



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA “EMPRESA
TALLERES EMANUEL” DEL CANTÓN SANTA
ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2013**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: PATRICIA MIRELLA PERERO PANCHANA

TUTORA: ING. SOFÍA LOVATO TORRES MBA.

**LA LIBERTAD – ECUADOR
2013**

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA “EMPRESA
TALLERES EMANUEL” DEL CANTÓN SANTA
ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2013**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: PATRICIA MIRELLA PERERO PANCHANA

TUTORA: ING. SOFÍA LOVATO TORRES MBA.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, Octubre 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del trabajo de investigación, **“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA “EMPRESA TALLERES EMANUEL” DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**, elaborado por la Srta. PATRICIA MIRELLA PERERO PANCHANA, egresada de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, Escuela de Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Desarrollo Empresarial, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, le apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Ing. Sofía Lovato Torres MBA. MSc.

TUTORA

DEDICATORIA

A Dios, pues es quien nos concede el privilegio de la vida y me guía en todo momento para alcanzar mis metas. De igual manera a mis padres por su inmenso sacrificio y apoyo incondicional que me brindaron para concluir con mi carrera profesional.

A mi familia y amigos en general que de una o de otra forma intervinieron para que este trabajo se pudiera realizar.

Patricia Perero

AGRADECIMIENTO

Ante todo a Dios quien me brindo su sabiduría para poder llevar a cabo este trabajo, a la Universidad Estatal Península de Santa Elena y a cada uno de sus docentes que me brindaron sus enseñanzas que me servirán en mi vida profesional.

A mi tutora la Ing. Sofía Lovato Torres y a mi especialista Lic. Eduardo Pico Gutiérrez quienes me dedicaron su tiempo y conocimiento para poder llevar a cabo el presente trabajo. A señor Fulton Anchundia por brindarme toda la información necesaria de la empresa Talleres Emanuel y así finalizar este trabajo.

Patricia Perero

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Eco. Félix Tigrero González, MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA
INGENIERÍA COMERCIAL

Ing. Sofía Lovato Torres, MBA
PROFESOR-TUTOR

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MGE.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA “EMPRESA TALLERES
EMANUEL “DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA
DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

Autora: Patricia Perero Panchana.

Tutor: Ing. Sofía Lovato Torres MBA

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo forma parte de la creación de un Diseño Organizacional para la empresa Talleres Emanuel; del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena para fortalecer la administración efectiva de la misma e implementar mecanismos de coordinación para que facilite la organización laboral y construir una estructura y puestos de trabajo con una cultura organizacional idónea para la organización, para efecto se tomaron en cuenta las necesidades, funciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores. Dentro de este trabajo se realizó el marco teórico que detalla los componentes del diseño y la estructura organizacional, con el fin de facilitar el conocimiento desde el punto de vista de un enfoque participativo, este estudio ayudará de guía para su posterior desarrollo en la empresa Talleres Emanuel. Asimismo se presenta la metodología que se utilizó para la recolección de datos, análisis y síntesis de la información, obtenida de las encuestas y entrevistas efectuada al personal de la empresa. La investigación es este trabajo radica en conocer la situación de la empresa para posteriormente crear una dirección estratégica que consistió en la definición de la misión, visión, objetivos y valores; la estructura, orgánico funcional, políticas y finalmente se realizó un análisis situacional de la empresa Talleres Emanuel. Se consultó bibliografías referentes a problema de investigación para tener un conocimiento más amplio. En conclusión, los empleados y directivos a través de un orgánico funcional, permitirán coordinar todas las actividades realizadas por los integrantes de la empresa, con el propósito inmediato de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos tanto humano como económico; por esta razón fue importante constituir una estructura organizacional para definir jerarquía, cadenas de mando, controlar y delegar funciones, promoviendo la colaboración del equipo y mejorar la administración efectiva en la empresa Talleres Emanuel del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE CUADROS	xv
ÍNDICE DE FOTOS	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
TEMA	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
SISTEMATIZACIÓN.....	4
LA JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	5
LOS OBJETIVOS	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVO ESPECÍFICO	6
HIPÓTESIS Y OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	7
HIPÓTESIS.....	7
OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	7

CAPÍTULO I.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
1.1. ANTECEDENTES.....	10
1.2. EL DISEÑO ORGANIZACIONAL	11
1.2.1. Concepto del Diseño Organizacional.....	11
1.2.2. Importancia del Diseño Organizacional.....	12
1.2.3. Elemento de la Estructura Organizacional.....	13
1.2.4. Objetivo de la Estructura Organizacional	13
1.2.5. Tipos de Estructura Organizacional	14
1.2.6 Dimensiones del Diseño Organizacional	14
1.2.6.1. Dimensiones Estructurales	15
1.2.6.2. Dimensiones Contextuales	15
1.3. MODELOS ORGANIZACIONALES.....	16
1.3.1. Modelo Organizaciones de Aided Sosa	16
1.3.2. Modelo de Henry Mintzberg	17
1.3.2. Modelo de Richard Daft.....	17
1.4. COMPONENTE DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	21
1.4.1. Análisis Situacional.....	21
1.4.1.1. Análisis Interno	21
1.4.1.1.1.1. Fortaleza.....	21
1.4.1.1.1.2. Debilidades.....	21
1.4.1.1.1.3. Matriz de Evaluación de factor interno	21
1.4.1.1.1.4. Matriz Boston consulting group.....	22
1.4.1.2. Análisis Externo	22
1.4.1.2.1. Oportunidad.....	22

1.4.1.2.2. Amenazas	22
1.4.1.2.3. Matriz de Evaluación de factor externo	23
1.4.1.2.4. Matriz de competitividad.....	23
1.5. PROYECCIÓN ESTRATÉGICA.....	23
1.5.1. Misión	23
1.5.2. Visión	23
1.5.3. Objetivos Organizacionales	24
1.5.4. Estrategias y Curso de acción	24
1.6. PROYECCIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	24
1.6.1. Estructura Funcional	24
1.6.1.2. Orgánico Funcional.....	25
1.6.1.3. Procedimiento	25
1.6.1.4. Políticas.....	25
1.6.1.5. Tecnología.....	26
1.6.1.6. Cultura Organizacional	26
1.6.1.7. Cuadro De Mando Integral.....	26
1.6.1.8. Resultado De Efectividad.....	26
1.6.1.9. Eficiencia.....	27
1.6.1.10. Eficacia.....	27
1.7. ADMINISTRACIÓN EFECTIVA.....	27
1.8. ANTECEDENTE DE LA EMPRESA.....	28
1.8.1. Actividad Económica	29
1.8.2. Situación Actual	29
1.9. Marco Legal de la Empresa u Organización	30
CAPÍTULO II	33

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	34
2.3.1. Investigación descriptiva.....	34
2.3.2. Investigación bibliográfica.....	34
2.3.3. Investigación de campo.....	35
2.4. MÉTODOS	35
2.4.1. Método deductivo.....	35
2.4.2. Método Analítico	35
2.5. TÉCNICAS	36
2.5.1. Encuestas.....	36
2.5.2. Entrevista.....	36
2.6. INSTRUMENTOS	37
2.6.1. Guía de entrevista.....	37
2.6.2. Cuestionario	37
2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
2.7.1. Población.....	38
2.7.2. Muestra.....	39
2.8. PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	40
2.8.1. Codificación	40
2.8.2. Tabulación.....	40
2.8.3. Graficación.....	40
2.8.4. Interpretación	40
CAPÍTULO III.....	41

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO	41
3.1. ANÁLISIS DE RESULTADO DE ENTREVISTA	41
3.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES.....	45
3.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A LOS CLIENTES	57
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	70
CAPÍTULO IV	71
DISEÑO ORGANIZACIONAL	71
4.1 PRESENTACIÓN.....	71
4.2. Matriz Foda	72
4.3. MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA “TALLERES EMANUEL” DEL CANTÓN SANTA ELENA	73
4.4. COMPONENTES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	74
1) ANÁLISIS SITUACIONAL	74
1.1) AMBIENTE EXTERNO	74
1.1.1) Oportunidades.....	74
1.1.2) Amenazas.....	74
1.1.3) Matriz de evaluación de factor externo.....	75
1.1.4) Matriz de competitividad	76
1.2) AMBIENTE INTERNO	77
1.2.1) Fortaleza.....	77
1.2.2) Debilidades	77
1.2.3) Matriz de evaluación de factor interno	78
1.2.4) Matriz boston consulting group	79

2) DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	80
2.1) MISIÓN	80
2.2) VISION	80
2.3) OBJETIVOS	81
2.3.1) Objetivos General.....	81
2.3.2) Objetivos Específicos	81
2.4) ESTRATEGIA Y CURSOS DE ACCIÓN	82
3) PROYECCIÓN ORGANIZACIONAL.....	82
3.1) ESTRUCTURA FUNCIONAL	82
3.2) ORGÁNICO FUNCIONAL.....	83
3.3) PROCEDIMIENTOS.....	97
3.4) POLÍTICAS	98
3.5) CULTURA ORGANIZACIONAL.....	98
3.6) CUADRO DE MANDO INTEGRAL	99
4) RESULTADO DE EFECTIVIDAD	100
4.1) Eficiencia	100
4.2) Eficacia	100
5) PRESUPUESTO	101
CONCLUSIONES	102
RECOMENDACIONES	103
BIBLIOGRAFÍA.....	104
PÁGINAS DE INTERNET.....	106
GLOSARIO.....	107
ABREVIATURA	108
ANEXOS.....	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Modelo de Aided Sosa	18
GRÁFICO N° 2: Modelo de Henry Mintzberg.....	19
GRÁFICO N° 3: Modelo de Richard Daft.....	20
GRÁFICO N° 4: Cargo	45
GRÁFICO N° 5: Conocimiento de sus Funciones.....	46
GRÁFICO N° 6: Cree estar Capacitado	47
GRÁFICO N° 7: Recibe Motivación	48
GRÁFICO N° 8:Gusto con Trabajo.....	49
GRÁFICO N° 9: Dirección Estratégica	50
GRÁFICO N° 10: Empresa posee Organigrama	51
GRÁFICO N° 11: División de Trabajo.....	52
GRÁFICO N° 12: Documentos Formales	53
GRÁFICO N° 13: Distribución de Puesto	54
GRÁFICO N° 14: Implementación del Diseño	55
GRÁFICO N° 15: Diseño Organizacional.....	56
GRÁFICO N° 16: Productos.....	57
GRÁFICO N° 17: Adquisición	58
GRÁFICO N° 18: Lugar De Adquisición.....	59
GRÁFICO N° 19: Producto Requerido	60
GRÁFICO N° 20: Decisión de Compra.....	61
GRÁFICO N° 21: Disposición	62
GRÁFICO N° 22: Amabilidad.....	63
GRÁFICO N° 23: Atención	64
GRÁFICO N° 24 Documentos Formales.....	65
GRÁFICO N° 25: Dirección Estratégica	66
GRÁFICO N° 26: Fortalecimiento Institucional	67
GRÁFICO N° 27: Implementación.....	68
GRÁFICO N° 28: Estructura del Diseño	73

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Población.....	38
TABLA N° 2: Muestra.....	39
TABLA N° 3: Cargo	45
TABLA N° 4: Conocimiento de Funciones	46
TABLA N° 5: Cree estar Capacitado.....	47
TABLA N° 6: Recibe Motivación	48
TABLA N° 7: Gusto con Trabajo	49
TABLA N° 8: Dirección Estratégica	50
TABLA N° 9: Empresa posee Organigrama.....	51
TABLA N° 10: División de Trabajo.....	52
TABLA N° 11: Documentos Formales.....	53
TABLA N° 12: Distribución de Puesto	54
TABLA N° 13: Implementación del Diseño.....	55
TABLA N° 14: Diseño Organizacional	56
TABLA N° 15: Productos	57
TABLA N° 16: Adquisición	58
TABLA N° 17: Lugar De Adquisición	59
TABLA N° 18: Producto Requerido.....	60
TABLA N° 19: Decisión de Compra	61
TABLA N° 20: Disposición.....	62
TABLA N° 21: Amabilidad	63
TABLA N° 22: Atención	64
TABLA N° 23: Documentos Formales.....	65
TABLA N° 24: Dirección Estratégica	66
TABLA N° 25: Fortalecimiento Institucional	67
TABLA N° 26: Implementación.....	68
TABLA N° 27: Matriz de evaluación de factor externo	75
TABLA N° 28: Matriz de Competitividad	76
TABLA N° 29: Matriz de evaluación de factor interno.....	78
TABLA N° 30: Presupuesto Total	101

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: Variable Independiente.....	8
CUADRO N° 2: Variable Dependiente	9
CUADRO N° 3: Matriz Foda.....	72
CUADRO N° 4: Matriz Boston consulting group	79
CUADRO N° 5: Gerente General.....	84
CUADRO N° 6: Secretaria	85
CUADRO N° 7: Jefe de personal	86
CUADRO N° 8: Maestro de aluminio y vidrio.....	87
CUADRO N° 9: Maestro Cerrajero	88
CUADRO N° 10: Cortador	89
CUADRO N° 11: Pulidor	90
CUADRO N° 12: Cortador	91
CUADRO N° 13: Soldador.....	92
CUADRO N° 14: Pulidor	93
CUADRO N° 15: Pintor	94
CUADRO N° 16: Chofer	95
CUADRO N° 17: Bodeguero.....	96
CUADRO N° 18: Cuadro de mando integral.....	99
CUADRO N° 19: Matriz de consistencia	110
CUADRO N° 20: Plan de acción.....	127

ÍNDICE DE FOTOS

FOTO N° 1: Acta de sección de trabajo	111
FOTO N° 2: Acta de aprobación.....	112
FOTO N° 3: Acta de compromiso	113
FOTO N° 4: Exteriores de la empresa Talleres Emanuel	128
FOTO N° 5: Oficinas de la empresa Talleres Emanuel	128
FOTO N° 6: Área de cerrajería	129
FOTO N° 7: Área cortado	129
FOTO N° 8: Área de soldadura.....	130
FOTO N° 9: Exteriores de Talleres Emanuel	130

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS N° 1: Matriz de consistencia.....	110
ANEXOS N° 2: Acta de sección de trabajo.....	111
ANEXOS N° 3: Acta de aprobación.....	112
ANEXOS N° 4: Acta de compromiso.....	113
ANEXOS N° 5: Entrevista a los principales directivo.....	114
ANEXOS N° 6: Entrevista a los trabajadores de la empresa Talleres Emanuel	115
ANEXOS N° 7: Encuesta de a los clientes de la empresa Talleres Emanuel	118
ANEXOS N° 8: Plan de acción.....	127
ANEXOS N° 9: Fotos	128

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, **“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA TALLERES EMANUEL DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013 – 2014”** se realizó en vista de que la organización carece de una estructura definida, y la falta de técnicas de administración por parte del gerente, no ha permitido elaborar una estructura organizacional acorde a los requerimientos del crecimiento del negocio.

Así mismo las funciones y puestos de trabajo inadecuados, dificulta la coordinación de los puestos de trabajo, originando dualidad de funciones, por ausencia de tareas detalladas que oriente al desarrollo y funcionamiento de la organización. Por otra parte se suma la escasez de personal en temporadas bajas.

La importancia de este trabajo de investigación radicó en abordar esta temática con el fin de mejorar las falencias que existen en la empresa Talleres Emanuel, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, fue propio establecer su estructura organizacional, que es el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que se requieren para alcanzar con eficiencia, credibilidad y eficacia administrativa.

Por esta razón fue importante establecer una estructura organizacional apropiadamente para definir jerarquía, cadenas de mando, controlar y delegar funciones de cada uno de los trabajadores, promoviendo la colaboración del equipo de trabajo, de este modo mejorar considerablemente la efectividad administrativa de la empresa Talleres Emanuel.

Capítulo I. Muestra el marco teórico donde se describen los puntos centrales que contienen el Diseño Organizacional y la Administración Efectiva de los recursos,

los mismos que servirán para la elaboración de la propuesta. Los puntos centrales del Diseño Organizacional fueron definir los modelos del diseño organizacional, diagnóstico organizacional donde se realizó un análisis situacional de la empresa, también se efectuó la estrategia organizacional, asimismo se desarrolló la estructura organizacional el orgánico funcional, división del trabajo, los objetivos, y las funciones.

Capítulo II. Se presenta la metodológica a seguir, detallando el diseño de investigación, la modalidad de investigación, tipos de investigación, métodos, técnicas, instrumentos de recolección, asimismo se estableció la población, muestra, procedimiento y procesamientos de datos que se utilizaron para levantar la información necesaria para revalida la investigación.

Capítulo III. Se realizó la recolección y tabulación de los datos obtenidos, tanto de las encuestas como de las entrevistas, para proceder a efectuar las tablas que muestran de manera simplificada las alternativas y las repuestas enunciadas por los empleados y directivos y los gráficos que reflejan con exactitud los resultados obtenidos para consecutivamente realizar el análisis de la información obtenida.

Capítulo IV. Se procede a elaborar la propuesta del Diseño Organizacional para la empresa TALLERES EMANUEL del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, que involucra la creación de una proyección estratégica que consistió en la definición de la misión, visión, objetivos y valores; la estructura, políticas, sistemas de monitoreo, además se midió los resultados de efectividad

Finalmente se realizó un análisis de los recursos de la empresa Talleres Emanuel y el análisis de las dimensiones contextuales y estructurales, que describen la situación actual de la empresa. A través del diseño de la estructura de la organización se busca la eficiencia administrativa de este modo se manejará adecuadamente los recursos de la empresa.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

LA INFLUENCIA DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL ADECUADA FORTALECERÁ LA ADMINISTRACIÓN EFECTIVA DE LA EMPRESA TALLERES EMANUEL DEL CANTÓN SANTA ELENA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En los últimos años en el cantón Santa Elena la falta de empleo ha ocasionado a que las personas generen emprendimientos que permitan cubrir sus necesidades básicas, dando origen a organizaciones que han sido administradas de forma empírica; es el caso de Talleres Emanuel, en donde se observó que la organización carece de una estructura definida por lo tanto carecen de comunicación el gerente general y propietario de la misma posee toda la responsabilidad de la administración, además es quien controla todos los procesos existentes de: ventas, producción y administración del negocio.

Se puede mencionar que la dificultad de los niveles de control en cuanto a la calidad y presentación de los productos, se debe principalmente a que no se ha definido una estructura orgánica y cadena de mando y se desconoce las funciones de cada colaborador, generando descontrol, ocasionando confusiones y tiempo improductivo, impidiendo el desarrollo de la administración efectiva de la empresa.

Dentro del proceso productivo ciertos operarios dejan sus trabajos asignados, para procederá a realizar otros distintos a los encomendados al inicio del día, y

muchas veces abandonan sus actividades para cumplir inmediatamente con nuevas actividades asignadas de manera urgente.

La falta de técnicas de administración por parte del gerente, no ha permitido elaborar una estructura organizacional acorde a los requerimientos del crecimiento del negocio, así mismo las funciones y puestos de trabajo inadecuados, dificulta la coordinación de los puestos de trabajo, originando dualidad de funciones, por ausencia de tareas detalladas que oriente al desarrollo y funcionamiento adecuado de la organización. Por otra parte se suma la escasez de personal en temporadas bajas, debido a la falta de trabajo en ciertas temporadas del año.

SISTEMATIZACIÓN

1. ¿Es necesario conocer la situación actual de la empresa Talleres Emanuel dedicada a la elaboración de productos de aluminio y vidrio para analizar su desarrollo organizacional?
2. ¿Se considera prescindible la propuesta del diseño organizacional, mediante una dirección empresarial como una herramienta de mejoramiento de la empresa?
3. ¿Es importante el diseño organizacional aplicado a la empresa Talleres Emanuel para lograr la coordinación y desempeño de la misma?
4. ¿Conoce el talento humano la importancia que tiene el diseño organizacional para la empresa?
5. ¿Poseen manuales, reglas, políticas, procedimientos, reglamentación interna que permitan orientar al desarrollo de la empresa?

LA JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de teorías y conceptos de diseño organizacional, encontrar explicaciones a situaciones internas y del entorno que afecten a la empresa Talleres Emanuel. Lo que nos permitirá entender diferentes conceptos del Diseño organizacional para poderlas aplicar a la empresa Talleres Emanuel.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas e instrumentos de investigación que permita diagnosticar el funcionamiento interno de la empresa Talleres Emanuel y medir la calidad de producto y servicio que brinda.

A través de la aplicación de cuestionarios y su procesamiento en software en el programa de PASW Statistics 18, se busca conocer el grado de identificación de los trabajadores con la visión de la empresa, objetivos, políticas, estrategias, aspiraciones, su trato con el usuario, las relaciones interpersonales, cooperación y toma de decisiones que caracterizan el diseño organizacional.

Así los resultados de la investigación se apoyan en la aplicación de técnicas de investigación válidas en el medio como la entrevista a los principales directivos de la empresa Talleres Emanuel y encuesta a personal interno de la empresa y los clientes de la misma.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, su resultado permite encontrar soluciones concretas y específicas a problemas de la administración y la estructura interna de la empresa, que inciden al brindar un excelente producto y servicio a los usuarios de la empresa Talleres Emanuel del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

LOS OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar las influencias del diseño organizacional en la administración efectiva mediante un diagnóstico organizacional con el enfoque participativo para la elaboración de un diseño organizacional a la empresa Talleres Emanuel.

OBJETIVO ESPECÍFICO

1. Caracterizar los componentes de la estructura organizacional mediante consulta bibliográfica.
2. Diagnosticar factores internos y externos mediante enfoque participativo aplicando métodos de investigación
3. Establecer las actividades administrativas de la empresa Talleres Emanuel que permita el aprovechamiento de los recursos.
4. Determinar el direccionamiento administrativo mediante de la estructura organizacional
5. Elaborar el diseño organizacional para el direccionamiento administrativo de la empresa Talleres Emanuel del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2013.

HIPÓTESIS Y OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

HIPÓTESIS

La influencia de la estructura organizacional adecuada fortalecerá la administración efectiva de la empresa de la empresa Talleres Emanuel del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE

La variable se la define como la característica que admite diferentes valores. Se clasifican en variable dependiente que son características a investigar y debe ser evaluada, mientras tanto la variable dependiente es la característica que se puede medir por separado y puede ser causa de la variable dependiente.

La operacionalización es definir las variables para que sean medibles y manejables. Un investigador necesita traducir los conceptos (variables dependiente e independiente) a hechos observables para lograr su medición

El tema del proyecto de la presente propuesta es:

“La influencia de un diseño organizacional adecuado fortalecerá la administración efectiva de la empresa de la empresa Talleres Emanuel del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.”

OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE (DISEÑO ORGANIZACIONAL)

CUADRO N° 1: Variable Independiente

Variable Independiente	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
DISEÑO ORGANIZACIONAL	Es diseñada para establecer quién será responsable de los resultados de las tareas asignadas, de esta manera se logra los objetivos de la organización.	<p>Análisis Situacional</p> <p>Proyección Estratégica</p> <p>Proyección de la estructura</p> <p>Resultado de efectividad</p>	<p>Interno Externo Entorno</p> <p>Misión Visión Objetivos Estrategias Curso de acción</p> <p>Estructura Organizacional Especialización Jerarquía Orgánico Funcional</p> <p>Eficiencia Eficacia Presupuesto</p>	<p>¿En qué lugar adquiere productos de aluminio y vidrio?</p> <p>¿Cree usted que la empresa de aluminio y vidrio deben tener documentos formales y manuales organizacionales?</p> <p>¿Cree usted que las empresas deberían contar con dirección estratégica?</p> <p>¿Considera que la implementación de un diseño organizacional o estructura organizacional en las empresas de aluminio y vidrio ayudara a delimitar y mejorar el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales?</p>	<p>Guía de entrevista</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Empresa Talleres Emanuel
Elaborado Por: Patricia Perero P.

OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE (ADMINISTRACIÓN EFECTIVA)

CUADRO N° 2: Variable Dependiente

Variable Dependiente	Definición	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento
ADMINISTRACIÓN EFECTIVA DE LA EMPRESA TALLERES EMANUEL	Talleres Emanuel, es una organización manufacturera fundada hace 15 años, posee una inversión de activos fijos que bordean los 50.000 dólares, dicha organización cuenta con trece empleados.	<p>Constitución de la Empresa</p> <p>Proceso Administrativo</p> <p>Recursos</p> <p>Producto</p> <p>Financiamiento</p>	<p>Aspectos Legales</p> <p>Planeación Dirección Control</p> <p>Humano Material Tecnológico</p> <p>Elaboración de productos de aluminio y vidrio</p> <p>Autogestión Proyección Presupuestaria</p>	<p>¿Usted cree que tiene claro conocimiento de sus funciones?</p> <p>¿Cree usted que la empresa debería contar con dirección estratégica?</p> <p>¿Cree usted que la división de trabajo optimizara esfuerzo para desarrollar las tareas y responsabilidades que desempeña en su puesto de trabajo?</p> <p>¿Considera usted que la empresa cuenta con documentos formales y manuales organizacionales?</p> <p>¿Está de acuerdo que se implemente un diseño organizacional o estructura organizacional en la empresa Talleres Emanuel?</p>	<p>Guía de entrevista</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Empresa Talleres Emanuel
Elaborado Por: Patricia Perero P.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

La organización existe desde la necesidad humana de cooperar para lograr fines personales, esta cooperación puede ser productiva y menos costosa si se cuenta con una estructura organizacional, más aun si se cuenta con un buen personal que es responsable y cumple con todas sus tareas y obligaciones, esto hace que las organizaciones sean efectivas y eficaces y así se cumplan con los objetivos propuestos.

La organización es fundamenta en toda empresa, porque por medio de la misma se coordina y clasifica adecuadamente el recurso humano que intervienen en la entidad, estableciendo convenientemente los niveles de autoridad, tareas, responsabilidades y funciones a cada uno de los empleados va a desempeñar, para conseguir los objetivos de la empresa y por ende se fortalecerá la administración efectiva de la misma.

Según Aguirre, Rodríguez y Tours (2002), la organización comprende una serie de actividades encaminada a identificar, estructurar y asignar convenientemente todas las tareas que han de ejecutarse para el logro de los propósitos de la empresa. (pág. # 31).

La organización es importante para toda empresa porque ayuda que los objetivos se cumplan debido a que los trabajadores saben las tareas que deben realizar y sus responsabilidades que deben ejecutar, de esta manera se logra optimizar recursos y lograr los objetivos de la organización.

Richard L. Daft (2011), menciona que son importantes las organizaciones porque reúne los recursos necesarios para alcanzar las

metas y los resultados; produce bienes y servicios con eficiencia; facilitar la innovación; utilizar tecnología de información y manufacturera modernas; se adaptan a un entorno en constante cambio e influyen en este; crea valor para propietarios, clientes y empleados; enfrenta desafíos continuos de diversidad, ética, así como la motivación y coordinación de los empleados. (pág. # 12)

Existen dos tipos de organización: la organización formal y la organización informal. A continuación se detallan las características:

La organización formal es la formalización, se da a través de la asignación de puesto de trabajo mediante la agrupación, identificación y determinación de las tareas, responsabilidades y autoridad que deben poseer cada individuo en la entidad para que la organización logre sus objetivos propuestos. Cabe recalcar que esta asignación se da dependiendo de las habilidades y destrezas que posea cada individuo de la organización y son estratégicamente establecidas en un organigrama.

La organización informal se refiere a relaciones no establecidas en un organigrama, es decir que existe un grupo de personas que forman parte de una sociedad o compañía: pero no definen adecuadamente sus funciones, ni sus responsabilidades de una manera adecuada. Es por esto que la organización es muy importante en todas las empresas especialmente la empresa Talleres Emanuel del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena que actualmente posee una organización informal.

1.2. EL DISEÑO ORGANIZACIONAL

1.2.1. Concepto del Diseño Organizacional

El diseño organizacional es el proceso en el cual la alta dirección toma decisiones para escoger la estructura organizacional más conveniente o

simplemente modificar la ya existente, la misma que debe ser ajustada dependiendo del personal, tecnología entorno y tareas de la entidad donde desenvuelven sus actividades. De esta manera garantizar el adecuado desenvolvimiento de la organización de una manera eficiente y eficaz.

De acuerdo a Fuente y otros, citado por Aguirre, Rodríguez y Tours (2002), manifiesta que el diseño organizacional puede ser definido como el proceso mediante el cual los directivos construyen, evalúan y modifican la organización formal con el propósito de facilitar la realización de las tareas que conduce a lograr los objetivos de la organización.(pág.# 37)

La estructura organizacional es diseñada para establecer quién ejecutara y quien será responsable de los resultados de las tareas asignadas, pero para ello debe tener en cuenta que los individuos de la organización deben enfocarse en una tarea específica, tener un solo jefe para que esta sea más eficiente en sus actividades y de esta manera lograr los objetivos de la organización requiere para cumplir con sus objetivos.

Arata A y Furlanetto L. (2005), menciona que es útil el concepto de diseño organizacional, el que mayoritariamente se refiere a la estructura formal de una empresa, incluyendo su planificación y, muchas veces, también a la cultura organizacional. Esta estructura formal frecuentemente es la estructura intencional de funciones. Por contraposición, la estructura informal está compuesta por una red de relaciones personales y sociales surgida espontáneamente y sin la autorización de dirección. (pág #74)

1.2.2. Importancia del Diseño Organizacional

El diseño organizacional es importante debido a crea una estructura y puestos de trabajo, flexible y sencillos de acuerdo a las habilidades y destrezas de cada individuo de la organización, ya que mediante la asignación de puestos de trabajo se conseguirá un adecuado grado de eficiencia y eficacia de la organización.

Según Michael Hitt (2006), nos dice que tras admitir la complejidad del diseño organizacional, resulta su importancia en la complejidad de las organizaciones y su rol estratégico en su crecimiento. (pág #262)

1.2.3. Elemento de la Estructura Organizacional

1. Especialización de trabajo: Es dividir una tarea dificultosa en algo sencillo, para asignar tareas específicas y sencillas de esta forma las personas sea responsable de su trabajo.
2. Departamentalización: Es la agrupación de actividades de trabajo que tienen similares características.
3. Cadena de Mando: Es una línea de autoridades que se extiende desde la cima hasta la última posición de la organización para identificar a quien debemos rendirles cuentas.
4. Coordinación: Es la integración de la actividades de la organización de departamentos independientes con la finalidad de lograr los objetivos de la organización.
5. Tramo de control: Es un número de individuo que un gerente puede dirigir de manera eficaz y eficiente en la organización.

1.2.4. Objetivo de la Estructura Organizacional

La estructura organizacional, organiza y delega tareas para alcanzar un objetivo en particular. Estableciéndose como una acción que está cambiando para tomar decisiones y como esas decisiones son efectuadas con el propósito y la esencia de la estructura organizacional.

1.2.5. Tipos de Estructura Organizacional

Los tipos de estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, entre formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz.

1. Organización funcional: Forma de departamentalización en la que las personas que se dedican a una actividad funcional.
2. Organización por producto: Organizar una empresa en divisiones que reúnen a las personas involucradas con un tipo dado de productos.
3. Organización por mercado: Organizar una empresa en divisiones que reúnen a las personas involucradas con un tipo dado de mercado.
4. Organización por división: Departamento grande de una organización que se parece a un negocio independiente; se puede dedicar a producir y vender productos o servicios específicos en un mercado específico.
5. Organización matricial: Estructura de la organización en la que cada empleado depende tanto de un gerente de funciones o división, como de un gerente de proyecto o grupo.

1.2.6 Dimensiones del Diseño Organizacional

Estas dimensiones describen a las organizaciones en gran parte de la misma forma en que la personalidad y rasgos físicos lo que hace la gente. Las dimensiones organizacionales corresponden a dos tipos: Estructurales y Contextuales.

1.2.6.1. Dimensiones Estructurales

Las dimensiones estructurales describen las características internas de una organización. Ellas establecen las bases para medir y comparar a las organizaciones, están son:

1. Formalización representa la cantidad de documentación escrita en la organización
2. Especialización es el grado por el cual las tareas organizacionales son subdivididas en funciones separadas.
3. Estandarización. Es la extensión en la cual actividades con trabajos similares son desarrolladas de una manera uniforme.
4. Jerarquía de autoridad Describe quién reporta a quién y el tramo de control de cada administrador.
5. Complejidad se refiere al número de actividades o subsistemas dentro de la organización.
6. Centralización se refiere al nivel jerárquico que tiene una autoridad para tomar una decisión.
7. Profesionalismo Es el nivel formal de educación y entrenamiento de empleados.

1.2.6.2. Dimensiones Contextuales

Las dimensiones contextuales representan un conjunto de elementos en la que yacen las estructuras y los procesos de trabajo tales como:

1. Tamaño es la magnitud de la organización representada por el número de empleados.
2. Tecnología organizacional es la naturaleza del subsistema de producción, e incluye las acciones y técnicas usadas para cambiar las entradas de la organización en salidas.
3. El ambiente externo incluye los elementos fuera de los límites de la organización.
4. La estrategia y objetivos de la organización definen el propósito y técnicas competitivas que las diferencian de otras organizaciones similares.
5. La cultura de la organización es el fundamento de un conjunto de valores claves, creencias, entendimientos y normas que comparten los empleados.

1.3. MODELOS ORGANIZACIONALES

1.3.1. Modelo Organizacionales de Aided Sosa

El modelo de Aided Sosa, muestra el modelo de diseño organizacional con sus cuatro fases: en la primera fase menciona sobre la preparación y análisis organizacional donde crea los grupo de trabajo, elabora el diseño de proyecto organizacional y declara el contexto, el entorno y la historia de la entidad; la segunda fase nos habla sobre la proyección y gestión de la necesidad donde define misión, visión, objetivos, identifica y define productos o servicios, determina la relaciones externa e interna y define la atención de necesidades de los clientes; en la tercera etapa indica sobre el diseño de los procesos y sistema de gestión y control donde determina los procesos clave de gestión de apoyo,

elabora mapa de proceso, diseña procesos y sistemas; mientras tanto la cuarta etapa señala la estructura organizativa y reglamento interno donde se define los cargos, puestos, estructura, determina plantilla, establecen el reglamento y establece el código de ética; además se realiza una retroalimentación.

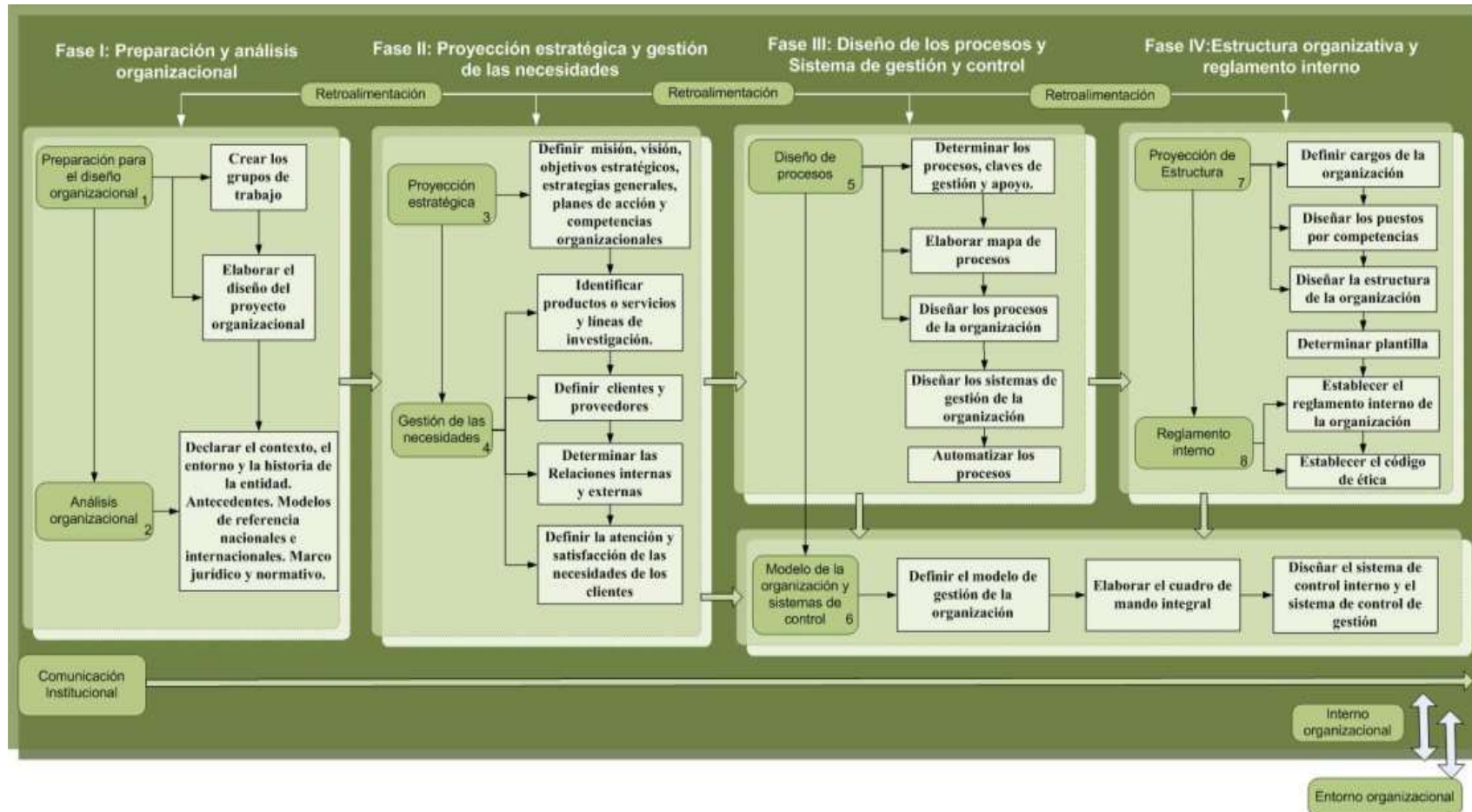
1.3.2. Modelo de Henry Mintzberg

Según Henry Mintzberg; Para lograr la coordinación de las tareas que involucra la división del trabajo, Mintzberg distingue diversas modalidades de interacción entre las personas que conforman la organización a los cuales conceptualiza como los elementos más básicos de la estructura, el aglutinante que mantiene unida a las organizaciones, y son: Adaptación o ajuste mutuo, Supervisión directa, normalización o estandarización de los procesos de trabajo, normalización de las habilidades o destrezas. Los que puntos más relevante son los parámetros de diseño que determinan la división de trabajo y el logro de la coordinación, otro punto importante es la hipótesis de configuración donde constas de estructura simple, y burocracia mecánica, burocracia profesional, organización divisional, organización misionera y por último esta la estructura y contexto donde aparecen los factores de contingencia o situación que influye sobre la elección de los parámetros del diseño.

1.3.2. Modelo de Richard Daft

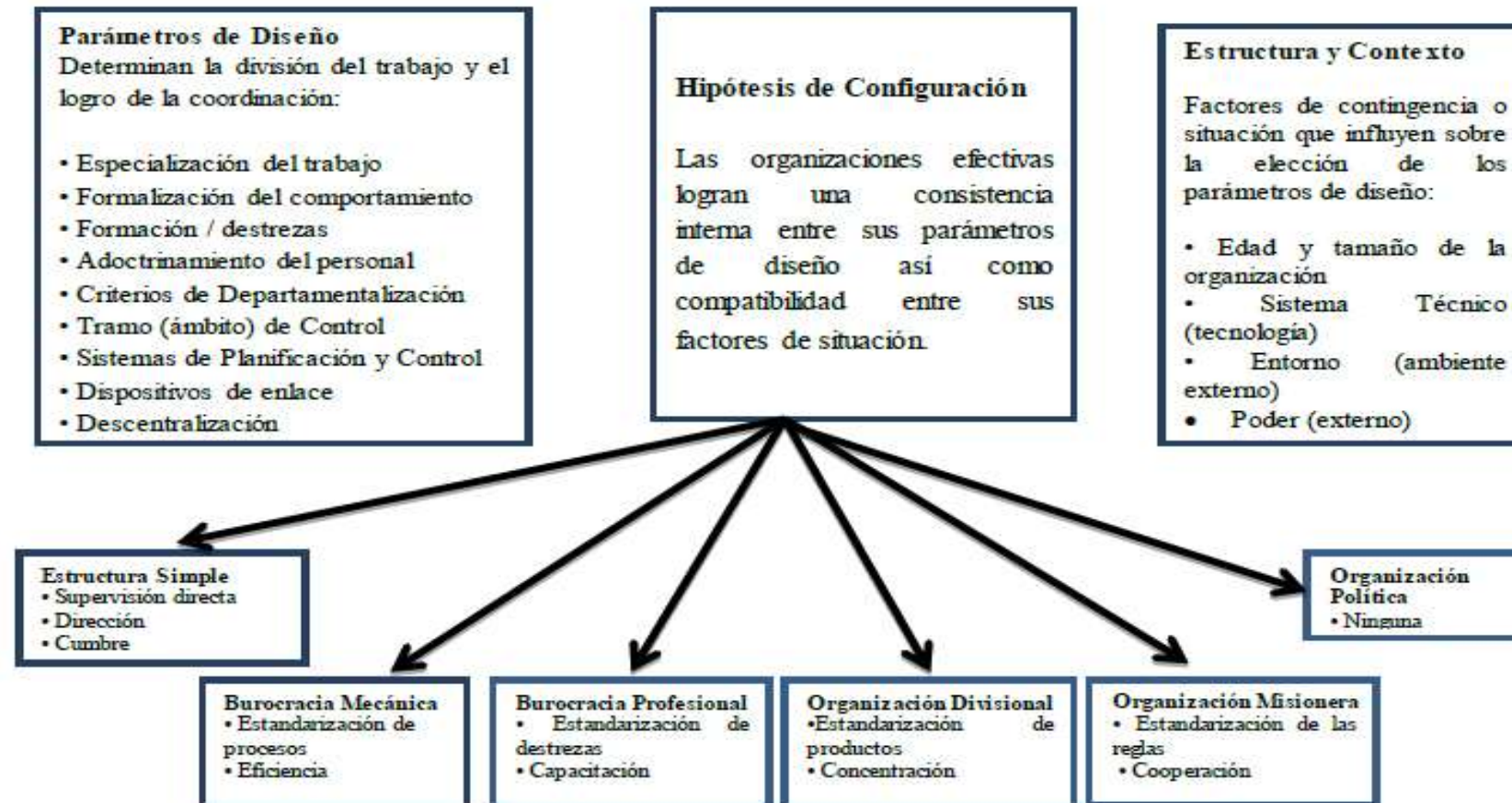
Richard Daft, al hablar del diseño organizacional se refiere a sus componentes como la forma estructural, tecnologías de información y sistemas de control, políticas de recursos humanos, incentivos, cultura organizacional y vínculos inter organizacionales. Dentro de los resultados de efectividad, ya se mencionan los logros de objetivos, recursos, eficiencia y valores competitivos. De esta manera si algo falla se realiza una retroalimentación, por tal razón se escogió este modelo para realizar el esquema de diseño organizacional para la empresa Talleres Emanuel

GRÁFICO N° 1: Modelo de Aided Sosa



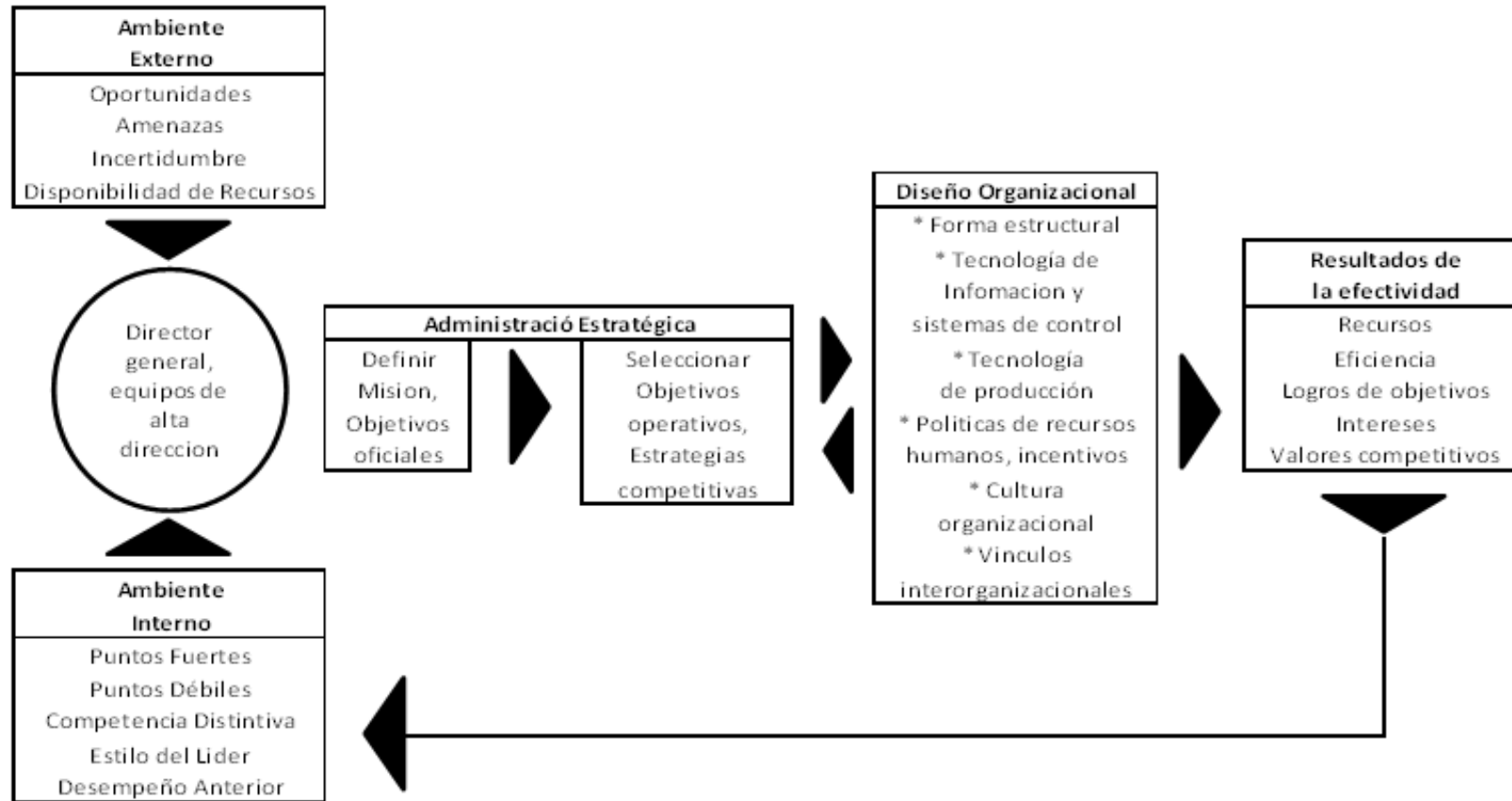
Fuente: Modelo de Diseño Organizacional de Aided Sosa
 Elaborado por: Aided Sosa

GRÁFICO N° 2: Modelo de Henry Mintzberg



Fuente: Modelo de Diseño Organizacional de Henry Mintzberg
Elaborado por: Henry Mintzberg

GRÁFICO N° 3: Modelo de Richard Daft



Fuente: Modelo de Diseño Organizacional de Richard Daft
 Elaborado por: Patricia Perero

1.4. COMPONENTE DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

1.4.1. Análisis Situacional

El análisis situacional nos permite ver el contexto actual de la empresa, ya que se considera datos pasados, presentes y futuros proporcionando una base para seguir el proceso de la planificación estratégica, debido a que una empresa pueda funcionar adecuadamente es necesario que tenga muy en cuenta lo que ocurrió, lo que ocurre y lo que aún puede ocurrir dentro de la organización, y estar al tanto para evitar hechos que nos lleven al fracaso.

1.4.1.1. Análisis Interno

Boland I. (2007), manifiesta que el análisis del ambiente interno es el análisis FODA también permite estudiar la organización puertas a dentro y distinguir las fortalezas debilidades que presenta en relación con la competencia. Las fortalezas y debilidades son las características de la organización en su ambiente interno. (pág. # 57)

1.4.1.1.1.Fortaleza

Según Grundmann y Gesa, (2003) menciona que son los aspectos que han salido bien, los logros, las cosas que uno se enorgullece de contar a los demás. Son los mejores aspectos de una situación. (pág. # 214)

1.4.1.1.2. Debilidades

De acuerdo a Grundmann y Gesa, (2003) dice que son aquellos aspectos que no han salido dificultades u obstáculos que se han presentado en el camino. (pág. # 214)

1.4.1.1.3. Matriz de Evaluación de factor interno

La matriz del análisis de evaluación de factor interno, es una herramienta analítica de formulación de estrategias que resume y evalúa las debilidades y

fortalezas importantes de gerencia, mercadeo, finanzas, producción, recursos humanos, investigación y desarrollo.

1.4.1.1.4. Matriz Boston consulting group

Se trata de una sencilla matriz con cuatro cuadrantes, cada uno de los cuales propone una estrategia diferente para una unidad de negocio. Cada cuadrante viene representado entre por una figura o icono. El eje vertical de la matriz define el crecimiento en el mercado, y el horizontal la cuota de mercado. En general, se utiliza para carteras mucho más diversificadas o para análisis más completos

1.4.1.2. Análisis Externo

Boland I. (2007), supone que el análisis del ambiente externo: El contexto de una empresa debe ser analizado continuamente para visualizar con anticipación las oportunidades y amenazas que pueden presentarse en el futuro. Es recomendable que sean identificadas a tiempo, para poder responder en forma eficiente ante las mismas. (pág. #57)

1.4.1.2.1. Oportunidad

Grundmann y Gesa, (2003), considera que son las posibilidades futuras de cambio positivo, los potenciales que surgen del análisis de las fortalezas y debilidades: ¿Cómo podemos reforzar las fortalezas y reducir las debilidades? (pág #214)

1.4.1.2.2. Amenazas

Grundmann y Gesa, (2003), manifiesta que son las cosas que nos impiden lograr las oportunidades. Son limitaciones insuperables, aspectos que ponen en peligro nuestro trabajo (pág #. 214)

1.4.1.2.3. Matriz de Evaluación de factor externo

El análisis de evaluación de factor externo permitirá a los estrategas resumir y evaluar toda la información externa, como son: las variables ambientales decisivas, predicciones ambientales determinantes y la matriz de perfil competitivo.

1.4.1.2.4. Matriz de competitividad

Se trata de una sencilla matriz con cuatro cuadrantes, cada uno de los cuales propone una estrategia diferente para una unidad de negocio. Cada cuadrante viene representado entre por una figura o icono. El eje vertical de la matriz define el crecimiento en el mercado, y el horizontal la cuota de mercado. En general, se utiliza para carteras mucho más diversificadas o para análisis más completos

1.5. PROYECCIÓN ESTRATÉGICA

1.5.1. Misión

En la misión o propósito (términos que suelen usarse indistintamente), se identifica la función o tarea básica de una empresa o institución o de una parte de ésta.

1.5.2. Visión

Es la visualización que se hace de la empresa, en la cual se esbozan algunos objetivos generales que sean alcanzables. Generalmente la visión hace observaciones globales, o a largo plazo, no específicas del rumbo que va a seguir la empresa.

1.5.3. Objetivos Organizacionales

Un objetivo es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos. Es decir es capaz de describir los resultados específicos que, si se consigue le hará asumir que el objetivo también se ha conseguido.

1.5.4. Estrategias y Curso de acción

La estrategia organizacional es la creación, implementación y evaluación de las decisiones dentro de una organización, en base a la cual se alcanzarán los objetivos a largo plazo. Además, especifica la misión, la visión y los objetivos de la empresa, y con frecuencia desarrolla políticas y planes de acción relacionados a los proyectos y programas creados para lograr esos objetivos.

De acuerdo a Richard L. Darf (2000), una estrategia es un plan para interactuar con el entorno competitivo que permite lograr los objetivos organizacionales. (pág #53)

Los cursos de acción son actividades que se deben realizar para que las estrategias se cumplan a cabalidad. Estas van en función de la matriz de la competitividad.

1.6. PROYECCIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

1.6.1. Estructura Funcional

Según Melinkoff. Ramón, nos dice que es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de esta, a través de los diversos niveles que permite delimitar la responsabilidad de cada empleado ante solo un supervisor inmediato. Esto permite ubicar a las unidades administrativas en relación con las que son subordinadas en el proceso de autoridad.

1.6.1.2. Orgánico Funcional

El orgánico funcional es la agrupación de las actividades que se crea departamentos dependiendo de la actividad que realiza la organización, es aquí donde se determina las jerarquías y quienes serán su subordinado configurando una escala que normalmente refleja su estatus, el orgánico funcional tiene como finalidad especificar la división de funciones, línea de autoridad, responsabilidad y relaciones que existen en los puestos de la empresa.

1.6.1.3. Procedimiento

Procedimientos son procesos continuos donde intervienen un individuo o un grupo de personas, la cuales conforman un departamento donde realizan una determinada actividad de forma habitual.

De acuerdo a Hernández (2002) citado por Ugalde, un procedimiento consiste en un ciclo de operaciones que afectan generalmente a diversos empleados que trabajan en sectores distintos, y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un bien o servicio determinado.

1.6.1.4. Políticas

Es la directriz que debe ser popularizada, comprendida y acatada por todos los miembros de una organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada miembro del área de la organización debe cumplir y acatar las personas involucradas.

Las políticas son guías para orientar al trabajo. En este sentido, las políticas son discreciones generales de ejecución que perfeccionan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

1.6.1.5. Tecnología

Son los recursos tecnológicos que obtienen las organizaciones y que proporcionan ventaja competitiva a la misma. La tecnología pueden ser software, maquinarias y son utilizada para mejorar la eficacia de la empresa y satisfacer las necesidades de los clientes.

1.6.1.6. Cultura Organizacional

Según Schein, la cultura de una organización se refiere a las presunciones y creencias básicas que comparten los miembros de una organización. Ellas operan en forma inconsciente, definen la visión que los miembros de la organización tienen de ésta y de sus relaciones con el entorno y han sido aprendidas como respuestas a los problemas de subsistencia en el entorno y a los propios de la integración interna de la organización.

1.6.1.7. Cuadro De Mando Integral

El cuadro de mando integral corresponde en convertir el objetivo y la estrategia de acción en objetivos e indicadores posibles. Los indicadores representan una ponderación entre los indicadores externos y los indicadores internos, innovación, formación y crecimiento.

1.6.1.8. Resultado De Efectividad

Según Lusthaus C. (2003) indica que el punto de partida para evaluar el desempeño de una organización es su efectividad y la eficiencia. Cada organización tiene un cierto nivel de recursos para suministrar bienes y servicios y debe funcionar dentro de esas limitaciones de recursos. (pág. # 123)

1.6.1.9. Eficiencia

Álvarez M. (2005), menciona que la eficiencia se relaciona con el hecho de hacer las cosas necesarias para alcanzar los objetivos, es decir, hacer las cosas que hay que hacer. La eficiencia es primera, hay que seleccionar las actividades que interesan y después poner cuidado en hacerlas bien. (pág # 171)

1.6.1.10. Eficacia

Alvares M. (2005), manifiesta que la eficacia se refiere a hacer bien las cosas que se hacen. Sin embargo, hay que tener mucho cuidado porque no hay nada peor que los gerentes que dedican tiempo y esfuerzo a hacer correctamente cosas intrascendentes que no interesa hacer en absoluto. La eficacia es la contribución personal a la productividad, mientras que el esfuerzo incluye trabajo intenso del gerente pero no garantiza resultados. (pág. # 171)

1.7. ADMINISTRACIÓN EFECTIVA

Según Bernardo Klisberg dice que la administración trata en general de todas las organizaciones, es decir el ámbito de la administración no está constituido en forma exclusiva por un tipo particular de empresa, sino que su objeto de estudio será la empresa pública o privada, un hospital, organizaciones económicas, culturales, religiosas, políticas, sociales, etc. con o sin fines de lucro.

La administración efectiva es imprescindible para las empresas, por tanto debe ser apta para ampliar el potencial del personal de una empresa, continuo de capacitación que permita el desarrollo continuo del personal, de este modo manejar idóneamente los puestos de trabajo de acuerdo a las habilidades y destreza de cada trabajador de la organización.

Álvarez Carlos (2009), señala que toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad objetiva, es el orden sistemático de acciones y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito, previendo los obstáculos que pueden surgir en el logro

del mismo. Es la acción de dirección y supervisión del trabajo y del uso adecuado de materiales y elementos para realizar el fin propuesto con el más bajo costo de energía, tiempo y dinero. (pág. #189)

La importancia de la administración efectiva en las organizaciones, debe dar lugar a la contratación de talento humano calificado, flexible, dedicado e innovador que sea responsable y asegurarse que sea una persona que aporte con su conocimiento para la organización.

1.8. ANTECEDENTE DE LA EMPRESA

“Talleres Emanuel”, fue fundada el 11 de Julio de 1997 en el cantón Santa Elena de la provincia del mismo nombre, cuyas actividades principales son la fabricación de puertas, ventanas, marcos y vitrinas de aluminio y vidrio. Actualmente cuenta con 14 empleados pero en temporadas bajas solo queda con 10 trabajadores.

Para la elaboración de sus productos fue necesaria la obtención de maquinarias tales como maquina soldadora maquina dobladora y una cortadora las cuales fueron adquiridas de segunda mano a la empresa Epromar donde laboraba el fundador de la empresa.

A medida que la demanda incrementaba, las necesidades de una infraestructura adecuada para elaborar un producto de calidad se hacían indispensables, por tal razón se realizó en el año 1998 un préstamo al Banco del Pacifico para la ampliación del local, en dicho año se contaba con cuatro trabajadores. En el año 2008 se realizó otro préstamo de seis mil ochocientos dólares, esta vez en el Banco de Austro con el fin de adquirir maquinarias y materia prima. El último préstamo fue realizado a la Corporación Financiera Nacional, la cantidad de cuarenta y tres mil dólares la cual sirvió para la adquisición de maquinarias y materia prima, actualmente se está cancelando dicho préstamo.

Actualmente “Talleres Emanuel” opera bajo la dirección del dueño fundador y representante legal de la organización, con la asistencia de sus trabajadores, elaborar un producto de calidad a precios accesible en el mercado. Utilizan un sistema de ayuda mutua.

1.8.1. Actividad Económica

La actividad económica de la empresa, se clasifica como secundaria o de transformación pues procesa la materia prima, que en este caso es el vidrio y el aluminio. Pertenecen al Sector Industrial, específicamente al subsector de fabricación de productos metálicos, excepto maquinaria y equipo de transporte. Así como también al sector servicios, subsector comercio y servicios privados.

Talleres Emanuel dedica a la actividad de cerrajería y aluminio y vidrio, su registro único del contribuyente es el 1303839698001, se encuentra ubicada en la provincia de Santa Elena del cantón Santa Elena, en la Av. Principal diagonal a la SECAP.

1.8.2. Situación Actual

1. Clientes: La organización cuenta con una cartera de clientes amplia esto se debe a la calidad y puntualidad de los trabajos realizado por parte de la empresa Talleres Emanuel.
2. Proveedores: Entre sus principales proveedores se encuentran el Grupo Viceva S.A, Ferceva S.A., e Ipac, el Grupo Viceva S.A. dedicada a la comercialización de espejos y vidrios, Ferceva S.A. dedicada a la distribución de la línea de aluminio mientras tanto Ipac S.A. es una organización dedicada a la comercialización de productos en acero dichas empresa se encuentran ubicada en la ciudad de Guayaquil provincia de Guayas. Ofrecen un servicio personalizado, posee una gran diversidad de

productos, además sus servicios es de entrega es inmediata sin costo adicional.

3. Competidores: Dentro de la provincia de Santa Elena existen alrededor de 671 organizaciones dedicadas a la industria manufacturera según el instituto nacional de estadísticas y censos (INEC). Entre sus principales competidores está el Taller El Colorado, Estavil y Talleres J.V.
4. Nuevos Competidores: La organización nos cuenta que la aparición de nuevos competidores no le preocupa pues cuenta con el respaldo de sus clientes tanto naturales como jurídicos, puesto que se han ganado la confianza de cada uno de ellos, entregándoles un producto de calidad y puntualmente.

1.9. Marco Legal de la Empresa u Organización

Se tomaron en cuenta la constitución del Ecuador y el Plan de Buen Vivir a continuación se describe los artículos.

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

Sección primera

Educación

Art. 343.- El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente. El sistema nacional de educación integrará una visión intercultural

acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art. 344.- El sistema nacional de educación comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos y actores del proceso educativo, así como acciones en los niveles de educación inicial, básica y bachillerato, y estar articulado con el sistema de educación superior.

El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad educativa nacional, que formulará la política nacional de educación; asimismo regulará y controlará las actividades relacionadas con la educación, así como el funcionamiento de las entidades del sistema.

En el Título VI del régimen de desarrollo, capítulo primero en los principios generales de la asamblea constituyente, dice en el:

Art. 278.- Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

1. Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.
2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental. (pag#136)

En cambio en el capítulo cuarto de la soberanía ecuatoriana, sección primera del sistema económica y políticas económicas de la asamblea constituyente, dice en el:

Art. 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la

inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.

2. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.
3. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.
4. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo
5. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.
6. Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable. (pág.# 140)

PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR

Objetivo 2:

“MEJORAR LAS CAPACIDADES Y POTENCIALIDADES DE LA CIUDADANÍA”

“Trabajamos por el desarrollo de los y las ciudadanas, fortaleciendo sus capacidades y potencialidades a través del incentivo a sus sentimientos, imaginación, pensamientos, emociones y conocimientos”

El proyecto a realizarse que es de implementar un diseño organizacional a la empresa “Talleres Emanuel”, lo podemos conectar con un objetivo del Plan Nacional para el Buen Vivir que es el segundo que nos dice: Mejorar las capacidades y potenciales de la ciudadanía en la que aportara a todos los socios de la cooperativa más capacidad y potencia en sus conocimientos para realizar un buen servicio de transporte y que esto parte principalmente de una buena gestión administrativa dentro de la cooperativa y de una excelente cultura organizacional.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es una estructura que sirve para dirigir un proyecto de investigación; también se puede decir que son estrategias que se realizan para obtener información relevante del proyecto a investigar.

Un buen diseño de la investigación, nos asegura que el proyecto se realiza de manera efectiva y eficiente, de acuerdo con Malhotra (1997), generalmente el diseño de investigación incluye los siguientes pasos:

1. Definir la información necesaria
2. Diseñar las fases exploratorias o descriptivas
3. Especificar los procedimientos para medir y elaborar escala
4. Construir y probar previamente un cuestionario.
5. Especificar el proceso de muestreo y el tamaño de muestra
6. Desarrollar un plan para el análisis de los datos recabados

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de investigación empleada fue la de campo, documental y bibliográfica debido al análisis de esto logramos el desarrollo de la investigación

de manera eficiente. Concretamente la modalidad de la investigación se refiere a la solución del problema, realizando los siguientes pasos:

1. Utilización de técnicas cualitativas
2. Interpretación del problema
3. Aspectos particulares
4. Filtración de datos según su criterio
5. No prueba teorías o hipótesis más bien genera teorías

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Investigación descriptiva

Se implementó el estudio de índole descriptivo ya que se analizó formas de comportamiento de los directivos, colaboradores y demás involucrados, optando por redactar los hechos fehacientes relacionados con el problema y la asociación entre variables, los cuales fueron tabulados y procesados con el empleo de técnicas de recolección de datos como las entrevistas y cuestionarios.

2.3.2. Investigación bibliográfica

En este tipo de investigación se utilizó libros, internet y revistas que permitieron ahondar sobre el tema de la investigación y desarrollar es decir el diseño organizacional y las posibles soluciones a las necesidades que enfrentaba la empresa Talleres Emanuel de la provincia de Santa Elena.

2.3.3. Investigación de campo

Este tipo de investigación nos permitió realiza el estudio en el lugar en que se origina la causa y efecto de la naturaleza, en la empresa Talleres Emanuel, este tipo de investigación nos ayudó a recolectar información inmediata por qué se puede observar de manera directa las necesidades que enfrenta cada uno de los trabajadores y se logra entender las implicaciones.

2.4. MÉTODOS

El método para la obtención del conocimiento denominado científico es un procedimiento riguroso, de orden lógico, cuyo propósito es demostrar el valor de verdad de ciertos enunciados.

2.4.1. Método deductivo

En el análisis de estudio se aplicó el método deductivo porque se va a partir de un estudio organización ya establecido por el autor Richard Daft, es decir se va a ratificar que la implementación de un Diseño Organizaciones importante; cabe mencionar que se adaptó el modelo del diseño acorde a las necesidades de la empresa Talleres Emanuel de la provincia de Santa Elena.

2.4.2. Método Analítico

En el análisis del estudio se aplicó el método analítico para poder distinguir las partes del objeto de estudio y proceder a la revisión ordenada de cada uno de sus elementos por separado, con este método se logró observar y comprender cada una de las partes del objeto, en este caso de la empresa Talleres Emanuel de cantón Santa Elena.

2.5. TÉCNICAS

En la investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información, que son de vital importancia para ejecutar un trabajo de campo, el éxito del presente estudio depende mucho de la calidad de información que se adquiera tanto de las fuentes primarias como de las fuentes secundarias, pues de ello depende la confiabilidad y validez del estudio.

La información que se llevó a cabo se obtuvo de la empresa Talleres Emanuel, las encuestas y entrevistas directas fueron realizadas con los directivos, administradores y personal operativo de la empresa.

2.5.1. Encuestas

Esta técnica de recolección de información se aplicó mediante un formulario, se empleó la encuesta basada en entrevistas cara a cara o de profundidad, a través de preguntas abiertas y cerradas, que consistió en entrevistar directamente o personalmente a cada encuestado, en este caso permitió conocer opiniones y valoraciones que poseen los colaboradores de la empresa Talleres Emanuel de la Provincia de Santa Elena.

2.5.2. Entrevista

La entrevista está compuesta por preguntas, se entabla una comunicación directa y fluida con los involucrados del objeto de estudio, se dirigió exclusivamente al gerente propietario de la empresa Talleres Emanuel de la Provincia de Santa Elena, se empleó la entrevista estandarizada, que consistió en una especie de cuestionario oral, se fundamentó en una entrevista normal o relajada con la finalidad de conseguir o entablar un clima, sereno, tranquilo y de confianza, cuyo objetivo principal fue la obtención de información de fuente de primera mano para comprobar hechos hipotéticos y generar soluciones sustentables.

2.6. INSTRUMENTOS

2.6.1. Guía de entrevista

Se empleó una guía de entrevista para recolectar información, fue muy útil en el análisis de procesos por que sirvió para poder identificar información para la elaboración de planes de mejoras y procesos de análisis de problemas.

El tipo de entrevista que se aplico fue semi-estructurada ya que inició con una lista de preguntas de los datos o temas que se quieren conocer pero el orden en que se hacen puede fluir a lo largo de la entrevista, por lo tanto se cubrió todas las interrogantes.

2.6.2. Cuestionario

Para recoger información acerca del desarrollo de los sistemas de trabajo en gestión en la estructura organizacional se aplicó la técnica de la encuesta y por lo tanto se utilizó y diseño un instrumento con preguntas abiertas y preguntas cerradas con la aplicación de la escala de Likert. Ejemplo de escala de Likert:

La empresa Talleres Emanuel necesita de una nueva estructura Organizacional.

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

El contenido de las preguntas tiene relación con los objetivos del estudio y se consideró la operacionalización de las variables, la aplicación del instrumento se lo realizo de manera individual.

2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1. Población

La población que se considero fue la provincia de Santa Elena la cual posee 144.076 habitantes del cual se escogió solo el 48% de la población que posee hogares en viviendas propias y totalmente pagadas es decir 692 clientes, pero se obtuvo la muestra la cual dio 105 clientes y a los trabajadores de la empresa talleres Emanuel que fueron 14 y por ende a los administrativo 3 administrativo de la empresa la cual se descompone de la siguiente manera:

Población

TABLA N° 1: Población

COMPOSICIÓN	POBLACIÓN
Gerente	1
Administrativos	2
Trabajadores	14
Clientes	105
Total	122

Fuente: Talleres Emanuel y INEC

Elaborado por: Patricia Perero

2.7.2. Muestra

La muestra que se utilizó es 105 encuestas para los clientes, también se realizó 14 encuestas a los trabajadores de la empresa Talleres Emanuel. Además se realizó 3 entrevistas a los altos funcionarios de la organización para corroborar la información.

El muestreo por conveniencia es el que se eligió debido a que deja a elección del investigador la selección de los elementos y a quienes aplica el cuestionario. A continuación se muestra como se distribuyó la muestra.

Muestra

TABLA N° 2: Muestra

COMPOSICIÓN	POBLACIÓN
Gerente	1
Administrativos	2
Trabajadores	14
Clientes	105
Total	122

Fuente: Talleres Emanuel y INEC

Elaborado por: Patricia Perero

2.8. PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

2.8.1. Codificación

Codificar es clasificar todos los datos en base a las variables dependiente e independiente relacionadas con la investigación; es decir, todas las manipulaciones deberán hacerse con los datos numéricos de tales variables para descubrir los resultados de esas manipulaciones. Una vez manipulados y obtenidos los resultados, se realiza un análisis de datos.

2.8.2. Tabulación

Es una parte del proceso técnico del análisis estadístico de los datos. La operación esencial que se hizo en la tabulación de los datos obtenidos de la empresa Talleres Emanuel de la Provincia de Santa Elena es el recuento para determinar el número de casos que encajan en las distintas categorías.

2.8.3. Graficación

Luego de la tabulación, se procede a la representación gráfica datos obtenidos de la empresa Talleres Emanuel de la Provincia de Santa Elena por medio de ya sea pastel o barra, donde se asigna una respuesta a una categoría en porcentajes del resultado de los ítem de cada pregunta de encuesta o entrevista que se le realizaron a los empleados o directivos de la empresa.

2.8.4. Interpretación

Básicamente la interpretación es ya la expresión de la relación existente entre los fenómenos, desde el inicio la empresa Talleres Emanuel, estuvo de acuerdo con facilitarnos información para esta investigación, permitiendo así la credibilidad al estudio y la propuesta ya antes planteada.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO

3.1. ANÁLISIS DE RESULTADO DE ENTREVISTA

1. ¿Usted se siente comprometido con la empresa?

Todos los que conformamos la empresa Talleres Emanuel nos sentimos comprometidos con la empresa porque es nuestra fuente de ingreso y sobre todo queremos que salga adelante para que todos los que pertenezcamos a ella se sientan conforme de pertenecer en ella y dar una buena imagen a nuestro clientes y brindar un producto de calidad que satisfaga la necesidades de nuestros clientes.

Estos nos quieren decir que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa ya que ven en ella una fuente de progreso tanto para la institución como para ellos mismo.

2. ¿Realizan motivación para el personal de la empresa Talleres Emanuel?

El empleado percibe reconocimiento cuando efectúa un buen trabajo, es fundamental para que se sienta motivado e incremente su productividad. En la organización, los empleados sienten que su trabajo es reconocido por sus superiores, pero no perciben que a nivel Institucional sean reconocidos sus logros individuales y grupales. Es importante señalar que el personal operativo es quien percibe menos reconocido por lo tanto el personal en cierta forma está inconforme en la empresa.

3. ¿Está de acuerdo que exista un cambio o reto dentro de la organización?

La mayoría expusieron que si son cambios positivos es bienvenido siempre y cuando no afecte a la economía de la empresa, cabe recalcar que la mayoría está de acuerdo que existan cambios que beneficie a la organización, de esta manera la organización mejore efectivamente su administración.

4. ¿Trabaja en un clima adecuado?

La situación actual de los trabajadores a veces se torna un poco difícil ya que muchas veces la sobrecarga de trabajo hace que los trabajadores trabajen en un clima tenso en la empresa y por ende no elaboran un producto de calidad que satisfagan las necesidades de los cliente de la empresa.

5. ¿Cómo es la comunicación entre los trabajadores?

Hay comunicación entre los miembro de la empresa Talleres Emanuel porque prevalece el compañerismo entre ellos, por lo tanto la comunicación es buena, pero se necesita mejorar los niveles de comunicaciones entren los directivos y el personal operativo de la organización.

6. ¿Cómo ve el desempeño del personal?

Muchas veces motivado y algunas veces desmotivado, la falta de motivación al personal es evidente por qué no está dando su máximo potencial a causa de motivación económica como emocional.

7. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades de la empresa Talleres Emanuel?

Las principales fortalezas que nos menciono fue que elaboran un producto de calidad, entrega a tiempo los productos, cuentan con vehículo propio para entregar los productos a domicilio, gran parte de sus trabajadores cuenta con experiencia en el área donde se desempeña, también menciona que son líderes en el mercado local por sus años de experiencia que posee la empresa en el mercado local, así mismo nos supo decir que tienen ventajas de costo a pesar de los altos precios del mercado.

Las principales debilidades que se reportaron a nivel institucional en cuanto al diseño organizacional, son: el desconocimiento de objetivos, funciones y responsabilidades de cada empleado por el puesto que desarrollan, el bajo sentido de contribución a los objetivos de la Institución, la poca responsabilidad en el cumplimiento de su trabajo y la indisposición para enfrentar cualquier cambio que ocurra, tanto a nivel área como a nivel Institución

8. ¿Está de acuerdo que se implemente un diseño organizacional en la empresa Talleres Emanuel?

La respuesta fue positiva pues todos los involucrados creen que será muy beneficioso para la empresa Talleres Emanuel puesto que el personal

conocerá a profundidad los objetivos, funciones y responsabilidades que cada individuo de la empresa debe desarrollar. Y sentirán mayor pertenecía con la empresa y de esta manera alcanzar los objetivos de la misma

De esta manera nos comenta que la empresa tendrá una organización formal la cual resulte eficiente para que la empresa determine adecuadamente los objetivos de la organización, así mismo se identifique cuáles son las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo con el fin de lograr los resultados.

9. ¿Qué sugerencia podría usted sugerir para que el Diseño organizacional se ejecute adecuadamente en la empresa Talleres Emanuel?

La mayoría de los entrevistados concuerda que para que el diseño organizacional se ejecute adecuadamente dentro de la organización se debe realizar una planificación, donde se pueda programar alternativas de soluciones para que la empresa pueda tener una administración eficiente.

10. ¿Cree que mejorar la administración de la empresa Talleres Emanuel con la implementación del Diseño Organizacional?

La capacidad de adaptación del empleado, del equipo, del jefe y del área en general, es el factor más importante para garantizar la permanencia y evitar la rotación del personal. Es fundamental que se desarrolle esta capacidad para poder concretar proyectos de mediano y largo plazo, sin que circunstancias externas puedan obstruirlos.

3.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES

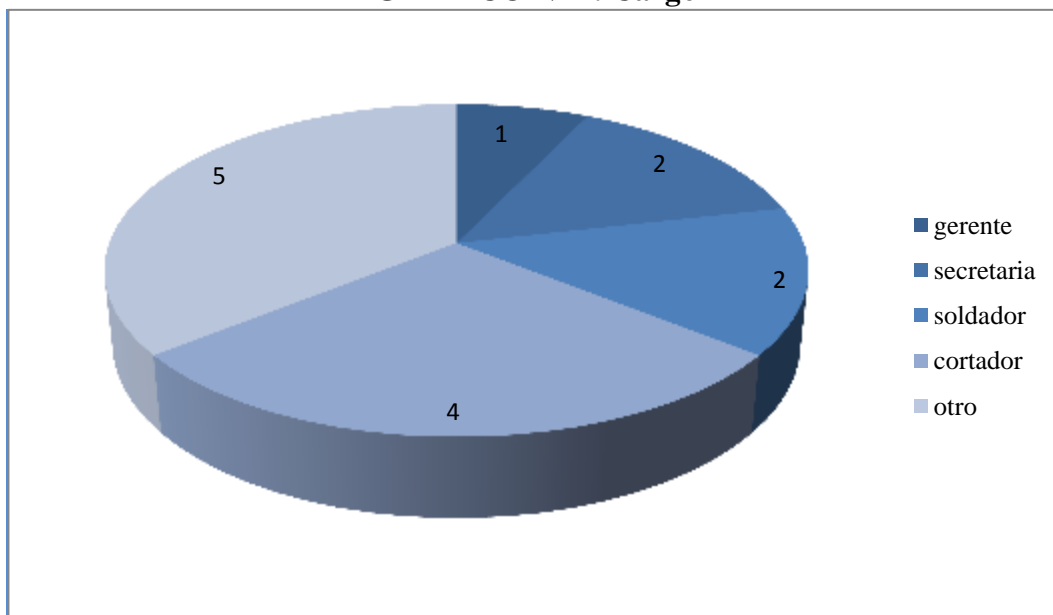
1. ¿Qué cargo desempeña usted en la empresa?

TABLA N° 3: Cargo

ÍTEM		F	%
1	Gerente	1	7
	Secretaria	2	14
	Soldador	2	14
	Cortador	4	29
	Otro	5	36
	Total	14	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 4: Cargo



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No.1 nos muestra como los trabajadores se encuentran distribuidos en un gerente general, dos secretarias, dos soldadores, dos cortador y los otros cinco se encuentran divididos entre chofer, pintor y guardián, pulidor ayudante de aluminio y vidrio. Estos son el personal que conforma la empresa Talleres Emanuel.

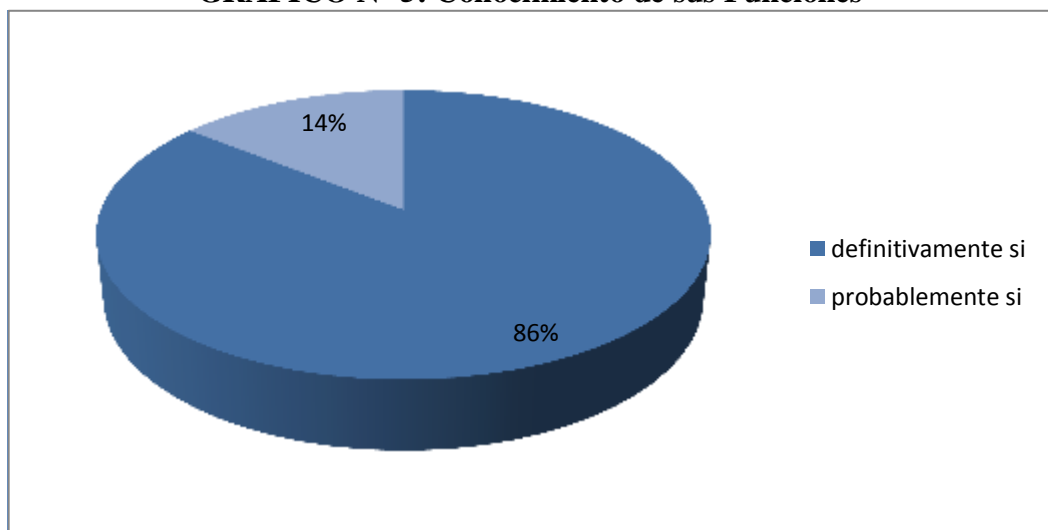
2.- ¿Usted cree que tiene claro conocimiento de sus funciones?

TABLA N° 4: Conocimiento de Funciones

ÍTEM		F	%
2	Definitivamente si	12	86
	Probablemente si	2	14
	Total	14	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 5: Conocimiento de sus Funciones



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No. 2 nos muestra que un porcentaje considerable de los encuestados definitivamente si, tienen conocimiento de sus funciones mientras tanto un porcentaje inferior de los trabajadores nos menciona que posiblemente si sabe cómo realizar sus funciones dentro de la empresa Talleres Emanuel. Es decir que la empresa en cierta manera capacita a sus colaboradores para que puedan desempeñar sus funciones cotidianas.

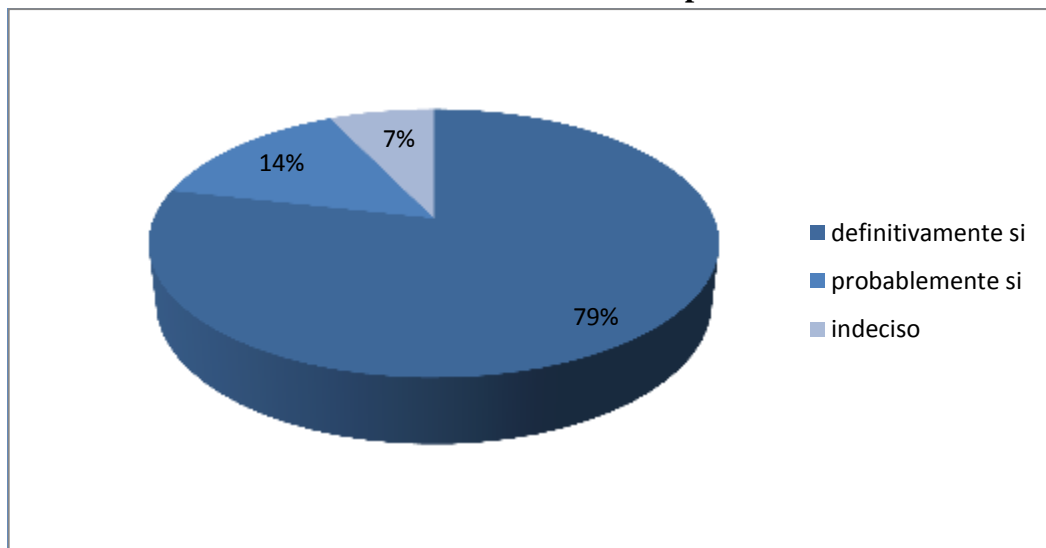
3.- ¿Cree usted que está capacitado para realizar debidamente las actividades laborales?

TABLA N° 5: Cree estar Capacitado

ÍTEM		F	%
3	Definitivamente si	11	79
	Probablemente si	2	14
	indeciso	1	7
	Total	14	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 6: Cree estar Capacitado



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico no. 3 nos muestra que los trabajadores definitivamente si están capacitados para realizar debidamente sus actividades laborales mientras un porcentaje menor nos dice que probablemente si estén capacitado, el un porcentaje inferior están indeciso de realizar sus actividades laborales, es decir que el 30% de los trabajadores no están correctamente capacitado para realizar sus actividades laborales.

4.- ¿Recibe usted motivación alguna para desempeñar mejor sus actividades?

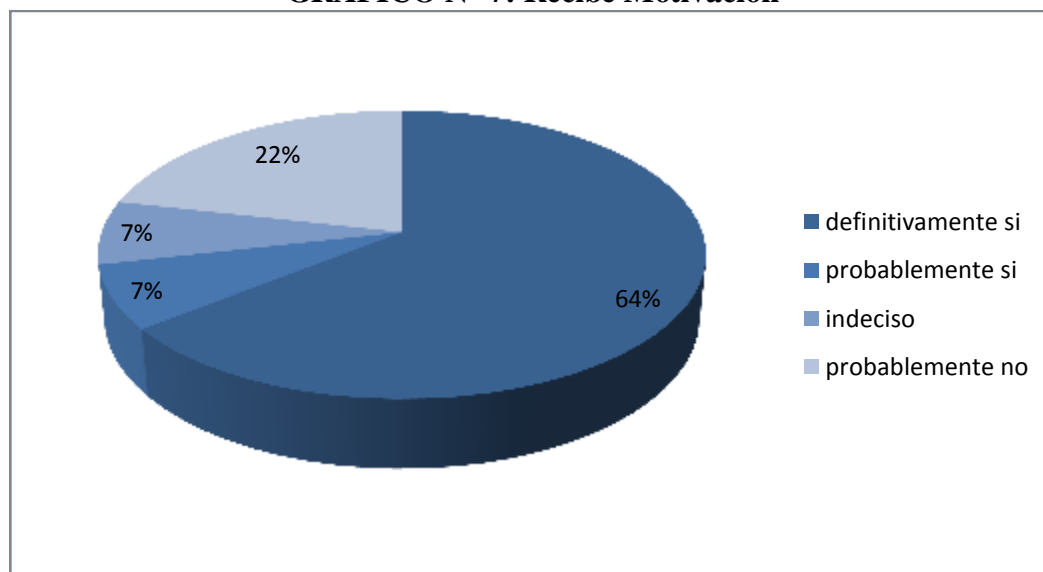
TABLA N° 6: Recibe Motivación

ÍTEM		F	%
4	Definitivamente si	9	64
	Probablemente si	1	7
	Indeciso	1	7
	Probablemente no	3	22
	Total	14	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 7: Recibe Motivación



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No. 4 menciona que el 64% de los trabajadores definitivamente si reciben alguna motivación para desempeña mejor sus actividades laborales, por otro lado el 7% de ellos están indeciso de recibir motivación alguna y el 21% nos dicen que probablemente no han recibido motivación. Esto muestra claramente que no existe equidad en cuanto a motivación se trata para los trabajadores.

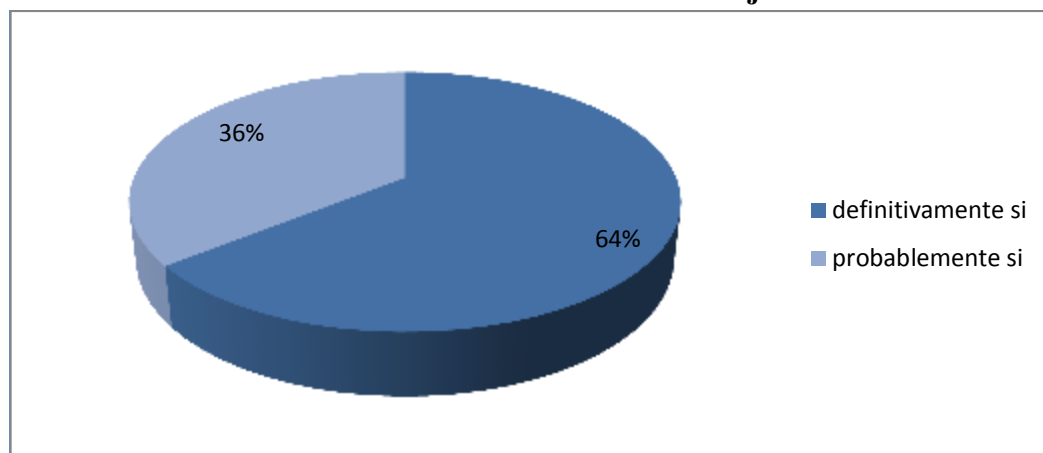
5.- ¿Está usted de gusto con el trabajo que desempeña?

TABLA N° 7: Gusto con Trabajo

ÍTEM		F	%
5	Definitivamente si	9	64
	Probablemente si	5	36
	Total	14	100,0

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 8: Gusto con Trabajo



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No. 5 muestra que un porcentaje mayor de los encuestados definitivamente sí, está a gusto con las actividades que desempeña mientras tanto un porcentaje menor de los trabajadores probablemente sí, siente alguna inconformidad en las actividades que desempeña. Esto se relaciona con el gráfico No. 4 el cual dice que el 40% no está motivado, por lo tanto no están a gusto con el trabajo que desempeña.

6.- ¿Cree usted que debería contar con dirección estratégica tales como misión, visión, objetivos, políticas y valores institucionales

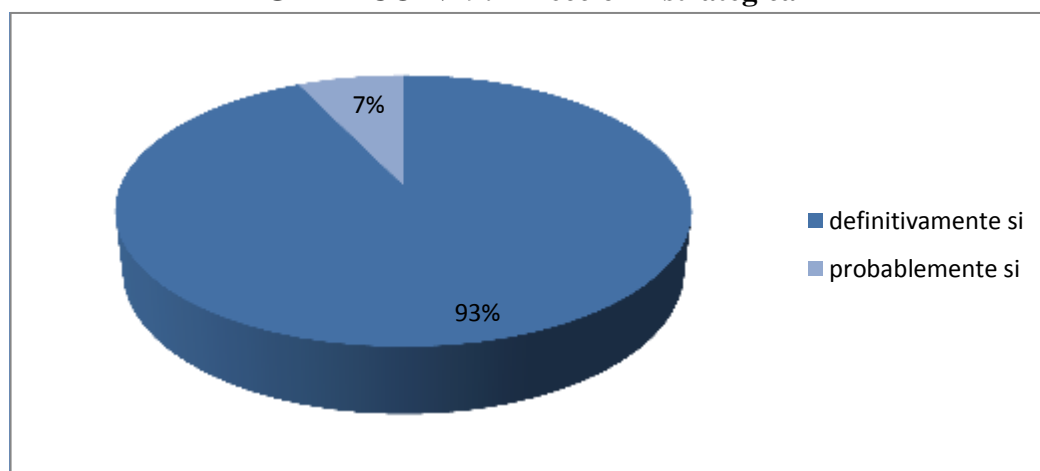
TABLA N° 8: Dirección Estratégica

ÍTEM		F	%
6	Definitivamente si	13	93
	Probablemente si	1	7
	Total	14	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 9: Dirección Estratégica



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No. 6 muestra que un porcentaje mayor de los trabajadores definitivamente si, creen que deberían contar con una dirección estratégica para la empresa Talleres Emanuel, mientras que tan solo un porcentaje mínimo probablemente sí, cree que no es necesario tener un direccionamiento estratégico. Es decir que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo que la empresa se fortalezca institucionalmente.

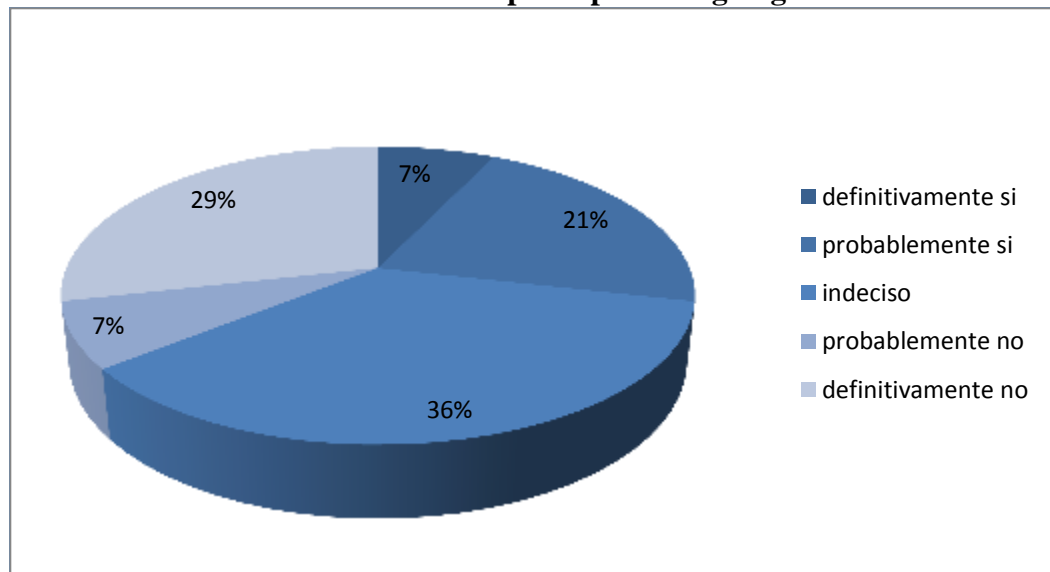
7.- ¿Sabe usted si la empresa Talleres Emanuel cuenta con un organigrama?

TABLA N° 9: Empresa posee Organigrama

ÍTEM		F	%
7	Definitivamente si	1	7
	Probablemente si	3	21
	Indeciso	5	36
	Probablemente no	1	7
	Definitivamente no	4	29
	Total	14	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 10: Empresa posee Organigrama



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico no. 7 muestra claramente que los trabajadores no saben a ciencia cierta si la empresa Talleres Emanuel posee un organigrama definido debido al que el un porcentaje mínimo dice que definitivamente si, un porcentaje menor menciona que probablemente sí, mientras un porcentaje mayor está indeciso de saberlo.

8.- ¿Cree usted que la división de trabajo optimizara esfuerzo para desarrollar las tareas y responsabilidades que desempeña en su puesto de trabajo?

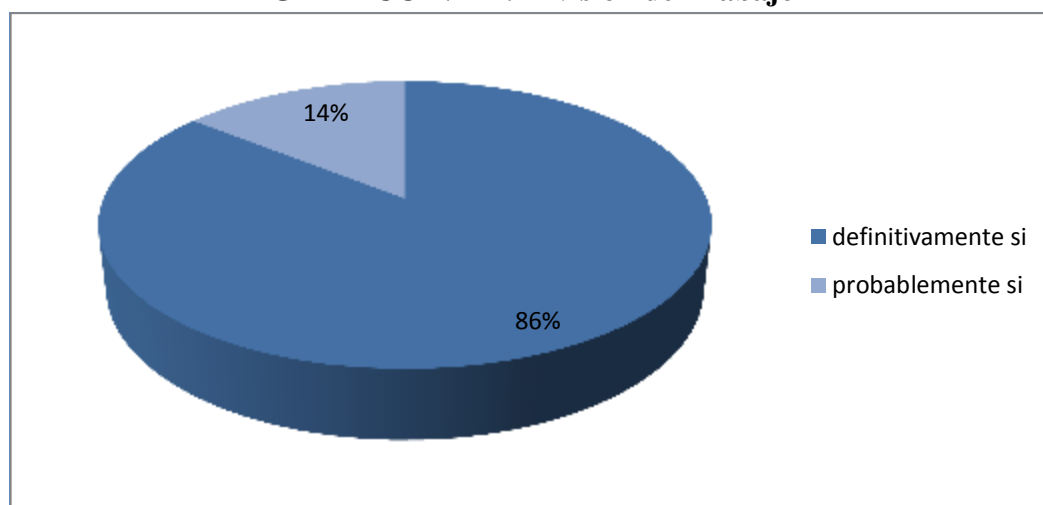
TABLA N° 10: División de Trabajo

ÍTEM		F	%
8	Definitivamente si	12	86
	Probablemente si	2	14
	Total	14	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 11: División de Trabajo



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No.8 hace referencia que un porcentaje mayor de los encuestado definitivamente si, está de acuerdo que la división de trabajo optimizara esfuerzo mientras tanto un porcentaje menor cree probablemente si, es decir que sí que la mayoría de los trabajadores creen que se debería existir la división del trabajo ya que esto haría que los trabajadores desempeñen efectivamente sus actividades de trabajo.

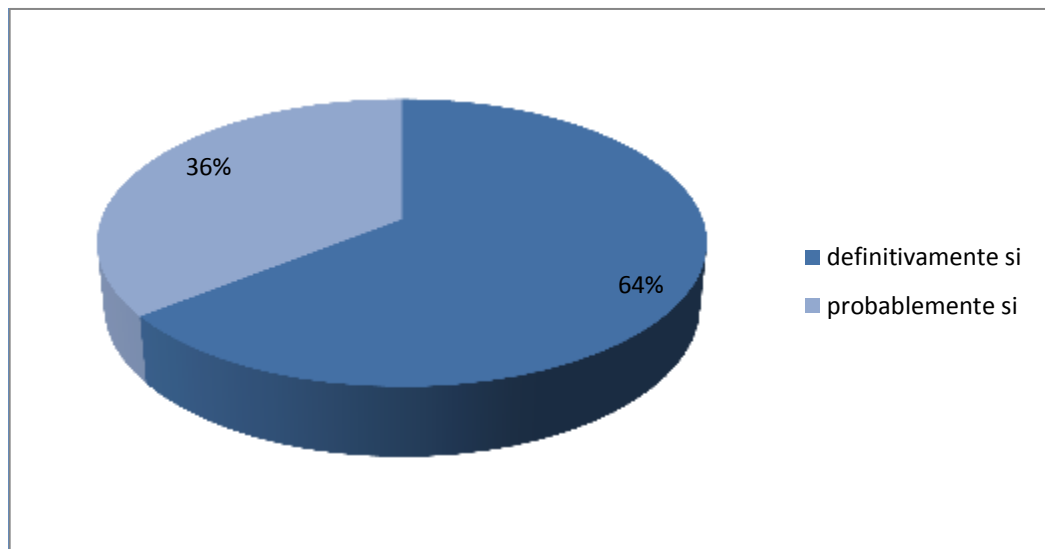
9.- ¿Considera usted que la empresa cuente con documentos formales y manuales organizacionales?

TABLA N° 11: Documentos Formales

ÍTEM		F	%
9	Definitivamente si	9	64
	Probablemente si	5	36
	Total	14	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 12: Documentos Formales



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No.9 menciona que un porcentaje mayor de los trabajadores de la empresa Talleres Emanuel considera que la empresa cuente con documentos formales y manuales organizacionales mientras un porcentaje menor considera que probablemente sí. Esto muestra que el personal siente que la empresa Talleres Emanuel debe progresar.

10.- ¿Está de acuerdo que existan una distribución de los puestos de trabajo en la empresa porque?

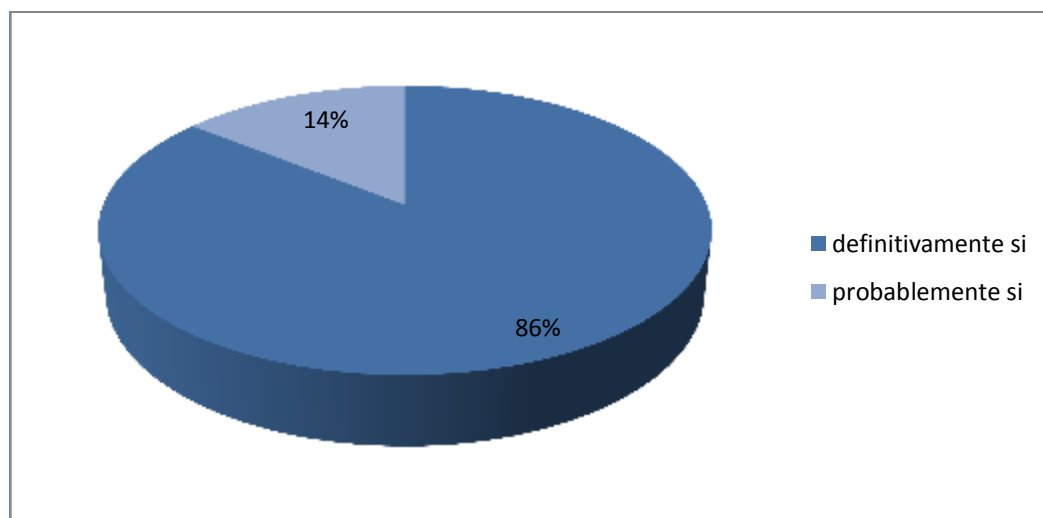
TABLA N° 12: Distribución de Puesto

ÍTEM		F	%
10	Definitivamente si	12	86
	Probablemente si	2	14
	Total	14	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 13: Distribución de Puesto



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No.10 menciona que un porcentaje mayor de los trabajadores, de la empresa Talleres Emanuel cree que definitivamente si, está de acuerdo que exista una distribución de puesto de trabajo en la empresa, mientras un porcentaje menor nos dice que posiblemente sí. Los encuestados están de acuerdo que los puestos se distribuyan correctamente para desempeñar sus actividades adecuadamente.

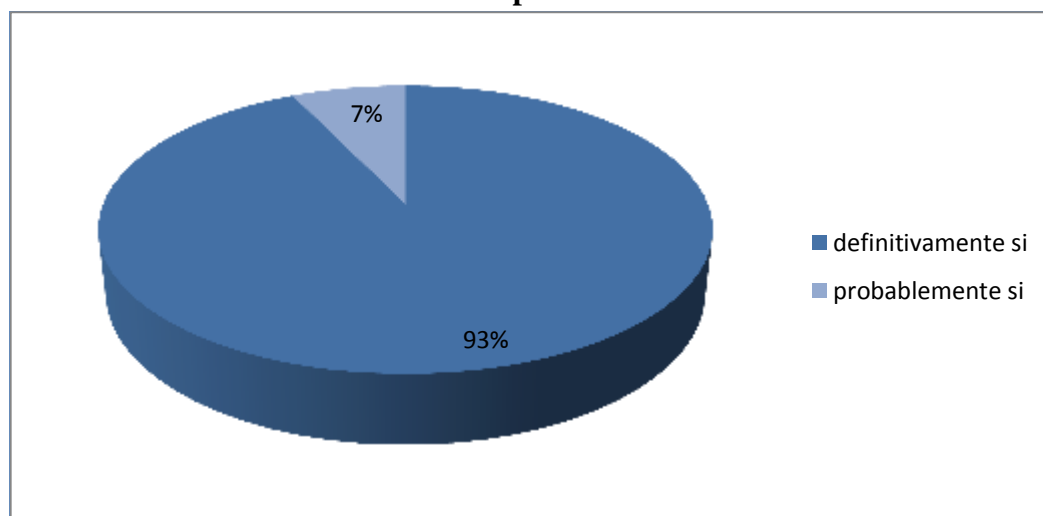
11.- ¿Está de acuerdo que se implemente un diseño organizacional o estructura organizacional en la empresa Talleres Emanuel?

TABLA N° 13: Implementación del Diseño

ÍTEM		F	%
11	Definitivamente si	13	93
	Probablemente si	1	7
	Total	14	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 14: Implementación del Diseño



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No.11 menciona que un porcentaje mayor de los trabajadores de la empresa Talleres Emanuel definitivamente si, están de acuerdo que se implemente con un diseño organizacional mientras un porcentaje mínimo dice que posiblemente sí. es decir que los trabajadores creen que con la implementación de una estructura organizacional mejorara sus actividades laborales.

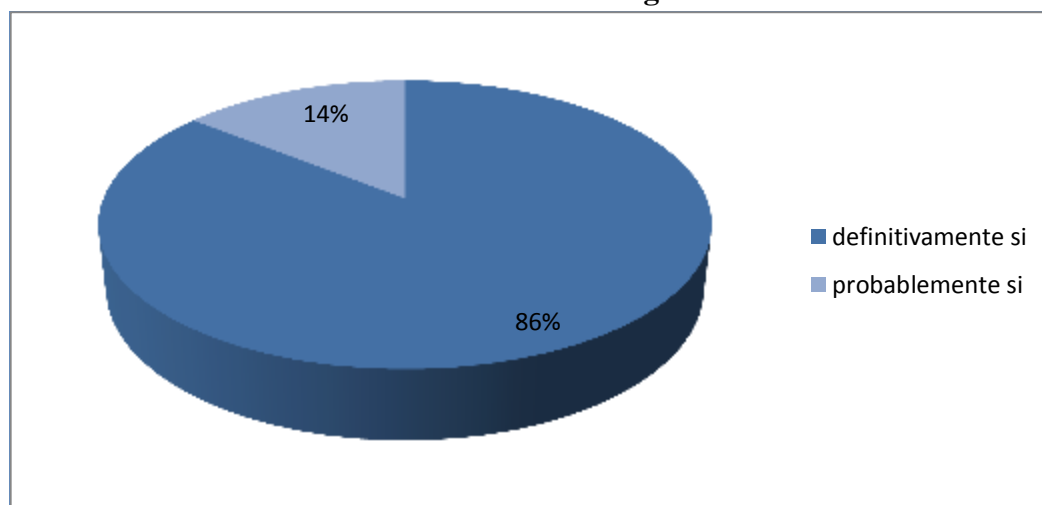
12.- ¿Considera que con la elaboración del diseño organizacional ayudaría a delimitar y mejorar el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales?

TABLA N° 14: Diseño Organizacional

ÍTEM		F	%
12	Definitivamente si	12	86
	Probablemente si	2	14
	Total	14	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 15: Diseño Organizacional



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No.12 menciona que un porcentaje mayor de los trabajadores de la empresa Talleres Emanuel definitivamente si, considera que con la elaboración del diseño organizacional mejorara el desempeño laboral, mientras un porcentaje menor dice que probablemente si, claramente nos muestra que los trabajadores quieren que la empresa salga adelante.

3.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A LOS CLIENTES

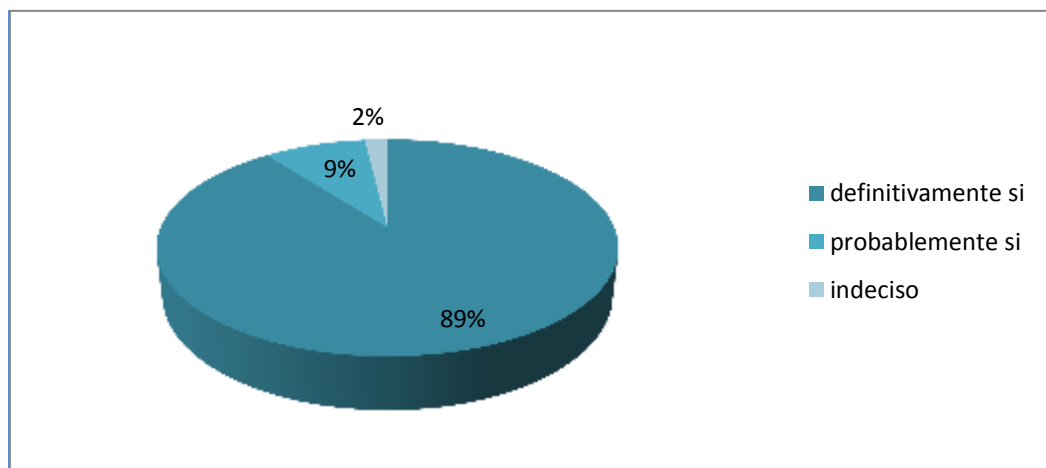
1.- ¿Necesita adquirir productos de aluminio y vidrio

TABLA N° 15: Productos

ÍTEM		F	%
1	Definitivamente si	94	89
	Probablemente si	9	9
	Indeciso	2	2
	Total	105	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 16: Productos



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No.13 claramente muestra que un porcentaje mayor de la población definitivamente si, necesita productos de aluminio y vidrio, mientras tanto un porcentaje menor de la población menciona que probablemente sí, mientras un porcentaje mínimo están indecisos aun. Es decir que la mayoría de la población necesita mejora sus viviendas o negocios.

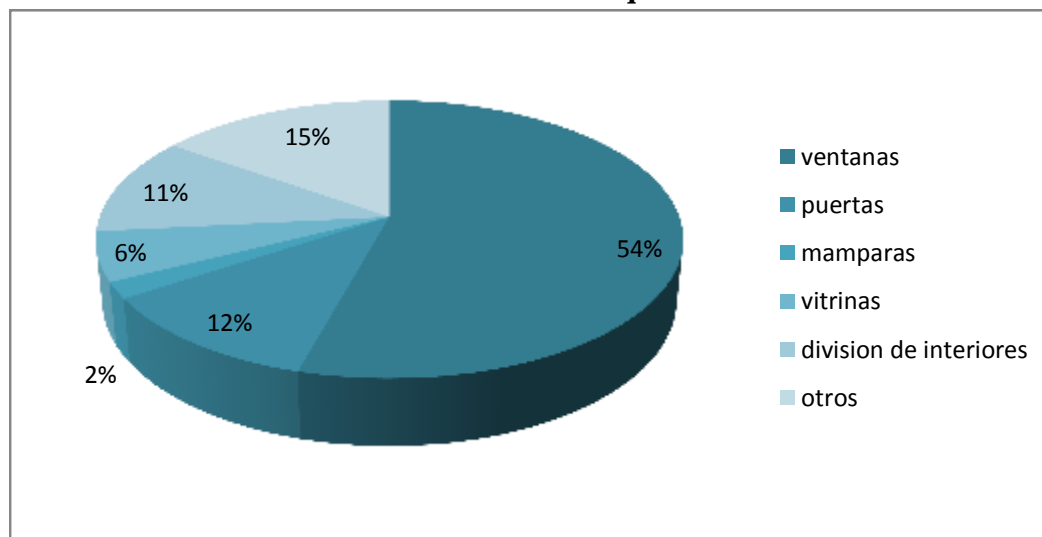
2.- ¿Que productos de aluminio y vidrio adquiriría?

TABLA N° 16: Adquisición

ÍTEM		F	%
2	Ventanas	57	54
	Puertas	12	11
	Mamparas	2	2
	Vitrinas	6	6
	División de interiores	12	11
	Otros	16	15
	Total	105	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 17: Adquisición



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No. 14 muestra que un porcentaje mayor de los encuestados desean adquirir ventanas de aluminio y vidrio, mientras un porcentaje menor adquiriría puertas, tan solo un porcentaje mínimo mamparas.

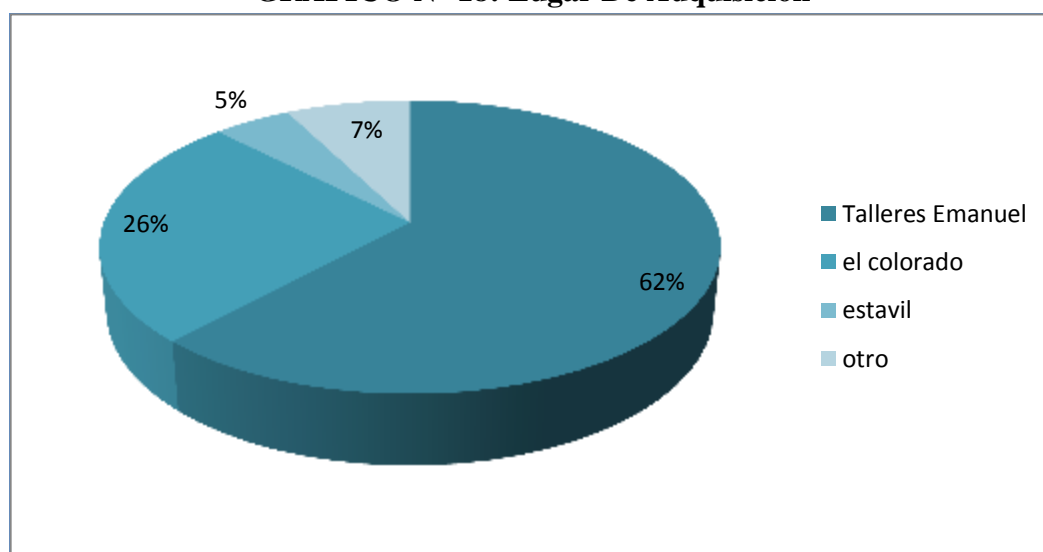
3.- ¿En qué lugar adquiere productos de aluminio y vidrio?

TABLA N° 17: Lugar De Adquisición

ÍTEM		F	%
3	Talleres Emanuel	65	62
	El Colorado	27	26
	Estavil	5	5
	Otro	8	8
	Total	105	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 18: Lugar De Adquisición



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No. 15 claramente muestra la gráfica que un porcentaje mayor de la población prefiere adquirir los productos en la empresa talleres Emanuel mientras tanto un porcentaje menor prefiere adquirirlos en el taller el colorado por otro lado un porcentaje mínimo adquiriría en estavil y un 8% los adquiriría en otros talleres.

4.- ¿Los productos que requiere deben ser?

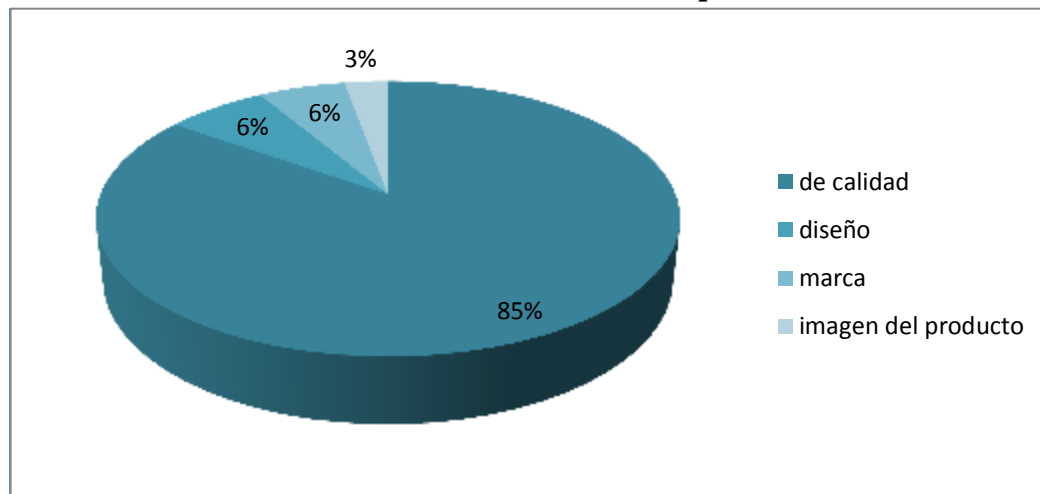
TABLA N° 18: Producto Requerido

ÍTEM		F	%
4	De calidad	89	85
	Diseño	7	7
	Marca	6	6
	Imagen del producto	3	3
	Total	105	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 19: Producto Requerido



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No. 16 muestra que un porcentaje mayor de la población encuestada prefiere adquirir productos de calidad, un porcentaje menor se fija en el diseño y tan solo un porcentaje mínimo en imagen del producto. Es decir que la mayoría prefiere que los productos sean de calidad ante todo.

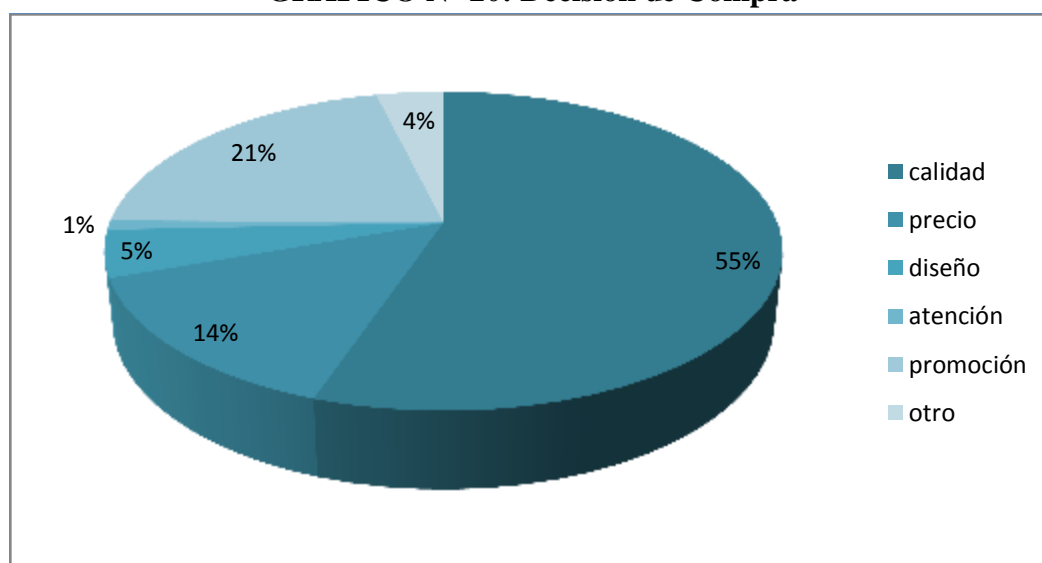
5.- ¿La decisión de compra, usted la toma en función de?

TABLA N° 19: Decisión de Compra

ÍTEM		F	%
5	Calidad	58	55
	Precio	15	14
	Diseño	5	5
	Atención	1	1
	Promoción	22	21
	Otro	4	4
	Total	105	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 20: Decisión de Compra



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No. 17 muestra que un porcentaje mayor sea de calidad, un porcentaje menor toman en cuenta el precio, un porcentaje mínimo de en diseño, el 1% en atención. es decir y al compran lo hacen en función de la calidad al igual que el gráfico no. 4 las población prefiere un producto de calidad.

6.- ¿Usted estaría dispuesto a pagar un poco más de dinero por el producto de aluminio y vidrio si se le ofrece mejor durabilidad y entrega a tiempo?

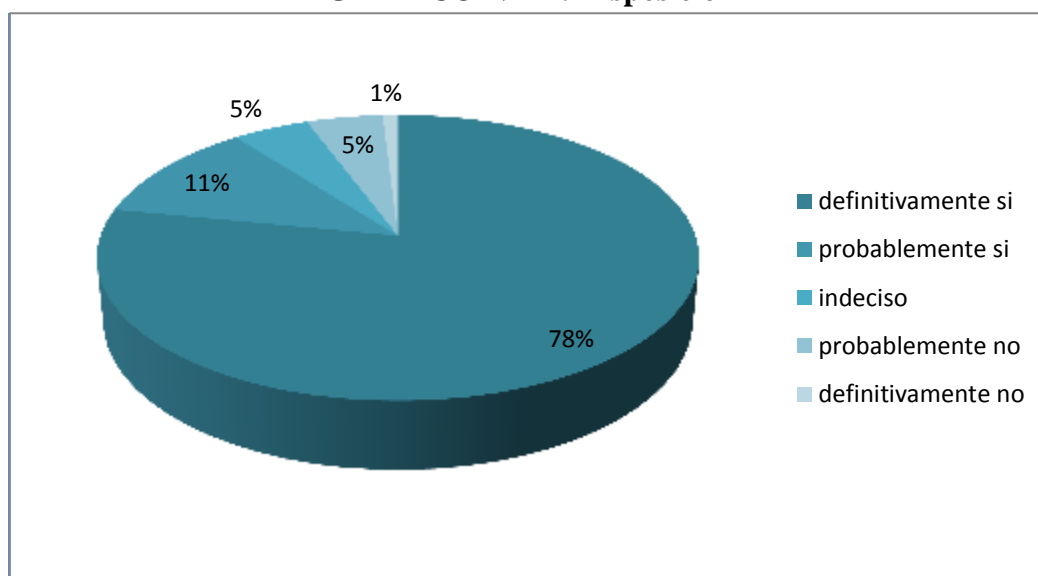
TABLA N° 20: Disposición

ÍTEM		F	%
6	Definitivamente si	82	78
	Probablemente si	12	11
	Indeciso	5	5
	Probablemente no	5	5
	Definitivamente no	1	1
	Total	105	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 21: Disposición



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No. 18 nos muestra que un porcentaje mayor de la población definitivamente si, está dispuesto a pagar un poco más de dinero con el fin de obtener un producto de mejor durabilidad y entrega a tiempo, mientras un porcentaje inferior probablemente no y un porcentaje menor definitivamente no.

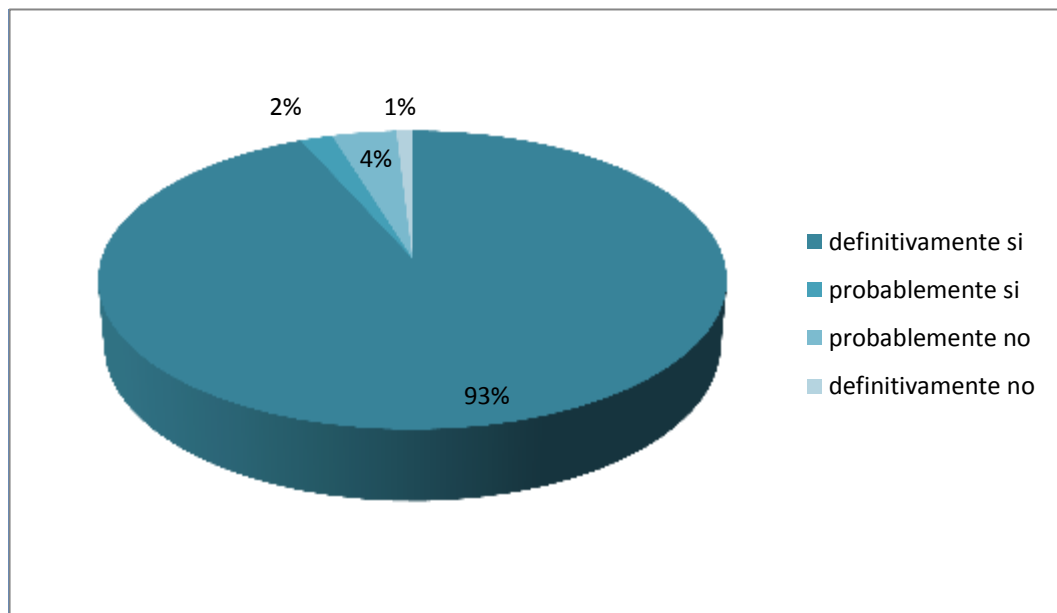
7.- ¿La amabilidad del vendedor influye en su compra?

TABLA N° 21: Amabilidad

ÍTEM		F	%
7	Definitivamente si	98	93
	Probablemente si	2	2
	Probablemente no	4	4
	Definitivamente no	1	1
	Total	105	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 22: Amabilidad



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No. 19 señala que un porcentaje mayor definitivamente si, piensa que la amabilidad es muy importante al momento de adquirir un producto, mientras un porcentaje menor probablemente no y un porcentaje mínimo definitivamente no.

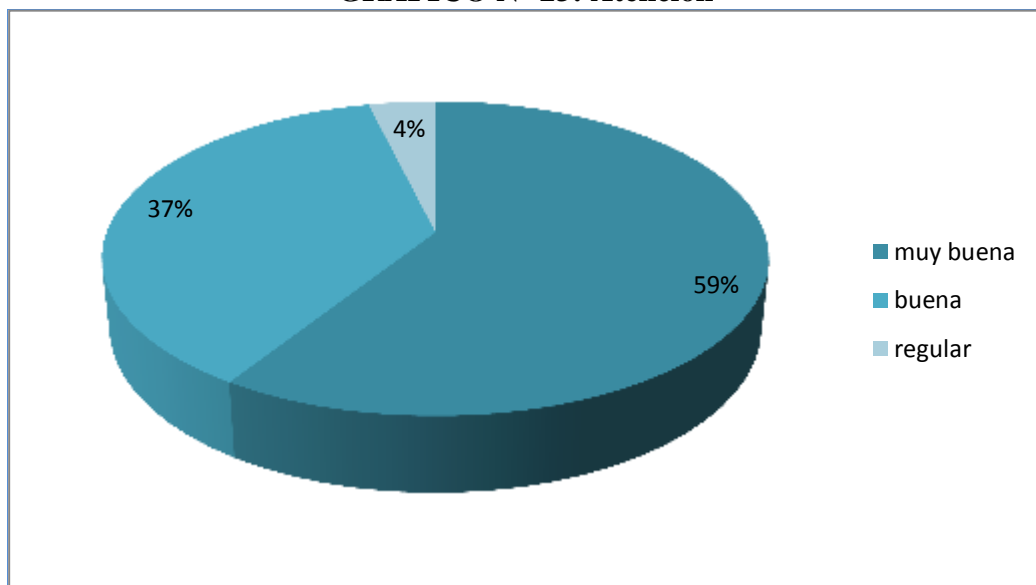
8.- ¿La atención proporcionada a los clientes deben ser?

TABLA N° 22: Atención

ÍTEM		F	%
8	Muy buena	62	59
	Buena	39	37
	Regular	4	4
	Total	105	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 23: Atención



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No.20 considera que un porcentaje mayor cree que la atención debe ser muy buena, un porcentaje menor, buena y un porcentaje mínimo regular.

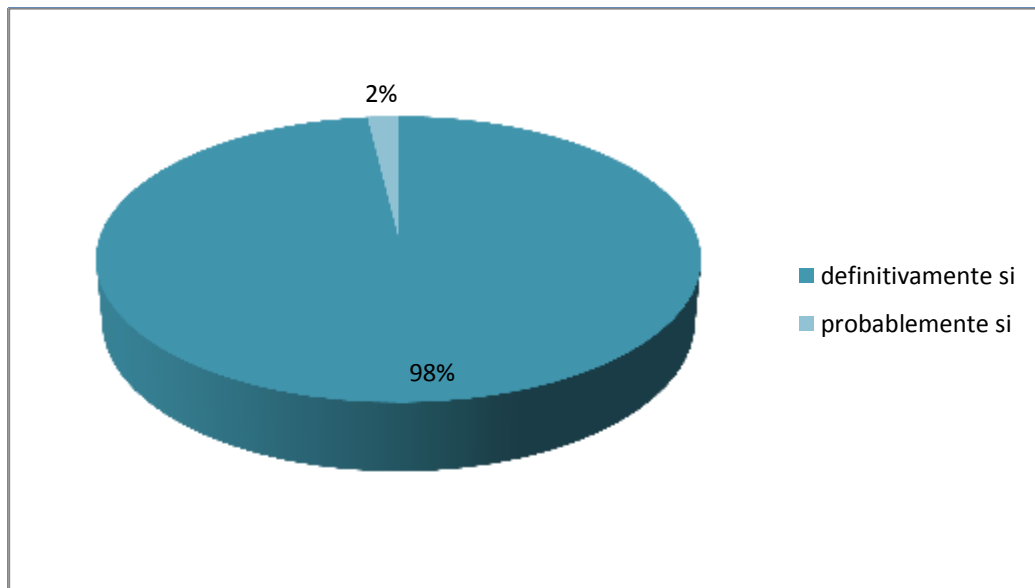
9.- ¿Cree usted que la empresa de aluminio y vidrio deben tener documentos formales y manuales organizacionales?

TABLA N° 23: Documentos Formales

ÍTEM		F	%
9	Definitivamente si	103	98
	Probablemente si	2	2
	Total	105	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 24 Documentos Formales



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No.21 considera que un porcentaje mayor cree que definitivamente si debe contar con documentos formales y manuales organizacionales, el 3% considera que probablemente sí, considera que es importante con documentos formales.

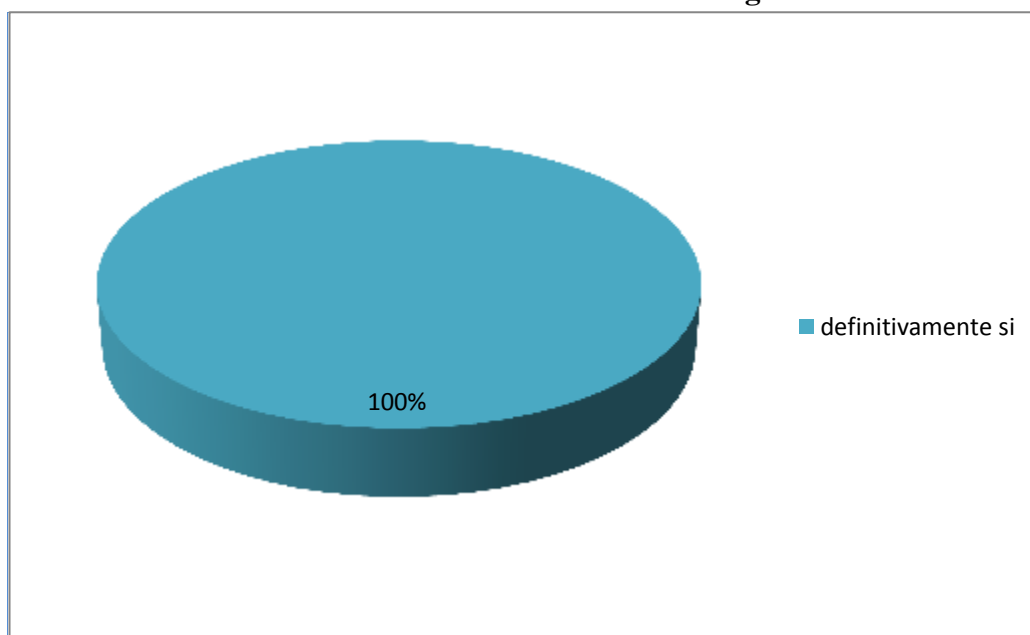
10.- ¿Cree usted que las empresas deberían contar con dirección estratégica tales como misión, visión, objetivos, políticas y valores institucionales?

TABLA N° 24: Dirección Estratégica

ÍTEM		F	%
10	Definitivamente si	105	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 25: Dirección Estratégica



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No.22 dice que el total de los encuestados definitivamente si deben contar con direccionamiento estratégico para que la península de Santa Elena mejore su actividad económica.

11.- ¿Está de acuerdo que la empresa de aluminio y vidrio se fortalezcan institucionalmente con un direccionamiento estratégico que permita sus actividades?

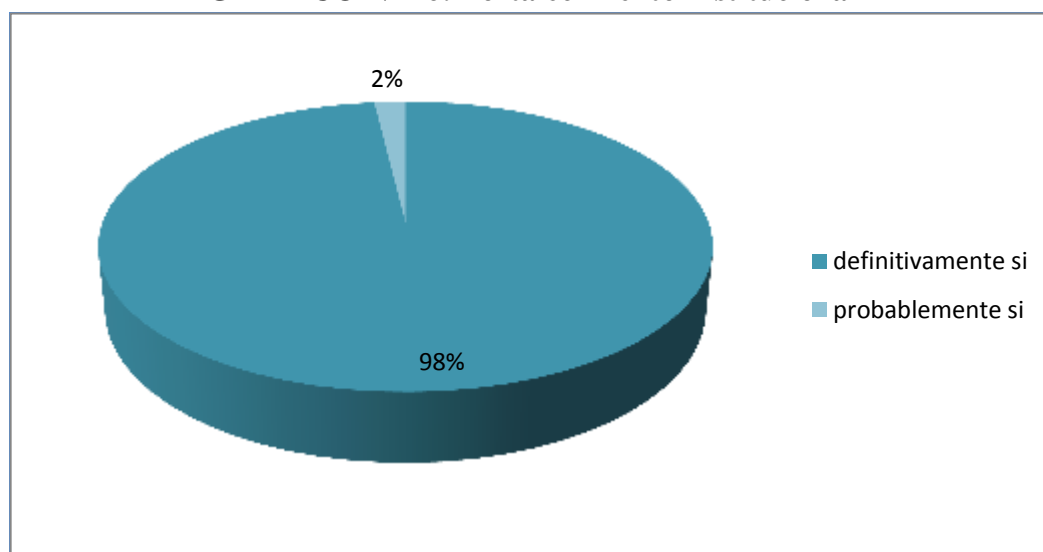
TABLA N° 25: Fortalecimiento Institucional

ÍTEM		F	%
11	Definitivamente si	103	98
	Probablemente si	2	2
	total	105	100

Fuente: trabajadores de la empresa talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 26: Fortalecimiento Institucional



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No.23 menciona que un porcentaje mayor de la población piensa que definitivamente si está de acuerdo que las empresas de aluminio y vidrio se fortalezcan institucionalmente con un direccionamiento estratégico, mientras un porcentaje mínimo creen que probablemente sí.

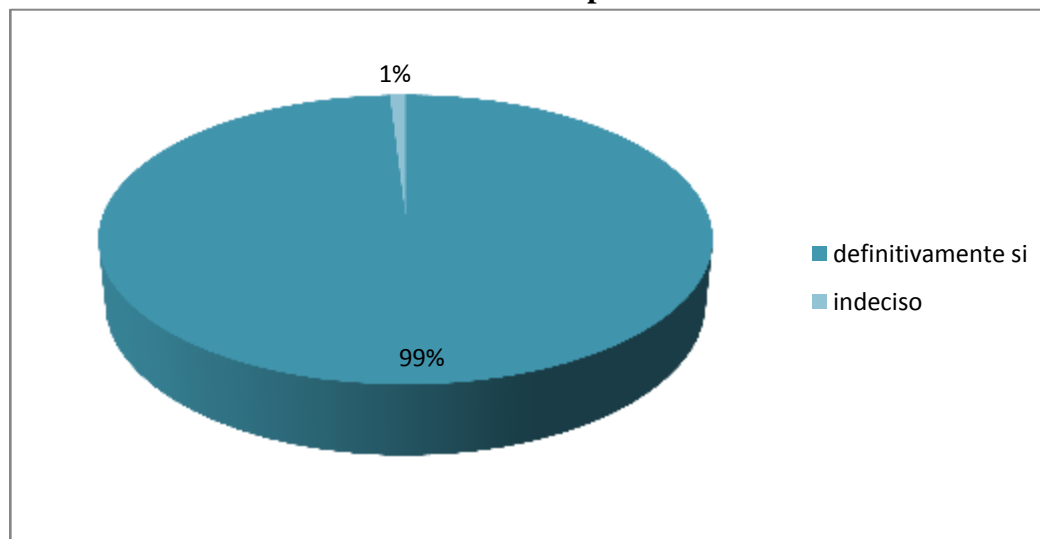
12.- ¿Considera que la implementación de un diseño organizacional o estructura organizacional en las empresas de aluminio y vidrio ayudara a delimitar y mejorar el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales?

TABLA N° 26: Implementación

ÍTEM		F	%
12	Definitivamente si	104	99
	Indeciso	1	1
	Total	105	100

Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

GRÁFICO N° 27: Implementación



Fuente: Trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El gráfico No.24 menciona que un porcentaje mayor de la población cree que definitivamente si se debe implementar un diseño organizacional para que la provincia sea productivamente económica, mientras un porcentaje mínimo señala que está indeciso que se implemente un diseño organizacional.

CONCLUSIONES

1. Permitió conocer que actualmente la empresa Talleres Emanuel le falta talento humano totalmente capacitado por lo tanto los trabajadores muchas veces desconocen cómo desempeñar sus las actividades laboral.
2. Se conoció que inexistente equidad en cuanto a la motivación a los trabajadores ya que ciertos trabajadores tiene motivación ya sea económica o monetaria mientras otros están inconformes en su puesto de trabajo y a la vez esto provoca que los trabajadores no desempeñen a cabalidad sus actividades laborales.
3. Por otra parte, tanto los trabajadores como los cliente creen que la empresa debe contar con un direccionamiento estratégico que permita que la empresa la empresa se fortalezca institucionalmente y favorezca tanto a los cliente como a la empresa propia.
4. También se menciona que la distribución de puesto es importante en toda empresa puesto que esto haría que se enfocara en realizar solo sus actividades laborales.
5. La implementación de un diseño organizacional es importante para toda empresa ya esto ayudara a que los trabajadores realicen mejor sus actividades laborares y a la vez producir un producto de calidad para los clientes.

RECOMENDACIONES

1. Gran parte de la población adquiere productos de aluminio y vidrio para mejorar su vivienda y requieren un producto de calidad que ofrezca durabilidad y entrega a tiempo por lo tanto la empresa Talleres Emanuel debe enfocarse en este sector para incrementar su cartera de clientes.
2. Los trabajadores de la empresa Talleres Emanuel deben ofrecer una buena atención a los clientes puesto que esto ayudara a que los clientes sean clientes fijos.
3. La empresa debe contar con documentos formales y manuales organizacionales para que la empresa mejore en la administración efectiva de la misma.
4. Por otra parte un direccionamiento estratégico es parte fundamental en toda empresa ya que esto permite que la empresa tenga entidad y pertenecía por parte de los trabajadores.
5. La empresa Talleres Emanuel necesita claramente que se implemente un diseño organizacional que ayude a mejorar sus actividades administrativas y operativa

CAPÍTULO IV

DISEÑO ORGANIZACIONAL

“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA “TALLERES EMANUEL” DEL CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”.

4.1 PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación consiste en la elaboración y desarrollo de un del Diseño Organizacional, a través de este estudio se consideró tomar como base y modelo el diseño propuesto por Richard Daft de su libro Teoría y Diseño Organizacional, cabe recalcar que esta teoría fue adaptada a las necesidades de la empresa, está basado en un análisis situacional, el objeto de estudio está ubicada las instalaciones de la empresa Talleres Emanuel provincia de Santa Elena, donde realizan trabajos de aluminio y vidrio tales como ventanas puertas, vitrinas, mamparas, etc.

Los puntos que se tomaron en consideración fueron el análisis que se realizó con respecto a la creación de una dirección estratégica como: definición de misión, visión, valores, objetivos institucionales, estudio de liderazgo que ayudan a definir por qué y para que fue creada la empresa Talleres Emanuel, en cuanto al diseño organizacional podemos identificar la implementación de una estructura organizacional, la creación de un orgánico funcional, políticas, técnicas, sistemas de información y control y nuevos diseños organizacionales, además de medir los resultados de efectividad a través de la evaluación, recursos, seguimientos, eficiencia y eficacia; finalmente el análisis de las dimensiones contextuales y estructurales, todo esto permitirán promover una gestión de cambio en la admiración del de la empresa.

4.2. Matriz Foda

CUADRO N° 3: Matriz Foda

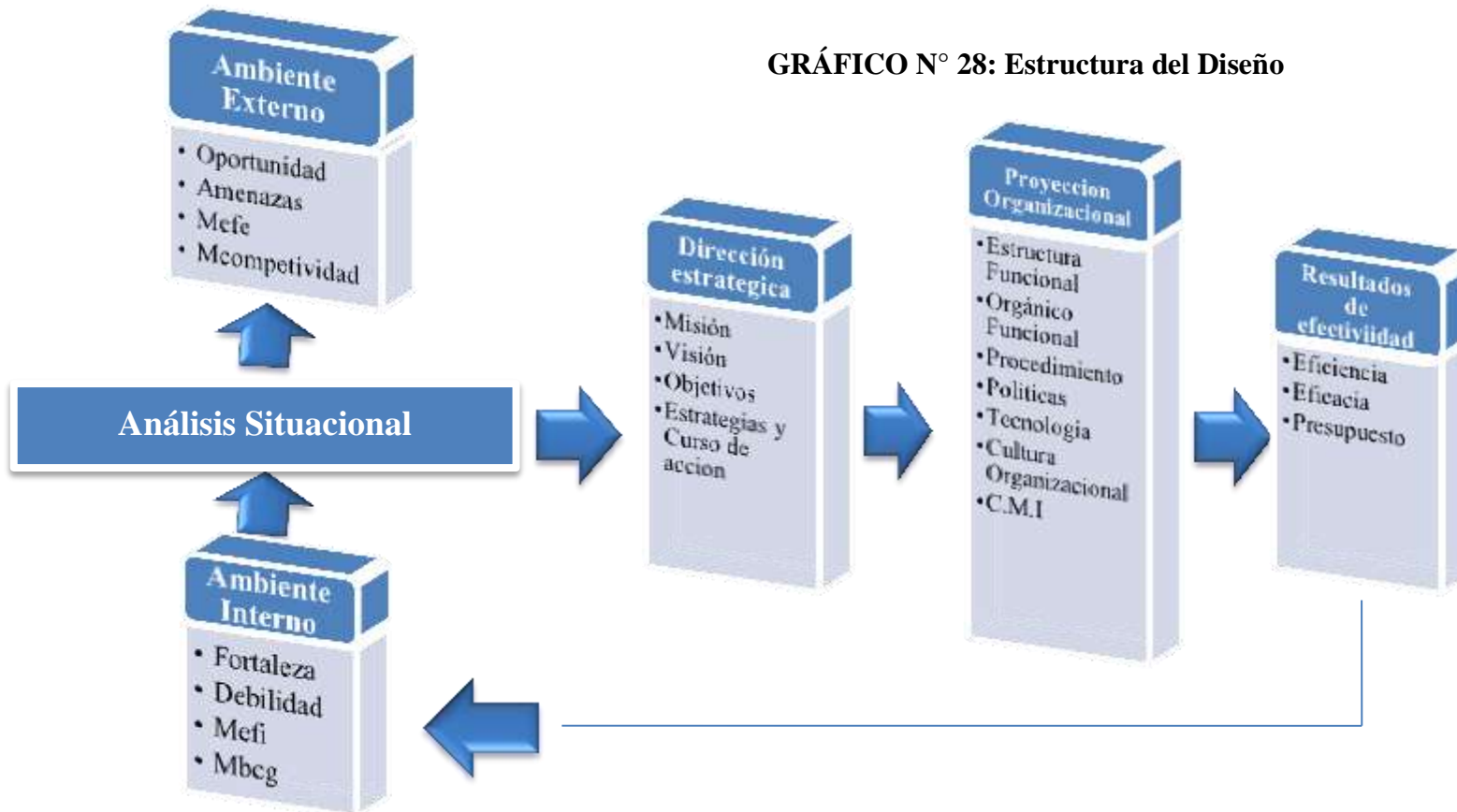
	Fortaleza	Debilidad
Amenazas	1. Elaboran un producto de calidad	1. Falta de comunicación interna
	2. Entregan a tiempo los productos	2. Falta de conocimiento de manuales de proceso
	3. Cuenta con vehículo propio para entregar sus producto	3. Las áreas de trabajo no están bien definidas
	4. Sus trabajadores tienen experiencia en el campo	4. Procesos y procedimientos inadecuados
	5. Líder en el mercado	5. No posee un organigrama establecido
	6. Ventajas en costo	6. Alta rotación de personal
Oportunidad	Oportunidades	Amenazas
	1. Cartera de productos diversificado	1. Entrada de nuevos productos sustitutos
	2. Posibilidad de acceso a fuentes financieras	2. Apertura de locales de competencia
	3. Buena relaciones de cliente y proveedores	3. Créditos con entidades financieras.
	4. Ubicación de la empresa	4. La aparición de nuevas tecnologías en el campo de la producción.
	5. Buenas referencias de clientes	5. Cambio de necesidad y gusto de los consumidores

Fuente: Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

4.3. MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA “TALLERES EMANUEL” DEL CANTÓN SANTA ELENA.

GRÁFICO N° 28: Estructura del Diseño



Fuente: Richard Darf
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

4.4. COMPONENTES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

1) ANÁLISIS SITUACIONAL

1.1) AMBIENTE EXTERNO

1.1.1) Oportunidades

1. Cartera de productos diversificado
2. Posibilidad de acceso a fuentes financieras
3. Buena relaciones de clientes y proveedores
4. Ubicación de la empresa
5. Buenas referencias de clientes

1.1.2) Amenazas

1. Entrada de nuevos productos
2. Apertura de locales de competencia
3. Créditos con entidades financieras
4. La aparición de nuevas tecnologías en el campo de producción
5. Cambio de necesidad y gusto de los consumidores

1.1.3) Matriz de evaluación de factor externo

TABLA N° 27: Matriz de evaluación de factor externo

Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Total ponderado
Oportunidades			
1. Cartera de productos diversificado	0,07	4	0,28
2. Posibilidad de acceso a fuentes financieras	0,08	4	0,32
3. Buena relaciones de cliente y proveedores	0,15	3	0,45
4. Ubicación de la empresa	0,10	3	0,30
5. Buenas referencias de clientes	0,10	4	0,40
Amenazas			
1. Entrada de nuevos productos sustitutos	0,05	2	0,10
2. Apertura de locales de competencia	0,10	2	0,20
3. Créditos con entidades financieras.	0,10	2	0,20
4. La aparición de nuevas tecnologías en el campo de la producción.	0,15	1	0,15
5. Cambio de necesidad y gusto de los consumidores	0,10	1	0,10
Total	1,00		2,50
<p>Nota: Las calificaciones indican el grado de eficiencia con que las estrategias de la empresa responde a cada factor donde 4 – la respuesta es superior, 3 – la respuesta está por arriba de la media, 2 – la respuesta es la media y 1 – la respuesta es mala</p>			

Fuente: Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

La tabla muestra que de medida está por arriba por tal razón se puede decir que la empresa está bien externamente pero hay que mejorar.

1.1.4) Matriz de competitividad

TABLA N° 28: Matriz de Competitividad

		Talleres Emanuel		El Coloreado		Estavid	
Factor crítico para el éxito	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado
Participación en el mercado	0,20	3	0,6	3	0,6	2	0,4
Competitividad de precios	0,10	2	0,2	2	0,2	1	0,1
Posición financiera	0,30	2	0,6	2	0,6	2	0,6
Calidad del producto	0,10	4	0,4	3	0,3	2	0,2
Lealtad del cliente	0,10	3	0,3	3	0,3	1	0,1
Publicidad de la empresa	0,10	3	0,3	2	0,2	2	0,2
Ubicación de la empresa	0,10	4	0,4	4	0,4	2	0,2
Total	1,00		2,8		2,6		1,8
<p>Nota: Los valores de las calificaciones son los siguientes: 1 - menor debilidad, 3 - menor fuerza, 4 - mayor fuerza.</p>							

Fuente: Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

Como señala el total del peso ponderado de la empresa Talleres Emanuel es de 2,8 es decir es mayor que las otras empresas por lo tanto es una empresa competitiva al igual que el Taller de El Colorado con un total de peso ponderado de 2,6 por lo tanto son empresa localmente competitivas

1.2) AMBIENTE INTERNO

1.2.1) Fortaleza

1. Elaborar un producto de calidad
2. Entregar a tiempo los productos
3. Cuenta con vehículo propio para entregar sus productos
4. Sus trabajadores tienen experiencia en el campo
5. Líder en el mercado
6. Ventajas en costo

1.2.2) Debilidades

1. Falta de conocimiento interna
2. Falta de conocimiento de manuales de proceso
3. Las áreas de trabajo no están bien definidas
4. Proceso y procedimientos inadecuados
5. No posee un organigrama establecido
6. Alta rotación de personal

1.2.3) Matriz de evaluación de factor interno

TABLA N° 29: Matriz de evaluación de factor interno

Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Total ponderado
Fuerzas			
Elaboran un producto de calidad	0,08	4	0,32
Entrega a tiempo los productos	0,10	3	0,3
Cuenta con vehículo propio para entregar sus productos	0,05	3	0,15
Su trabajo tiene experiencia en el campo	0,08	4	0,32
Líder en mercado	0,08	4	0,32
Ventaja de costo	0,10	3	0,3
Debilidades			
Falta de comunicación interna	0,05	2	0,1
Falta de conocimiento de manuales de proceso	0,08	2	0,16
Las áreas de trabajo no están bien definidas	0,05	2	0,1
Procesos y procedimientos inadecuados	0,10	1	0,1
No posee un organigrama establecido	0,10	1	0,1
Alta rotación de personal	0,06	1	0,06
Total	0,93		2.67
<p>Nota: Las calificaciones indican el grado de eficiencia con que las estrategias de la empresa responde a cada factor donde 4 – la respuesta es superior, 3 – la respuesta está por arriba de la media, 2 – la respuesta es la media y 1 – la respuesta es mala</p>			

Fuente: Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

Como señala la tabla de medida está por arriba por tal razón se puede decir que la empresa está por buen camino pero deben fortalecer las debilidades.

1.2.4) Matriz boston consulting group

CUADRO N° 4: Matriz Boston consulting group

Tasa de crecimiento de la industria del mercado	Estrella	Interrogante
	Vitrinas	Mamparas
	Vaca	Perro
	Ventanas	Puertas de acordeón

Participación relativa de la empresa en el mercado

Fuente: Talleres Emanuel

Elaborado por: Patricia Perero Panchana

Como se muestra en la gráfica se puede observar, que se ubicó a las ventanas en cuadrante de la vaca, porque está constantemente generando utilidades pero cabe recalcar que no genera a gran escala utilidades, mientras que el cuadrante estrella está las vitrinas porque realiza una alta inversión y por ende recibe una alta participación en el mercado, en cambio en el cuadrante de perro están las puertas de acordeón porque tiene baja participación y genera poco fondos, mientras en la interrogante se encuentra las mamparas.

2) DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

2.1) MISIÓN

Ser la empresa líder en producción y comercialización de productos de aluminio y vidrio, entregando a sus clientes, productos que satisfagan sus necesidades y expectativas. Partiendo de sólidos principios, mantener altos estándares de calidad y eficiencia, a través del mejoramiento continuo de todos los procesos de nuestra organización.

2.2) VISIÓN

Talleres Emanuel, se proyecta como una organización líder e innovadora a nivel local en la producción de artículos de aluminio y vidrio. Nuestra meta es alcanzar la satisfacción de todos nuestros clientes, con el compromiso de mejorar continuamente nuestros procesos productivos. Asegurar la confianza y al calidad de vida de nuestros colaboradores.

2.3) OBJETIVOS

2.3.1) Objetivos General

Brindar a los clientes de la empresa Talleres Emanuel un producto de calidad, mediante el cumplimiento de sus actividades laborales y administrativas eficiente y eficazmente, buscando cotidianamente un desarrollo institucionalmente.

2.3.2) Objetivos Específicos

1. Ofrecer un producto de calidad, mediante la aplicación de métodos y técnicas en beneficios del cliente interno y externo
2. Proveer productos que cumplen las exigencias y demandas de nuestros clientes a fin de asegurar su satisfacción.
3. Definir estrategias que contribuya a mejorar los productos y sobre todo el proceso administrativo de la empresa Talleres Emanuel, proponiendo un manejo adecuado de los recursos que maneja la empresa.

2.4) ESTRATEGIA Y CURSOS DE ACCIÓN

1. Ambiente adecuado en la empresa Talleres Emanuel
 - Realizar un análisis situacional
 - Definir misión, visión, objetivos y estrategias
2. Estructura de cargos de los trabajadores de la empresa Talleres Emanuel
 - Definir funciones y responsabilidades
 - Distribuir y dividir departamentos
3. Capacitación a los empleados de la empresa Talleres Emanuel
 - Capacitación administrativas
 - Capacitación en productividad
4. Elaborar un software
 - Contratar especialista
 - Mantener actualizado la empresa

3) PROYECCIÓN ORGANIZACIONAL

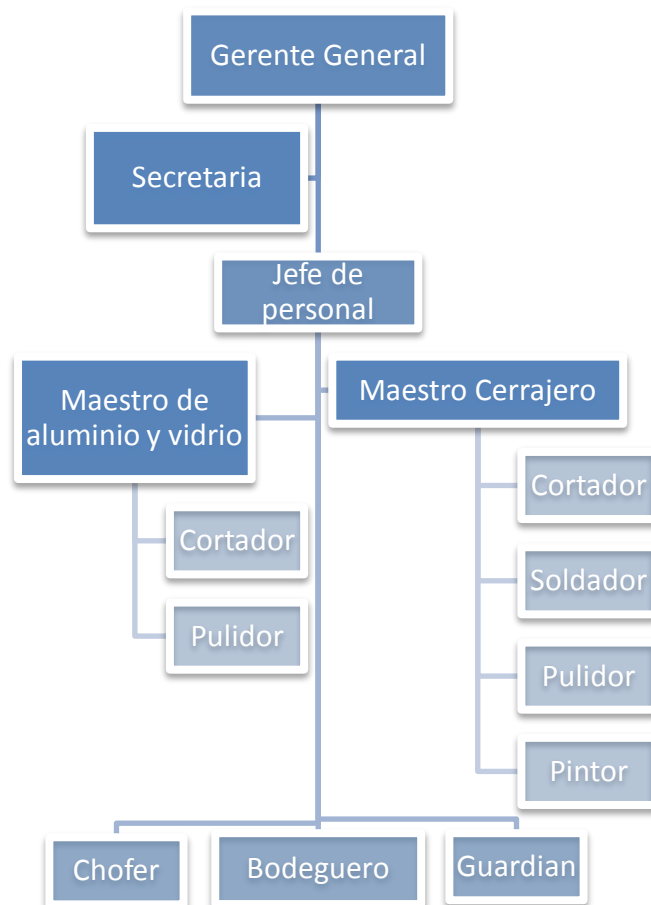
3.1) ESTRUCTURA FUNCIONAL

Se escogió organización funcional porque se va a forma por departamentos en las que los trabajadores se dedicaran a una sola actividad es decir va a desempeñar una sola función y no varias a la vez.

Aportará al gerente para que pueda definir las guías, parámetros y procedimientos que deben poseer la empresa para alcanzar los objetivos principales. Es decir se organizara en forma jerárquica por ejemplo organizara categóricamente y delegara las tareas para alcanzar sus propósitos.

3.2) ORGÁNICO FUNCIONAL


La organización cuenta actualmente con 14 trabajadores los cuales son: el gerente general, un responsable de los trabajadores, un responsable del área de aluminio y vidrio, un responsable de cerrajería y una secretaria. La organización no posee un organigrama formal pero de acuerdo con la información adquirida se prevé la siguiente:



Fuente: Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana


Los manuales se establecieron dependiendo de las responsabilidades que cada uno de los trabajadores debe asumir con la finalidad de cumplir con los objetivos de la organización.

CUADRO N° 5: Gerente General

	EMPRESA TALLERES EMANUEL	
	Puesto: Gerente General	Fecha: Octubre de 2013
I. IDENTIFICACIÓN		
TÍTULO DEL PUESTO:	Gerente General	
UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Gerente General	
INMEDIATO SUPERIOR:	Ninguno	
SUBALTERNOS:	Jefe del personal, Maestro de aluminio y vidrio, Maestro Cerrajero, Secretaria	
II. DESCRIPCIÓN		
Naturaleza del puesto: Es un puesto de carácter ejecutivo que tiene que ejecutar las actividades de planear organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa		
Atribuciones		
1.-Representar legalmente a la empresa. 2.-Coordinar las actividades de los diferentes departamentos 3.- Dar a conocer y hacer cumplir las políticas y reglamentos 4.- Establecer niveles de autoridad y responsabilidad entre jefes y empleados 5.- Tomar decisiones, dar instrucciones en forma verbal o escrita 6.-Recibir información de los diferentes departamentos de la organización 7.-Controlar presupuesto general 8.-Conocer y tener control de las actividades elaboradas por cada departamento 9.-Autorizar pedidos		
Relaciones de trabajo		
Por naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el Jefe de Personal, Maestro de Aluminio y vidrio, Maestro Cerrajero y Secretaria		
Responsabilidades:		
1.-Ejecutar de forma apropiada el control de las actividades del Departamento de Administración 2.-De la adecuada administración del presupuesto destinado a dicho departamento. 3.-Controlar los gastos efectuados por la empresa y pagos de impuestos que se deben pagar. 4.-Controlar que se realicen los pagos a los proveedores, acreedores de la empresa y pagos en general		
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
Habilidades:		
1.-Tomar decisiones. 2.-Desarrollar excelentes relaciones humanas 3.- Análisis e interpretación de estados financieros. 4.-Desevolverse con iniciativa y dinamismo 5.- Coordinar y dirección de actividades administrativas 6.- Manejar eficiente los recursos y materiales		


Fuente: Empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

CUADRO N° 6: Secretaria

	EMPRESA TALLERES EMANUEL	
	Puesto: Secretaria	Fecha: Octubre de 2013
I. IDENTIFICACIÓN		
TÍTULO DEL PUESTO: UBICACIÓN ADMINISTRATIVA: INMEDIATO SUPERIOR: SUBALTERNOS:	Secretaria Gerencia Gerente General Ninguno	
II. DESCRIPCIÓN		
Naturaleza del puesto: Es un puesto de carácter administrativo que tiene a su cargo la planificación y Organización de los productos y servicios de empresa		
Atribuciones 1.-Coordinar, planificar, supervisar y controlar conjuntamente con el Gerente General 2.-Verificar existencia de mercadería 3.- Actualizar cartera de cliente de la organización 4.- Elaborar informé estadístico de ventas 5.- Cobros a clientes		
Relaciones de trabajo Por naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el Jefe de Personal, Maestro de aluminio y vidrio, maestro cerrajero		
Responsabilidades: 1.- Es responsable de las actividades propias y de las que tiene bajo su cargo 2.-Debe velar por el buen uso del equipo de oficina que utiliza el departamento para el desarrollo de sus labores diarias		
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
Habilidades: 1.-Tomar decisiones. 2.-Desarrollar excelentes relaciones humanas 3.- Análisis e interpretación de estados financieros. 4.-Desevolverse con iniciativa y dinamismo 5.- Coordinar y dirección de actividades administrativas 6.- Manejar eficiente los recursos y materiales		


Fuente: Empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

CUADRO N° 7: Jefe de personal

	EMPRESA TALLERES EMANUEL	
	Puesto: Jefe de personal	Fecha: Octubre de 2013
I. IDENTIFICACIÓN		
TÍTULO DEL PUESTO:	Jefe del personal	
UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Gerencia General	
INMEDIATO SUPERIOR:	Gerente General	
SUBALTERNOS:	Maestro de aluminio y Vidrio y Maestro de Cerrajería	
II. DESCRIPCIÓN		
Naturaleza del puesto: Es encargado de supervisar y asignar tareas a los trabajadores de producción		
Atribuciones		
1.-Coordinar las actividades de los departamentos de Aluminio y vidrio y Cerrajería 2.- Dar a conocer y hacer cumplir las políticas y reglamentos 3.- Establecer niveles de autoridad y responsabilidad entre jefes y empleados 4.-Recibir información de los diferentes departamentos de la organización 5.-Conocer y tener control de las actividades elaboradas por cada departamento 6.-Autorizar pedidos		
Relaciones de trabajo		
Por naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el Maestro de Aluminio y vidrio, Maestro Cerrajero y Secretaria		
Responsabilidades:		
1.-Ejecutar de forma apropiada el control de las actividades del Cerrajería y Aluminio y vidrio 2.-De la adecuada administración del presupuesto destinado a dicho departamento. 3.-Efectuar los gastos efectuados por la empresa y pagos de impuestos que se deben pagar. 4.-Efectuar que se realicen los pagos a los proveedores, acreedores de la empresa y pagos en general		
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
Habilidades:		
1.-Tomar decisiones. 2.-Desarrollar excelentes relaciones humanas 3.- Análisis e interpretación de estados financieros. 4.-Desevolverse con iniciativa y dinamismo 5.- Coordinar y dirección de actividades administrativas 6.- Manejar eficiente los recursos y materiales		


Fuente: Empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

CUADRO N° 8: Maestro de aluminio y vidrio

	EMPRESA TALLERES EMANUEL	
	Puesto: Maestro de Aluminio y Vidrio	Fecha: Octubre de 2013
I. IDENTIFICACIÓN		
TÍTULO DEL PUESTO:	Maestro de Aluminio	
UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Gerencia General	
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del Personal	
SUBALTERNOS:	Cortador y Pulidor	
II. DESCRIPCIÓN		
Naturaleza del puesto: Es encargado de supervisar y asignar tareas a los trabajadores en el área de Aluminio y vidrio		
Atribuciones 1.-Coordinar las actividades en el área de Aluminio y vidrio 2.-Cumplir las políticas y reglamentos 3.-Controlar los niveles de autoridad y responsabilidad en el área de Aluminio y vidrio 4.-Recibir información de los diferentes departamentos de la organización 5.-Conocer y tener control de las actividades elaboradas por el área de Aluminio y Vidrio		
Relaciones de trabajo Por naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el Jefe del personal, Maestro Cerrajero y Secretaria		
Responsabilidades: 1.-Tomar medidas de obras 2.- Hacer listado de medidas de las ventanas, vitrinas, etc. 3.-Definir color y espesor de vidrio 4.-Cortar vidrio y aluminio en mesa de corte		
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
Habilidades: 1.-Tomar decisiones en su área 2.-Desarrollar excelentes relaciones humanas 4.-Desevolverse con iniciativa y dinamismo 5.- Coordinar y dirección en el área de Aluminio y Vidrio 6.- Manejar eficiente los recursos y materiales		

Fuente: Empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana


CUADRO N° 9: Maestro Cerrajero

	EMPRESA TALLERES EMANUEL	
Puesto:	Maestro Cerrajería	Fecha: Octubre de 2013
I. IDENTIFICACIÓN		
TÍTULO DEL PUESTO:	Maestro de Cerrajería	
UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Gerencia General	
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del Personal	
SUBALTERNOS:	Cortador, Soldador, Pulidor y Pintor	
II. DESCRIPCIÓN		
Naturaleza del puesto:	Es encargado de supervisar y asignar tareas a los trabajadores en el área de Cerrajería	
Atribuciones	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Coordinar las actividades en el área de Cerrajería 2.-Cumplir las políticas y reglamentos 3.-Controlar los niveles de autoridad y responsabilidad en el área de Cerrajería 4.-Recibir información de los diferentes departamentos de la organización 5.-Conocer y tener control de las actividades elaboradas por el área de Cerrajería 6.-Autorizar pedidos en el área de Cerrajería 	
Relaciones de trabajo	Por naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el Jefe del personal, Maestro de Aluminio y Vidrio y Secretaria	
Responsabilidades:	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Tomar medidas de puertas 2.-Hacer listado de medidas de puertas 3.-Definir color y espesor de puerta 4.-Cortar aluminio o acero en mesa de corte 5.-Retirar la hoja de corte 6.-Soldar piezas de aluminio o acero 	
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
Habilidades:	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Tomar decisiones en su área 2.-Desarrollar excelentes relaciones humanas 3.-Desevolverse con iniciativa y dinamismo 4.- Manejar eficiente los recursos y materiales 	

Fuente: Empresa Talleres Emanuel


Elaborado por: Patricia Perero Panchana

CUADRO N° 10: Cortador

	EMPRESA TALLERES EMANUEL	
	Puesto: Cortador	Fecha: Octubre de 2013
I. IDENTIFICACIÓN		
TÍTULO DEL PUESTO:	Cortador	
UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Operaria	
INMEDIATO SUPERIOR:	Maestro de Aluminio y Vidrio	
SUBALTERNOS:	Ninguno	
II. DESCRIPCIÓN		
Naturaleza del puesto: Se encarga de realizar las tareas asignadas por el maestro de Aluminio y Vidrio		
Atribuciones		
1.-Realizar las actividades en el área de Aluminio y vidrio 2.-Cumplir las políticas y reglamentos 3.-Cumplir con la tareas y responsabilidad en el área de Aluminio y vidrio 4.-Reralizar las actividades elaboradas por el área de Aluminio y Vidrio		
Relaciones de trabajo		
Por naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el maestro de Aluminio y Vidrio y área operativa		
Responsabilidades:		
1.- Tomar medidas de obra 1.- Hacer listado de medidas de las ventanas, vitrinas, etc. 2.-Definir color y espesor de vidrio 3.-Cortar vidrio y aluminio en mesa de corte 4.-Retirar la hoja de corte		
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
Habilidades:		
1.-Desarrollar excelentes relaciones humanas 2.-Desevolverse con iniciativa y dinamismo		

Fuente: Empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana


CUADRO N° 11: Pulidor

	EMPRESA TALLERES EMANUEL	
	Puesto: Pulidor	Fecha: Octubre de 2013
I. IDENTIFICACIÓN		
TÍTULO DEL PUESTO:	Pulidor	
UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Operaria	
INMEDIATO SUPERIOR:	Maestro de Aluminio y Vidrio	
SUBALTERNOS:	Ninguno	
II. DESCRIPCIÓN		
Naturaleza del puesto: Se encarga de realizar las tareas asignadas por el maestro de Aluminio y Vidrio		
Atribuciones <ol style="list-style-type: none"> 1.-Realizar las actividades en el área de Aluminio y vidrio 2.-Cumplir las políticas y reglamentos 3.-Cumplir con la tareas y responsabilidad en el área de Aluminio y vidrio 4.-Reralizar las actividades elaboradas por el área de Aluminio y Vidrio 		
Relaciones de trabajo Por naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el maestro de Aluminio y Vidrio y área operativa		
Responsabilidades: <ol style="list-style-type: none"> 1.- Tomar medidas de obra 2.- Hacer listado de medidas de las ventanas, vitrinas, etc. 3.-Definir color y espesor de vidrio 4.-Retirar la hoja de corte 5.-Pulir aluminio y vidrio 6.- Ensamblar las piezas 		
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
Habilidades: <ol style="list-style-type: none"> 1.-Desarrollar excelentes relaciones humanas 2.-Desevolverse con iniciativa y dinamismo 3.- Manejar eficiente los recursos y materiales 		

Fuente: Empresa Talleres Emanuel


Elaborado por: Patricia Perero Panchana

CUADRO N° 12: Cortador

	EMPRESA TALLERES EMANUEL	
	Puesto: Cortador	Fecha: Octubre de 2013
I. IDENTIFICACIÓN		
TÍTULO DEL PUESTO:	Cortador	
UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Operaria	
INMEDIATO SUPERIOR:	Maestro Cerrajero	
SUBALTERNOS:	Ninguno	
II. DESCRIPCIÓN		
Naturaleza del puesto:		
Se encarga de realizar las tareas asignadas por el maestro de Cerrajero		
Atribuciones		
1.-Realizar las actividades en el área de Cerrajería 2.-Cumplir las políticas y reglamentos 3.-Cumplir con la tareas y responsabilidad en el área de Cerrajería 4.-Reralizar las actividades elaboradas por el área de Cerrajería		
Relaciones de trabajo		
Por naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el maestro de Cerrajero y área operativa		
Responsabilidades:		
1.- Tomar medidas de obra 1.- Hacer listado de medidas de las puertas, etc. 2.-Definir color y espesor de puerta 3.-Cortar vidrio y aluminio en mesa de corte 4.-Retirar la hoja de corte		
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
Habilidades:		
1.-Desarrollar excelentes relaciones humanas 2.-Desevolverse con iniciativa y dinamismo 3.-Manejar eficiente los recursos y materiales		


Fuente: Empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

CUADRO N° 13: Soldador

	EMPRESA TALLERES EMANUEL	
	Puesto: Soldador	Fecha: Octubre de 2013
I. IDENTIFICACIÓN		
TÍTULO DEL PUESTO:	Soldador	
UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Operario	
INMEDIATO SUPERIOR:	Maestro Cerrajero	
SUBALTERNOS:	Ninguno	
II. DESCRIPCIÓN		
Naturaleza del puesto: Encargado de realizar las tareas en el área de Cerrajería		
Atribuciones		
1.-Realizar las actividades en el área de Cerrajería 2.-Cumplir las políticas y reglamentos 3.-Cumplir con la tareas y responsabilidad en el área de Cerrajería 4.-Rerealizar las actividades elaboradas por el área de Cerrajería		
Relaciones de trabajo		
Por naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el maestro de Cerrajero y área operativa		
Responsabilidades:		
1.-Tomar medidas de puertas 2.-Hacer listado de medidas de puertas 3.-Definir color y espesor de puerta 4.-Cortar aluminio o acero en mesa de corte 5.-Retirar la hoja de corte 6.-Soldar piezas de aluminio o acero 7.- Pulir el producto		
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
Habilidades:		
1.-Desarrollar excelentes relaciones humanas 2.-Desevolverse con iniciativa y dinamismo 3.-Manejar eficiente los recursos y materiales		


Fuente: Empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

CUADRO N° 14: Pulidor

	EMPRESA TALLERES EMANUEL	
	Puesto: Pulidor	Fecha: Octubre de 2013
I. IDENTIFICACIÓN		
TÍTULO DEL PUESTO:	Pulidor	
UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Operario	
INMEDIATO SUPERIOR:	Maestro Cerrajero	
SUBALTERNOS:	Ninguno	
II. DESCRIPCIÓN		
Naturaleza del puesto: Encargado de realizar las tareas en el área de Cerrajería		
Atribuciones		
1.-Realizar las actividades en el área de Cerrajería 2.-Cumplir las políticas y reglamentos 3.-Cumplir con la tareas y responsabilidad en el área de Cerrajería 4.-Reralizar las actividades elaboradas por el área de Cerrajería		
Relaciones de trabajo		
Por naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el maestro de Cerrajero y área operativa		
Responsabilidades:		
1.-Tomar medidas de puertas 2.-Hacer listado de medidas de puertas 3.-Definir color y espesor de puerta 4.-Retirar la hoja de corte 5.-Soldar piezas de aluminio o acero 6.- Pulir el producto 7.- Pintar producto		
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
Habilidades:		
1.-Desarrollar excelentes relaciones humanas 2.-Desevolverse con iniciativa y dinamismo 3.-Manejar eficiente los recursos y materiales		


Fuente: Empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

CUADRO N° 15: Pintor

	EMPRESA TALLERES EMANUEL	
	Puesto: Pintor	Fecha: Octubre de 2013
I. IDENTIFICACIÓN		
TÍTULO DEL PUESTO:	Pintor	
UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Operario	
INMEDIATO SUPERIOR:	Maestro Cerrajero	
SUBALTERNOS:	Ninguno	
II. DESCRIPCIÓN		
Naturaleza del puesto: Encargado de realizar las tareas en el área de Cerrajería		
Atribuciones		
1.-Realizar las actividades en el área de Cerrajería 2.-Cumplir las políticas y reglamentos 3.-Cumplir con la tareas y responsabilidad en el área de Cerrajería 4.-Reralizar las actividades elaboradas por el área de Cerrajería		
Relaciones de trabajo		
Por naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con el maestro de Cerrajero y área operativa		
Responsabilidades:		
1.-Tomar medidas de puertas 2.-Hacer listado de medidas de puertas 3.-Definir color y espesor de puerta 4.- Pintar producto		
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
Habilidades:		
1.-Desarrollar excelentes relaciones humanas 2.-Desevolverse con iniciativa y dinamismo 3.-Manejar eficiente los recursos y materiales		


Fuente: Empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

CUADRO N° 16: Chofer

	EMPRESA TALLERES EMANUEL	
	Puesto: Chofer	Fecha: Octubre de 2013
I. IDENTIFICACIÓN		
TÍTULO DEL PUESTO:	Chofer	
UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Operario	
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del personal	
SUBALTERNOS:	Ninguno	
II. DESCRIPCIÓN		
Naturaleza del puesto: Encargado de trasladar el producto a su destino final		
Atribuciones 1.-Cumplir las políticas y reglamentos 2.-Cumplir con la tareas y responsabilidad en el área de un chofer		
Relaciones de trabajo Por naturaleza de sus funciones deberá mantener relación estrecha con la Secretaria, Jefe de personal y área operativa		
Responsabilidades: 1.-Retirar encomiendas 2.-Entregar encomiendas 3.-Realizar transacciones bancarias 4.-Salvaguarda el producto a entregar		
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
Habilidades: 1.-Desarrollar excelentes relaciones humanas 2.-Desevolverse con iniciativa y dinamismo 3.-Manejar eficiente los recursos y materiales		

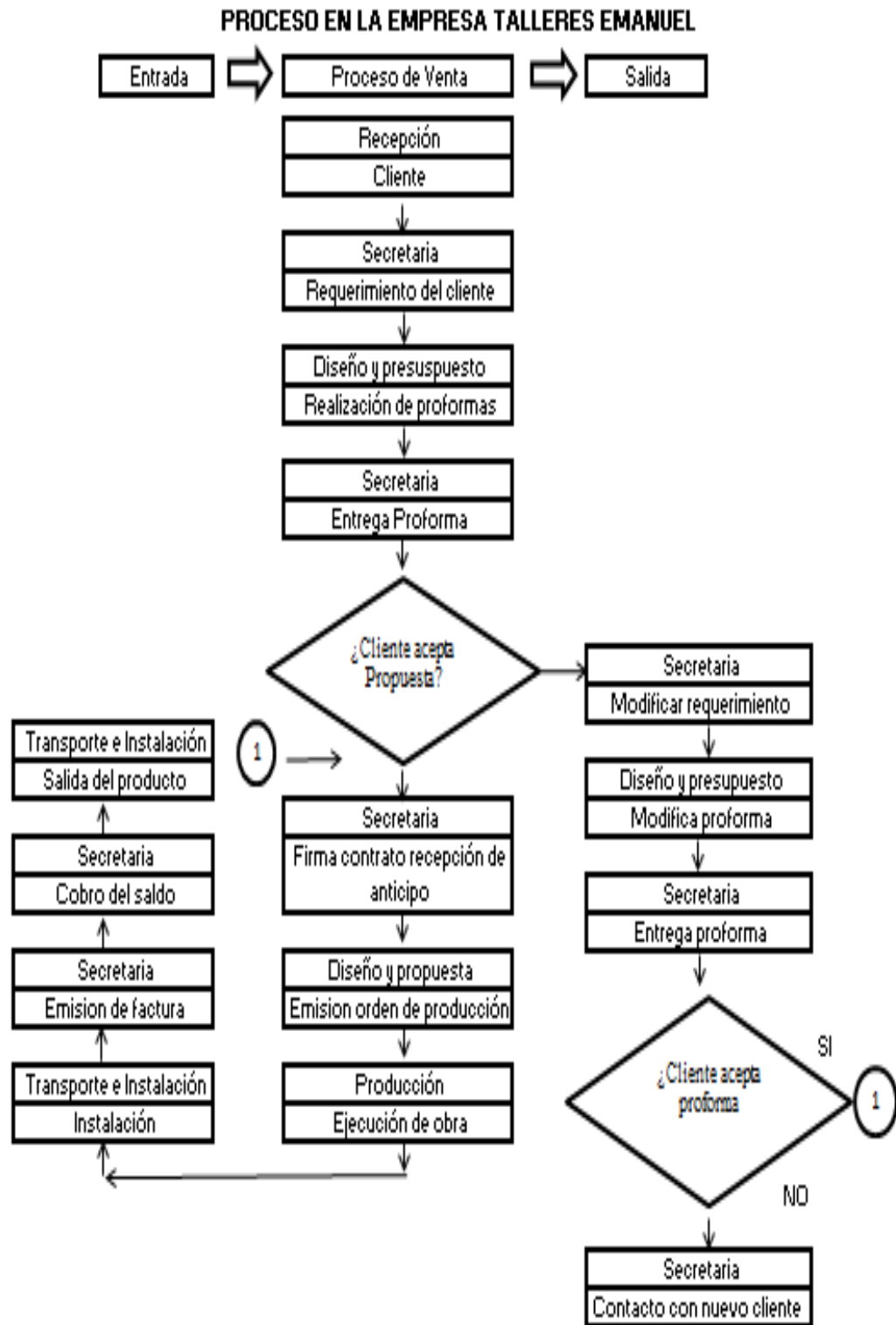
Fuente: Empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

CUADRO N° 17: Bodeguero

	EMPRESA TALLERES EMANUEL	
	Puesto: Bodeguero	Fecha: Octubre de 2013
I. IDENTIFICACIÓN		
TÍTULO DEL PUESTO:	Bodeguero	
UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:	Gerencia General	
INMEDIATO SUPERIOR:	Jefe del personal	
SUBALTERNOS:	Ninguna	
II. DESCRIPCIÓN		
Naturaleza del puesto: Es un puesto de carácter operativo encargado de la recepción, almacenamiento, manejo, control y despacho de materiales de vidrio y aluminio, recibe órdenes de forma verbal o escrita		
Atribuciones <ol style="list-style-type: none"> 1.-Recibir y registrar los pedidos de los materiales e insumos necesarios. 2.-Operar los inventarios de los productos de aluminio y vidrio. 3.- Colocar el material en el lugar adecuado, de acuerdo a su forma y contenido 4.-Llevar control de ingresos y egresos de los materiales 5.- Llevar control de productos que estén deteriorados e informar de forma rápida a su jefe inmediato 6.-Conservar limpia y ordenada la bodega 		
Relaciones de trabajo Por naturaleza de sus funciones de bodega deberá mantener relación estrecha con el Jefe del Personal, Maestro de Aluminio y Vidrio, Maestro Cerrajero y Secretaria		
Responsabilidades: <ol style="list-style-type: none"> 1.-Recepción de pedidos 2.-Velar por el cuidado al descargar materiales e ingresarlos a bodega 3.-De realizar el cuadro de materiales existentes en bodega de forma semanal o mensual 4.-De los materiales almacenados en bodega 		
III ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO		
Habilidades: <ol style="list-style-type: none"> 1.-Desarrollar excelentes relaciones humanas 3.-Habilidad numérica 4.-Detectar anomalía en los materiales 5.-Manejo eficiente de inventarios 6.-Operar cuadros numéricos 		

Fuente: Empresa Talleres Emanuel
 Elaborado por: Patricia Perero Panchana

3.3) PROCEDIMIENTOS



Fuente: Empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

3.4) POLÍTICAS

1. Todo operario que salga a realizar trabajos y dichos trabajos queden mal serán multados con un día de sueldo.
2. Por disposición se comunica al personal de Talleres Emanuel que por incumplimiento de trabajo en horas laborales se descontaran \$ 5,00 por cada ocasión. De continuar esta situación se tomaran otras medidas.
3. El baño de los operarios deben ser aseados en hora de la tarde.

3.5) CULTURA ORGANIZACIONAL

Los valores con que cuenta la empresa Talleres Emanuel son los siguientes:

Responsabilidad: Cumplir a cabalidad con todas sus obligaciones y deberes dentro de la empresa; Realizar las actividades de forma ordenada y organizada

Pertenencia: Estar orgulloso del lugar de trabajo y de la labor que desempeña; Cuidar los recursos de la empresa Talleres Emanuel.

Honestidad: Con el personal y clientes que visitan la Organización.

Solidaridad y Compañerismos: Es importante que los colaboradores se acoplen y trabajen en equipo para que haya una mejor comunicación entre ellos y obviamente entre directivos y empleados.

3.6) CUADRO DE MANDO INTEGRAL

CUADRO N° 18: Cuadro de mando integral

Perspectivas	Mapa Estratégico	Objetivo Estratégico	Indicadores	Metas	Acciones
Perspectiva Financiera	Conseguir proveedores y financiamiento	Calidad de los productos	Aumento de utilidades	Incrementar calidad del producto	Idear nuevas formas de ofertar los productos
Perspectiva de los clientes	Fomentar eficiencia productiva	Controles más exhaustivos de los productos a entregar	Fidelidad de los clientes	Mejorar niveles de idealización	Buzón de sugerencias
Perspectiva de la innovación y el aprendizaje	Fomentar la participación de los empleados	Curso de capacitación y motivación	Efectividad de productividad	Incrementar la eficiencia e innovación	Descubrir necesidades de los empleados y satisfacerlas
Perspectiva de los procesos internos	Distribución de funciones y responsabilidades	Crear manuales organizacionales	Trabajo en equipo	Mejorar niveles de comunicación entre departamentos	Establecer un organigrama de funciones

Fuente: Empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

4) RESULTADO DE EFECTIVIDAD

4.1) Eficiencia

La eficiencia es la capacidad para lograr un fin empleado, por lo tanto la empresa Talleres Emanuel, tendrá que cumplir con eficiencia en todos los procesos que cumpla y ejecuta de manera eficiente esto conlleva a buscar la efectividad deseada.

Reduciendo al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos o fines de la empresa, es decir, hacer correctamente las cosas que la organización requiera.

Se podrá lograr todo esto siempre y cuando; logramos incrementar la cantidad de demanda del servicio obtenidos manteniendo constante el volumen de recursos empleados; mantener constante la cantidad de servicios obtenidos disminuyendo la cantidad de recurso empleado

4.2) Eficacia

La eficacia se puede mencionar que valora el impacto de lo realizado en la organización, también del producto y servicio que se brinda, la eficacia está relacionada con la calidad en donde se evalúa si es un producto o servicio adecuado y si satisface las necesidades de los clientes, en este caso de la empresa tiene gran afluencia de clientes, por lo tanto la eficiencia y la eficacia deben de estar relacionadas.

5) PRESUPUESTO

TABLA N° 30: Presupuesto Total

Actividades	Costos	
	C. Unitario	C. Total
Recursos para Actividad de Investigación		
Suministros de oficina y de computación		\$ 150.00
Copias		\$ 50.00
Libros y Documentos		\$ 100.00
Servicio de internet		\$ 150.00
Movilización- Viáticos.		\$ 180.00
Refrigerios		\$ 90.00
Empastados y Anillado		\$ 180.00
Plan de acción		\$ 880.00
Total		\$ 1780.00

Fuente: Empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

El total de la inversión es de \$900,00 dólares el cual se va invertir en la ejecución de proyecto

CONCLUSIONES

1. En bases a las necesidades de la organización se realizó un esquema del diseño organización de la empresa Talleres Emanuel del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.
2. La realización del diagnóstico situacional permitió la elaboración de un direccionamiento estratégico que abarca la misión, visión, objetivos institucionales, valores y políticas para empresa, ya que la empresa carece de ella.
3. Se elaboró una estructura funcional debido a los requerimientos de la empresa Talleres Emanuel, cabe recalcar que la empresa carece de una estructura organizacional.
4. Se especificó las funciones y responsabilidades que deben poseer cada miembro de la organización para facilitar las actividades laborales de los trabajadores de la empresa y no hay sobrecarga en su trabajo.
5. Se debe implementar un diseño organizacional porque es idóneo para la administración efectiva de la empresa Talleres Emanuel de la provincia de Santa Elena

RECOMENDACIONES

1. Implementar y difundir un Diseño Organizacional en la empresa Talleres Emanuel de la Provincia de Santa Elena, realizando actualizaciones continuas.

2. Difundir a todo el personal que integra la empresa Talleres Emanuel de la Provincia de Santa Elena la empresa la misión, visión, valores, objetivos institucionales y políticas, con la finalidad de que permita orientar de manera más efectiva a la empresa.

3. Dar a conocer al personal de la empresa Talleres Emanuel la estructura funcional para que identifique quien es su jefe inmediato y a quien puede acudir en caso de un imprevisto.

4. Difundir las funciones y responsabilidades que deben poseer cada miembro de la organización para facilitar las actividades laborales de los trabajadores de la empresa y reducir la sobrecarga de trabajo.

5. Brindar constantemente capacitaciones para que el personal se sienta motivado a realizar las labores de manera eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

1. AGUIRRE de la Mena Juan M.; Rodríguez Fernández María Mercedes; Tours Zamora Dolores, Organización y Métodos de Trabajo, ediciones pirámides, 2002.
2. ANZOLA Rojas Servulo, Administración de las Pequeñas y Medianas Empresas, tercera edición, México, 2010
3. ÁLVAREZ María De Lourdes Medina, Historia del Pensamiento Administrativo
Editorial Pearson Educación, Segunda Edición, México, 2005.
4. BENJAMÍN Enrique, Fincowsky Franklin; Organigrama de Empresa; tercera edición; México; 2009
5. DAFT, Richard; Teoría y Diseño Organizacional; octava edición; Thomson editores; México; 2004
6. DAFT Richard L., Teoría y Diseño Organizacional, Cengage Learning Editoriales S.A., 9 Edición, México, 2007.
7. DÁVILA, C; Teorías Organizacionales y Administración: Enfoque Critico; segunda edición; Colombia; 2004
8. GIL, Maria. Cómo crear y hacer funcionar una empresa: 7 ed. ESIC Editorial. 2007
9. GILLI Juan José; Arostegui Ángel; Doval Inés; Iesulauro Alejandra; Schulman Diana, Diseño Organizativo: Estructura y Proceso, ediciones granica, Argentina, 2009

10. GOMEZ, Marcelo M, Introducción a la metodología de la investigación científica, Editorial Brujas, 2006

11. GRUNDMANN Gesa, “Como la Sal en la Sopa” Conceptos, Métodos y Técnicas para profesionalizar el trabajo en las organizaciones de desarrollo, Ediciones ABYA – YALA, Quito – Ecuador, 2003.

12. HARRINGTON H. James, Process management Excellence. The art of excelling in process management. Chico. US, Paton Press, primera edición 2006

13. HELLRIEGEL Don; Slocum,Jr. John W.; Woodman Richard W.; Comportamiento Organizacional; octava edición; 1999

14. HERNÁNDEZ Carlos Orozco. *Análisis Administrativo. Técnicas y Métodos.* Tercera reimpresión. San José, Costa Rica: EUNED, 2002.

15. HILL Michael, Administración Estratégica: Competitividad y Conceptos de Globalización, Editorial Thomson, Quinta Edición, México, 2003.

16. MINTZBERG, Henry y VAN der Heyden, L. Revisando el concepto de organización. En: Harvard Deusto Business Review. Octubre, 2.006

17. SORIANO Claudio, La Estrategia Básica de Marketing, Editoriales y Ediciones Díaz de Santos S.A, Madrid – España, 2004.

18. STEPHEN P, Robbins, Timothy A, Judge; Comportamiento Organizacional; decimotercera edición; Mexico; 2009

PÁGINAS DE INTERNET

1. <http://www.gerencie.com/diferencias-entre-eficiencia-y-eficacia.html>
2. <http://saludyeficiencia.blogspot.com/2009/12/conceptos-de-eficiencia-y-eficacia.html>
3. <http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculador.html>
4. http://www.funlam.edu.co/uploads/facultadciencias/191_Administracion_efectiva_del_tiempo_para_gerentes.pdf
5. <http://introduccionadministracion2011.jimdo.com/temas-a-desarrollar/estructura-funcional-de-la-empresa/>
6. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1440/254%20Ing.pdf?sequence=1>
7. <http://www.secretariafreelance.es/tag/administracion-efectiva/>
8. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Administracion-Efectiva-Del-Personal/4913577.html>
9. <http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>
10. <http://answers.yahoo.com/question/index?qid=20070825141215AAITkRh>

GLOSARIO

Organización: Se denomina organización a la estructura formalizada mediante la cual se identifica y grafican actividades y funciones, se determinan los cargos y las correspondientes líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación.

Diseño Organizacional: Es el arte de organizar el trabajo y crear mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de las estrategias, el flujo de procesos y el relacionamiento de las personas y la organización, con el fin de lograr productividad y competitividad

Estructura Organizacional: Que cada entidad debe diseñar su organización en base al criterio de racionalidad, de acuerdo a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. El organigrama describe la estructura formal de la entidad.

Dirección Estratégica: Es el instrumento que hace posibilidad la adecuación de la empresa a los cambios del medio en que se desenvuelve. Pretende identificar la forma precoz los cambios externos e interno para instrumentar respuestas rápidas, procurando que el nivel de sorpresa de los impactos sea menor posible.

Eficiencia: Se refiere al grado de avance o cumplimiento de una determinada variable respecto a la programación previa.

Eficacia: El indicador de eficiencia relaciona dos variables, permitiendo mostrar la optimización de los insumos (entendiéndose como la mejor combinación y la menor utilización de recursos para producir bienes y servicios) empleados para el cumplimiento de las meta

ABREVIATURA

MBA: Maestría en Administración de Negocios

MSc.: Maestría en Ciencias

Ing. Ingeniería

Eco.: Economista

MGE: Maestría en Educación con mención a Gestión Educativa

DO: Diseño Organizacional

EO: Estructura Organizacional

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

F: Frecuencia

T.E: Talleres Emanuel

Art: Articulo

ANEXOS

ANEXOS N° 1: Matriz de consistencia

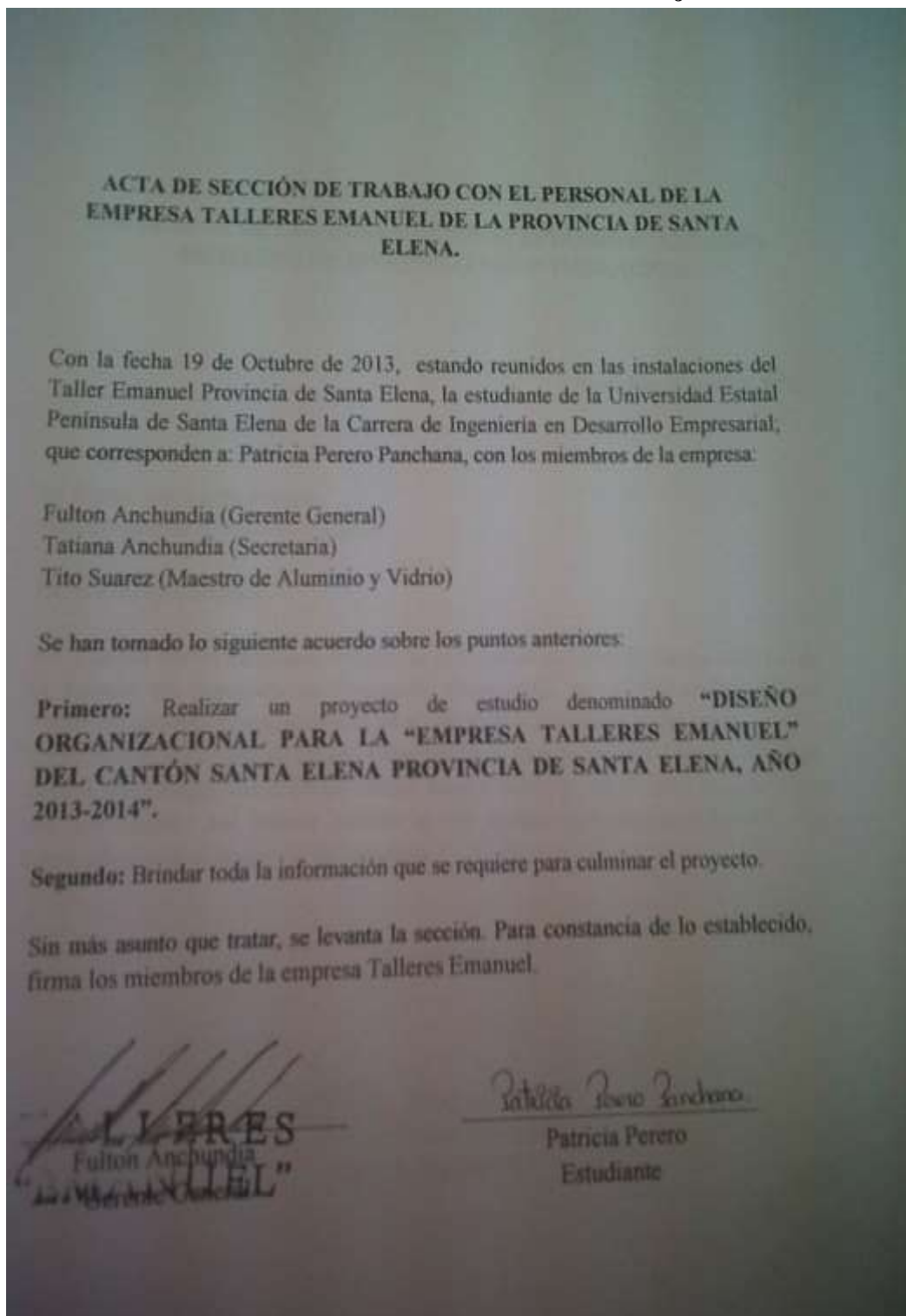
CUADRO N° 19: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	TEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES
“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA “EMPRESA TALLERES EMANUEL” DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”	¿Qué incidencia tiene el diseño organizacional en la administración efectiva de la Empresa TALLERES EMANUEL del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2013?	Incidencia del diseño organizacional en la administración efectiva de la empresa TALLERES EMANUEL. Elaboración de un Diseño Organizacional para la empresa TALLERES EMANUEL, del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2013.	Evaluar las influencias del diseño organizacional en la administración efectiva mediante un diagnostico organizacional con el enfoque participativo para la elaboración de un diseño organizacional a la empresa Talleres Emanuel.	La elaboración de una diseño organizacional adecuado fortalecerá la administración efectiva de la Empresa TALLERES EMANUEL del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.	El Diseño Organizacional. (Variable Dependiente) La Administración Efectiva de la Empresa TALLERES EMANUEL. (Variable Independiente)

Fuente: Empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

ANEXOS N° 2: Acta de sección de trabajo

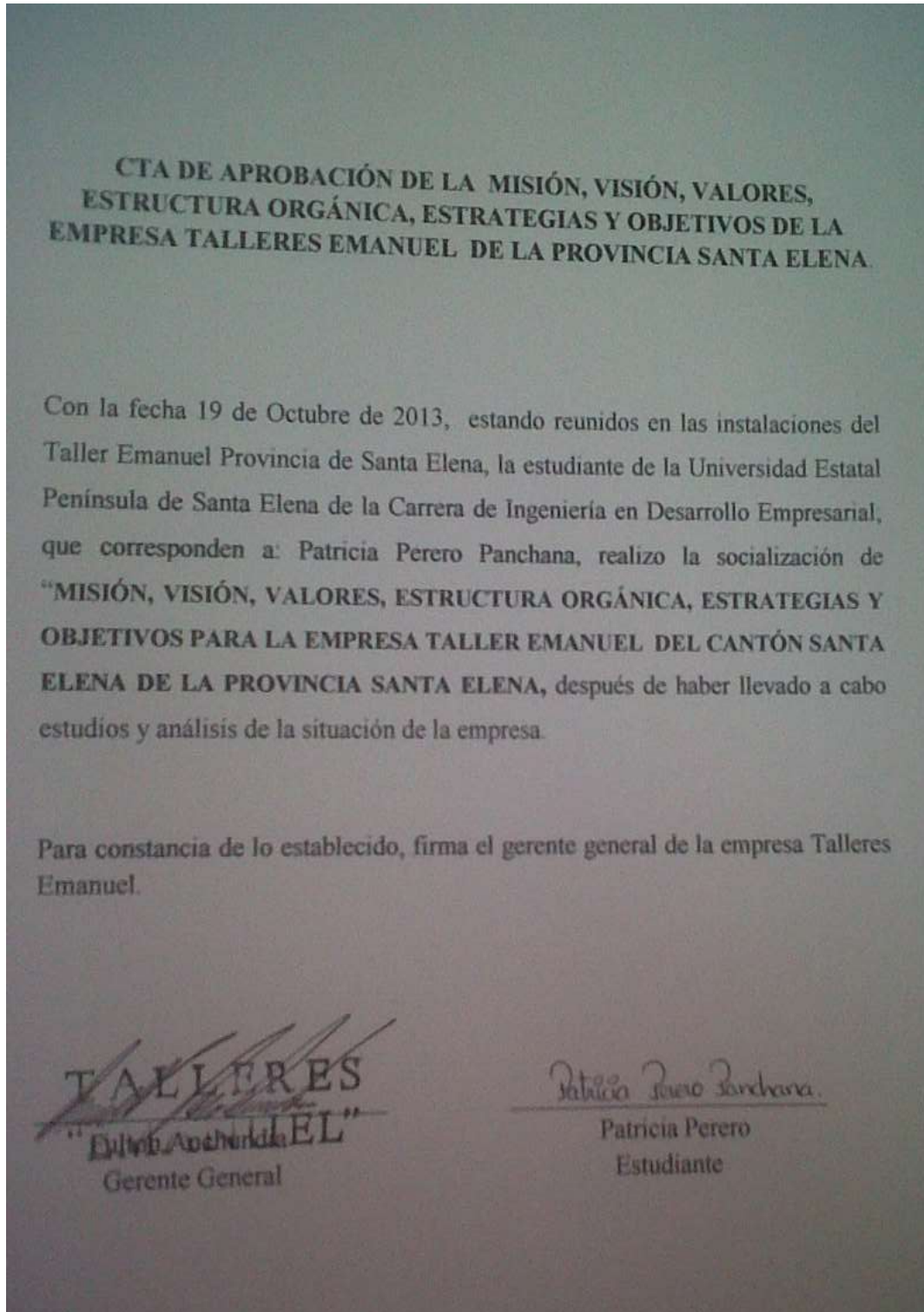
FOTO N° 1: Acta de sección de trabajo



Lugar: Empresa Talleres Emanuel
Tomada por: Patricia Perero Panchana

ANEXOS N° 3: Acta de aprobación

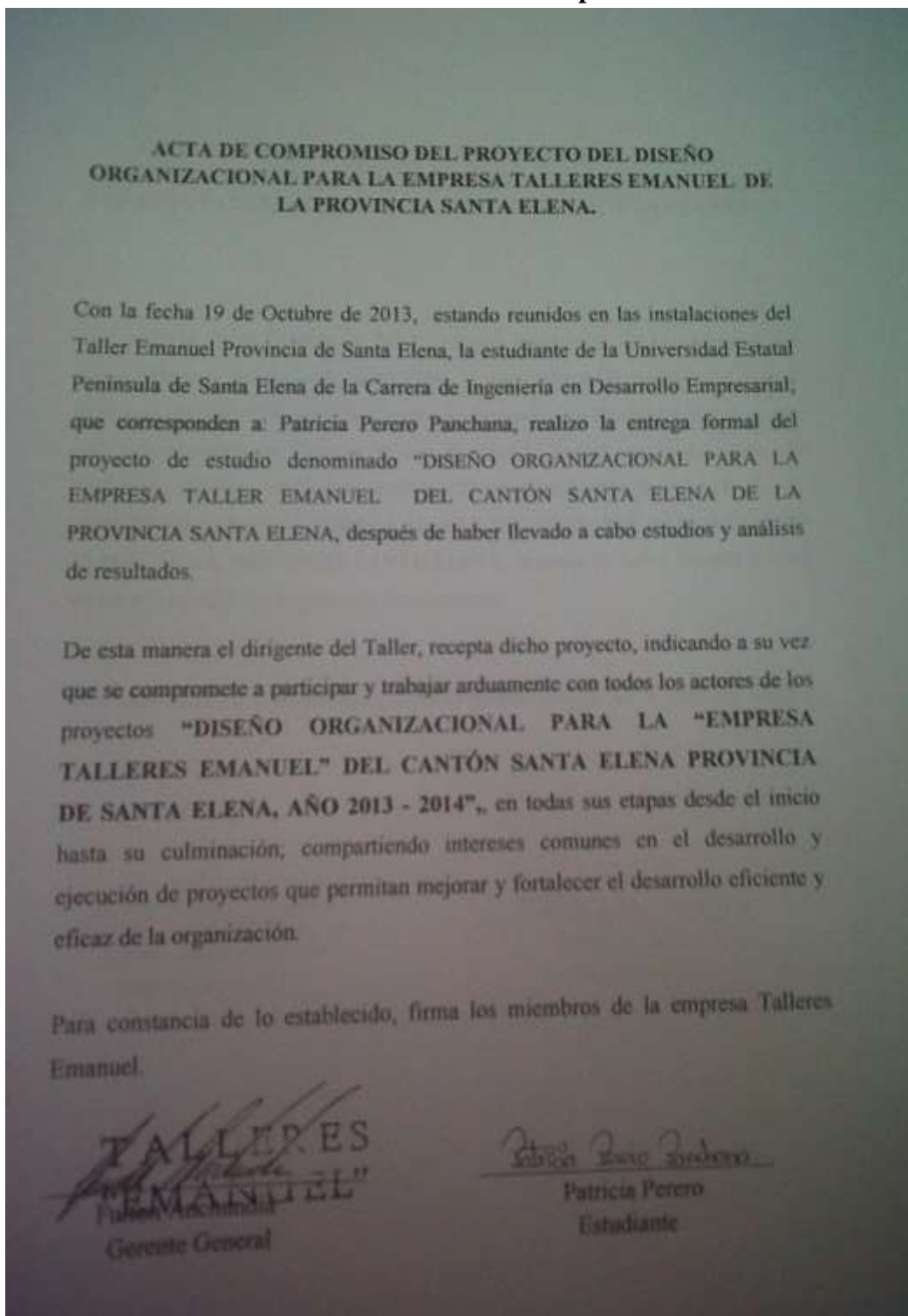
FOTO N° 2: Acta de aprobación



Lugar: Empresa Talleres Emanuel
Tomada por: Patricia Perero Panchana

ANEXOS N° 4: Acta de compromiso

FOTO N° 3: Acta de compromiso



Lugar: Empresa Talleres Emanuel
Tomada por: Patricia Perero Panchana

ANEXOS N° 5: Entrevista a los principales directivo



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DESARROLLÓ EMPRESARIAL**

Entrevista

1. ¿Usted se siente comprometido con la empresa?
2. ¿Realizan motivación para el personal de la empresa Talleres Emanuel?
3. ¿Está de acuerdo que exista un cambio o reto dentro de la organización?
4. ¿Trabaja en un clima adecuado?
5. ¿Cómo es la comunicación entre los trabajadores?
6. ¿Cómo ve el desempeño del personal?
7. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades de la empresa Talleres Emanuel?
8. ¿Está de acuerdo que se implemente un diseño organizacional en la empresa Talleres Emanuel?
9. ¿Qué sugerencia podría usted sugerir para que el Diseño organizacional se ejecute adecuadamente en la empresa Talleres Emanuel?
10. ¿Cree que mejorar la administración de la empresa Talleres Emanuel con la implementación del Diseño Organizacional?

ANEXOS N° 6: Entrevista a los trabajadores de la empresa Talleres Emanuel



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DESARROLLÓ EMPRESARIAL**

Encuesta

Buenos días/tardes, estoy realizando una encuesta para la realización del trabajo de tesis: diseño organizacional, con la finalidad de asegurar el buen funcionamiento de la misma. Le agradeceremos brindarnos un minuto de su tiempo y responder las siguientes preguntas:

1.- ¿Qué cargo desempeña usted en la empresa?

- Gerente
- Secretaria
- Soldador
- Cortador
- Otro

2.- ¿Usted cree que tiene claro conocimiento de sus funciones?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

3.- ¿Cree usted que está capacitado para realizar debidamente las actividades laborales?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

4.- ¿Recibe usted motivación alguna para desempeñar mejor sus actividades?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

5.- ¿Está usted de gusto con el trabajo que desempeña?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

6.- ¿Cree usted que debería contar con dirección estratégica tales como misión, visión, objetivos, políticas y valores institucionales?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

7.- ¿Sabe usted si la empresa Talleres Emanuel cuenta con un organigrama?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

8.- ¿Cree usted que la división de trabajo optimizara esfuerzo para desarrollar las tareas y responsabilidades que desempeña en su puesto de trabajo?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

9.- ¿Considera usted que la empresa cuente con documentos formales y manuales organizacionales?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

10.- ¿Está de acuerdo que existan una distribución de los puestos de trabajo en la empresa porque?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

11.- ¿Está de acuerdo que se implemente un diseño organizacional o estructura organizacional en la empresa Talleres Emanuel?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

12.- ¿Considera que con la elaboración del diseño organizacional ayudaría a delimitar y mejorar el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

ANEXOS N° 7: Encuesta de a los clientes de la empresa Talleres Emanuel



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DESARROLLÓ EMPRESARIAL**

Encuesta

Buenos días/tardes, estoy realizando una encuesta para la realización del trabajo de tesis: diseño organizacional para la empresa Talleres Emanuel con la finalidad de asegurar el buen funcionamiento de la misma. Le agradeceremos brindarnos un minuto de su tiempo y responder las siguientes preguntas:

1.- ¿Necesita adquirir productos de aluminio y vidrio?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

2.- ¿Que productos de aluminio y vidrio adquiriría?

- Ventanas
- Puertas
- Vitrinas
- División de interiores
- Otros

3.- ¿En qué lugar adquiere productos de aluminio y vidrio?

- Talleres Emanuel
- El colorado
- Estavil
- Taller J.V
- Otro

4.- ¿Los productos que requiere deben ser?

- De Calidad
- Diseño
- Marca
- Imagen de producto
- Otro

5.- ¿La decisión de compra, usted la toma en función de?

- Calidad
- Precio
- Diseño
- Atención
- Promoción
- Otro

6.- ¿Usted estaría dispuesto a pagar un poco más de dinero por el producto de aluminio y vidrio si se le ofrece mejor durabilidad y entrega a tiempo?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

7.- ¿La amabilidad del vendedor influye en su compra?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

8.- ¿La atención proporcionada a los clientes deben ser?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

9.- ¿Cree usted que la empresa de aluminio y vidrio deben tener documentos formales y manuales organizacionales?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

10.- ¿Cree usted que las empresas deberían contar con dirección estratégica tales como misión, visión, objetivos, políticas y valores institucionales?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

11.- ¿Está de acuerdo que la empresa de aluminio y vidrio se fortalezcan institucionalmente con un direccionamiento estratégico que permita sus actividades?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

12.- ¿Considera que la implementación de un diseño organizacional o estructura organizacional en las empresas de aluminio y vidrio ayudara a delimitar y mejorar el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

ANEXOS N° 8: Plan de acción

CUADRO N° 20: Plan de acción

Problema Principal			
Qué influencia tiene la estructura organizacional en la administración efectiva de la empresa Talleres Emanuel			
Fin del Proyecto		Indicador	
Establecer un Diseño Organizacional, mediante el enfoque clásico y participativo con el huso adecuado de los recursos, para la gestión administrativa de la empresa Talleres Emanuel		Guía de entrevista Cuestionario	
Propósito del Proyecto		Indicador	
Mejorar el desempeño administrativo, de la empresa Talleres Emanuel, fortaleciendo el rendimiento del Talento Humano considerando la implementación y mantenimiento del Diseño Organizacional.		Gerente General Personal de la empresa	
Objetivos	Estrategias	Actividades	Presupuesto
Implementar una Dirección Estratégica para que el personal tenga mayor pertenencia así la empresa Talleres Emanuel.	Ambiente adecuado en la empresa Talleres Emanuel	1. Realizar un análisis situacional 2. Definir misión, visión, objetivos y estrategias	\$ 150.00
Realizar una estructura orgánica funcional para la empresa Talleres Emanuel para que el persona tenga conocimiento de sus funciones.	Estructura de cargos de los trabajadores de la empresa Talleres Emanuel	1. Definir funciones y responsabilidades 2. Distribuir y dividir departamentos	\$ 180.00
Efectuar capacitaciones para que al personal de la empresa Talleres Emanuel este motivado.	Capacitación a los empleados de la empresa Talleres Emanuel	1. Contratar al capacitador 2. Arrendar lugar para la capacitación	\$ 400.00
Implementar una software en la empresa Talleres Emanuel para que la que este constantemente actualizado.	Obtener un software	1. Contratar especialista 2. Mantener actualizado la empresa	\$ 150.00

Fuente: Empresa Talleres Emanuel
Elaborado por: Patricia Perero Panchana

ANEXOS N° 9: Fotos
FOTO N° 4: Exteriores de la empresa Talleres Emanuel



Lugar: Exteriores de la empresa
Tomada por: Patricia Perero Panchana

FOTO N° 5: Oficinas de la empresa Talleres Emanuel



Lugar: Oficina de la empresa
Tomada por: Patricia Perero Panchana

FOTO N° 6: Área de cerrajería



Lugar: Área de cerrajería
Tomada por: Patricia Perero Panchana

FOTO N° 7: Área cortado



Lugar: Área de cortadora
Tomada por: Patricia Perero Panchana

FOTO N° 8: Área de soldadura



Lugar: Área de soldadura
Tomada por: Patricia Perero Panchana

FOTO N° 9: Exteriores de Talleres Emanuel



Lugar: Exteriores de la empresa
Tomada por: Patricia Perero Panchana

FOTO 1: Área de aluminio y vidrio



Lugar: Exteriores del área aluminio y vidrio
Tomada por: Patricia Perero Panchana

FOTO 2: Entrada al área de cerrajería



Lugar: Entrada a cerrajería
Tomada por: Patricia Perero Panchana

CARTA AVAL

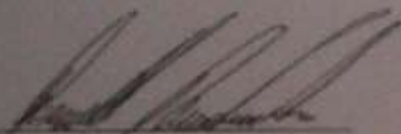
Santa Elena, octubre 2012

Sr. Fulton Anchundia Pacheco
Gerente General de Talleres Emanuel

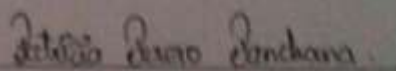
De mis consideraciones

Yo, Patricia Perero Panchana, estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, solicito a usted, de manera respetuosa lo siguiente.

Se me autorice Plantear un Diseño Organizacional para la empresa Talleres Emanuel, la cual usted dirige, con el fin de obtener buenos resultados en el direccionamiento de sus actividades. Así mismo solicito se me facilite información referente a su empresa para el desarrollo del proyecto.



Sr. Fulton Anchundia Pacheco
GERENTE GENERAL



Srta. Patricia Perero Panchana
ESTUDIANTE

TALLERES
"EMANUEL"

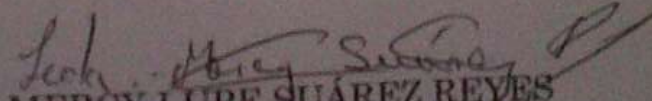
CERTIFICADO

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del Trabajo de Titulación de la señorita PATRICIA MIRELLA PERERO PANCHANA, con cédula de ciudadanía n° 0927085027, cuyo tema de tesis es "DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA "EMPRESA TALLERES EMANUEL" DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013"

Es todo cuanto puedo certificar con respecto a la revisión del trabajo de tesis, por lo que el interesado puede darle el uso que estime conveniente al presente documento.

La Libertad, Noviembre de 2013

Atentamente,


MERCY LUPE SUÁREZ REYES
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
N° DE REGISTRO 1006-03-457765