



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y
Comercial**

Carrera:

Tecnología en Administración de Empresas

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tema:

**“DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA
MICROEMPRESA PUERTAMATICS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo (a) en Administración de
Empresas

Autor (a)

Kevin Josué Delgado Chávez

Tutora:

Lic. Evelyn de la Llana Pérez

Guayaquil – Ecuador

2020



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y
Comercial**

Carrera:

Tecnología en Administración de Empresas

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tema:

**“DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA
MICROEMPRESA PUERTAMATICS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo (a) en Administración de
Empresas

Autor (a)

Kevin Josué Delgado Chávez

Tutora:

Lic. Evelyn de la Llana Pérez

Guayaquil – Ecuador

2020

Reconocimiento de Responsabilidad

Yo, Kevin Josué Delgado Chávez, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Administración de Empresas, titulado: “**Diseño de una estructura organizacional para la microempresa Puertamatics en la ciudad de Guayaquil**”, es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo. De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado. Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

.....

Kevin Josué Delgado Chávez

C.C.:1207090323

Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación

Lcda. Evelyn de la Llana Pérez., en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnólogo (a) Administración de Empresa, cuyo tema es: **“Diseño de una estructura organizacional para la microempresa Puertamatics en la ciudad de Guayaquil”** fue elaborado por el Sr Kevin Josué Delgado Chávez , ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....

Lcda. Evelyn De la Llana Pérez

Tutor de Trabajo de Titulación

Contenido

1. RESUMEN	1
2. INTRODUCCIÓN	3
3.-CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN	9
3.1.-MARCO HISTÓRICO	9
3.1.1 Evolución histórica de la administración.....	9
3.1.2 Gestión administrativa en la edad moderna.....	11
3.1.3 La estructura organizacional	12
3.1.4 Historia de puertamatics	13
3.2.-MARCO TEÓRICO	14
3.2.1.- La Administración.....	14
3.2.2.- La Cultura Organizacional	15
3.2.3 Estructura Organizacional	15
3.2.4 Tipos de estructuras organizacionales	16
3.2.5 Características de la estructura organizacional	18
3.2.6 Elementos de la estructura Organizacional	19
3.3 MARCO CONCEPTUAL	20
3.4 MARCO JURÍDICO	21
3.4.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.....	21
3.4.2 PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017-2021- TODA UNA VIDA	25
3.4.3 CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E	28
INVERSIONES, COPCI	28
3.4.4 CÓDIGO DEL TRABAJO.....	30
4. CAPÍTULO II: METODOLOGÍA EMPLEADA	33
4.1 Enfoque de la Investigación	33
4.1.1 Mixto	33
4.2 Tipos de investigación	33
4.2.1 Investigación Descriptiva.....	33
4.2.2 Investigación Explicativa	34
4.3 Métodos de Investigación	34
4.3.1 Métodos teóricos	34
4.3.2 Métodos Empírico	35
4.3.3 Método Estadístico	35
4.3.4 Análisis de los resultados	36

5.0 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	61
5.1 Análisis FODA	61
5.2 Valoración general de los componentes de la matriz FODA.....	62
5.2.1 Fortalezas	62
5.2.2 Debilidades.....	63
5.2.3 Oportunidades	64
5.2.4 Amenazas	65
5.3 Cuantificación del F.O.D.A.....	66
5.3.2 Matriz de evaluación externa (MEFE)	67
5.4 Modelo CAPA	69
5.4.1 Potenciar Fortalezas.....	69
5.4.2 Corregir debilidades	69
5.4.3 Aprovechar las oportunidades.	70
5.4.4 Afrontar Amenazas.....	70
6.0 CAPÍTULO III: DESARROLLO DE LA PROPUESTA	71
6.1 Título de la propuesta	71
6.2 Objetivo de la propuesta.....	71
6.3 Descripción de la propuesta.....	72
6.4 Factibilidad de la propuesta	72
6.5 Propuesta de estructura organizacional	73
6.5.1 Misión.....	75
6.5.2 Propósito estratégico	75
6.5.3 Principios y Valores	75
6.5.4 Objetivos Empresariales.....	76
6.5.5 Políticas	76
6.5.6 Organigrama.....	77
6.5.7 Descripción de los puestos de Trabajo.....	78
6.5.8 Resultados esperados en la aplicación de la propuesta.	101
6.5.9 Presupuesto para la implementación	102
7.0 CONCLUSIONES	103
8.0 RECOMENDACIONES	104
9.0 BIBLIOGRAFÍA	105
10.0 ANEXOS	106

Índice de Tablas

Tabla 1: Promoción del Potencial	38
Tabla 2: Rutina	39
Tabla 3: Formación de Ideas	40
Tabla 4: Trabajo a elección	41
Tabla 5: Apoyo de otras áreas	42
Tabla 6: Actividades correctas de gerencia	43
Tabla 7: Actividades que no competen	44
Tabla 8: Organigrama.....	45
Tabla 9: Organización	46
Tabla 10: Delegación	47
Tabla 11: Organización del puesto de trabajo	48
Tabla 12: Tareas y responsabilidades.....	49
Tabla 13: Funciones	50
Tabla 14: Relaciones interpersonales	51
Tabla 15: Relación con superiores	52
Tabla 16: Relación departamental.....	53
Tabla 17: Calificación de Superiores	54
Tabla 18: Presión por parte de los superiores.....	55
Tabla 19: Comunicación en el puesto de trabajo	56
Tabla 20: Visualización departamental	57
Tabla 21: Dificultad de objetivos	58
Tabla 22: Capacitación.....	59
Tabla 23: Comunicación de cambios	60
Tabla 24: Análisis FODA.....	61
Tabla 25: Matriz de evaluación interna (MEFI).....	66
Tabla 26: Matriz de evaluación externa (MEFE).....	67
Tabla 27: Presupuesto de Implementación.....	102

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Promoción del potencial.....	38
Gráfico 2 Rutina.....	39
Gráfico 3 Formación de Ideas	40
Gráfico 4 Trabajo a elección.....	41
Gráfico 5 Apoyo de otras áreas.....	42
Gráfico 6 Actividades correctas de gerencia	43
Gráfico 7 Actividades que no competen	44
Gráfico 8 Organigrama	45
Gráfico 9 Organización	46
Gráfico 10 Delegación	47
Gráfico 11 Organización del puesto de trabajo	48
Gráfico 12 Tareas y Responsabilidades	49
Gráfico 13 Funciones.....	50
Gráfico 14 Relaciones interpersonales.....	51
Gráfico 15 Relación con superiores.....	52
Gráfico 16 Relación departamental	53
Gráfico 17 Calificación de superiores.....	54
Gráfico 18 Presión por parte de los superiores.....	55
Gráfico 19 Comunicación en el puesto de trabajo.....	56
Gráfico 20 Visualización departamental	57
Gráfico 21 Dificultad de objetivos.....	58
Gráfico 22 Capacitación	59
Gráfico 23 Comunicación de cambios.....	60

1. RESUMEN

A lo largo del presente trabajo de investigación se diseña una estructura organizacional para la empresa Puertamatics que porta con diferentes inconvenientes como es la deficiente gestión administrativa, falta de planificación junto con duplicidad de trabajos entre otros diferentes inconvenientes que subyacen en la empresa; el uso de una estructura organizacional busca la jerarquización del mando junto con la segmentación de la empresa por áreas con definidas funciones que se deben cumplir para lograr evitar los inconvenientes. La empresa Puertamatics se dedica a la instalación de puertas automáticas a lo largo del territorio nacional con su base en la ciudad de Guayaquil. Se presenta un análisis de la historia y de las principales teorías; mientras que en la investigación se utilizó diferentes métodos como el histórico-lógico, análisis-síntesis, y la inducción-deducción con el uso de herramientas de investigación como la encuesta y la observación y la aplicación de metodologías cuantitativas y cualitativas.

Palabras Claves: Estructura Organizacional, Administración, Gestión administrativa, Organigrama.

ABSTRACTS

Throughout this research work, an organizational structure for the Puertamatics company is designed, which has different disadvantages, such as poor administrative management, lack of planning together with duplication of work, among other different disadvantages that underlie the company; The use of an organizational structure seeks the hierarchy of command along with the segmentation of the company by areas with defined functions that must be fulfilled in order to avoid inconveniences. The Puertamatics company is dedicated to the installation of automatic doors throughout the national territory with its base in the city of Guayaquil. An analysis of the history and the main theories is presented; while in the research different methods such as historical-logical, analysis-synthesis, and induction-deduction were used with the use of research tools such as survey and observation and the application of quantitative and qualitative methodologies.

Key Words: Organizational Structure, Administration, Administrative Management, Organization Chart.

2. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el auge del emprendimiento abre nuevas oportunidades para aquellas personas que tienen la visión de crear su propia empresa y valerse por sí mismos, el nacimiento de estas empresas conlleva nuevos retos y actividades que deben ser asumidos por personas que en la mayoría de los casos no cuentan con un correcto adiestramiento en la administración para sus negocios, o que cuentan con conocimientos básicos pero no cuentan con la guía para poder poner en práctica los conocimientos que poseen.

Las estructuras organizacionales forman y alinean una empresa por un camino más propenso al éxito, una empresa que posee una estructura organizacional correctamente desarrollada y pulida tiene los objetivos claros y posee el conocimiento de que herramientas, recursos y planificación deben ser necesarios para cumplir un objetivo.

Adjunto a esto las empresas que cuentan con esta estructura organizacional tienen una clara ventaja sobre otras empresas, que se traduce en una mayor competitividad, las empresas actualmente tienen la necesidad de contar con una estructura plenamente clara para poder funcionar sin muchos inconvenientes, y dar enfoque en el crecimiento hacia una dirección concreta. Sin esta estructura el enfoque se desvanece tanto para directivos como para empleados. El desconcierto hace que los problemas se dupliquen en una empresa; como consecuencia de esto también se vuelve lento el crecimiento y se entorpecen las comunicaciones entre los departamentos y niveles.

Una estructura organizacional robusta y acorde a la empresa en la que es implementada brinda no solo guía, sino seguridad para cada uno de los integrantes de la misma, ofrece una clara visión de las actividades, tareas, prohibiciones y responsabilidades; esta estructura organizacional, aunque puede cambiar en cualquier momento para acoplarse al entorno brinda la suficiente ayuda a las empresas para poder ser competitivas y efectivas.

Internacionalmente la estructura organizacional forma parte intrínseca del buen desempeño laboral en diferentes empresas, esta estructura organizacional en empresas internacionales se hace sobre la cartera de productos; los productos tienen sus divisiones, lo que permite eliminar divisiones completas de productos que no contaron con el suficiente éxito.

En países como Estados Unidos una estructura organizacional se aborda desde la concepción de la idea de la creación de una empresa, de manera empírica es realizada como complemento fundamental del éxito empresarial.

Estudios realizados en México por parte de profesores investigadores del ICEA, de la UAEH desvela que en México las empresas tienen diversidades de estructuras organizacionales, ya que consideran también la total importancia de estas al ser usadas en exportaciones a todo el resto del mundo.

Mencionan que las empresas de México aumentaron la balanza comercial por mayor exportación debido a una reestructuración de diversas empresas en sus estructuras organizacionales con el fin de poder exportar.

En el Ecuador la estructura organizacional en gran medida se realiza de manera general por las empresas medianas y pequeñas de manera que cubran la totalidad de los productos que se expenden, a diferencia de las multinacionales que exportan sus productos con una estructura organizacional por producto, en el Ecuador solo las empresas relativamente grandes son las que se permiten este desempeño.

En la empresa Puertamatics se observa la carencia de las estructuras que funcionan internacionalmente, los puestos de trabajos de la microempresa no cuentan con la definición de estos puestos, claros ejemplos son las actividades realizadas por el Gerente General (Rogelio Xavier Delgado Chávez), el cual de manera empírica realiza todas las actividades tanto técnicas como administrativas, es decir, se involucra directamente en el desarrollo de las obras junto con sus ayudantes.

Los puestos que son cubiertos por los ayudantes en el área técnico tampoco cuentan con una definición concreta de sus actividades, las funciones de estos ayudantes son realizados de manera aleatoria, es decir, a medida que la necesidad aparece, los ayudantes la van cubriendo laboralmente.

Aquello se traduce en bajo desempeño debido a la duplicidad de actividades, o en su defecto falta en la cobertura de ciertos aspectos al momento de realizar las obras; como por ejemplo la falta de soldaduras en ciertos metales ya sea por descuido al no tener planteado que es lo que se debe hacer o también puede haber doble compra de materiales por la falta de comunicación con las existencias en bodega.

Observando el punto de vista administrativo florecen nuevos inconvenientes, los puestos administrativos tampoco cuentan con definiciones de sus funciones, el administrador cumple las funciones empíricas que la experiencia ha aportado a su vida, pero existen necesidades administrativas que no son cubiertas como por ejemplo el análisis de las estadísticas de la empresa para poder orientar a la empresa hacia el camino correcto; también funciones empíricas que cubre el administrador como lo es la contabilidad y el cuidado de las existencias de bodega que son deficientemente cubiertas por no existir un planteamiento de las actividades específicas a realizar.

La estructura organizacional tiene la facultad de ser definida como las maneras diferentes de hacer la división del trabajo internamente en una organización, continuando con la coordinación del mismo encaminadas hacia el logro de los objetivos (Mintzberg, 1992).

La falta de conocimiento acarrea diversos problemas debido a la creación de la empresa sin ningún tipo de orden organizacional, ni estructura; sin embargo, funcionan empíricamente dando un potencial limitado a sus capacidades que no son aprovechadas debido a la carencia de estos conocimientos.

Puertamatics es una microempresa que está ubicada en la ciudad de Guayaquil que es relativamente nueva en el mercado de puertas automáticas, realiza la instalación de puertas automáticas, así como la instalación de cerraduras electromagnéticas como también instalaciones de barreras vehiculares junto con controles de acceso personal, el surgimiento de la misma es debido a la necesidad económica de su propietario que la funda con recursos limitados bajo la obtención de préstamos entre diferentes entidades para la compra de herramientas y materiales necesarios para el correcto funcionamiento técnico de la empresa.

La sociedad en general se ve atravesada por cambios colosales junto a transformaciones en aspectos tanto demográficos, culturales, tecnológicos, económicos y sociales. Esto sucede de manera gradual cada vez más fugaz e imprevisible. Las organizaciones no continúan el paso de los cambios, debido al tiempo que les ocupa el cambio de comportamiento y reajustes en su estructura organizacional a las innovaciones que sucedan en el entorno

El mundo atraviesa por grandes cambios y transformaciones en los aspectos económicos, sociales, tecnológicos, culturales y demográfico. Estos cambios y transformaciones ocurren de manera cada vez más rápida e imprevisible. Las organizaciones no siguen la creciente velocidad de cambio, ya que tardan en incorporar a su comportamiento y a su estructura organizacional las innovaciones que ocurren a su alrededor. El problema es que muchas organizaciones no tienen la menor idea de que el mundo se modifica y se olvidan de cambiar (Chiavenato, 2007)

A través de estudios empíricos se desvelan las principales y más importantes carencias de la empresa desde el punto de vista administrativo que son varias, como las responsabilidades sin definir, el pobre reconocimiento de la marca de la mano con el estancamiento empresarial; colaboradores sin ninguna meta y la carencia en la delegación de funciones que exponen efectos como los trabajos inconclusos, baja popularidad que conlleva una baja rentabilidad; deficiente desempeño laboral y el acumulamiento de trabajo.

El diseño de la estructura organizacional de la empresa Puertamatics sirve para replantear la manera organizativa de la empresa, busca la continuidad de la misma manteniéndose productiva y efectiva, como también busca la realización de un detallado de las actividades que debe realizar cada una de las personas que integran Puertamatics para mejorar el desempeño tanto laboral como el económico, también representa una guía para futuras empresas que necesiten realizar una estructura organizacional.

Actualmente las microempresas no cuentan con una estructura organizacional definida que permita desarrollar sus actividades a su máximo potencial, funcionando de manera empírica, la elaboración de esta estructura tiene la utilidad de reactivar positivamente el motor de la empresa.

La motivación surge del compromiso por el mantenimiento de una empresa completamente funcional y rentable, de la aceptación de un cambio administrativo que es inexistente por la implementación de una estructura organizacional administrativa que permita medrar a la empresa.

La implementación de la estructura organizacional en la empresa Puertamatics se debe dar para sumar orden en los procesos de instalaciones de las puertas automáticas, manteniendo un orden en el registro de inventario para poder contar con el conocimiento

adecuado de las existencias y poder mantener siempre un flujo de efectivo controlado; con la implementación de la estructura se busca asignar las responsabilidades y objetivos de cada departamento, para aumentar el enfoque laboral y disminuir las distracciones y errores.

La eliminación de trabajos inconclusos como el acumulamiento del mismo por falta de control en el horario laboral, como también la eliminación del deficiente desempeño por parte de los colaboradores, es lo que pretende la investigación reducir como también en mejorar.

El diseño de la estructura organizacional de la empresa Puertamatics puede portar una gran ayuda en futuros diseños de estructuras organizacionales para empresas relativamente nuevas en el mercado que no cuentan con guías y que buscan la manera de generar competitividad ante empresas que tienen más éxito.

A través de la investigación se pretende desvelar y conocer si la empresa Puertamatics tiene la posibilidad de mejorar sus beneficios económicos, planteando las situaciones y áreas en las que se debe mejorar o plantear nuevas directrices que lleven al cumplimiento de los objetivos trazados.

El análisis de la situación por la que está pasando la empresa Puertamatics desvelan el siguiente problema científico:

¿Cómo contribuir a la organización de la empresa Puertamatics ubicada en la ciudad de Guayaquil?

Este problema científico expone el objetivo que es:

Elaborar una estructura organizacional para la empresa Puertamatics en la ciudad de Guayaquil

Al objetivo que se plantea se pretende cumplir mediante diferentes actividades que serán desarrolladas a lo largo de la investigación.

Para iniciar a dar cumplimiento con el objetivo se planteará para iniciar un análisis Foda de la empresa con su respectivo análisis CAPA, esto busca mejorar las fortalezas, reducir las amenazas y debilidades; así como aprovechar las oportunidades.

Prosiguiendo se analizará todos los aspectos empresariales de puertamatics como del entorno para definir qué tipo de organigrama se va a desarrollar.

Continuando se pretende definir correctamente los puestos de trabajo mediante el diseño de un organigrama completo de la empresa, complementario a eso se plantearán de manera eficaz y eficiente cada uno de los puestos de trabajo.

En lo que concierne al desarrollo posterior del trabajo de investigación se explayará y explicará cada uno de los capítulos que contiene la misma; el comienzo es el capítulo de la fundamentación, es aquel en el que se analizará todos los aspectos de lo que abarca el tema, desde un punto de vista analítico se observará lo que los grandes investigadores han aportado a las teorías del tema analizado, así como también se atisbará el desarrollo del tema a lo largo de la historia, los conceptos que se exponen en los apartados y las bases legales en los que se apoya la raíz de este tema.

El capítulo II abarcará metodología empleada en el desarrollo de la investigación, el enfoque de la misma; así como el tipo de investigación que se aplicará; para culminar el capítulo con el análisis de los resultados obtenidos por la recolección de la información por parte de los métodos de investigación.

Para culminar con el desarrollo del tercer capítulo que es el desarrollo de la propuesta, en el cual se plasmará tanto el título como objetivo, descripción y factibilidad de esta; a continuación se realizará el desarrollo de la propuesta en sí de la estructura organizacional; para culminar la misma se detallará los resultados que se esperan obtener en la aplicación de esta estructura junto con el detalle del presupuesto para la aplicación.

3.-CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN

3.1.-MARCO HISTÓRICO

3.1.1 Evolución histórica de la administración

La administración son las acciones que van en camino para transformar una meta en una realidad palpable, es el sistema ordenado de acciones y el aprovechamiento razonable de los recursos aplicados para cumplir el objetivo planteado, evitando los posibles obstáculos que están propensos a ocurrir a lo largo del camino. Es la acción de supervisar y direccionar el trabajo y del aprovechamiento correcto de los materiales eficientemente con el costo de tiempo, energía y dinero aprovechados lo mejor que se pueda. (Marx, 1946)

Como lo comenta Chiavenato (2004) contadas referencias históricas concernientes a las magníficas construcciones levantadas a lo largo de la antigüedad en Egipto, Mesopotamia y Asiria, son testigos en tiempos arcaicos de la existencia de personas con la capacidad de dirigir, planear y guiar millares de personas y esfuerzos para erigir construcciones monumentales que sobreviven hasta la actualidad, como las pirámides de Egipto. La importancia de la organización y de la administración del antiguo Egipto se ven reflejados en los papiros egipcios, que son atribuidos a 1300 a.C.

Las parábolas de Confucio en China exponen acciones para una correcta administración pública. Sin embargo, aquellos progresos del conocimiento humano, la ciencia de la administración surge a partir del siglo XX. La TGA es en términos relativos reciente en el conocimiento humano. Para el nacimiento de esta fueron necesarios años de antecedentes y preparaciones para poder permitirse hacerse visible las condiciones necesarias para su aparición. (Chiavenato, 2004)

Según Foronda (2007) la administración hace su aparición desde que el ser humano empieza a trabajar en la sociedad. El nacimiento de la administración es considerado un suceso de primera importancia en la historia social, una institución nueva o grupos dirigentes han nacido y crecido tan rápido como la administración desde los inicios del siglo.

Contadas veces a lo largo de la historia del ser humano una institución se ha convertido en indispensable con tal fugacidad. La administración es aquel órgano que tiene como

deber hacer que los recursos de la empresa sean lo más productivos que sean posibles, responsable de hacer que el desarrollo económico sea organizado, luciendo el espíritu de los tiempos modernos. Realmente es indispensable y es el por qué creció con tanta rapidez una vez creada. (Foronda, 2007)

En palabras de Campos & Loza (2011) el ejercicio de la administración viene existiendo desde tiempos arcaicos, relatos judíos, Cristianos de Noé, Abraham revelan el manejo de una magna cantidad de números de personas y recursos con el fin de llegar a alcanzar una variedad diversa de objetivos, como por ejemplo la construcción de las arcas, ganar guerras o gestionar ciudades enteras, Jetro, el suegro de Moisés, es relatado como el primer consultor administrativo, citado por diversos textos administrativos, Jetro adoctrinó a Moisés los conceptos de delegación, el alcance del control y la administración por excepción.

Las antiguas civilizaciones en Mesopotamia, Roma, Grecia expusieron resultados sublimes de buenas acciones en el campo de la administración en la producción de asuntos de política, la venida de Frederick, W. Taylor y la escuela administrativa científica, empezaron el estudio disciplinario de la administración. (Campos & Loza, 2011)

Además de que la administración como una disciplina es relativamente nueva, la historia del pensamiento administrativo viene siendo un suceso muy arcaico, debido a que surge con el mismo hombre, basado en el punto de que siempre ha existido aquella necesidad de coordinar actividades, la toma de decisiones, de ejecutar y controlar, el código Hammurabi expone muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad son fundamentos que se utilizan en la actualidad, inclusive en el nuevo testamento; de igual manera la manera de controlar los asuntos en Egipto, China y Grecia, en donde se encuentran señales del proceso administrativo. (Hoyos, 2011).

Como lo menciona Hoyos (2011) los datos más antiguos son del 300 al 500 Ac en los monopolios de los egipcios, el cual tenía un sistema administrativo grande con planificación en la economía y un gobierno poderoso, con pilares en la fuerza y la compulsión. Roma por un lado ya tenía en uso la división del trabajo, el cual estaba especializado en la milicia y en el gobierno.

Sin embargo, a lo largo de la edad media, con la caída del imperio romano la administración tuvo un impacto negativo y se debilitó de manera considerable, con esto

la autoridad se vio en manos del feudalismo, traduciéndose a la descentralización del gobierno. Existieron notables evoluciones en base a ideas administrativas consolidándose la iglesia católica. En esta época la administración se ve impulsada cuando en Italia aparecen los fundamentos de la contabilidad que se usan actualmente, así como los movimientos transaccionales actuales. (Hoyos, 2011)

3.1.2 Gestión administrativa en la edad moderna

Según Chiavenato (2004) antes de 1850, una minoría de empresas contaban con una estructura administrativa que necesiten de una persona que cumpla con servicios de administrador a tiempo completo, debido a que las empresas industriales eran de pequeño tamaño. En general, eran negocios de familias de 2 o más parientes que eran suficiente para atender todas estas necesidades. Las firmas de aquella época (agropecuarias, mineras, textiles, ferrocarrileras, constructoras, peleteras, banca incipiente) eran parte principalmente del contexto rural que no contaban con el conocimiento de la administración.

El presidente por ejemplo hacía las funciones de tesorero, el vendedor las del comprador. Por esta razón si a la empresa le iba bien y crecía, se convertían en socio integrándose así a la distribución y a la producción. Luego de 1850 las gigantes compañías ferroviarias cubrían todo el mercado de Estados Unidos de Este a Oeste Agrícola. (Chiavenato, 2004).

La administración como un sistema de conocimientos apenas inicio en todo lo que es la revolución industrial, en el siglo XIX, en el momento en que aparecieron las grandes empresas, las cuales necesitaban un nuevo sistema de organización y acciones administrativas. Las empresas industriales de gran tamaño eran algo que no se había visto nunca. (Foronda, 2007)

A finales del siglo XIX e inicios del siglo XX, se consideraba un periodo sumamente importante para el desarrollo de la administración, ya que con la aparición de nuevas necesidades surgen principios, procedimientos, teorías y funciones, con papeles fundamentales e indispensables en lo que concierne al desarrollo de la administración como ciencia. (Hoyos, 2011)

La gestión administrativa en la actualidad expone una importancia visiblemente superior, esta gestión se ha venido siendo una necesidad de las empresas tanto en la antigüedad como su crecimiento en los tiempos modernos, tal como lo analizan Chiquito y Alvarado (2015) enfocándose en las pymes que constituyen entes de gran importancia para la activación de la economía que además generan empleo. El análisis que brindan y se expone la importancia de conocer la importancia de las pymes analizando toda la gestión administrativa como un punto vital desde el lado de talento humano, tecnología, mercado y producto, encaminado y enfocado en solucionar los problemas más comunes de las pymes en la ciudad de Guayaquil.

3.1.3 La estructura organizacional

La estructura organizacional representa uno de los principales pilares que pueden mantener una empresa funcional a lo largo del tiempo, y es uno de los puntos que expresa con vehemencia Henry Fayol en su libro Teoría clásica de la Administración, en el cual expone la importancia de esta estructura.

La estructura Organizacional y estrategia empresarial en la concepción del desarrollo de conceptos, se apoya de la idea propuesta mediante la revolución industrial, en donde el capitalismo y su publicación oficial adoptan mayor poder, en busca de dar una respuesta a una demanda de riqueza estructurada y con visibles resultados a través de la explotación de los recursos. (Esquiaqui & Marulanda, 2012)

De igual manera Esquiaqui & Marulanda (2012) expresa que, en el inicio de la revolución industrial, siglo XVIII se visualiza de manera muy clara las estructuras empresariales y modelos organizacionales, con metas que tenían sus bases en la producción y explotación de los recursos, pero se expandió de manera fugaz desde Gran Bretaña y Europa a través de todo el globo terráqueo.

En el ámbito local se han desarrollado algunas investigaciones sobre el desarrollo de estructuras organizacionales en diversas empresas tal es el caso de la investigación realizada por Marcillo & Rosero (2017) que proponen un modelo de una estructura orgánico funcional para una empresa llamada Protecaleman S.A.; como ápice de partida

se toma en cuenta la información básica que tiene la empresa, con el fin de observar y analizar el problema específico al que se está enfrentando.

Con más actualidad se han llevado a cabo investigaciones en el campo de la estructura organizacional por Salazar & Valero (2019) que proponen una estructura organizacional para la hacienda Pumamaqui, que cuenta con falencias en la coordinación de actividades. En el ámbito de los fertilizantes se propone la estructura organizacional para aumentar la producción y cumplir con las necesidades de sus clientes delineando el cargo de los colaboradores siendo administrativo o de alguna otra área.

3.1.4 Historia de puertamatics

La empresa Puertamatics es fundada en la ciudad de Guayaquil el 25 de agosto del 2018 como una empresa destinada a la instalación de puertas automáticas solamente, a medida que la empresa se desenvolvía al pasar el tiempo se fueron integrando diferentes actividades en el portafolio de productos, como lo son la instalación de controles de acceso de personal y la instalación de barreras vehiculares.

Para finales de 2019 se pudo contar con la adquisición de diferentes herramientas que son sumamente necesarias pero la empresa no contaba por falta de capital e inversión, como una computadora portátil para la realización de diferentes tipos de publicidades y marketing por redes sociales, para la creación de videos entre otros, también con la adquisición de una soldadora que siempre se alquilaba por su ausencia, la compra de esta soldadora resultó sumamente gratificante para los tiempos de instalaciones de puertas como de los demás trabajos en los que se necesitaba unir piezas con soldadura.

A Inicios del año 2020 la empresa Puertamatics busca solidificar y mejorar sus procesos con la implementación de una estructura organizacional para dar un mejor servicio a sus clientes, busca hacer del servicio al cliente uno de sus puntos más fuertes, y comprende que para empezar necesita contar con una estructura organizacional eficiente que permita construir los cimientos para lograr lo que se está planteando

3.2.-MARCO TEÓRICO

3.2.1.- La Administración

La administración puede definirse de diferentes maneras según reconocidos autores como, por ejemplo, como lo menciona Fayol (1987) la organización, la previsión, la previsión y el control forman el conjunto o el conglomerado que determina la buena administración, siguiendo el concepto corriente del término en sí.

La administración según Reyes (2004) es conjunto de sistemas de normas para lograr una mayor efectividad en las formas de manejar y estructurar un organismo social, también se la puede definir como una técnica que trata de cumplir metas de máxima eficiencia en la coordinación de actividades e integrantes de la empresa.

La administración se define como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el completo y total uso de los recursos de las organizaciones que cuentan y que mantienen en su poder para poder cumplir con los objetivos que se plantean. (Chiavenato, 2004)

Desde una perspectiva administrativa la planeación forma parte fundamental para hacer una administración fuerte y segura, tal como afirma Reyes Ponce (2007) que la planeación es un proceso que consiste en plantear el curso de acciones que deben de guiar a la empresa a cumplir estas metas, determinando los principios que se deben de cumplir, las operaciones necesarias para realizarlo, y de la plantación de tiempos y dinero que se debe usar para la realización.

Según Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) la administración es el proceso a través del cual se crea y mantiene un lugar en el que personas que laboran en grupos completan metas específicas de manera efectiva, como concepto se amplía:

1. Como gerentes, las personas efectúan las actividades gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
2. La administración es aplicable a cualquier tipo de organización.
3. Adicional se adjudica a los gerentes de todos los niveles organizacionales.
4. El objetivo de todos los gerentes es la misma: crear valor agregado.

5. La administración es encargada de la productividad, lo que supone eficacia y eficiencia, y la suma de los dos para lograr la efectividad.

3.2.2.- La Cultura Organizacional

Para poder comprender la estructura organizacional se hace menester el ahondamiento en el tema de la cultura organizacional, la comprensión de la misma permite brindar mejores herramientas para impregnar el conocimiento que acarrea una estructura organizacional.

Como lo menciona Robbins & Coulter (2014) la cultura organizacional de vez en cuando se describe en términos de los principios, tradiciones, formas de hacer las cosas y valores que comparten cada uno de los integrantes de la empresa, estos influyen en la forma en que actúan y se observa a la organización entre todas las demás. En la mayoría de las organizaciones este conjunto de valores y principios han cambiado y evolucionado en el transcurso del tiempo y definen sus costumbres.

La definición de cultura organizacional que se ha adoptado cuenta con tres cosas; para empezar, la cultura es solo una percepción. No se puede ni ver ni tocar, pero aun sabiendo esto los colaboradores la perciben dentro de la organización. Como segundo punto, una cultura organizacional es descriptiva; involucra lo que los colaboradores de la organización además de percibir, lo describen, fuera de opiniones de si es de su agrado o no; y como último punto, no importan los antecedentes de los trabajadores que sean diferentes o que realicen sus actividades en diferentes niveles organizacionales; todos tienen la potestad de describir a la cultura de la empresa en opiniones que no varíen mucho, es por ello que se le denomina una cultura compartida. (Robbins & Coulter, 2014)

3.2.3 Estructura Organizacional

Según Hintze (1999) una estructura organizativa, es aquel instrumento técnico que admite hacer que el proceso de asignación de responsabilidades se vea completado hasta el punto de detallar lo que se necesite para que correcto uso de los recursos en la consecución de los objetivos que se tengan planteados. Aquel detalle cuenta con dos

niveles: el de las unidades organizativas y como segunda instancia, el de los puestos de trabajo que ocupará cada colaborador concretamente.

Las estructuras tienen un carácter instrumental esencial que hacen que necesite ser juzgadas por la forma que adoptan a los fines y que deban ser reajustadas de manera constante a la medida de estos fines, ese es el sentido de las estructuras en la gestión administrativa (Hintze, 1999)

En palabras de Chiavenato (2004) una estructura organizacional se ve caracterizada por contar con una jerarquía, es decir, la articulación de las posiciones de la organización que se ve comandada por una línea de autoridad y que especifica correctamente quien está a cargo de quien. La jerarquía es principalmente fundamentada en el principio de unidad de mando, aquello da el significado de que cada colaborador tiene la obligación de reportarse con un solo superior.

Según Robbins & Coulter (2014) la define como aquella distribución que de los empleados dentro de una organización que se realiza de manera formal. En el momento que los gerentes cambian o desarrollan la estructura organizacional, son partícipes de el diseño organizacional, el cual involucra la toma de decisiones en el campo de seis elementos que son claves que son: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud del control, centralización, descentralización y formalización.

3.2.4 Tipos de estructuras organizacionales

Las estructuras organizacionales desde el punto de vista del sitio web OBS Business School , (2020) son diferentes, las cuales son :

•Estructura Funcional:

Tiene como finalidad dar sustento a las distintas necesidades de los niveles jerárquicos, en los cuales en cada uno de estos esta un jefe de sección o una persona que es especialista en ese campo; en el sentido de este sistema, resalta el trabajo enfocado y la especialización direccionados a objetivos que son concretos, pero esto no elimina que los integrantes de

la empresa puedan percibir ordenes de varios encargados, dificultando la comunicación, este sistema tiene un defecto y es la creación de ambientes que no son estables.

•Estructura Jerárquica:

Este sistema es el más popular en las empresas grandes y medianas, su característica es la creación de dependencias que son observadas por supervisores; este sistema es más potente en empresas que no tienen unidad de mando, siendo la debilidad el hecho de que exista una concentración considerablemente alta de autoridad entorpeciendo la funcionalidad de la empresa.

•Estructura en Línea:

Este sistema cuenta con una característica exclusiva que consiste en la fusión de las autoridades directas junto con los entes de asesoramiento externos.

Este modelo también se lo considera staff ya que es un buen ejemplo; las empresas suplen las necesidades usándolo ya que por cualquier motivo no pueden cubrir por ellas mismas.

•Estructura Matricial:

Este sistema tiene su piedra angular en la agrupación de materiales y recursos; sin embargo, se disuelve esta estructura luego de que se culminen las tareas u objetivos específicos.

Los equipos pueden ser de la empresa como no hacerlo; pero cuentan con 2 jefes, uno que es el general y el otro que es el encargado de la actividad es específico que hace la función de responsable; se considera este sistema como motivación y fortalecimiento de los equipos de trabajo.

Estructura Formal

La estructura formal nace para dividir las tareas que lleva a cabo la organización para alcanzar los objetivos a través de organigramas junto con la interacción de los principios organizativos.

Estructura Informal

Nace gracias a la estructura formal debido a que desde este punto se forman estructuras de las relaciones entre los miembros; estas estructuras son mucho más dinámicas que las formales al obedecer un orden social, se integran mediante las relaciones entre individuos y son representadas de manera verbal.

3.2.5 Características de la estructura organizacional

La estructura organizacional tiene diferentes características bajo la observación y la información publicada por Corvo (2019) que son:

- Especialización Laboral:** Es la magnitud en que unos conjuntos de tareas específicas se convierten en individuales. Esta especialización compromete a la empresa a tener una sola persona a cargo de tareas concretas, logrando evitar la duplicidad de trabajos mejorando así la producción.

- Descentralización y Centralización:** La toma de decisiones y responsabilidades varía dependiendo el tipo de empresa que sea, las empresas centralizadas mantienen la toma de decisiones en la parte superior de la empresa mientras que la descentralizada ofrece libertad de toma de decisiones en los niveles inferiores.

- Jerarquía de autoridad:** También llamada cadena de mando es aquella línea de autoridad que cataloga las responsabilidades; estas pueden ser planas o altas; las planas cuentan con pocos niveles autoritarios con mucho control, mientras que las altas cuentan con muchos más tramos de autoridad y poco control.

- Relaciones de línea y de personal:** Estas relaciones describen el nivel de compromiso de los integrantes de la empresa; aquellos gerentes de línea son los responsables del cumplimiento de sus propios objetivos, los empleados de línea que pueden ser jefes de departamento pueden aconsejar al gerente de línea para el cumplimiento de estos objetivos

- Departamentalización:** Segmentación de la empresa es lo que implica la departamentalización, agrupación de puestos de trabajo con el fin de realizar trabajos específicos.

3.2.6 Elementos de la estructura Organizacional

La estructura organizacional cuenta con 6 elementos como lo menciona Panamericana (2018) en su artículo publicado nos los menciona que son:

•**Geografía:** La estructura de la organización depende del número de empresas a tener en cuenta en la planificación; reconociendo que a mayor amplitud de una organización se dependerá más de la autonomía para poder seguir funcionando.

En un área geográfica es menester tener en cuenta la jerarquía de comunicación, los ordenes de los gerentes deben mantener clara la línea de comunicación para poder exponer instrucciones.

•**Número de Empleados:** La elasticidad de la estructura organizacional debe ser capaz de dar cabida a los empleados necesarios o más de estos para no comprometer el funcionamiento de las capas de gestión.

•**Evolución de producto:** Una empresa debe estar preparada con una robusta estructura para la creación y fabricación de nuevos productos en la empresa, ya que el crecimiento es esperado.

•**Distribución de la autoridad:** El punto vital de este elemento subyace en la decisión de la empresa de gestión centralizada o descentralizada, la centralizada reduce las decisiones importantes a un grupo de ejecutivos reducidos, mientras que la descentralizada permite formar parte en la toma de decisiones a los administradores.

•**Control:** El control se define en su magnitud dependiendo la empresa; productos hechos de manera masiva cuentan con menos controles que los que son realizados a mano o productos críticos como los usados en maquinarias médicas con el objetivo de mantener una calidad casi impecable debido a su importancia mucho más valorada que los de consumo masivo.

•**Mercado:** El mercado influye en la estructura de una empresa por las decisiones de ventas de productos enfocados hacia mayoristas y los que son dirigidos a consumidores directos, ambos enfoques son totalmente diferentes en correlación con la estructura organizacional.

3.3 MARCO CONCEPTUAL

Comunicación organizacional.

La comunicación organizacional tiene como finalidad establecer en las instituciones la comunicación por niveles como su cultura y normas. Gracias a ello, esta comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles como directivos y resto de la organización debe ser fluida. (Castro, 2016)

Desempeño Laboral.

Es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos que le han sido fijados. Es esta la meca del sistema. El desempeño es aquel que constituye la estrategia que cada uno de los colaboradores individualmente tienen para lograr los objetivos planteados. (Chiavenato, 2007).

Estructura Organizacional

Es la Distribución de manera formal de los empleos que se encuentran dentro de una organización. (Robbins & Coulter, 2014)

Organigrama.

Es una representación visual donde se puede entender fácilmente la estructura organizacional, las líneas de autoridad o cadenas de mando, los arreglos de los comités permanentes, líneas de comunicación y las relaciones personales o Staff. (Ferrell, Hirt & Ferrell, 2004)

Planificación Estratégica.

Es la planeación de manera general que se realiza que es de largo plazo y sirve para orientar el aparato motriz de la empresa. Por ende, debe de descomponerse y detallarse en planes tácticos, para ser más específicos en planes operacionales. (Chiavenato, 2004)

Proceso Administrativo.

Es el proceso constituido por los pilares fundamentales de la administración que son planeación, organización, ejecución y control. Siendo el arma con el que administra una persona. (Terry & Franklin, 1986)

3.4 MARCO JURÍDICO

3.4.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

TITULO II

DERECHOS

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

TITULO VI

REGIMEN DE DESARROLLO

Capítulo sexto

Trabajo y producción

Sección primera

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.

4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.
9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.
10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.
11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.
13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.
14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.

16. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyan en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.

Sección cuarta

Democratización de los factores de producción

Art. 334.- El Estado promoverá el acceso equitativo a los factores de producción, para lo cual le corresponderá:

1. Evitar la concentración o acaparamiento de factores y recursos productivos, promover su redistribución y eliminar privilegios o desigualdades en el acceso a ellos.
2. Desarrollar políticas específicas para erradicar la desigualdad y discriminación hacia las mujeres productoras, en el acceso a los factores de producción.
3. Impulsar y apoyar el desarrollo y la difusión de conocimientos y tecnologías orientados a los procesos de producción.
4. Desarrollar políticas de fomento a la producción nacional en todos los sectores, en especial para garantizar la soberanía alimentaria y la soberanía energética, generar empleo y valor agregado.
5. Promover los servicios financieros públicos y la democratización del crédito.

Sección quinta

Intercambios económicos y comercio justo

Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos.

El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.

3.4.2 PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017-2021- TODA UNA VIDA

Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales

oportunidades para todas las personas

Políticas

1.1 Promover la inclusión económica y social; combatir la pobreza en todas sus dimensiones, a fin de garantizar la equidad económica, social, cultural y territorial.

1.7 Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas

Metas a 2021

- Reducir del 10,4% al 7,6% la tasa de desempleo juvenil de 18 a 29 años a 2021.
- Erradicar el trabajo infantil de 5 a 14 años, reduciendo las cifras del 4,9% al 2,7% a 2021.
- Reducir la brecha de empleo adecuado entre hombres y mujeres del 33,5% al 28,7% a 2021.

Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad

Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización

Políticas

4.2 Canalizar los recursos económicos hacia el sector productivo, promoviendo fuentes alternativas de financiamiento y la inversión a largo plazo, con articulación entre la banca pública, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

4.3 Promover el acceso de la población al crédito y a los servicios del sistema financiero nacional, y fomentar la inclusión financiera en un marco de desarrollo sostenible, solidario y con equidad territorial.

4.4 Incrementar la recaudación, fortalecer la eficiencia y profundizar la progresividad del sistema tributario, la lucha contra la evasión y elusión fiscal, con énfasis en la reducción del contrabando y la defraudación aduanera.

4.7 Incentivar la inversión privada nacional y extranjera de largo plazo, generadora de empleo y transferencia tecnológica, intensiva en componente nacional y con producción limpia; en sus diversos esquemas, incluyendo mecanismos de asociatividad y alianzas público-privadas, con una regulación previsible y simplificada.

4.8 Incrementar el valor agregado y el nivel de componente nacional en la contratación pública, garantizando mayor participación de las MIPYMES y de los actores de la economía popular y solidaria.

4.10 Promover la competencia en los mercados a través de una regulación y control eficientes de prácticas monopólicas, concentración del poder y fallas de mercado, que generen condiciones adecuadas para el desarrollo de la actividad económica, la inclusión de nuevos actores productivos y el comercio justo, que contribuyan a mejorar la calidad de los bienes y servicios para el beneficio de sus consumidores.

Metas a 2021

- Incrementar el número de operaciones nuevas del segmento de microcrédito en relación

al número total de nuevas operaciones del Sistema Financiero Nacional del 10,34% a 11,44% a 2021.

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad

para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria

Políticas

5.2 Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.

5.4 Incrementar la productividad y generación de valor agregado creando incentivos diferenciados al sector productivo, para satisfacer la demanda interna, y diversificar la oferta exportable de manera estratégica.

5.5 Diversificar la producción nacional con pertinencia territorial, aprovechando las ventajas competitivas, comparativas y las oportunidades identificadas en el mercado interno y externo, para lograr un crecimiento económico sostenible y sustentable.

5.6 Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, la protección de la propiedad intelectual, para impulsar el cambio de la matriz productiva mediante la vinculación entre el sector público, productivo y las universidades.

5.8 Fomentar la producción nacional con responsabilidad social y ambiental, potenciando el manejo eficiente de los recursos naturales y el uso de tecnologías duraderas y ambientalmente limpias, para garantizar el abastecimiento de bienes y servicios de calidad.

5.9 Fortalecer y fomentar la asociatividad, los circuitos alternativos de comercialización, las cadenas productivas, negocios inclusivos y el comercio justo, priorizando la Economía Popular y Solidaria, para consolidar de manera redistributiva y solidaria la estructura productiva del país.

Metas a 2021

- Incrementar la tasa de empleo adecuado del 41,2% al 47,9% a 2021.
- Mejorar el Índice de Productividad Nacional a 2021.

3.4.3 CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI

LIBRO I

DEL DESARROLLO PRODUCTIVO, MECANISMOS Y ORGANOS DE COMPETENCIA

TÍTULO I

DEL DESARROLLO PRODUCTIVO Y SU INSTITUCIONALIDAD

Capítulo I

Del Rol del Estado en el Desarrollo Productivo

Art. 5.- Rol del Estado. - El Estado fomentará el desarrollo productivo y la transformación de la matriz productiva, mediante la determinación de políticas y la definición e implementación de instrumentos e incentivos, que permitan dejar atrás el patrón de especialización dependiente de productos primarios de bajo valor agregado.

Para la transformación de la matriz productiva, el Estado incentivará la inversión productiva, a través del fomento de:

a. La competitividad sistémica de la economía a través de la provisión de bienes públicos como la educación, salud, infraestructura y asegurando la provisión de los servicios básicos necesarios, para potenciar las vocaciones productivas de los territorios y el talento humano de las ecuatorianas y ecuatorianos. El Estado establecerá como objetivo nacional el alcance de una productividad adecuada de todos los actores de la economía, empresas, emprendimientos y gestores de la economía popular y solidaria, mediante el fortalecimiento de la institucionalidad y la eficiencia en el otorgamiento de servicios de las diferentes instituciones que tengan relación con la producción;

b. El establecimiento y aplicación de un marco regulatorio que garantice que ningún actor económico pueda abusar de su poder de mercado, lo que se establecerá en la ley sobre esta materia;

c. El desarrollo productivo de sectores con fuertes externalidades positivas a fin de incrementar el nivel general de productividad y las competencias para la innovación de toda la economía, a través del fortalecimiento de la institucionalidad que establece este Código;

d. La generación de un ecosistema de innovación, emprendimiento y asociatividad mediante la articulación y coordinación de las iniciativas públicas, privadas y populares y solidarias de innovación y transferencia tecnológica productivas, y la vinculación de investigación a la actividad productiva.

Así también fortalecerá los institutos públicos de investigación y la inversión en el mejoramiento del talento humano, a través de programas de becas y financiamiento de estudios de tercer y cuarto nivel;

e. La implementación de una política comercial al servicio del desarrollo de todos los actores productivos del país, en particular, de los actores de la economía popular y solidaria y de la micro, pequeñas y medianas empresas, y para garantizar la soberanía alimentaria y energética, las economías de escala y el comercio justo, así como su inserción estratégica en el mundo;

f. La profundización del acceso al financiamiento de todos los actores productivos, a través de adecuados incentivos y regulación al sistema financiero privado, público y popular y solidario, así como del impulso y desarrollo de la banca pública destinada al servicio del desarrollo productivo del país;

g. La mejora de la productividad de los actores de la economía popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas empresas, para participar en el mercado interno, y, eventualmente, alcanzar economías de escala y niveles de calidad de producción que le permitan internacionalizar su oferta productiva;

h. Un desarrollo logístico y de infraestructura que potencie la transformación productiva, para lo que el Estado generará las condiciones para promover la eficiencia del transporte

marítimo, aéreo y terrestre, bajo un enfoque integral y una operación de carácter multimodal;

i. La producción sostenible a través de la implementación de tecnologías y prácticas de producción limpia; y,

j. La territorialización de las políticas públicas productivas, de manera que se vayan eliminando los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo.

3.4.4 CÓDIGO DEL TRABAJO

TITULO PRELIMINAR

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Art. 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio.

Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

En general, todo trabajo debe ser remunerado

TITULO I

DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;
8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

Cuando el trabajador se separare definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

a) El tiempo de servicio;

b) La clase o clases de trabajo; y,

c) Los salarios o sueldos percibidos;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

25. Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

30. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

4. CAPÍTULO II: METODOLOGÍA EMPLEADA

4.1 Enfoque de la Investigación

4.1.1 Mixto

En el transcurso de la presente investigación se utilizan o se emplean las metodologías cualitativas y cuantitativas mediante el uso de técnicas de recolección de información como la encuesta y la observación. Los datos numéricos obtenidos a través de encuestas y mediante la observación permite desvelar las características del lugar y el comportamiento interno de los colaboradores de la empresa Puertamatics.

4.1.1.1 Cualitativo

Se realiza un estudio cualitativo porque se aplican técnicas de información como la observación, lo que permite obtener la suficiente información de la problemática investigada, en concreto, se analizan las características, elementos y principios que subyacen en una correcta estructura organizacional de las empresas para buscar implementarla en puertamatics.

4.1.1.2 Cuantitativo

Se aplica la metodología cuantitativa de acorde con Hernández Sampieri , Fernández Collado , & Baptista Lucio (2014) se utiliza la recolección de datos numéricos para comprobar un hipo tesis basándose en la medición numérica con análisis estadístico para establecer pautas y comprobar teorías, midiendo variables en determinado contexto bajo la utilización de métodos estadísticos, para extraer una serie de conclusiones.

4.2 Tipos de investigación

Los tipos de investigación usados en este trabajo investigativo son:

- Investigación Descriptiva
- Investigación Explicativa

4.2.1 Investigación Descriptiva

Se ha empleado la investigación descriptiva para poder describir los motivos y las características por el cual se origina esta problemática de la carencia de una estructura organizacional que expone la falta de organización de la empresa puertamatics, es decir,

esta investigación es empleada para describir la estructura organizacional que se busca realizar junto con las principales características que se producen en puertamatics.

4.2.2 Investigación Explicativa

Se emplea la investigación explicativa porque se explica cuáles son las razones y procedimientos incluyendo las causas que han dado origen al surgimiento de la problemática; la cual consiste en la falta de una correcta estructura organizacional en la empresa puertamatics, incluyendo en la investigación explicativa se analizan los efectos que producen esta situación desde una perspectiva económica.

4.3 Métodos de Investigación

4.3.1 Métodos teóricos

4.3.1.1 Histórico-Lógico

Se aplicó el método Histórico - Lógico en el marco histórico para comprender el origen y la evolución de la problemática actual, la observación de la historia con hechos relacionados a la empresa Puertamatics para comprender mucho mejor el problema, mediante el análisis de la evolución de la administración como de la gestión administrativa incluyendo la estructura organizacional y el análisis de la empresa Puertamatics a través del tiempo.

4.3.1.2 Análisis-Síntesis

El método Análisis-Síntesis, se aplicó en el marco legal, debido a que en este marco se analizaron diversas leyes como la constitución de la república del Ecuador, Código del trabajo, Plan Nacional de Desarrollo y Copsi en donde se sintetizó de toda la ley los fragmentos que competen a la problemática de la investigación y que esta síntesis provoca una mejoría de concepción.

4.3.1.3 Inducción-Deducción

El método Inducción-Deducción se empleó en el marco teórico mediante el planteamiento de las características, elementos y tipos de estructuras organizacionales que son usados por las demás empresas y que dan la posibilidad de aplicarlas en

Puertamatics, obedeciendo y siguiendo los elementos y características que se plantean en el marco teórico, que es necesario que una estructura organizacional, completa y funcional debe tener.

4.3.2 Métodos Empírico

4.3.2.1 Observación

El método de observación fue conducido mediante una guía de observación; siendo no participante y estructurada que mediante el uso de la misma proporcione información acerca de los procesos y errores de funciones de los colaboradores. Con la obtención de estos resultados se desvelaron los inconvenientes de no contar con la estructura organizacional, como la duplicidad de funciones y trabajos con fallos por la falta de un procedimiento definido para cada uno de los colaboradores.

4.3.2.2 Encuesta

El método de recolección de información de la encuesta fue realizado en la Ciudad de Guayaquil a los colaboradores de la empresa Puertamatics; a través de cuestionarios que constan de preguntas dicotómicas y politómicas para obtener mayor información por parte de los colaboradores, siendo ellos la población que fue encuestada y de las cuales se obtienen la información necesaria.

4.3.3 Método Estadístico

4.3.3.1 Estadístico Descriptivo

El método estadístico descriptivo permite obtener conclusiones e información mediante el análisis de las encuestas que son aplicadas y tabuladas; para obtener criterios y percepciones por parte de estos colaboradores; conocer si cuentan con la información correcta de su trabajo entre otros.

4.3.3.2 Tipo de Muestro

Muestreo No Probabilístico Intencional

El muestreo No Probabilístico Intencional se lo aplicó a los 10 colaboradores que conforman a la empresa, debido a el tamaño de la población es considerablemente pequeño; debido a aquello no es necesario aplicar un cálculo estadístico para la misma.

4.3.4 Análisis de los resultados

4.3.4.1 Guía de Observación

Se debe tener en consideración que lo que se busca es que la empresa Puertamatics obtenga mejores resultados económicos se debe observar y hacer un análisis de los recursos de la empresa, es por eso que la guía de observación se realiza en el momento en que la empresa está ejecutando trabajos reales, sin previo aviso a los trabajadores para contar con la completa realidad de lo que se está realizando en ese lugar, sin que existan maquillaje de responsabilidades o trabajos.

Para empezar, se pudo observar que existía un horario manejable, es decir, contaban con los tiempos planificados para la culminación de las obras, así como para la realización de las actividades; sin embargo, se pudo observar que en la mayoría de los trabajos estos horarios eran completamente ignorados, y en muchos casos, los trabajos se realizaban sin respetar el orden de cuál de ellos tenía prioridad mayor; incluyendo esto se pudo observar que existían duplicidad de funciones por parte de cada uno de los colaboradores, este análisis da como conclusión de que los colaboradores al no tener clara sus funciones buscan realizar cualquier actividad que aunque su objetivo sea ayudar a la empresa en todas las actividades que estén disponibles no son buenas para la empresa ya que se complica el seguimiento de lo que ocurre en la empresa y las responsabilidades no son reconocibles.

Cada colaborador no sabe que es lo que tiene que hacer porque gracias a la observación se pudo develar que estos no cuentan con guías para la realización de su trabajo, esto afecta a que en caso de inconvenientes que siempre están presentes no tienen acciones planeadas o planes de contingencia, sin conocimiento de cómo solucionar el problema aleatorio; el área de trabajo en los departamentos cuenta con una paupérrima organización, que gracias a la traducción de la guía de observación revelan la perdida de objetos ya seas materiales o insumos que se desaparecen por la falta de organización, esta afecta negativamente al desempeño de los trabajadores , se entorpecen las actividades y se retrasan los trabajos.

Gracias a la guía de observación se pudo descubrir que no existen reportes hacia los superiores acerca de quejas que no llegan a gerencia por trabajos inconclusos, al terminar la obra no existen reporte de observaciones en los trabajos culminados, por lo que la gerencia no tiene los suficientes conocimientos para replantear situaciones conflictivas ni de planear bien los tiempos en los que se necesitaría hacer mantenimiento de los equipos.

Los objetivos de la empresa en su gran oportunidad son sustancial y relativamente un reto a cumplir, por ende, la motivación de los colaboradores debe ser uno de los puntos a tener en cuenta para poder lograrlo, sin embargo, traduciendo los resultados de la guía de observación son que la motivación no está presente en el transcurso del trabajo, siendo objeto de visualización el trato que reciben los colaboradores que es de un nivel bajo y que definen la falta de motivación en el trabajo; mientras tanto la relación entre el empleado y el cliente es deficiente, la guía da como resultado que esta relación no es buena lo cual puede ser resultado de la falta de motivación por parte de los superiores hacia los colaboradores, los elementos que demuestran una deficiente relación entre empleados y clientes son que estos no son simpáticos con los clientes al momento de interactuar, las respuestas o interrogantes que tienen los clientes no son escuchados de manera correcta por los colaboradores creando ambientes no propicios para tener una relación de confianza con estos.

Se pudo observar que la comunicación laboral es satírica entre los empleados, sin embargo, casi nula en comunicación acerca de trabajos inconclusos o inconvenientes con los que se enfrenten; la acumulación del trabajo siempre está presente según la recolección de la información por la guía de observación, no existe prioridad en los trabajos que en la combinación de la acumulación de los mismos hacen que se produzcan malas experiencias para una gran cantidad de clientes, esta acumulación es desencadenada por diferentes factores como lo son la falta de prioridad, la falta de adjudicación de responsabilidades entre otros.

La presencia de quejas por trabajos inconclusos o deficientes están presente en una gran cantidad de clientes y estos nacen por factores como los mencionados anteriormente, que se traducen en abandono por parte de clientes que dan como resultado problemas económicos.

4.3.4.2 Encuesta

1 ¿Existe promoción del potencial de innovación de los trabajadores?

Tabla 1: Promoción del Potencial

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Casi Nunca	1	10%
	Nunca	7	70%
	A veces	2	20%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

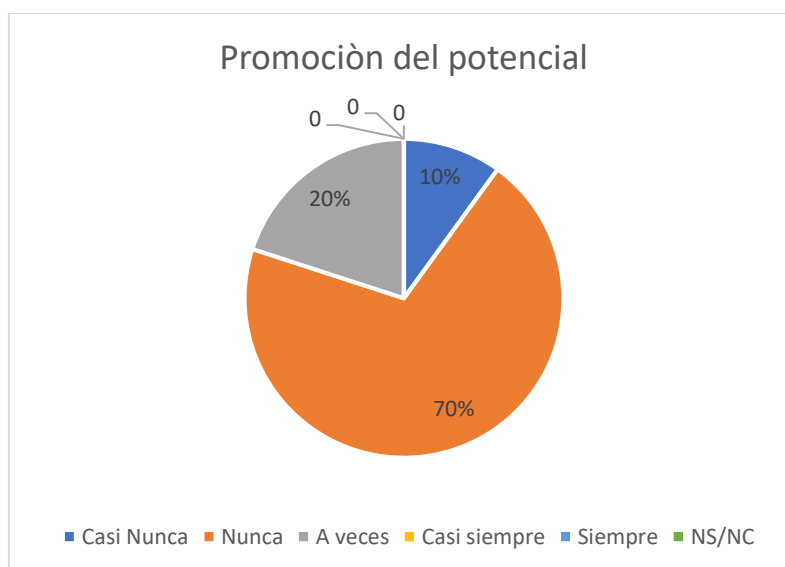


Gráfico 1 Promoción del potencial

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: Los resultados de la encuesta exponen que el 70% de los encuestados nunca recibe apoyo en el potencial de innovación para el trabajo

2 ¿Existe rutina en el trabajo?

Tabla 2: Rutina

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
2	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	A veces	3	30%
	Casi siempre	6	60%
	Siempre	1	10%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

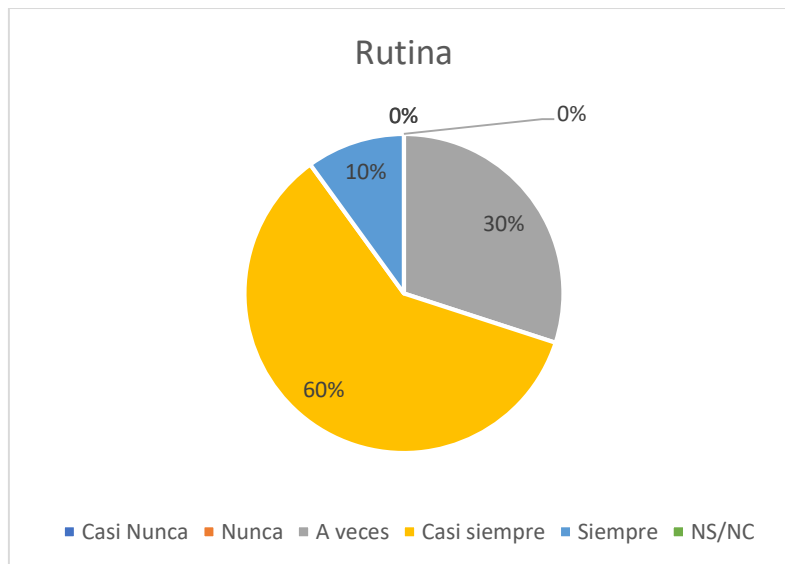


Gráfico 2 Rutina

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: El análisis de la encuesta muestra que el 60% de los encuestados casi siempre tiene una rutina en el trabajo.

3 ¿Existe libertad de formación de ideas innovadoras para implementarlas en las actividades?

Tabla 3: Formación de Ideas

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
3	Casi Nunca	1	10%
	Nunca	0	0%
	A veces	8	80%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	1	10%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)



Gráfico 3 Formación de Ideas

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: La capacidad de implementar ideas innovadoras en el trabajo es 80% a veces en la empresa según la encuesta.

4 ¿El método de trabajo que se realiza en la empresa es a elección?

Tabla 4: Trabajo a elección

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
4	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi siempre	1	10%
	Siempre	9	90%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

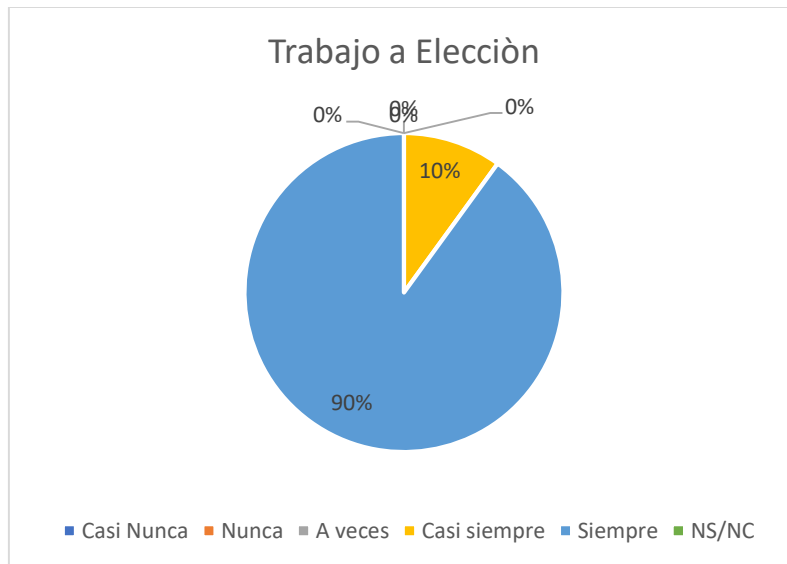


Gráfico 4 Trabajo a elección

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: El 90% de los trabajadores encuestados comunican que el trabajo que se realiza en la empresa es una elección.

5 ¿Se recibe apoyo en las tareas del directivo o de otros colaboradores?

Tabla 5: Apoyo de otras áreas

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
5	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	A veces	5	50%
	Casi siempre	4	40%
	Siempre	1	10%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

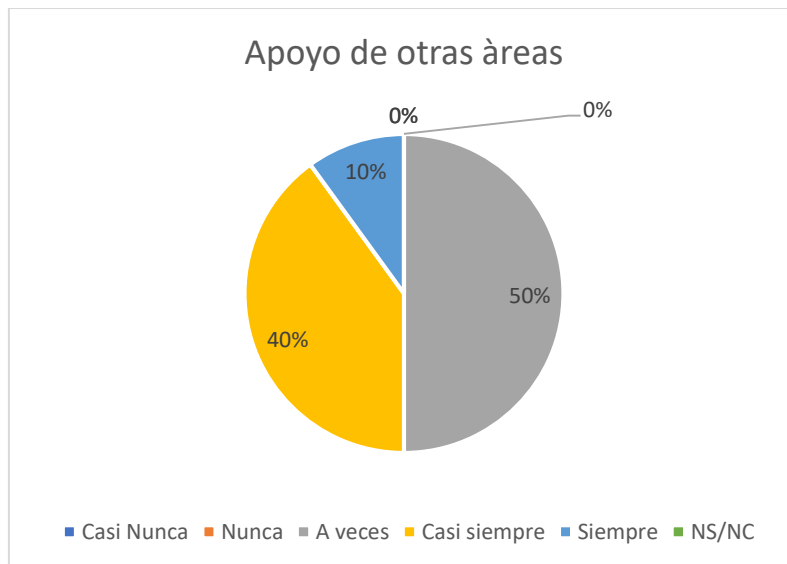


Gráfico 5 Apoyo de otras áreas

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: El análisis de la encuesta muestra que el 50% expone que a veces recibe apoyo de otras áreas mientras que el 40% opina que casi siempre mientras que el 10% comunica que siempre se hace.

6 ¿Con que frecuencia cree usted que la gerencia prioriza las actividades de manera correcta?

Tabla 6: Actividades correctas de gerencia

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
6	Casi Nunca	2	20%
	Nunca	1	10%
	A veces	6	60%
	Casi siempre	1	10%
	Siempre	0	0%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

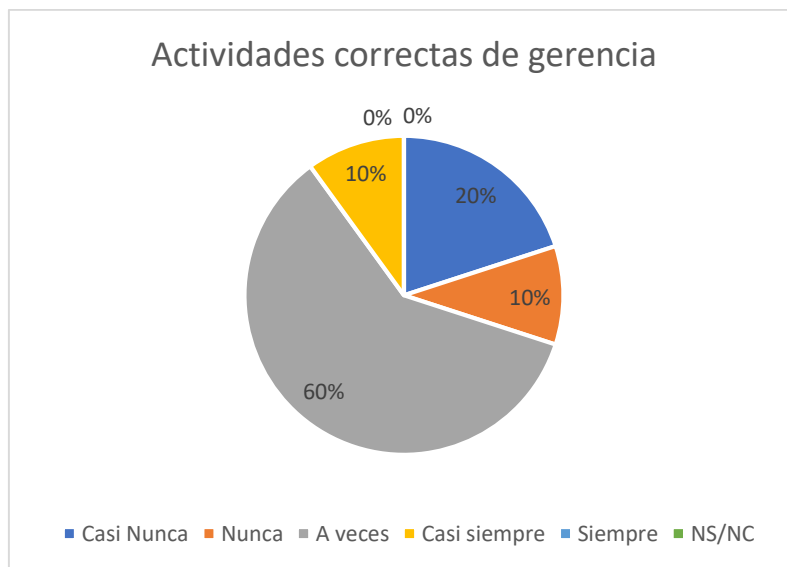


Gráfico 6 Actividades correctas de gerencia

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: La encuesta demuestra que el 60% de los trabajadores a veces están conformes con las actividades correctas de la gerencia con un 20% que casi nunca lo está y 10% que nunca.

7 ¿Con que frecuencia realiza actividades que no son de su competencia?

Tabla 7: Actividades que no competen

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
7	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi siempre	10	100%
	Siempre	0	0%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)



Gráfico 7 Actividades que no competen

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: La encuesta demuestra que el 100% de los colaboradores de Puertamatics realizan actividades en la empresa que no les compete.

8 ¿Ha observado usted el organigrama de la empresa?

Tabla 8: Organigrama

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
8	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	100	100%
	A veces	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL		10

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

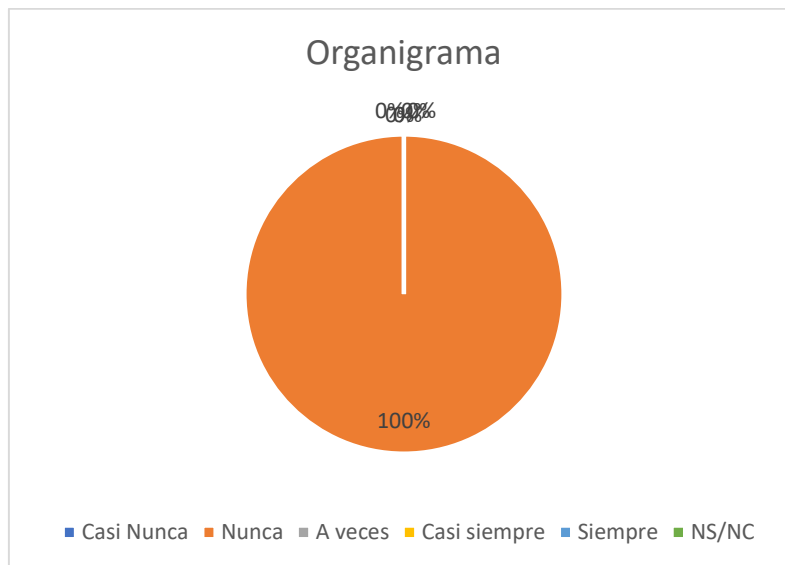


Gráfico 8 Organigrama

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: La encuesta demuestra que el 100% de los colaboradores jamás han visto un organigrama en la empresa.

9 ¿Considera usted que las actividades están mal organizadas?

Tabla 9: Organización

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
9	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	A veces	3	30%
	Casi siempre	6	60%
	Siempre	1	10%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

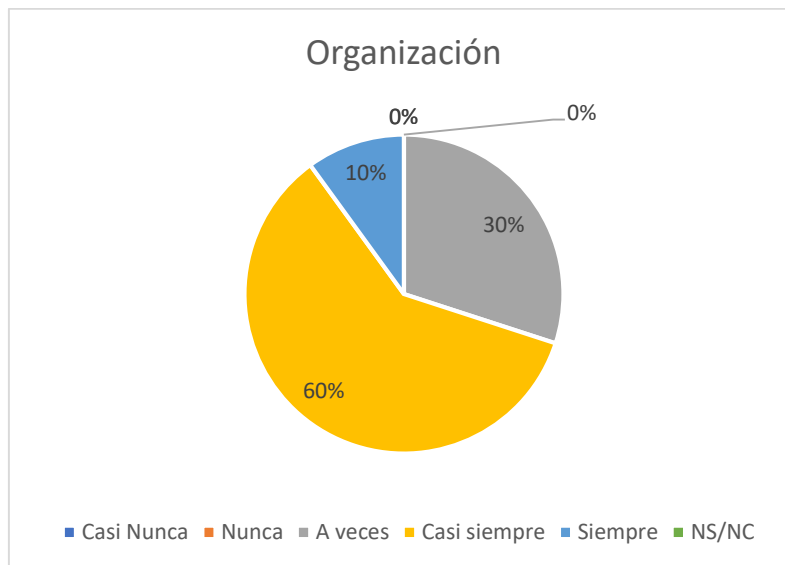


Gráfico 9 Organización

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: El análisis de la encuesta demuestra que el 60% de los trabajadores considera que casi siempre las actividades están mal organizadas, el 30% a veces y el 10% siempre.

10 ¿Existe delegación de trabajo con compañeros que estén bajo su cargo?

Tabla 10: Delegación

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
10	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	A veces	6	60%
	Casi siempre	1	10%
	Siempre	3	30%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

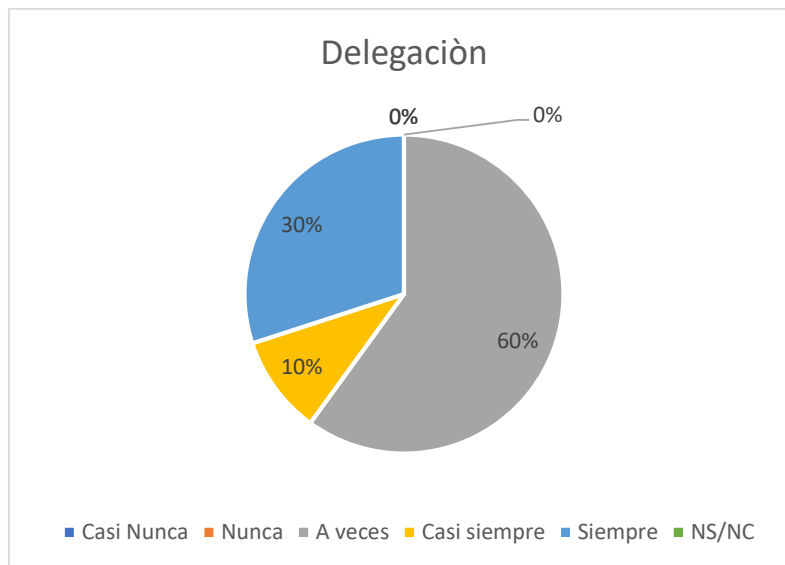


Gráfico 10 Delegación

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: El análisis de la encuesta demuestra que el 60% a veces delega las tareas mientras que el 30% siempre y el 10% casi siempre.

11 ¿Hay organización en el puesto de trabajo?

Tabla 11: Organización del puesto de trabajo

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
11	Casi Nunca	2	20%
	Nunca	7	70%
	A veces	1	10%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

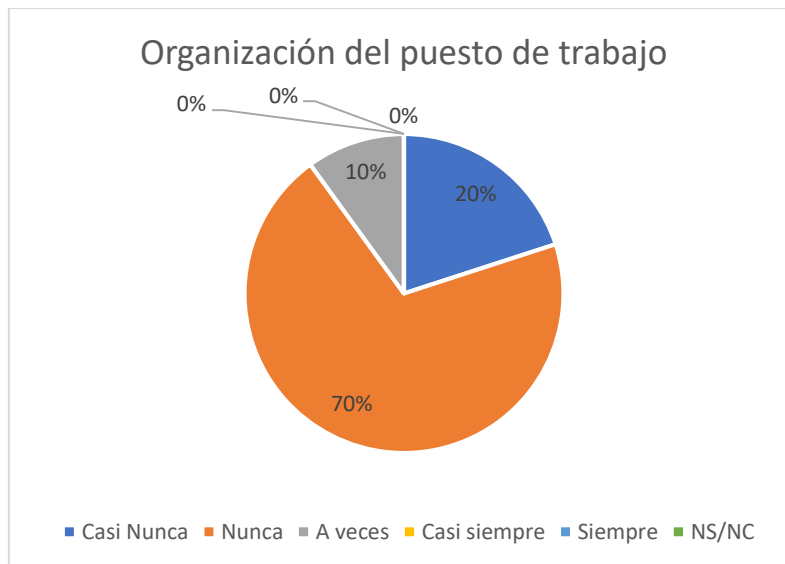


Gráfico 11 Organización del puesto de trabajo

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: El 70% de los trabajadores manifiestan que no hay organización en el puesto de trabajo, el 20% que casi nunca y el 10% que a veces.

12 ¿Las tareas y responsabilidades que le competen están definidas?

Tabla 12: Tareas y responsabilidades

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
12	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	8	80%
	A veces	2	20%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

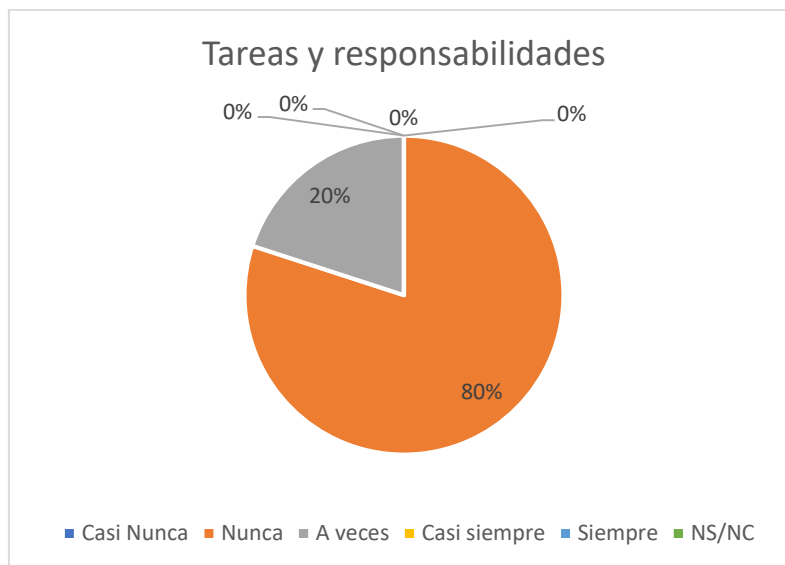


Gráfico 12 Tareas y Responsabilidades

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: El análisis de las encuestas exponen que el 80% de los trabajadores no cuentan con las actividades bien definidas, mientras que el 20% que a veces.

13 ¿Las funciones son desarrolladas por colaboradores competentes?

Tabla 13: Funciones

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
13	Casi Nunca	1	10%
	Nunca	0	0%
	A veces	2	20%
	Casi siempre	4	40%
	Siempre	3	30%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

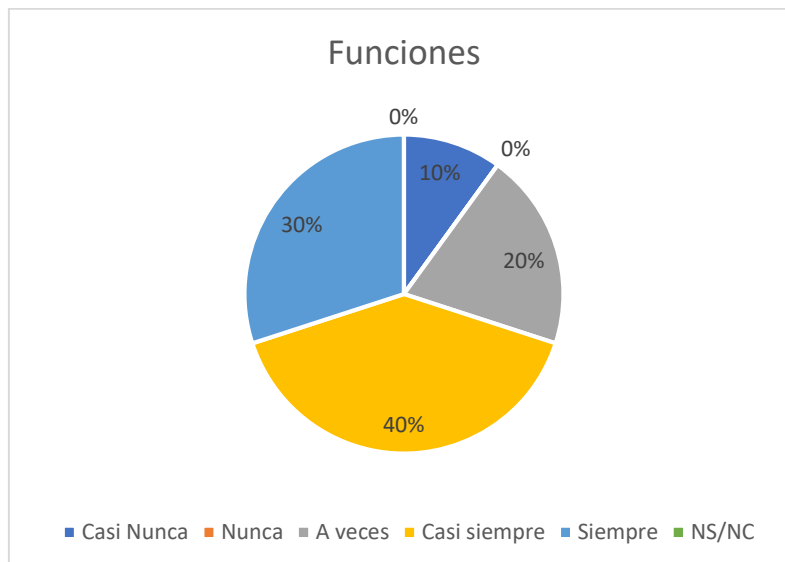


Gráfico 13 Funciones

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: El análisis de las encuestas demuestran que el 40% casi siempre son colaboradores competentes los que realizan las actividades, el 30% que siempre, el 20% que a veces y el 10% que casi nunca.

14 ¿Las relaciones interpersonales en el mismo departamento se desenvuelven sin inconvenientes?

Tabla 14: Relaciones interpersonales

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
14	Casi Nunca	1	10%
	Nunca	3	30%
	A veces	6	60%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

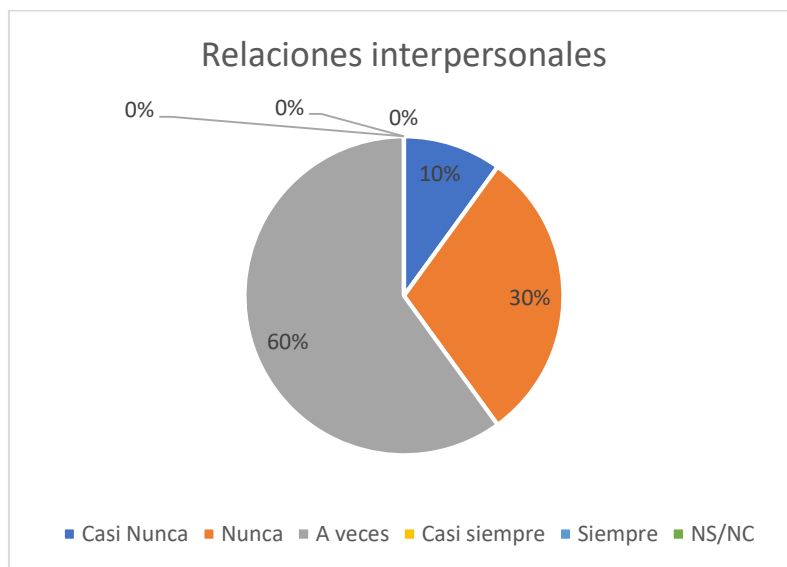


Gráfico 14 Relaciones interpersonales

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: El resultado de las encuestas demuestra que el 60% de los colaboradores que a veces las relaciones interpersonales se desenvuelven sin inconvenientes, el 30% que nunca y el 10% que casi nunca.

15 ¿Las relaciones con los superiores es positiva?

Tabla 15: Relación con superiores

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
15	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	A veces	4	40%
	Casi siempre	3	30%
	Siempre	3	30%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

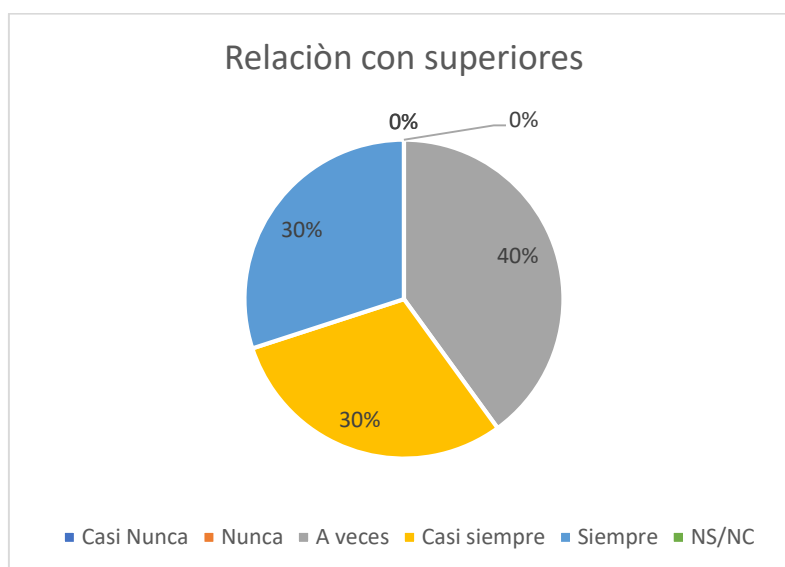


Gráfico 15 Relación con superiores

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: El resultado de las encuestas demuestra que el 40% de los colaboradores a veces tiene relaciones positivas con los superiores, el 30% que casi siempre y el 30% siempre.

16 ¿Las relaciones con otros departamentos es positiva?

Tabla 16: Relación departamental

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
16	Casi Nunca	2	20%
	Nunca	6	60%
	A veces	2	20%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

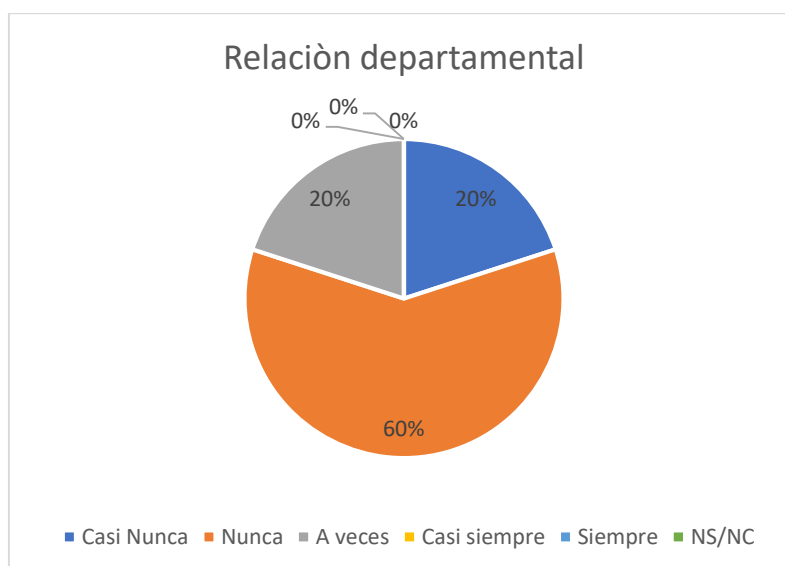


Gráfico 16 Relación departamental

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: Las encuestas demuestran que el 60% de los trabajadores nunca tienen relaciones positivas con los demás departamentos, el 20% a veces y el 20% casi nunca.

17 ¿Las obras terminadas son calificadas por sus superiores?

Tabla 17: Calificación de Superiores

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
17	Casi Nunca	5	50%
	Nunca	3	30%
	A veces	1	10%
	Casi siempre	1	10%
	Siempre	0	0%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

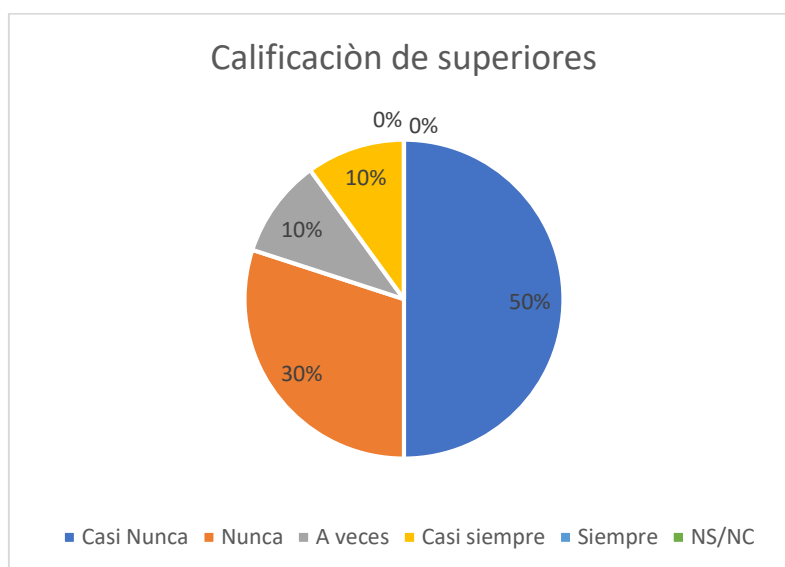


Gráfico 17 Calificación de superiores

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: Los resultados desvelan que el 50% de los colaboradores casi nunca son calificados por los superiores, el 30% que nunca y los otros 10% casi siempre y a veces.

18 ¿Existe presión por parte de los superiores para la realización de su trabajo?

Tabla 18: Presión por parte de los superiores

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
18	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	A veces	1	10%
	Casi siempre	8	80%
	Siempre	1	10%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

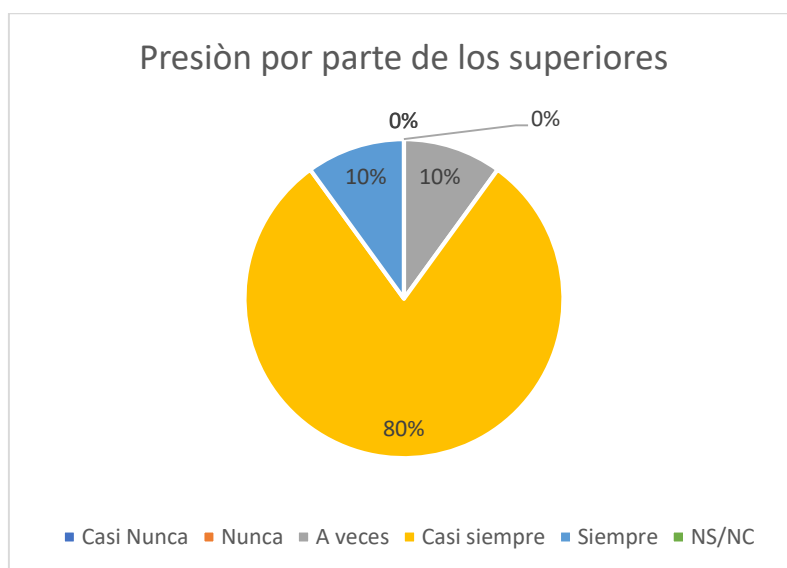


Gráfico 18 Presión por parte de los superiores

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: La encuesta demuestra que el 80% de los colaboradores casi siempre tienen presión por parte de sus superiores, el 10% a veces y siempre.

19 ¿La comunicación prevalece en el puesto de trabajo?

Tabla 19: Comunicación en el puesto de trabajo

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
19	Casi Nunca	3	30%
	Nunca	3	30%
	A veces	3	30%
	Casi siempre	1	10%
	Siempre	0	0%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

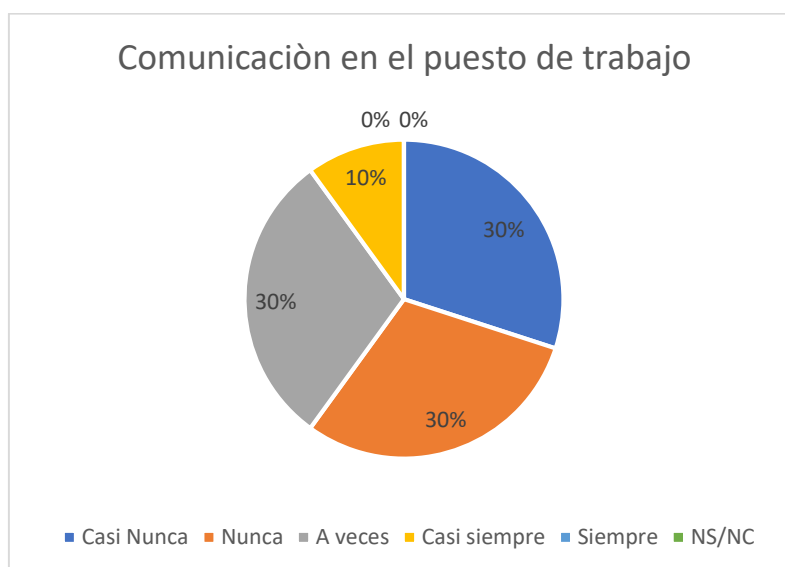


Gráfico 19 Comunicación en el puesto de trabajo

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: El análisis de la encuesta muestran que el 30% nunca tiene una buena comunicación, el 30% casi nunca, el 30% a veces y el 10% casi siempre.

20 ¿Los avances de los otros departamentos se pueden ver?

Tabla 20: Visualización departamental

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
20	Casi Nunca	1	10%
	Nunca	9	90%
	A veces	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

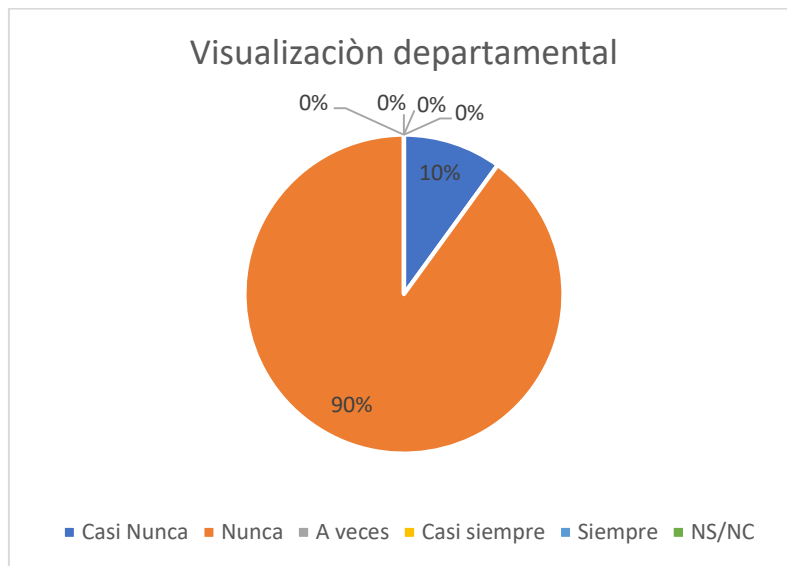


Gráfico 20 Visualización departamental

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: Las encuestas desvelan que el 90% de los colaboradores nunca sabe que hacen los otros departamentos, y el 10% casi nunca.

21 ¿Los objetivos a cumplir son fáciles de alcanzar?

Tabla 21: Dificultad de objetivos

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
21	Casi Nunca	2	20%
	Nunca	7	70%
	A veces	1	10%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

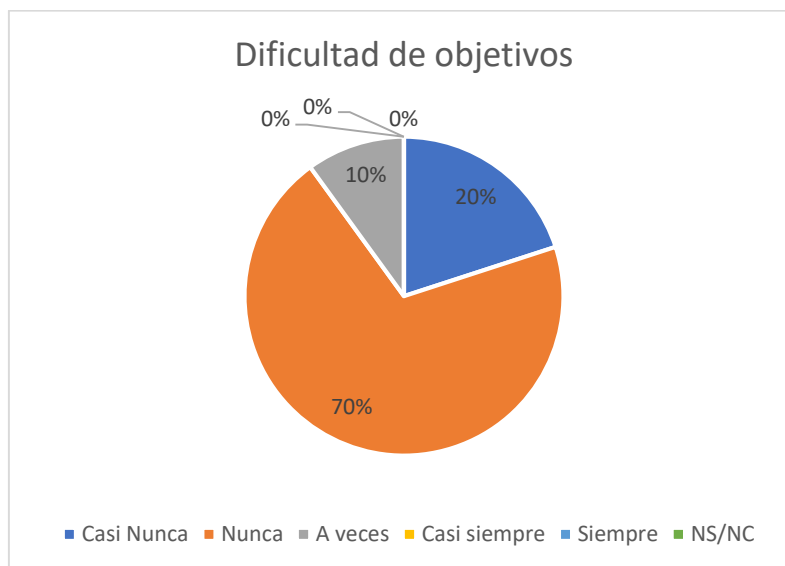


Gráfico 21 Dificultad de objetivos

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: Los resultados de las encuestas demuestran que el 70% de los trabajadores consideran que los objetivos nunca son fáciles de alcanzar, el 20% que casi nunca y el 10% que a veces.

22 ¿Existe capacitación para la realización de su trabajo?

Tabla 22: Capacitación

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
22	Casi Nunca	3	30%
	Nunca	0	0%
	A veces	3	30%
	Casi siempre	3	30%
	Siempre	1	10%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

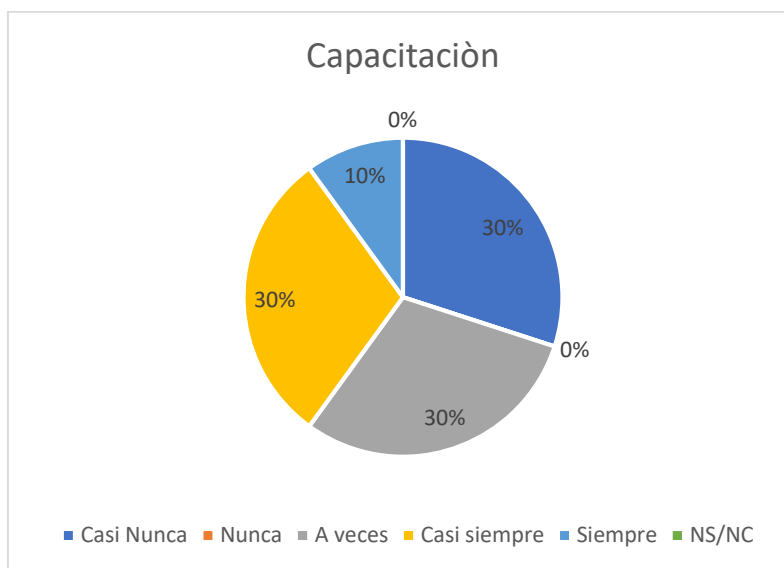


Gráfico 22 Capacitación

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: El análisis de las encuestas demuestran que el 30% de los colaboradores a veces reciben capacitación, el 30% casi nunca, el 30% casi siempre y el 10% siempre.

23 ¿Se comunican los cambios que la empresa realiza?

Tabla 23: Comunicación de cambios

	CATEGORÍA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
23	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi siempre	6	60%
	Siempre	4	40%
	No sabe/No contesta	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

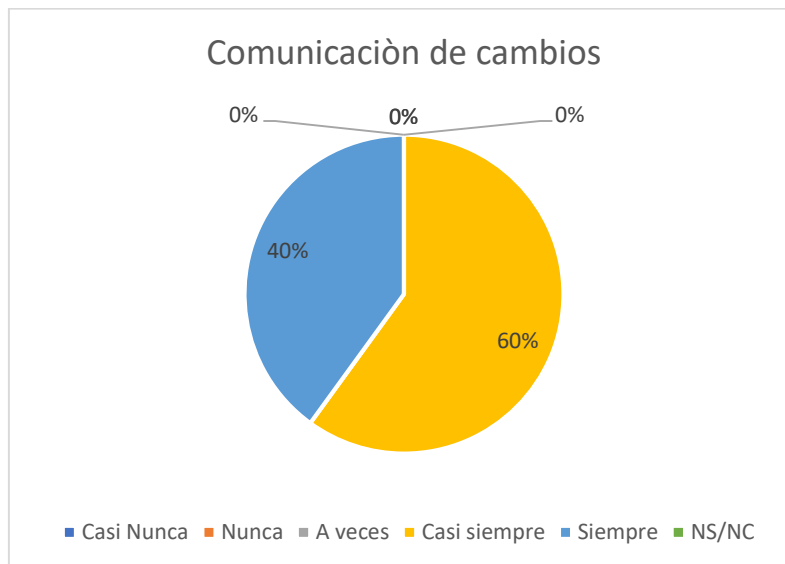


Gráfico 23 Comunicación de cambios

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Análisis: El resultado de las encuestas develan que el 60% de los colaboradores casi siempre la empresa comunica los cambios y el 40% que siempre.

5.0 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis FODA

Tabla 24: Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> -Una considerable cartera de clientes fijos por mantenimientos. -Predisposición total a la inversión en marketing. -Experiencia en el desarrollo de las actividades en el campo de trabajo -Flexibilidad en la solución de errores que se perciben en la empresa. -Servicio personalizado en el trabajo con dedicación en los detalles. 	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de una correcta estructura organizacional. -Gran cantidad de prospectos, pero con relativo bajo cierres de negocios. -Falta de una buena motivación constante por parte de los empleadores hacia los colaboradores. -Ausencia de alianzas estratégicas entre otras empresas. -Deficiencia en las políticas de crédito y cobranza.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> -Aumento de la delincuencia en el Ecuador. -Instinto de la sociedad por poseer siempre seguridad tanto personal como para los demás. -Gran variedad de oportunidades para posibles innovaciones en la automatización de puertas. -Mercado acostumbrado a lo mismo en puertas automáticas. -Alta rotación de clientes por descuido de las competencias. 	<ul style="list-style-type: none"> -Competencia agresiva en el mercado de automatización -Masiva guerra de precios -Ventaja de la competencia por la economía a escala -Mayores ventajas en tiempo de garantía por parte de la competencia. -Volatilidad en los precios de los insumos para la fabricación.

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

5.2 Valoración general de los componentes de la matriz FODA

5.2.1 Fortalezas

La considerable cartera de clientes constantes o fijos forma parte de las fortalezas de Puertamatics debido a que gracias a su existencia la empresa cuenta con los trabajos constantes y planificados para ejecutarse; el que Puertamatics cuente con una fortaleza como la de tener una considerable cartera de clientes permite a la misma contar con un flujo de efectivo robusto.

Así como la predisposición completa para la inversión en el departamento de marketing gracias a que Puertamatics tiene el conocimiento de que el marketing forma uno de los pilares más importantes para hacer que la empresa salga a flote, a diferencia de otras empresas que no contemplan el marketing como una herramienta esencial para poder sobresalir entre sus competidores y que sus productos sean visibles.

Otra de las fortalezas de Puertamatics es la experiencia con la que desarrolla sus actividades en el campo, debido a que por análisis empíricos de los trabajos de la competencia se puede observar que es una fortaleza de Puertamatics la culminación de trabajos bajo los parámetros de calificación del tiempo y la estética.

Puertamatics cuenta con una robusta fortaleza que viene de parte de los cargos directivos, que se puede denominar como la capacidad de aceptar que existen inconvenientes, errores o mala toma de decisiones por parte de los mismos, esta fortaleza por parte de la empresa le permite hacer cambios rápidos y oportunos ante las adversidades, con esta capacidad se produce un Puertamatics sumamente flexible ante el mercado.

Una de las fortalezas que más caracteriza a Puertamatics es la atención que esta brinda en los detalles de los trabajos que se realizan, brinda atención a los que son pequeños pero que generan un impacto en los clientes, como punto de ejemplo es la limpieza y estética con la que son desarrollados sin dejar el lugar con desperfectos o si existen algunos la actuación rápida a la solución de los mismos.

5.2.2 Debilidades

La ausencia de una correcta estructura organizacional es una de las debilidades más importantes con las que actualmente cuenta la empresa, esta falencia se traduce en una cornucopia de inconvenientes que tienen de raíz esta debilidad, una estructura organizacional nunca se ha visto en la empresa Puertamatics y constituye un punto negativo para la competitividad de la misma.

Puertamatics cuenta con una debilidad relativamente dañina, el porcentaje de transformar los prospectos a posibles clientes es paupérrima, este porcentaje varía muy poco por lo cual la empresa ha tomado diferentes estrategias que no han podido dar solución a esta debilidad con la que cuenta Puertamatics.

Una de las debilidades importantes con las que cuenta la empresa es la falta de motivación de los empleados de la misma, esta falta de motivación constante y correcta nace debido al descuido de la gerencia, la falta de un proceso que permita la motivación para que los colaboradores den el máximo potencial en sus actividades, y adicional a esto la falta de creatividad para poder dar esta motivación sin que exista descontento e hipocresía.

Las alianzas estratégicas son uno de los puntos necesarios e importantes para que una empresa pueda ser competitiva, Puertamatics no ha podido consolidar ninguna alianza estratégica ni con proveedores afianzando amistad, tampoco con ciertos competidores para poder consolidar precios o recomendar clientes entre ambos, incluyendo la asistencia para solucionar problemas o proformas entre ambos; estas ausencias de alianzas estratégicas afectan en la satisfacción del cliente.

Los insumos para la fabricación de las puertas automáticas como para todos los productos que ofrece Puertamatics tienen una volatilidad considerable, teniendo en cuenta que los precios de Puertamatics se ajustan a la competencia en el mercado, la variabilidad afecta de manera significativa la utilidad que obtiene la empresa por no aumentar estos precios a los clientes.

5.2.3 Oportunidades

En el Ecuador se viven tiempos en los que la delincuencia es uno de los graves problemas del estado, la oportunidad que Puertamatics tiene con esto es la necesidad de poner ya sean barreras vehiculares o accesos electrónicos en las puertas para protegerse de este mal, la delincuencia en este país abre oportunidades de aumentar las ventas de manera considerable.

El segundo piso en la pirámide de Maslow luego de las necesidades fisiológicas son las necesidades de seguridad, la población en general tiene en el instinto que la seguridad es demasiado importante, por esto esta necesidad de seguridad es una excelente oportunidad para la creación de publicidad que haga enfoque en el cuidado de las familias en el caso de que sean cerraduras magnéticas para interiores o de las empresas para la seguridad de sus instalaciones.

En el ambiente de las puertas automáticas incluyendo el avance de la tecnología por todo el mundo abren infinidad de posibles innovaciones, las posibilidades de hacer cambios o implementar mejoras en los productos finales son muchas por lo cual las oportunidades de adaptar también una diferenciación importante por parte de Puertamatics es bastante posible y aceptable.

Una buena oportunidad es que el mercado de las puertas automáticas actualmente está acostumbrado a tener siempre lo mismo, aunque hay posibilidad de innovación existe en un nivel muy bajo, esto hace que los clientes a los cuales se les hace un trabajo de manera muy fácil y que exista alguna innovación en el mismo hace que la fidelidad del cliente aumente, incluyendo la publicidad boca a boca.

La rotación de los clientes por parte de las competencias es bastante alta, se puede escuchar a clientes que tienen malas experiencias con los diferentes competidores y por eso prefieren ir a otros proveedores, esto crea una gran oportunidad de captar y de fidelizar a estos clientes.

5.2.4 Amenazas

En la automatización de las puertas existe una gran cantidad de competencia, sin embargo, según estudios empíricos demuestran que han aumentado las competencias de una manera agresiva, esos estudios develan que las posibles causas son las personas que se retiran de sus trabajos bajo relación de dependencia en sus debidas empresas de automatización para abrir sus propios talleres para ofrecer competencia con los conocimientos adquiridos en el trabajo de dependencia.

Debido a la amenaza explicada surge la siguiente que es una masiva guerra de precios que ocurre en el mercado de las puertas automáticas; estas guerras de precios son sin cuartel debido a la gran cantidad de competencias que existen, cada una de estas reducen sus precios para competir formando una competencia de cuál es el que puede bajarlo más, y debido a la naturaleza y el capital de Puertamatics esto conforma una amenaza relativamente difícil de conllevar.

La economía a escala es una de las mejores maneras en que una empresa puede ser competitiva y ganarles a sus iguales, para contar con ella una empresa debe tener una rigurosa estructura y contar con un capital considerablemente grande para poder invertirlo en ampliar el negocio, ciertas competencias de Puertamatics tienen la facilidad de contar con una debido a su gran capital y la posibilidad de invertir en gran cantidad, es por esto que forma una desventaja competitiva para la misma.

De la mano a las estrategias que se han tomado además de esta en una masiva guerra de precios aparece la garantía lo cual es un punto sumamente importante a la hora de elegir un proveedor por parte de los clientes, las competencias en su arsenal para enfrentar a los negocios pequeños muestran sus años de garantía para tener ventaja competitiva, dejando a Puertamatics en mal puesto debido a que la empresa no cuenta con tantos recursos para dar garantías tan grandes al igual que no poder bajar tanto los precios sin afectar tanto los balances.

Como una significativa amenaza se encuentra la volatilidad de los precios de los insumos que se necesitan para la fabricación de las puertas automáticas como para las instalaciones y todo el conglomerado de actividades que realiza la empresa, esto produce que la empresa este en constante peligro debido a que su capital es reducido y no le permite tener mucha maniobra en los precios que además están en guerra de precios.

5.3 Cuantificación del F.O.D.A

Una vez filtrada la matriz lo cual devela la realidad por la cual atraviesa Puertamatics se realiza el cálculo de MEFI y MEFE para poder hacer un orden jerárquico de importancia para la calificación por parte de la gerencia.

5.3.1 Matriz de evaluación interna (MEFI)

Factores internos		Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor
Fortalezas				
1	Una considerable cartera de clientes fijos por mantenimientos.	10%	4	0.4
2	Predisposición total a la inversión en marketing.	15%	4	0.6
3	Experiencia en el desarrollo de las actividades en el campo de trabajo	20%	3	0.6
4	Flexibilidad en la solución de errores que se perciben en la empresa.	10%	3	0.3
5	Servicio personalizado en el trabajo con dedicación en los detalles.	5%	4	0.2
Debilidades				
1	Falta de una correcta estructura organizacional.	20%	2	0.4
2	Gran cantidad de prospectos, pero con relativo bajo cierres de negocios.	5%	1	0.05
3	Falta de una buena motivación constante por parte de los empleadores hacia los colaboradores	5%	2	0.1
4	Ausencia de alianzas estratégicas entre otras empresas.	5%	2	0.1
5	Deficiencia en las políticas de crédito y cobranza.	5%	1	0.05
Total		100%		2.8

Tabla 25: Matriz de evaluación interna (MEFI)

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Para la calificación se usa la escala de: 1 irrelevante, 2 poco relevante, 3 importante y 4 muy importante; el análisis muestra como resultado fuerzas internas que son relativamente favorables con una ponderación de 2.8.

5.3.2 Matriz de evaluación externa (MEFE)

Tabla 26: Matriz de evaluación externa (MEFE)

Factores externos		Importancia Ponderación		Valor
Oportunidades				
1	Aumento de la delincuencia en el Ecuador.	25%	4	1
2	Instinto de la sociedad por poseer siempre seguridad tanto personal como para los demás.	15%	4	0.6
3	Gran variedad de oportunidades para posibles innovaciones en la automatización de puertas.	5%	1	0.05
4	Mercado acostumbrado a lo mismo en puertas automáticas.	5%	2	0.1
5	Alta rotación de clientes por descuido de las competencias.	5%	1	0.05
Amenazas				
1	Competencia agresiva en el mercado de automatización	5%	1	0.05
2	Masiva guerra de precios	20%	4	0.8
3	Ventaja de la competencia por la economía a escala	5%	1	0.05
4	Mayores ventajas en tiempo de garantía por parte de la competencia.	5%	2	0.1
5	Volatilidad en los precios de los insumos para la fabricación	10%	3	0.3
TOTAL		100%		3.1

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

Para la calificación del MEFE se utilizó la metodología que se usó ya, 1 respuesta deficiente, 2 respuesta promedio, 3 respuesta mayor al promedio y 4 respuesta superior.

Los resultados demuestran una ponderación de 3.1 lo que indica que Puertamatics está por encima de la media en lo que concierne al esfuerzo por crear estrategias que permitan potenciar las fortalezas que tiene para aprovechar las oportunidades que el entorno está ofreciendo.

Los resultados tanto de MEFE como de MEFI dan como resultado que tanto las fortalezas como las oportunidades prevalecen favorables en comparación con las

debilidades y las amenazas; lo cual es un indicador de que Puertamatics tiene una excelente capacidad para potenciar estas fortalezas.

El resultado de la matriz FODA demuestra que debe la empresa enfocarse en el primer cuadrante, el cual significa que Puertamatics debe desarrollar estrategias ofensivas para que las fortalezas puedan ser usadas para aprovechar las oportunidades, para eso se enlistan las estrategias que deben ser creadas por Puertamatics para ajustarla a los objetivos de la misma.

1. Crear un sistema para aumentar la cantidad de afinidad que se tiene actualmente con los clientes existentes que son fijos y fieles a la empresa mediante la comunicación de los beneficios que se tiene el sistema de seguridad para protegerse de la delincuencia actual del Ecuador.
2. Utilizar la predisposición que tiene Puertamatics por la inversión en el área de marketing para crear publicidad enfocada en el instinto natural de la seguridad que buscan las personas en general
3. Potenciar la habilidad que se tiene en el campo de trabajo para poder implementar nuevas tecnologías de manera que se enseñen nuevas aplicaciones a los colaboradores ampliando su nivel de perfección en los trabajos.
4. Utilizar la habilidad que tiene la gerencia de reconocer los errores para poder focalizar y capturar a prospectos que vienen de la competencia por malas experiencias, cayendo en cuenta que estos prospectos tienen una gran probabilidad de ser posibles clientes debido a que las malas experiencias bien resueltas fidelizan.
5. Los trabajos realizados con minuciosidad deben ser utilizados para demostrar la gran diferencia de productos terminados con la competencia, el mercado está acostumbrado a lo mismo por lo cual también se puede utilizar nuevas tecnologías para dar un aire fresco y estar a la vanguardia.

5.4 Modelo CAPA

5.4.1 Potenciar Fortalezas

-Propuesta para la creación de un sistema de seguimiento personalizado a la cartera de clientes que se sabe que son clientes fijos, esta propuesta debe definir el seguimiento de sus fechas especiales para ofrecer descuentos por esas fechas en específico para cada cliente, para así poder aumentar la afinidad que se tiene en la relación con los clientes pasando formar parte de sus vidas.

-Aumentar la inversión del marketing para poder obtener mejores resultados y potenciar el nombre de la empresa, duplicar las propuestas de tipos de publicidades aprovechando la predisposición de invertir en esta área.

-Brindar más capacitación para que los colaboradores refuercen mucho más esta fortaleza que se tienen, explotando esta fortaleza junto con la predisposición del marketing para marcar la diferencia.

-Realizar una búsqueda exhaustiva de cada uno de los posibles errores que tiene la empresa, debido a que esta tiene la capacidad de mejorar, aceptar y corregir se debe aprovechar esta fortaleza para aplicar un cambio de la empresa y eliminar o reducir una gran cantidad de posibles errores.

-Aprovechar al máximo la dedicación y el empeño en los mínimos detalles que en los que presta atención la empresa, esta fortaleza se puede aprovechar como spots de venta para poder diferenciar los trabajos, incluyendo la comunicación de esta fortaleza debido a que no basta solo con hacer un trabajo con dedicación a los detalles, también se debe comunicar ese hecho.

5.4.2 Corregir debilidades

-Diseño de una correcta estructura organizacional, para poder ser implementada en Puertamatics, obtener esta ventaja competitiva tiene una prioridad alta debido a que las competencias cuentan con una en funcionamiento.

-Rediseñar los spots de venta de manera que se pueda jugar con los instintos de seguridad de las personas.

-Crear mejores proyectos de recompensas por objetivos alcanzados, recompensas que permitan lograr que los colaboradores de Puertamatics se sientan mucho más motivados para realizar sus tareas de forma más efectiva.

-Agendar reuniones con los directivos de ciertas empresas estratégicas que permitan renegociar materias primas e inclusive conseguir mejores créditos a mejores tasas, para poder mejorar la competitividad de Puertamatics.

-Revisión de las políticas de crédito y cobranza, aplicando mejores filtros para la obtención de créditos para los clientes, robusteciendo el sistema de cobranza que actualmente no permite dejar fluidez en la empresa.

5.4.3 Aprovechar las oportunidades.

-Por el aumento de la delincuencia en el Ecuador se debe emplear marketing agresivo teniendo como piedra angular este mal, poniendo a la empresa Puertamatics como la protección a estos males.

-Con el instinto básico de la seguridad se mezclan las campañas de publicidad que brindan la reducción de este miedo, se debe buscar disminuir el miedo para que los clientes se sientan seguros con Puertamatics.

-Creación e implementación de nuevos softwares que permitan vincularse entre las puertas y las tecnologías que se tienen a la mano como los Smartphone, para poder marcar notoria diferenciación.

-Debido a que el mercado está acostumbrado y saturado de lo mismo desde el punto de vista de puertas automáticas, Puertamatics debe buscar la innovación, ya sea en los diseños, en las aplicaciones o en los sistemas de mantenimientos.

-Los descuidos de las competencias provoca una fuga importante de clientes, lo que la empresa debe buscar y estudiar son las razones del abandono de estos clientes y buscarlos haciendo énfasis en la solución de esos inconvenientes como objetivo principal.

5.4.4 Afrontar Amenazas

-La competencia agresiva en el mercado de las puertas automáticas es significativa, por ende, Puertamatics deberá centrarse en lograr una visible diferenciación de su competencia que permita captar los clientes sin necesidad de entrar en una guerra brutal de precios.

-La guerra de precios es uno de los peores males, la mejor manera que tiene la empresa de afrontar estas amenazas es no entrar en esta guerra, lo que debe optar la empresa es buscar ese diferencial que no lo convierta en una marca blanca ante los ojos de los clientes.

-La economía a escala con la que cuenta la competencia es negativo para la empresa, la manera que esta lo va a afrontar deberá ser aumentar los beneficios en ciertos aspectos que permitan respaldar en gran parte el precio de sus productos, y que demuestren el por qué son un poco más costosos.

-La garantía de la competencia es superior debido a su respaldo en el capital de trabajo, Puertamatics no puede dar demasiado tiempo de garantía porque compromete su continuidad, para afrontar esta amenaza se debe brindar otros beneficios que no son tan altos como mayor garantía pero que sin embargo permiten combatir este argumento por parte de los clientes.

-La volatilidad de los precios de los insumos es una grave amenaza, se debe afrontarla mediante políticas que permitan a la empresa siempre vender sus productos con casi nula variabilidad de precios, para compensar de esta manera las altas y las bajas.

6.0 CAPÍTULO III: DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.1 Título de la propuesta

Estructura organizacional para la empresa Puertamatics en la ciudad de Guayaquil.

6.2 Objetivo de la propuesta

Contribuir a la organización y coordinación de la empresa Puertamatics.


6.3 Descripción de la propuesta


La elaboración de una estructura organizacional es la piedra angular que enfoca la propuesta a elaborar, el planteamiento de un organigrama efectivo con el fin de brindar luces a cada ocupante de los diferentes puestos; seguido de la descripción de los puestos para cada uno de los espacios para los colaboradores en la empresa; definiendo los perfiles y características que sean necesarios, determinados y específicos que son necesarios para desarrollar las actividades de una mejor manera, explorando y potenciando la competitividad empresarial.

6.4 Factibilidad de la propuesta

La factibilidad de la elaboración e implementación de una estructura organizacional en la empresa es en especial y sumamente efectiva, tanto desde el punto de vista administrativo, operativo, presupuestario, tecnológico y legal; la base para contemplar seguridad del positivismo en la factibilidad surge debido a estudios empíricos que demuestran que una estructura organizacional denota en las empresas un significado vital y sumamente necesario para brindar competitividad a nivel del mercado, la importancia y lo necesaria que es una estructura organizacional en cualquier empresa es lo que brinda las luces del positivismo en la factibilidad de la misma.

6.5 Propuesta de estructura organizacional

	PUERTAMATICS	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 12 de Junio del 2020	
	Estructura Organizacional	Versión 1.0
		Código: PUERB- 001
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA PUERTAMATICS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL		

	PUERTAMATICS	
	Ciudad y Fecha	
	Guayaquil 12 de Junio del 2020	
Estructura Organizacional	Versión 1.0	
	Código: PUERB- 001	

PRÓLOGO:

El presente documento tiene como prioridad detallar y proponer la implementación de una estructura organizacional que permita el mejor funcionamiento de la empresa Puertamatics, así como un planteamiento de la misión, la visión, objetivos, definiendo los puestos de trabajo predefiniendo las características de las personas que van a ocupar los puestos, de la mano del estudio de las competencias tanto laborales como personales del aspirante al puesto específico; adjudicado a lo ya definido se diseña las actividades principales que va a tener la persona así como las responsabilidades y conocimientos especiales con los que debe contar; en acople a el diseño del organigrama.

Esta estructura organizacional está dirigida para el gerente general actual de la empresa Puertamatics en la ciudad de Guayaquil.


Elaborado por:

Kevin Josué Delgado Chávez

Aprobado por:

Rogelio Xavier Delgado Chávez

Gerente General de Puertamatics

	<h1>PUERTAMATICS</h1>	
	Ciudad y Fecha Guayaquil 12 de Junio del 2020	
	Estructura Organizacional	Versión 1.0 Código: PUERB- 001

6.5.1 Misión


Ser una de las mejores empresas en automatización de puertas y accesos automáticos en el Ecuador

6.5.2 Propósito estratégico

Desarrollar un sistema estratégico que permita el correcto funcionamiento de Puertamatics a lo largo del tiempo para que pueda manejarse con autonomía.

6.5.3 Principios y Valores

- Predisposición al cambio
- Velar por el desarrollo tanto de los clientes como propios.
- Desarrollo completo del marketing
- Enfoque completo en las metas propuestas
- Persistencia y perfeccionistas en los trabajos

	PUERTAMATICS	
	Ciudad y Fecha	
	Guayaquil 12 de Junio del 2020	
	Estructura Organizacional	Versión 1.0
Código: PUERB- 001		

6.5.4 Objetivos Empresariales

- Brindar un servicio de calidad a un precio competitivo y favorable para el mercado y los clientes.
- Ofrecer seguridad tanto en hogares como en las empresas.
- Mantener la prosperidad de la empresa a largo plazo con crecimiento constante.
- Aumentar el abanico de productos y servicios de calidad que Puertamatics ofrece a sus clientes.
- Contar con sus procesos de funcionamiento eficientemente optimizados.

6.5.5 Políticas

- Garantizar a la sociedad un correcto sistema de automatización y de seguridad con la mayor garantía posible.
- Mantener siempre una cercanía con los clientes brindando la mejor atención al cliente.
- Promover siempre la importancia que tiene la seguridad en la vida de cada uno de los clientes y la accesibilidad a la misma.
- Brindar siempre asesoramiento del funcionamiento y mantenimiento de los equipos que se instalen para evitar la mayor cantidad de fallas posibles.



PUERTAMATICS

Ciudad y Fecha

Guayaquil 12 de Junio del 2020

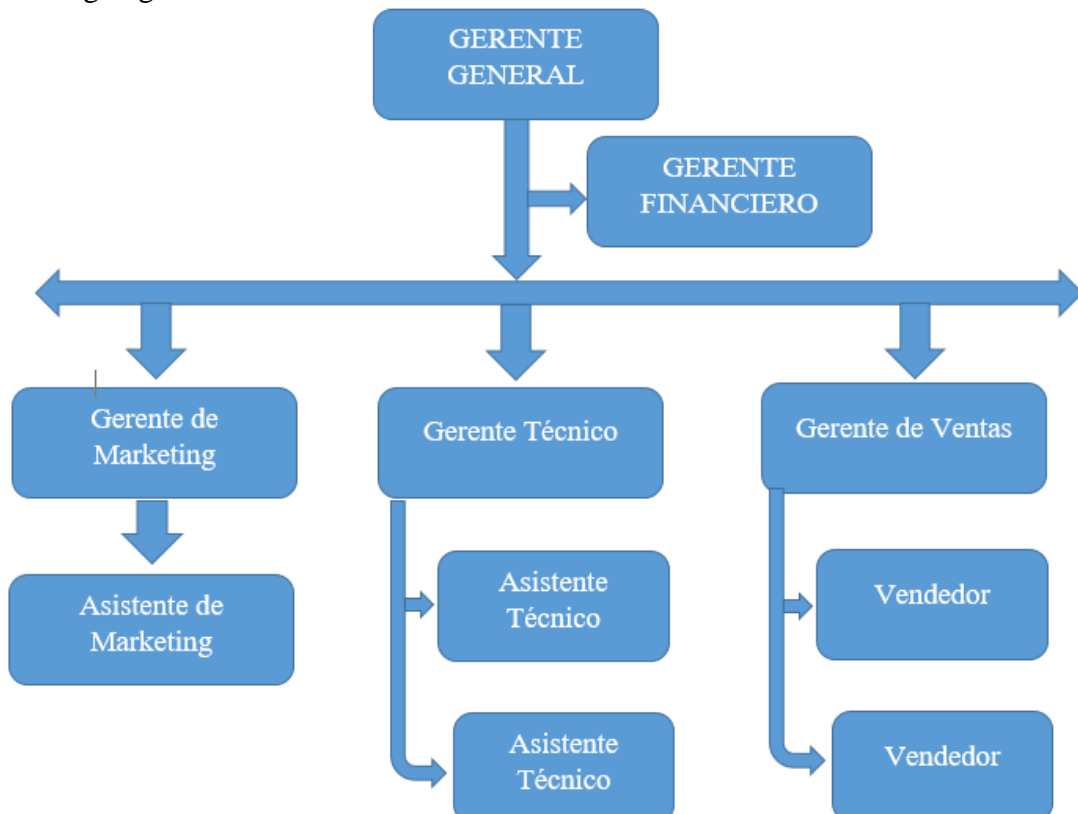
Estructura Organizacional

Versión 1.0

Código:

PUERB- 001

6.5.6 Organigrama



6.5.7 Descripción de los puestos de Trabajo

Denominación del cargo:	Gerente general
--------------------------------	-----------------

Jerarquía: Alto Número de Personas a cargo: 9 Puesto al que reporta: Gerente Financiero	Horario: Entrada: 08:00 – Salida: 17-00 Descanso: S D Días laborables: L M M J V
--	---

Estado Civil			Género		Edad
Soltero	Casado	Indistinto X	Hombre X	Mujer	Máxima: 60 Años Mínima: 28 Años

Experiencia		
No necesaria:	Necesaria: X	Deseable:

Nivel Académico:				Especialización Administración de Empresas
Postgrado X	Superior	Media	Medio Básico	
Concluido	Trunco	Certificado		

Conocimientos especiales:		
Necesaria: X	No Necesaria :	Deseable:
Especificación de los conocimientos especiales: Tener la capacidad de planificar estrategias que hagan surgir la empresa, contar con pensamiento crítico y con habilidades de trabajo bajo presión.		

Competencias Personales

	Bajo	Medio	Alto
Adaptabilidad: Presencia de la habilidad para poder realizar cambios.			X
Cooperación: Contar con la habilidad de poder brindar ayuda cuando se le necesita.		X	
Seguridad: Poder contar con la seguridad de sí mismo y de la de los demás.			X
Tolerancia a la presión: El poder desempeñarse de manera tranquila a pesar de las dificultades.			X
Creatividad: Contar con la habilidad de encontrar soluciones de mejores maneras.			X
Comunicación: Poder expresarse de manera efectiva con sus colaboradores como con sus superiores.			X
Colaboración: Presentar la habilidad de poder coexistir en un ambiente de equipo.		X	

Competencias Laborales

	Bajo	Medio	Alto
Responsabilidad: Capacidad de realizar las actividades y asumir las consecuencias de sus acciones.			X
Planeación: Habilidad para poder definir rutas de seguimiento para cumplir objetivos.			X
Asertividad: Capacidad de expresar el punto de vista de una manera tranquila sin agredir.			X
Responsabilidad Social: Habilidad de aceptar las consecuencias de las acciones ante la sociedad.			X
Trabajo en equipo: Poder realizar trabajos en conjunto de manera correcta sin problemas personales.			X
Control de conflictos: Poder llevar a cabo la solución de cualquier tipo de inconvenientes que se presenten en el área de trabajo			X
Organización: Capacidad de estructurar los procesos que se deben llevar a cabo interrelacionándose entre sí con la visión de optimizar tiempo y recursos.			X
Liderazgo: Habilidad para poder entender los diferentes puntos de vista e integrarlos para favorecer los objetivos de la empresa.			X

Simultaneidad Laboral: Capacidad de poder realizar diferentes actividades al mismo tiempo de manera correcta.			X
--	--	--	---

<p>Funciones Principales:</p> <p>El Gerente General es el encargado de llevar a cabo las funciones de la administración.</p> <p>Mantener una relación con los proveedores; lograr las metas que la empresa se haya planteado; explorar nuevas rutas y analizar el potencial de sus colaboradores.</p> <p>Generar planeamientos hacia nuevos objetivos intrínsecamente relacionados con el camino que se quiere para Puertamatics.</p> <p>Correlacionar los departamentos de la empresa para lograr un trabajo en conjunto entre ellos.</p> <p>Liderar reuniones entre los gerentes de cada área para debatir los pasos seguidos y a seguir por la empresa.</p> <p>Analizar todas las propuestas que son planteadas desde los puntos de vista de los diferentes departamentos.</p> <p>Escuchar y analizar las opiniones de todos los trabajadores.</p> <p>Definir la ruta que va a tomar la empresa a largo, mediano y corto plazo.</p>

Denominación del cargo:	Gerente Financiero
--------------------------------	--------------------

Jerarquía: Alto	Horario: Entrada: 08:00 – Salida: 17:00
Número de Personas a cargo: 8	Descanso: S D
Puesto al que reporta: Gerente General	Días laborables: L M M J V

Estado Civil			Género		Edad
Soltero	Casado	Indistinto X	Hombre X	Mujer	Máxima: 25 Años Mínima: 60 Años

Experiencia		
No necesaria:	Necesaria: X	Deseable:

Nivel Académico:				Especialización Finanzas
Postgrado	Superior X	Media	Medio Básico	
Concluido	Trunco	Certificado		

Conocimientos especiales:		
Necesaria: X	No Necesaria :	Deseable:
Especificación de los conocimientos especiales: Contar con la habilidad de llevar inteligentemente las finanzas de la empresa, que se distribuyan bajo presupuestos detenidamente analizados.		

Competencias Personales

	Bajo	Medio	Alto
Adaptabilidad: Presencia de la habilidad para poder realizar cambios.		X	
Cooperación: Contar con la habilidad de poder brindar ayuda cuando se le necesita.		X	
Seguridad: Poder contar con la seguridad de sí mismo y de la de los demás.			X
Tolerancia a la presión: El poder desempeñarse de manera tranquila a pesar de las dificultades.			X
Creatividad: Contar con la habilidad de encontrar soluciones de mejores maneras.		X	
Comunicación: Poder expresarse de manera efectiva con sus colaboradores como con sus superiores.		X	
Colaboración: Presentar la habilidad de poder coexistir en un ambiente de equipo.		X	

Competencias Laborales

	Bajo	Medio	Alto
Responsabilidad: Capacidad de realizar las actividades y asumir las consecuencias de sus acciones.			X
Planeación: Habilidad para poder definir rutas de seguimiento para cumplir objetivos.			X
Asertividad: Capacidad de expresar el punto de vista de una manera tranquila sin agredir.			X
Responsabilidad Social: Habilidad de aceptar las consecuencias de las acciones ante la sociedad.		X	
Trabajo en equipo: Poder realizar trabajos en conjunto de manera correcta sin problemas personales.		X	
Control de conflictos: Poder llevar a cabo la solución de cualquier tipo de inconvenientes que se presenten en el área de trabajo			X
Organización: Capacidad de estructurar los procesos que se deben llevar a cabo interrelacionándose entre sí con la visión de optimizar tiempo y recursos.		X	
Liderazgo: Habilidad para poder entender los diferentes puntos de vista e integrarlos para favorecer los objetivos de la empresa.		X	
Simultaneidad Laboral: Capacidad de poder realizar diferentes actividades al mismo tiempo de manera correcta.			X

Funciones Principales:

Financiar los proyectos que son propuestos por la gerencia.

Distribuir los recursos financieros efectivamente.

Lograr estimaciones de las ganancias y de los costos para alcanzar las metas que se propone la empresa.

Analizar métodos para lograr un aumento calculado en las ganancias que obtiene la empresa.

Analizar, modificar y desarrollar políticas en la empresa para controlar las opciones financieras de Puertamatics.

Compilar la información financiera de Puertamatics para evaluar el desempeño de la misma.

Atisbar las tendencias para evaluarlas.

Crear informes para la gerencia de la situación por la que pasa la empresa.

Denominación del cargo:	Gerente de Marketing
--------------------------------	----------------------

Jerarquía: Media	Horario: Entrada: 08:00 – Salida: 17-00
Número de Personas a cargo: 2	Descanso: S D
Puesto al que reporta: Gerente General	Días laborables: L M M J V

Estado Civil			Género		Edad
Soltero	Casado	Indistinto X	Hombre X	Mujer	Máxima: 27 Años Mínima: 50 Años

Experiencia		
No necesaria:	Necesaria: X	Deseable:

Nivel Académico:				Especialización Licenciatura en Marketing
Postgrado	Superior X	Media	Medio Básico	
Concluido	Trunco	Certificado		

Conocimientos especiales:		
Necesaria: X	No Necesaria :	Deseable:
Especificación de los conocimientos especiales: Conocimiento del comportamiento humano para influenciar en las campañas.		

Competencias Personales

	Bajo	Medio	Alto
Adaptabilidad: Presencia de la habilidad para poder realizar cambios.			X
Cooperación: Contar con la habilidad de poder brindar ayuda cuando se le necesita.			X
Seguridad: Poder contar con la seguridad de sí mismo y de la de los demás.			X
Tolerancia a la presión: El poder desempeñarse de manera tranquila a pesar de las dificultades.			X
Creatividad: Contar con la habilidad de encontrar soluciones de mejores maneras.			X
Comunicación: Poder expresarse de manera efectiva con sus colaboradores como con sus superiores.		X	
Colaboración: Presentar la habilidad de poder coexistir en un ambiente de equipo.		X	

Competencias Laborales

	Bajo	Medio	Alto
Responsabilidad: Capacidad de realizar las actividades y asumir las consecuencias de sus acciones.			X
Planeación: Habilidad para poder definir rutas de seguimiento para cumplir objetivos.			X
Asertividad: Capacidad de expresar el punto de vista de una manera tranquila sin agredir.		X	
Responsabilidad Social: Habilidad de aceptar las consecuencias de las acciones ante la sociedad.		X	
Trabajo en equipo: Poder realizar trabajos en conjunto de manera correcta sin problemas personales.			X
Control de conflictos: Poder llevar a cabo la solución de cualquier tipo de inconvenientes que se presenten en el área de trabajo			X
Organización: Capacidad de estructurar los procesos que se deben llevar a cabo interrelacionándose entre sí con la visión de optimizar tiempo y recursos.			X
Liderazgo: Habilidad para poder entender los diferentes puntos de vista e integrarlos para favorecer los objetivos de la empresa.		X	
Simultaneidad Laboral: Capacidad de poder realizar diferentes actividades al mismo tiempo de manera correcta.			X

Funciones Principales:

Planificación del camino a elegir desde el punto de vista del marketing.

Desarrollo de campañas publicitarias de la mano con los medios.

Realizar desarrollo y evaluaciones del plan de marketing.

Realizar investigaciones de la cantidad de demanda que existe en el mercado de los productos de la empresa.

Trabajar en correlación con el departamento de ventas para lograr maximizar las estrategias y la satisfacción de los clientes.

Creación de presupuestos de marketing con proyecciones de pérdidas y ganancias, junto con retornos de inversión.

Planificación y organización de eventos publicitarios.

Desarrollar un posicionamiento de marca en el mercado, creando diferenciación ante la competencia.

Realizar Benchmarking.

Denominación del cargo:	Gerente Técnico
--------------------------------	-----------------

Jerarquía: Medio	Horario: Entrada: 08:00 – Salida: 17-00
Número de Personas a cargo: 2	Descanso: S D
Puesto al que reporta: Gerente General	Días laborables: L M M J V

Estado Civil			Género		Edad
Soltero	Casado	Indistinto x	Hombre x	Mujer	Máxima: 25 Años Mínima: 40 Años

Experiencia		
No necesaria:	Necesaria: X	Deseable:

Nivel Académico:				Especialización Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica
Postgrado	Superior X	Media	Medio Básico	
Concluido	Trunco	Certificado		

Conocimientos especiales:		
Necesaria: X	No Necesaria :	Deseable:
Especificación de los conocimientos especiales: Conocimientos en la automatización de puertas automáticas con actualizaciones de software constantes e integración de diferentes funciones de las mismas.		

Competencias Personales

	Bajo	Medio	Alto
Adaptabilidad: Presencia de la habilidad para poder realizar cambios.			X
Cooperación: Contar con la habilidad de poder brindar ayuda cuando se le necesita.		X	
Seguridad: Poder contar con la seguridad de sí mismo y de la de los demás.			X
Tolerancia a la presión: El poder desempeñarse de manera tranquila a pesar de las dificultades.			X
Creatividad: Contar con la habilidad de encontrar soluciones de mejores maneras.			X
Comunicación: Poder expresarse de manera efectiva con sus colaboradores como con sus superiores.			X
Colaboración: Presentar la habilidad de poder coexistir en un ambiente de equipo.			X

Competencias Laborales

	Bajo	Medio	Alto
Responsabilidad: Capacidad de realizar las actividades y asumir las consecuencias de sus acciones.			X
Planeación: Habilidad para poder definir rutas de seguimiento para cumplir objetivos.			X
Asertividad: Capacidad de expresar el punto de vista de una manera tranquila sin agredir.		X	
Responsabilidad Social: Habilidad de aceptar las consecuencias de las acciones ante la sociedad.		X	
Trabajo en equipo: Poder realizar trabajos en conjunto de manera correcta sin problemas personales.			X
Control de conflictos: Poder llevar a cabo la solución de cualquier tipo de inconvenientes que se presenten en el área de trabajo			X
Organización: Capacidad de estructurar los procesos que se deben llevar a cabo interrelacionándose entre sí con la visión de optimizar tiempo y recursos.			X
Liderazgo: Habilidad para poder entender los diferentes puntos de vista e integrarlos para favorecer los objetivos de la empresa.			X
Simultaneidad Laboral: Capacidad de poder realizar diferentes actividades al mismo tiempo de manera correcta.			X

Funciones Principales:

Planificar las actividades a realizar con los trabajos que se tienen en espera, agendando y organizando.

Realizar la implementación de diferenciaciones en los trabajos para mejorar la competitividad.

Coordinación de todos los trabajos realizados y pendientes

Realizar la revisión de las obras que sean culminadas.

Desarrollo de reportes de los trabajos que son culminados, así como los que están en espera y en proceso.

Analizar los detalles y las situaciones a cumplir para ejercer las garantías.

Asegurar la calidad de las obras realizadas.

Gestionar, mejorar y acoplar los procesos para realizar las instalaciones de las diferentes obras para optimizar recursos.

Denominación del cargo:	Gerente de Ventas
--------------------------------	-------------------

Jerarquía: Media	Horario: Entrada: 08:00 – Salida: 17:00
Número de Personas a cargo: 2	Descanso: S D
Puesto al que reporta: Gerente General	Días laborables: L M M J V

Estado Civil			Género		Edad
Soltero	Casado	Indistinto X	Hombre X	Mujer	Máxima: 28 Años Mínima: 55 Años

Experiencia		
No necesaria:	Necesaria: x	Deseable:

Nivel Académico:				Especialización Administración de empresas
Postgrado	Superior X	Media	Medio Básico	
Concluido	Trunco	Certificado		

Conocimientos especiales:		
Necesaria: X	No Necesaria :	Deseable:
Especificación de los conocimientos especiales: Conocimientos del planteamiento de rutas específicas y estudiadas con alto nivel de necesidades, Conocimiento de técnicas de ventas ligadas al comportamiento humano.		

Competencias Personales

	Bajo	Medio	Alto
Adaptabilidad: Presencia de la habilidad para poder realizar cambios.			X
Cooperación: Contar con la habilidad de poder brindar ayuda cuando se le necesita.			X
Seguridad: Poder contar con la seguridad de sí mismo y de la de los demás.			X
Tolerancia a la presión: El poder desempeñarse de manera tranquila a pesar de las dificultades.			X
Creatividad: Contar con la habilidad de encontrar soluciones de mejores maneras.			X
Comunicación: Poder expresarse de manera efectiva con sus colaboradores como con sus superiores.			X
Colaboración: Presentar la habilidad de poder coexistir en un ambiente de equipo.			X

Competencias Laborales

	Bajo	Medio	Alto
Responsabilidad: Capacidad de realizar las actividades y asumir las consecuencias de sus acciones.			X
Planeación: Habilidad para poder definir rutas de seguimiento para cumplir objetivos.			X
Asertividad: Capacidad de expresar el punto de vista de una manera tranquila sin agredir.		X	
Responsabilidad Social: Habilidad de aceptar las consecuencias de las acciones ante la sociedad.		X	
Trabajo en equipo: Poder realizar trabajos en conjunto de manera correcta sin problemas personales.			X
Control de conflictos: Poder llevar a cabo la solución de cualquier tipo de inconvenientes que se presenten en el área de trabajo			X
Organización: Capacidad de estructurar los procesos que se deben llevar a cabo interrelacionándose entre sí con la visión de optimizar tiempo y recursos.			X
Liderazgo: Habilidad para poder entender los diferentes puntos de vista e integrarlos para favorecer los objetivos de la empresa.			X
Simultaneidad Laboral: Capacidad de poder realizar diferentes actividades al mismo tiempo de manera correcta.			X

Funciones Principales:

Crear planes para lograr cumplir metas de ventas especificados.

Plantear los mejores recorridos y la administración de tiempos y rutas de los vendedores.

Adoctrinar a sus vendedores en el arte de las ventas con técnicas y diferentes habilidades.

Generar estimaciones de la posible demanda de las ventas de los productos de la empresa en el mercado.

Analizar las tendencias en el mercado para acoplar estrategias de marketing a la misma.

Trabajar en conjunto con el gerente de ventas para implementar estrategias para satisfacer de una mejor manera al cliente

Denominación del cargo:	Asistente de Marketing
--------------------------------	------------------------

Jerarquía: Baja	Horario: Entrada: 08:00 – Salida: 17:00
Número de Personas a cargo: 0	Descanso: S D
Puesto al que reporta: Gerente de Marketing	Días laborables: L M M J V

Estado Civil			Género		Edad
Soltero	Casado	Indistinto x	Hombre x	Mujer	Máxima: 20 Años Mínima: 35 Años

Experiencia		
No necesaria:	Necesaria:	Deseable: X

Nivel Académico:				Especialización
Postgrado	Superior X	Media	Medio Básico	Licenciatura en Marketing o Diseño Gráfico
Concluido	Trunco	Certificado		

Conocimientos especiales:		
Necesaria:	No Necesaria : X	Deseable:
Especificación de los conocimientos especiales:		

Competencias Personales

	Bajo	Medio	Alto
Adaptabilidad: Presencia de la habilidad para poder realizar cambios.		X	
Cooperación: Contar con la habilidad de poder brindar ayuda cuando se le necesita.			X
Seguridad: Poder contar con la seguridad de sí mismo y de la de los demás.			X
Tolerancia a la presión: El poder desempeñarse de manera tranquila a pesar de las dificultades.			X
Creatividad: Contar con la habilidad de encontrar soluciones de mejores maneras.		X	
Comunicación: Poder expresarse de manera efectiva con sus colaboradores como con sus superiores.			X
Colaboración: Presentar la habilidad de poder coexistir en un ambiente de equipo.			X

Competencias Laborales

	Bajo	Medio	Alto
Responsabilidad: Capacidad de realizar las actividades y asumir las consecuencias de sus acciones.			X
Planeación: Habilidad para poder definir rutas de seguimiento para cumplir objetivos.		X	
Asertividad: Capacidad de expresar el punto de vista de una manera tranquila sin agredir.		X	
Responsabilidad Social: Habilidad de aceptar las consecuencias de las acciones ante la sociedad.		X	
Trabajo en equipo: Poder realizar trabajos en conjunto de manera correcta sin problemas personales.			X
Control de conflictos: Poder llevar a cabo la solución de cualquier tipo de inconvenientes que se presenten en el área de trabajo		X	
Organización: Capacidad de estructurar los procesos que se deben llevar a cabo interrelacionándose entre sí con la visión de optimizar tiempo y recursos.			X
Liderazgo: Habilidad para poder entender los diferentes puntos de vista e integrarlos para favorecer los objetivos de la empresa.	X		
Simultaneidad Laboral: Capacidad de poder realizar diferentes actividades al mismo tiempo de manera correcta.			X

Funciones Principales:

Llevar a cabo las campañas publicitarias con la creación de publicidades dictadas por el gerente de marketing

Realizar diferentes diseños con el fin de dar aprobación por parte del superior.

Realizar publicaciones con mensajes de difusión a través de las redes sociales, así como publicaciones.

Creación de propuestas de publicaciones basados en tendencias aprobadas por el superior.

Creación informe y generaciones estadísticas.

Recopilar la información que existe en el mercado para que se pueda realizar una estrategia.

Mantener un constante conocimiento de los precios variantes del mercado, así como las formas de ventas y promociones vigentes para realizar modificaciones o mejoras en las formas de exhibición de los servicios y productos.

Denominación del cargo:	Asistente Técnico
--------------------------------	-------------------

Jerarquía: Baja	Horario: Entrada: 08:00 – Salida: 17-00
Número de Personas a cargo: 0	Descanso: S D
Puesto al que reporta: Gerente Técnico	Días laborables: L M M J V

Estado Civil			Género		Edad
Soltero	Casado	Indistinto X	Hombre X	Mujer	Máxima: 20 Años Mínima: 50 Años

Experiencia		
No necesaria:	Necesaria:	Deseable: X

Nivel Académico:				Especialización Ingeniería Industrial
Postgrado	Superior X	Media	Medio Básico	
Concluido	Trunco	Certificado		

Conocimientos especiales:		
Necesaria: X	No Necesaria :	Deseable:
Especificación de los conocimientos especiales: Conocimientos en el funcionamiento de los mecanismos esenciales y específicos de las puertas automáticas.		

Competencias Personales

	Bajo	Medio	Alto
Adaptabilidad: Presencia de la habilidad para poder realizar cambios.			X
Cooperación: Contar con la habilidad de poder brindar ayuda cuando se le necesita.			X
Seguridad: Poder contar con la seguridad de sí mismo y de la de los demás.			X
Tolerancia a la presión: El poder desempeñarse de manera tranquila a pesar de las dificultades.			X
Creatividad: Contar con la habilidad de encontrar soluciones de mejores maneras.		X	
Comunicación: Poder expresarse de manera efectiva con sus colaboradores como con sus superiores.			X
Colaboración: Presentar la habilidad de poder coexistir en un ambiente de equipo.			X

Competencias Laborales

	Bajo	Medio	Alto
Responsabilidad: Capacidad de realizar las actividades y asumir las consecuencias de sus acciones.			X
Planeación: Habilidad para poder definir rutas de seguimiento para cumplir objetivos.	X		
Asertividad: Capacidad de expresar el punto de vista de una manera tranquila sin agredir.		X	
Responsabilidad Social: Habilidad de aceptar las consecuencias de las acciones ante la sociedad.		X	
Trabajo en equipo: Poder realizar trabajos en conjunto de manera correcta sin problemas personales.			X
Control de conflictos: Poder llevar a cabo la solución de cualquier tipo de inconvenientes que se presenten en el área de trabajo			X
Organización: Capacidad de estructurar los procesos que se deben llevar a cabo interrelacionándose entre sí con la visión de optimizar tiempo y recursos.			X
Liderazgo: Habilidad para poder entender los diferentes puntos de vista e integrarlos para favorecer los objetivos de la empresa.	X		
Simultaneidad Laboral: Capacidad de poder realizar diferentes actividades al mismo tiempo de manera correcta.			X

Funciones Principales:

Realizar la configuración de la programación de puertas y sistemas de automatización.

Realizar el desmontaje y el montaje de las puertas automáticas.

Instalación de las cerraduras electromagnéticas.

Configuración de los códigos de programación de las puertas automáticas.

Construcción de estructuras de hormigón para la instalación de soportes de motores de puertas automáticas.

Soldadura de varios puntos junto con pulir la estética.

Limpieza del área de trabajo.

Creación de informes del uso de herramientas en cada uno de los trabajos que se realicen.

Denominación del cargo:	Vendedor
--------------------------------	----------

Jerarquía: Baja	Horario: Entrada: 08:00 – Salida: 17:00
Número de Personas a cargo: 0	Descanso: S D
Puesto al que reporta: Gerente de ventas	Días laborables: L M M J V

Estado Civil			Género		Edad
Soltero	Casado	Indistinto X	Hombre	Mujer X	Máxima: 18 Años Mínima: 35 Años

Experiencia		
No necesaria:	Necesaria:	Deseable: X

Nivel Académico:				Especialización Administración de empresas
Postgrado	Superior X	Media X	Medio Básico	
Concluido	Trunco	Certificado		

Conocimientos especiales:		
Necesaria:	No Necesaria :	Deseable: X
Especificación de los conocimientos especiales: Facilidad de palabra y de convencimiento.		

Competencias Personales

	Bajo	Medio	Alto
Adaptabilidad: Presencia de la habilidad para poder realizar cambios.			X
Cooperación: Contar con la habilidad de poder brindar ayuda cuando se le necesita.			X
Seguridad: Poder contar con la seguridad de sí mismo y de la de los demás.			X
Tolerancia a la presión: El poder desempeñarse de manera tranquila a pesar de las dificultades.		X	
Creatividad: Contar con la habilidad de encontrar soluciones de mejores maneras.			X

Comunicación: Poder expresarse de manera efectiva con sus colaboradores como con sus superiores.			X
Colaboración: Presentar la habilidad de poder coexistir en un ambiente de equipo.			X

Competencias Laborales

	Bajo	Medio	Alto
Responsabilidad: Capacidad de realizar las actividades y asumir las consecuencias de sus acciones.			X
Planeación: Habilidad para poder definir rutas de seguimiento para cumplir objetivos.		X	
Asertividad: Capacidad de expresar el punto de vista de una manera tranquila sin agredir.		X	
Responsabilidad Social: Habilidad de aceptar las consecuencias de las acciones ante la sociedad.			X
Trabajo en equipo: Poder realizar trabajos en conjunto de manera correcta sin problemas personales.			X
Control de conflictos: Poder llevar a cabo la solución de cualquier tipo de inconvenientes que se presenten en el área de trabajo			X
Organización: Capacidad de estructurar los procesos que se deben llevar a cabo interrelacionándose entre sí con la visión de optimizar tiempo y recursos.			X
Liderazgo: Habilidad para poder entender los diferentes puntos de vista e integrarlos para favorecer los objetivos de la empresa.	X		
Simultaneidad Laboral: Capacidad de poder realizar diferentes actividades al mismo tiempo de manera correcta.		X	

Funciones Principales:

Cumplir con la cuota de venta especificada por el Gerente de ventas.

Crear relaciones favorables entre la empresa y el cliente.

Asegurar la fidelidad del cliente con la empresa.

Realizar informes de los puntos de vista de los clientes hacia el producto o los servicios.

Exponer a cada uno de los clientes visitados los nuevos beneficios que se ofrecen en Puertamatics relativamente.

Garantizar la satisfacción del cliente.

Proveer información de cada una de las inquietudes que los clientes puedan tener acerca del funcionamiento de los productos o servicios.

Realizar sugerencias al gerente en caso de que existan inconvenientes.

Expresar siempre empatía y comprensión hacia las quejas que los clientes puedan tener con la empresa.

6.5.8 Resultados esperados en la aplicación de la propuesta.

Con la implementación de la estructura organizacional que se está proponiendo los resultados que se esperan son de una re potencialización de la empresa, así como el aumento del reconocimiento de la marca que se busca ser reflejado en el aumento de los beneficios financieros de Puertamatics; se espera crear un ambiente de organización que permita realizar trabajos metódicos con una mayor cantidad de control, también se espera poder lograr una mayor satisfacción en los clientes eliminando las malas experiencias que surgen.

Se esperan resultados favorables en el medio social sin repercusiones medioambientales, pero con un impacto realmente significativo en la manera de pensar de cada uno de los colaboradores, con nuevos puntos de vista y con nuevas fuerzas de innovación.

La aplicación de la propuesta tiene un costo especificado en una tabla que se especifica a continuación

6.5.9 Presupuesto para la implementación

Se pretende reunir a todos los colaboradores para poder exponer los nuevos cambios con la actitud dispuesta a escuchar; brindar la entrega a cada uno de ellos los documentos especificando los cambios como también de sus nuevas responsabilidades; junto con aquello se pretende brindar un refrigerio que busca entregar fuerzas para escuchar a expositores exteriores expertos en capacitaciones de liderazgos como también de calidad de servicio.

Tabla 27: Presupuesto de Implementación

Presupuesto			
Materiales	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Resma de Hojas	2	\$3	\$6
Tinta para imprimir	1	\$4	\$4
Carpetas	10	\$1	\$10
Plumas	10	\$0,30	\$3
Refrigerio	12	\$2	\$24
Capacitación de Liderazgo	1	\$60	\$60
Capacitación de calidad de servicio	1	\$50	\$50
TOTAL			\$157

Fuente: Puertamatics-Guayaquil

Elaborado por: (Kevin Josué Delgado Chávez, 2020)

7.0 CONCLUSIONES

El objetivo principal de la investigación fue desarrollado con éxito debido a que se realizó el planteamiento de una estructura organizacional mediante el correcto y efectivo uso de los métodos inducción-deducción, análisis-síntesis, histórico-lógico que asfaltaron el camino hacia la elaboración de la metodología y la teoría que tiene como base en el proyecto; con el estudio profundo dentro de los pilares de la empresa Puertamatics determinando los puntos a solucionar para poder enmarcar el camino a la solución del principal que es una estructura organizacional.

Mediante los métodos de investigación se logró recolectar la información suficiente de los aspectos deficientes con los que la empresa contaba, ligados intrínsecamente con el objetivo principal de la presente investigación, con el foco en lograr un impulso positivo para Puertamatics se solucionan diferentes y variados inconvenientes gracias a la implementación de una estructura organizacional.

La confianza de los colaboradores de Puertamatics se atisba de manera amena y permisiva, lo cual pudo develar que, aunque aquella comunicación es importante dentro de una organización, esta puede ser fácilmente confundida con liderazgo y correcta comunicación, debido a que esta limita de manera considerable realizar procesos predeterminados que tienen como objetivo cumplir las metas propuestas

La estructura organizacional que se propone a la empresa Puertamatics permitirá a la misma llevar un mejor orden en sus procesos como también extender las herramientas que son necesarias para una efectiva administración con las funciones principales de cada uno de los colaboradores, brindando un foco claro en el que se refleja la importancia de cada uno de sus integrantes para con sus funciones; esta estructura organizacional mejora la coordinación entre los departamentos para evitar la pérdida de clientes tanto como la falta de responsabilidades y de agentes de control que tengan presentes cuales son los puntos críticos de control.

8.0 RECOMENDACIONES

Se brinda la recomendación al gerente general de Puertamatics la aplicación del presente proyecto para lograr un cambio positivo en la empresa, como también el análisis de los inconvenientes que se presentan en la misma para una percepción más amplia de la situación actual.

La estructura organizacional al ser aplicada presenta varios desafíos como es la adaptación por parte de los colaboradores a la misma, por ende, una de las recomendaciones es presentar la estructura con una capacitación de los nuevos puntos, así como la especificación de sus funciones y líderes junto con sus reportes y la amalgama de responsabilidades que se definen.

Como recomendación se presenta el acto de realizar un seguimiento de los días posteriores a la capacitación de la nueva estructura organizacional, para que de esta manera se pueda evaluar el comportamiento surgido entre sus colaboradores, observar el antes y el después; así como también analizar y pronosticar los beneficios que desembocan esta aplicación.

Se recomienda analizar los primeros días, semanas y meses los cambios e inconvenientes que puedan surgir por la implementación de una estructura organizacional en la empresa, responder preguntas e interrogaciones que surjan entre los colaboradores acerca de la misma, mientras que se puede verificar si por naturaleza rústica de la empresa se necesitaría hacer cambios en la estructura en caso de que se presenten demasiados inconvenientes.

Para una correcta aplicación de la estructura organizacional es necesario evaluar las competencias de las actuales de los colaboradores con el objetivo de verificar que se ajuste con los perfiles y funciones principales de los requerimientos que plantea la estructura que se aplica.

9.0 BIBLIOGRAFÍA

- Campos Escalada, S. F., & Loza Chavez, P. M. (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año*. Ibarra: Universidad Técnica del norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Castro, A. d. (2016). *Manual práctico de comuicacion organizacional*. Madrid: Verbum. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=1PRDDgAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la Administracion*. Mc-Graw Hill Interamericana .
- Chiavenato, I. (2007). *ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS*. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>.
- Chiquito Salazar , O. A., & Alvarado Vergara , K. M. (2015). *Análisis de la gestión administrativa de las PYMES Agroindustriales en Guayaquil período 2013*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11249/1/%e2%80%9cAN%c3%81LISIS%20DE%20LA%20GESTI%c3%93N%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20PYMES%20AGROINDUSTRIALES%20EN%20GUAYAQUIL.%e2%80%9d%20PERIODO%202013.pdf>
- Corvo, H. (2019). *Lifeder.com*. Recuperado el 2020, de <https://www.lifeder.com/estructura-organizacional/>
- Esquiaqui Esquiaqui , G., & Escobar Marulanda , W. (2012). *ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL*. Bogota. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7083/EsquiaquiEsquiaquiGiovanni2012.pdf;jsessionid=95D8153E6351A535E7538E083990788F?sequence=2>
- Fayol, H. (1987). *Administracion Industrial y General*. Buenos Aires/Lima/Rio de Janeiro/Caracas/Mexico/Barcelona/Madrid/Bogotá: El Ateneo. Obtenido de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- Ferrell, Hirt, G., & Ferrell, L. (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. Mc Graw Hill. Obtenido de <http://docshare01.docshare.tips/files/23266/232663938.pdf>
- Foronda Torrico , J. M. (2007). Origen y Desarrollo de la Administracion. *Perspectivas*, 45-54. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>
- Hernández Sampieri , R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio , P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal : McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hintze, J. (1999). *Administración de estructuras organizativas*. Buenos Aires. Obtenido de <http://www.top.org.ar/Documentos/HINTZE,%20Jorge%20-%20Administracion%20de%20estructuras.pdf>
- Hoyos, M. M. (2011). *Evolución de la Gestión Administrativa*. Aglala.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Marcillo Molina, D., & Rosero Estupiñán, S. (2017). *Estructura orgánico funcional y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Protecaleman S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40524>
- Marx, F. M. (1946). *Elements Of Public Administration*. New York: Prentice Hall Inc.
- Mintzberg, H. (1992). *Diseño de organizaciones eficientes*. EL ATENEO.
- OBS Business School. (2020). Obtenido de <https://obsbusiness.school/int/blog-project-management/tipos-de-equipos-de-trabajo/tipos-de-estructuras-organizativas-cual-es-la-mejor-para-tu-empresa>
- Panamericana, U. (06 de 08 de 2018). *High Potential Development Center*. Obtenido de <https://hipodec.up.edu.mx/blog/elementos-estructura-organizacional>
- Reyes Ponce, A. (2004). *Administración de empresas Teoría y Práctica*. Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=92MVGpDDqn0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Reyes Ponce, A. (2007). *Administración Moderna*. Limusa S.A. Obtenido de <https://educativoin surgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. PERSON. Obtenido de <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Rosero Estupiñán, S. M., & Marcillo Molina, D. R. (2017). *Estructura orgánico funcional y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Protecaleman S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40524>
- Salazar Silvia, Y. G. (2019). *Propuesta de estructura organizacional para la Hacienda Pumamaqui del cantón San Miguel Provincia de Bolívar*. San Miguel: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42595/1/Tesis%20PROPUESTA%20ESTRUCTURA%20ORGANIZACIONAL%20HCDA%20PUMANAQUI.pdf>
- Terry, G. R., & Franklin, S. (1986). *PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN*.

10.0 ANEXOS

Anexo 1

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Lugar:	
Fecha :	
Hora :	
Observador:	

Desempeño a Evaluar: Desarrollo de la empresa y flujo operacional.

INSTRUCCIONES: Observe si las actividades en ejecución que se enuncian las realizan las entidades que son objeto de estudio

No	Aspectos a Observar
1	Tiempos de entregas establecidos
2	Duplicidad de Funciones
3	Guías para la realización de actividades
4	Orden laboral
5	Reportes a un superior
6	Motivación por parte de los colaboradores
7	Relación Empleado-Cliente
8	Comunicación laboral
9	Acumulación de trabajo
10	Presencia de quejas por falencias en los trabajos

Anexo 2

ENCUESTA PARA LA EMPRESA PUERTAMATICS

Objetivo: Obtener información de la necesidad de la implementación de una estructura organizacional en la empresa Puertamatics.

Instrucciones: Encierre o marque la opción con responsabilidad y honestidad, marcar con casi nunca, nunca, a veces, casi siempre, siempre, o no sabe/ no conoce; su opinión es muy importante para la validación de esta investigación

	Preguntas	Cn	N	Av	Cs	S	NS/NC
1	¿Existe promoción del potencial de innovación de los trabajadores?						
2	¿Existe rutina en el trabajo?						
3	¿Existe libertad de formación de ideas innovadoras para implementarlas en las actividades?						
4	El método de trabajo que se realiza en la empresa es a elección?						
5	¿Se recibe apoyo en las tareas del directivo o de otros colaboradores?						
6	¿Con que frecuencia cree usted que la gerencia prioriza las actividades de manera correcta?						
7	¿Con que frecuencia realiza actividades que no son de su competencia?						
8	¿Ha observado usted el organigrama de la empresa?						
9	¿Considera usted que las actividades están mal organizadas?						
10	¿Existe delegación de trabajo con compañeros que estén bajo su cargo?						
11	¿Hay organización en el puesto de trabajo?						
12	¿Las tareas y responsabilidades que le competen están definidas?						
13	¿Las funciones son desarrolladas por colaboradores competentes?						
14	¿Las relaciones interpersonales en el mismo departamento se desenvuelven sin inconvenientes?						
15	¿Las relaciones con los superiores es positiva?						
16	¿Las relaciones con otros departamentos es positiva?						
17	¿Las obras terminadas son calificadas por sus superiores?						
18	¿Existe presión por parte de los superiores para la realización de su trabajo?						
19	¿La comunicación prevalece en el puesto de trabajo?						
20	¿Los avances de los otros departamentos se pueden ver?						
21	¿Los objetivos a cumplir son fáciles de alcanzar?						
22	¿Existe capacitación para la realización de su trabajo?						
23	¿Se comunican los cambios que la empresa realiza?						