma y sugiere a la empresa aplique una reestructuración en sus actividades que permita mejorar la calidad de servicio.



Los clientes aprueban y ven de manera positiva una reestructuración empresarial implementada por la entidad.

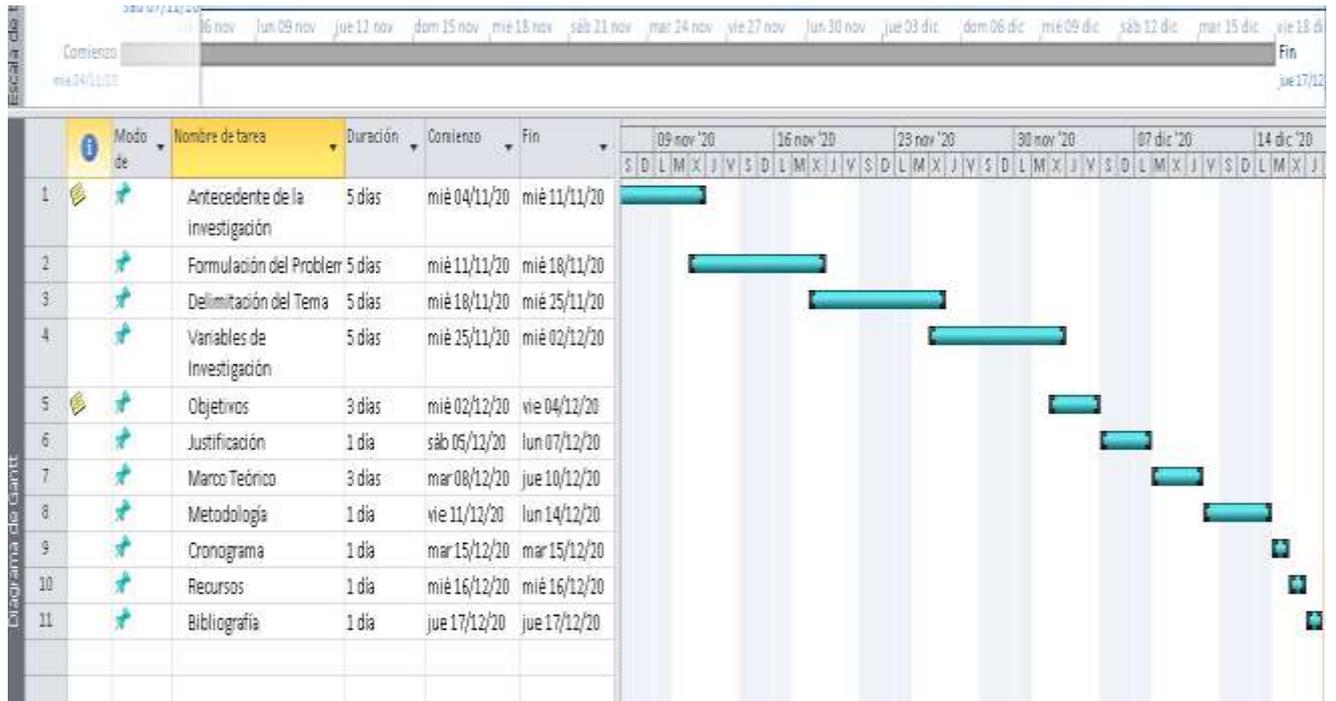
Interrogante 5. Cree usted que la empresa debe mejorar la calidad de sus servicios prestados.

Como resultado obtenido en esta interrogante tenemos que 24 personas de la totalidad encuestada aprueban, requieren solicitan mejorar la calidad de servicio por parte de Judary Computer Center.



Los usuarios ven con buenos augurios la posibilidad de mejorar los servicios tanto administrativos como técnicos, ya que es una de las quejas presentadas por muchas ocasiones.

3.4 Cronograma



3.5 Recursos

3.5.1 Recursos Humanos

Autor: Jhalmar Sánchez Uriña

Tutor: MsC. Ramón Guzmán Hernández

3.5.2 Recursos materiales

Recurso	Detalle	Costos(\$)
Materiales	Bolígrafos	2,00
	Hojas A4 Resmas	6,00
	Impresión	30,00
	Anillados	20,00
	Movilización y alimentación	250,00
	Carpetas	6,00
		314,00
Tecnológicos	Pendrive	10,00
	Laptos	450,00
	CD	3,00
	Comunicación, horas Internet	60,00
		523,00
Total Financieros	837,00	

CAPÍTULO 4

4.1 Propuesta de una estructura y funciones organizacionales para la empresa Judary Computer Center

Objetivo de la propuesta

En base a las actividades realizadas por la empresa Judary Computer Center, los mecanismos y procesos involucrados en sus servicios se define la implementación de una estructura organizacional que le permitirá la división de trabajo de manera equilibrada, equitativa y sobre todo eficiente, donde las actividades y procesos de ejecución estén establecidos.

Estructura Organizacional Funcional

La estructura funcional es la forma de organización empresarial más tradicional. Es una estructura jerárquica donde cada empleado tiene un supervisor y los equipos son agrupados por especialidades.

Esta forma de organización tiene su origen en 1920, cuando Henry Ford y después Frederick Taylor desarrollaron las teorías de la división de trabajo y la administración de empresas.

Cuando una organización emplea una estructura funcional, la división del trabajo es agrupada por las actividades principales o funciones a realizarse, como son las ventas, el marketing, los recursos humanos, la contabilidad.

Dentro de las divisiones funcionales de una organización, los empleados tienden a desarrollar un conjunto especializado de tareas y por lo general sus integrantes comparten la misma profesión. (Conexiónsan, 2017)

A través del seguimiento y apoyo continuo llevaremos a cabo la ejecución e implementación de la estructura organizacional funcional mediante la información obtenida y requerimientos planteados a solucionar en la empresa Judary Computer Center donde se ha establecido la departamentización de sus actividades y asignar el personal correspondiente para su respectiva ejecución.

Mediante la información obtenida y el análisis realizado se logró determinar la propuesta organizacional para el fortalecimiento en los procesos de operaciones que lleva a cabo la entidad, con la finalidad de brindar un servicio de calidad y alcanzar objetivos.

Para esto se toma en consideración lo siguiente:

Procesos Estratégicos: determinan los planes para los demás procesos de la empresa Judary Computer Center a través de políticas, proyectos, planificaciones, reglamentos e instructivos conformado por:

- Planificación empresarial
- Planificación de la gestión empresarial
- Evaluación de la calidad de servicio y mejoras

Procesos Operativos: Relacionados de manera directa con los usuarios de la empresa Judary Computer Center, mediante estos procesos los clientes pueden apreciar el servicio que presta la empresa conformado por:

- Instalación de servicios
- Servicio técnico
- Cobranzas

Procesos de Soporte: conocidos también como procesos de gestión, encargados de organizar, proveer y coordinar los recursos para el desarrollo de las actividades que se realizan al interior de la empresa Judary Computer Center conformado por:

- Gestión Financiera
- Gestión de Talento Humano
- Gestión documental
- Apoyo y Servicio

La departamentización de las actividades le dará un plus de organización a la empresa permitiéndole distribuir de manera equitativa los recursos que la conforman. Para esto también se establecieron los niveles jerárquicos que intervendrán en la supervisión, ejecución y control de las actividades tales como:

Nivel Directivo: Conformado por los dueños de la empresa Judary Computer Center y gerentes los cuales toman decisiones que permiten direccionar y ejecutar los procesos necesarios para el cumplimiento de objetivos planteados.

Nivel Operativo: Integrado por el personal encargado de realizar las actividades técnicas y de instalaciones, nivel que encamina a la empresa a cumplir metas establecidas y su misión como entidad prestadora de servicios.

Nivel Soporte: funciona de manera simultánea con los niveles antes mencionados ya que está constituido por áreas administrativas financieras, recursos humanos y control documental es un apoyo en las actividades de servicio.

De esta manera queda establecida la propuesta de estructura organizacional y funciones a implementarse en la empresa Judary Computer Center del Cantón Balzar que brinda los servicios de acceso con Internet de manera alámbrica.

4.2 Conclusiones y Recomendaciones

4.2.1 Conclusiones

Una vez terminada la indagación de campo y en base al marco teórico orientado a la implementación de una estructura organizacional se llega a las siguientes conclusiones:

- Mediante la recopilación e indagación de información en estructuras organizacionales se determinó la importancia e impacto que generan al ser implementadas en una empresa.
- En el transcurso de la investigación se descubrieron muchas falencias en la gestión de la empresa Judary Computer Center que realizaba sus actividades de manera limitada y sin un orden jerárquico que permitiera la supervisión y control de las actividades.
- En base a todas las necesidades y carencias obtenidas durante el proceso de investigación, se realizó la propuesta de una estructura organizacional que le permita a la empresa gestionar de manera eficaz y eficiente los recursos técnicos y administrativos implementados para brindar el servicio con acceso internet a la población del cantón Balzar.

4.2.2 Recomendaciones

- A través de la observación y análisis en los procesos de gestión y actividades que realiza la empresa Judary Computer Center se recomienda realizar capacitaciones y actualizaciones de información acorde al crecimiento y expansión que tenga la empresa en los próximos años, con el fin de evitar la saturación o sobrecarga de actividades para con los empleados.
- Mantener una estructura organizacional flexible a modificaciones o cambios estructurales con la finalidad de adaptarse a situaciones complejas o adversas a las actividades que realiza la empresa que podrían afectar de manera indirecta, donde una estructura organizacional flexible le permita ajustar sus procesos, funciones y servicios acorde a la necesidad.
- Adoptar la estructura organizacional acorde al crecimiento y desarrollo de la tecnología, debido a la implementación y actualización constante de equipos tecnológicos que sirven de apoyo en cuanto a la actividad de brindar servicios con acceso a internet como, por ejemplo, fibra óptica, señal satelital los cuales utilizan un mecanismo distinto al tradicional.

6. Bibliografía

- Actualicese. (2016). Jerarquía Organizacional estructurada. *Actualicese*, <https://actualicese.com/jerarquia-organizacional-estructurada-impulsa-el-exito-del-control-interno/>.
- Actualicese. (2016). *estructura organizacional*. Obtenido de Actualicese: <https://actualicese.com/jerarquia-organizacional-estructurada-impulsa-el-exito-del-control-interno/>.
- Alba. (01 de 2012). *Niveles Organizacionales*. Obtenido de <http://almiurhe.blogspot.com/2012/01/niveles-organizacionales-la-estructura.html?m=1>
- APD, R. (28 de Noviembre de 2019). *Niveles de Gestión Empresarial*. Obtenido de Asociación para progreso de la dirección : <https://www.apd.es/niveles-gestion-empresarial/>
- Arcotel. (2020). *Arcotel*. Obtenido de Trámites de otorgamiento : <https://www.gob.ec/arcotel/tramites/otorgamiento-titulo-habilitante-servicio-acceso-internet-personas-naturales>
- Armstrong. (15 de Noviembre de 2016). *Cumplimiento de las metas empresariales*. Obtenido de Desarrollo Empresarial: <https://www.armstrong.com.mx/2016/11/15-estrategias-para-el-cumplimiento-de-las-metas-empresariales/>
- Betancourt, D. (05 de Julio de 2016). *Técnica del árbol*. Obtenido de Ingeniempesa: <https://ingenioempresa.com/arbol-de-problemas/>
- Bravo, L. D. (16 de Septiembre de 2013). *Investigación en educación* . Obtenido de Investigación en educación: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20es%20una%20t%C3%A9cnica,al%20simple%20hecho%20de%20conversar.&text=Es%20un%20instrumento%20t%C3%A9cnico%20que%20adopta%20la%20forma%20de%20un%20di
- Calle, G. A. (2013). *Red Alámbrica*. Obtenido de http://idoneos.org/ovas/60/redes_alambricas.html

- CEPAL. (24 de mayo de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de <http://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida-de-ecuador>
- Chala, J. S. (2016). Propuesta de una estructura organizacional. En J. S. Chala, *Propuesta de una estructura organizacional* (págs. 13, 81). Cuenca: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5408/1/2016_propuesta_estructura_organizacional.pdf&ved=2ahUKEwiOltflyeTuAhXypVkkKHR-ICrIQFjAAegQIARAB&usg=AOvAw1FN9BGsp7YLrLfx0uWiREf. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5408/1/2016_propuesta_estructura_organizacional.pdf&ved=2ahUKEwiOltflyeTuAhXypVkkKHR-ICrIQFjAAegQIARAB&usg=AOvAw1FN9BGsp7YLrLfx0uWiREf
- Conexiónsan. (17 de marzo de 2017). *Estructura Organizacional Funcional*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/la-estructura-organizacional-funcional/>
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008). Obtenido de http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf
- Corvo, H. (2020). *Estructura Divisional*. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/estructura-divisional/>
- Digital, L. I. (17 de 07 de 2018). *Tipos de topologías de red*. Obtenido de locura informatica digital: <https://www.locurainformaticadigital.com/2018/07/17/topologia-de-red-malla-estrella-arbol-bus-anillo/>
- Dul, A. (22 de Mayo de 2015). *Estrategias de gestión IT*. Obtenido de <https://aquinodul.wordpress.com/2015/05/22/importancia-de-la-gestion-de-servicios-de-ti/>
- EcuRed. (2020). *EcuRed*. Obtenido de Gestión de servicios IT: https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_de_servicios_IT
- Empresa, U. y. (2015). La organización informal y sus efectos. *Universidad y Empresa*.

- Esan. (17 de Marzo de 2017). *Estructura Organizacional Funcional*. Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/la-estructura-organizacional-funcional/>
- Gomez, J. (12 de Octubre de 2017). *Evolución de las estructuras organizacionales*. Obtenido de <https://www.cerem.ec/blog/evolucion-de-los-organigramas>
- Gómez1, J. (12 de Octubre de 2017). *evolución de las estructuras organizacionales*. Obtenido de <https://www.cerem.ec/blog/evolucion-de-los-organigramas>
- Gomez2, J. (12 de Octubre de 2017). *evolución de la estructura organizacional*. Obtenido de <https://www.cerem.ec/blog/evolucion-de-los-organigramas>
- Gorgona, L. (2017). Teoría en redes de computadoras. *oas.org*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: 978-1-4562-2396-0. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ingram, D. (01 de Febrero de 2018). *Funciones de una estructura organizacional*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13092397/cuales-son-las-funciones-de-una-estructura-organizacional>
- ionos, D. G. (18 de 07 de 2019). *Digital Guide ionos*. Obtenido de Tipo de redes mas importantes: <https://www.ionos.es/digitalguide/servidores/know-how/los-tipos-de-redes-mas-conocidos/>
- Jervis, T. M. (2020). *Investigación Correlacional*. Obtenido de lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- KOWE. (2016). *Organizaciones*. Obtenido de KOWE Recursos Humanos: <http://www.koiwerrhh.com.ar/organizaciones.htm>
- LRH. (02 de febrero de 2016). *estructura organizacional formal*. Obtenido de Los Recursos Humanos: <https://www.losrecursoshumanos.com/organizacion-formal-e-informal/>
- Maldonado, J. Á. (08 de 01 de 2014). *Formulación, Planeación e implementación*. Obtenido de Estrategia empresarial: <https://www.gestiopolis.com/estrategia-empresarial-formulacion-planeacion-e-implantacion/>

- Manene, L. M. (06 de Mayo de 2011). *Organización empresarial*. Obtenido de Conocimientos organizativos : <http://www.luismiguelmanene.com/2011/05/06/la-organizacion-empresarial-definiciones-evolucion-y-escuelas-organizativas/>
- Mantoniosifontes. (2020). *Investigación explicativa*. Obtenido de es.escribd: <https://es.scribd.com/doc/136719435/Investigacion-Explicativa>
- Martinez, O. L. (28 de Octubre de 2011). *Tipos de Estructura Organizacional*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/tipos-de-estructura-organizacional/>
- Mataro, P. T. (2020). *NetCloud*. Obtenido de Redes Lan: <https://netcloudengineering.com/funcionamiento-redes-lan/>
- Mejías, A. (18 de Marzo de 2019). *La estructura organizativa vertical y horizontal*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13117251/la-estructura-organizativa-vertical-y-la-horizontal>
- México, U. d. (2020). *Universidad de México* . Obtenido de Alumnos online: <https://alumnosonline.com/notas/ventajas-desventajas-internet.html>
- Ministerio del buen vivir. (2013). *Plan Nacional del buen vivir*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-12.-garantizar-la-soberania-y-la-paz-profundizar-la-insercion-estrategica-en-el-mundo-y-la-integracion-latinoamericana#tabs1>
- Montí, C. (19 de Septiembre de 2013). *Encuesta como método de investigación*. Obtenido de Encuesta como método de investigación: <https://es.slideshare.net/CarolinaMonti/presentacion-encuesta-26353634>
- OKDIARO. (06 de Junio de 2018). *Método Descriptivo*. Obtenido de OKDIARIO: <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>
- Oliveira, W. (08 de Agosto de 2017). *Heflo*. Obtenido de Gestión de empresas: <https://www.heflo.com/es/blog/gestion-de-empresas/gestion-de-servicios/>
- OSC, G. (16 de enero de 2016). *Guía OSC*. Obtenido de características en servicios de acceso a internet: <https://guiaosc.org/que-caracteristicas-debe-tener-un-servicio-de-internet-para-mi-organizacion-y-como-debo-contratarlo/>
- Porto, J. P. (2017). *Estructura organizacional*. Obtenido de <https://definicion.de/estructura-organizacional/>

- Raffino, M. E. (06 de Agosto de 2020). *Conceptos*. Obtenido de Estructura Organizacional:
<https://concepto.de/estructura-organizacional/>
- Raiza, A. A. (29 de Abril de 2020). *Estructura Organizacional*. Obtenido de
<https://www.bizneo.com/blog/estructura-organizacional/>
- REA. (2018). Nivel Táctico. *Hack Your Business*.
- Riquelme, M. (21 de Junio de 2015). *Organización Lineal*. Obtenido de
<https://www.webyempresas.com/organizacion-lineal-ventajas-y-desventajas/>
- Rojas, C. V. (23 de junio de 2020). *Estructura Organizacional tipos*. Obtenido de Gentipolis:
<https://www.gestipolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Root, G. N. (2020). *Elementos de la Estructura Organizacional*. Obtenido de
<https://pyme.lavoztx.com/seis-elementos-de-la-estructura-organizacional-4224.html>
- Suárez, S. A. (2017). Propuesta de diseño organizacional . En S. A. Suárez, *Propuesta de diseño organizacional en las areas funcionales administrativa y comercial para la empresa de servicios públicos del Municipio de Cuitiva* (págs. 16, 101). Colombia:
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1922/1/TGT-644.pdf&ved=2ahUKEwiyutyAkuXuAhULm1kKHfLuCJc4ChAWMAB6BAglEAI&usg=AOwaw0G-bEFrynjPZaWOeqVfjfu>
- tecnologia, C. y. (21 de marzo de 2018). *Universidad Internacional de Valencia*. Obtenido de Ciencia y Tecnología: <https://www.universidadviu.com/que-es-wlan-y-como-nos-esta-ayudando-hoy/>
- Telecomunicaciones, A. d. (08 de Marzo de 2016). *ARCOTEL*. Obtenido de
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/ARCOTEL-CZ5-2016-0062-12-04-2016-LIVINGTON-CRISTOBAL-VASQUEZ-BURGOS-TELECOMUNICACIONES-VALOR-AGREGADO-COORDINACION%25C3%2593N-ZONAL-5.pdf&ved=2ahUKEwj>
- Workmeter. (08 de 01 de 2016). *Un método de pensamientos estrategicos*. Obtenido de Objetivos empresariales: https://es.workmeter.com/blog/definir-objetivos-empresariales-un-metodo-de-pensamiento-estrategico?hs_amp=true