



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA  
ALARMOVIL S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA, AÑO 2015”.**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA: MIREYA ROCÍO DE LA ROSA MIELES**

**TUTOR: LIC. EDUARDO PICO GUTIERREZ, MDE.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2015**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA  
ALARMOVIL S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA, AÑO 2015”.**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA: MIREYA ROCÍO DE LA ROSA MIELES**

**TUTOR: LIC. EDUARDO PICO GUTIERREZ, MDE**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2015**

Santa Elena, 13de Febrero del 2015

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de Tutor del trabajo de investigación. “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA ALARMOVIL S.A., CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”, elaborado por la Srta. Mireya Rocío De la Rosa Mieles, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

---

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MDE  
TUTOR

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de Titulación o Graduación “Diseño Organizacional para la Compañía ALARMOVIL. S.A., Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2015”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que consta en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

**La Libertad, Febrero del 2015.**

**Atentamente**

---

**MIREYA ROCÍO DE LA ROSA MIELES**

**C.C. 091996126-8**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de Tesis a nuestro creador, Dios que ha sido misericordioso en todo momento al darme su amor y su valor espiritual a mi vida. A mis padres, hermanos, amigos y mis queridos Docentes porque siempre me han dado las fuerzas y apoyo incondicional para seguir adelante con mis ideales y sueños, también a mi hijo por ser mi motor y la paciencia que me ha brindado todo el tiempo de estudio, todos juntos han sido un pilar fundamental en mi camino y que siempre formaran parte del éxito que tenga en mi futuro personal.

**Mireya**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme permitido conocerlo y darme la oportunidad de entregar mi vida a su hijo Jesús, a mis padres que con tanta paciencia y amor me dieron motivación de seguir adelante a realizar mis sueños, mi hijo de la misma manera con amor darle el ejemplo, a mi querida Universidad que me acogió en sus aulas para formarme profesionalmente, a mis compañeros que también de una u otra manera dieron su granito de arena, a mis docentes que con paciencia impartieron sus conocimientos para con nosotros, todos juntos un agradecimiento profundo por lograr unos de mis sueños más anhelado en convertirme en una profesional.

**Mireya**

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSC.  
**DECANA DE LA FACULTAD  
C.C. ADMINISTRATIVA**

---

Ing. Linda Núñez Guale, MSC.  
**DIRECTOR DE ESCUELA  
DE ADMINISTRACIÓN**

---

Econ. Karina Bricio Samaniego, MIM  
**PROFESOR DEL ÁREA**

---

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MDE.  
**TUTOR**

---

Abg. Joe Espinoza Ayala, MSC  
**SECRETARIO GENERAL**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACION  
CARRERA DE ADMINSTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA  
ALARMOVIL S.A., CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE  
SANTA ELENA, AÑO 2015”**

**Autora:** Mireya Rocío De la Rosa Mieles  
**Tutor:** Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MDE

**RESUMEN EJECUTIVO**

En la presente investigación se desarrollará un modelo de Diseño Organizacional con el objetivo de mejorar los procesos administrativos, que tiene la empresa ALARMOVIL S.A., localizada en el Cantón La Libertad cuya actividad comercial es la de brindar seguridad tanto física y electrónica a la comunidad donde está constituida, para la implementación de esta herramienta es necesario consultar con las personas pertinentes, pues guardan información de carácter cuantitativo y cualitativo, que contribuyen con el rendimiento de la empresa, ayuda a tener mayor participación en el mercado. Mediante la implementación de esta herramienta de gestión empresarial, la empresa podrá alcanzar las metas propuesta desde el inicio, por ende es necesario realizar una investigación en la que estén incluidos las personas que ayuden a recolectar información necesaria y aplicar las estrategias y tácticas correspondientes utilizando su ventaja competitiva explotando sus fortalezas y aprovechando las oportunidades que se encuentran en el mercado. El modelo que se aplicó para la empresa ALARMOVIL S.A., es el diseñado por Richard Daft, dado a que se acerca a lo que necesita actualmente la empresa, basado en este modelo se detallaron actividades y acciones correspondientes a mejorar la gestión administrativa de la organización, en él también se detallan el debido presupuesto que conlleva el implementar dichas estrategias, así como también sistemas de control que permitan tener un seguimiento de cada uno de los empleados y que cumplan con sus funciones y responsabilidades. Desde los altos Rangos hasta los subordinados es relevante que estén preparados para nuevos cambios que se podría presentar una vez que se inserte a la Empresa Alarmovil. S.A. este innovador modelo que será de mucha fortaleza y de ayuda tangible, considerando los parámetros que se conllevan y que a la vez las podrían tener en un futuro un alto contenido competitivo, evolución y perspectiva empresarial.



## ÍNDICE GENERAL

	PÁG.
PORTADA .....	i
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	<b>ii</b>
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
TRIBUNAL DE GRADO .....	vi
RESUMEN EJECUTIVO .....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
TEMA .....	2
EL PROBLEMA .....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
EVALUACIÓN DEL PROBLEMA .....	9
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	11
JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	12
JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	13
OBJETIVOS .....	14
OBJETIVO GENERAL .....	14

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN.....	15
HIPÓTESIS.....	15
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	15
CAPÍTULO I.....	18
1. MARCO TEÓRICO.....	18
1.1 ANTECEDENTES.....	18
1.2.1 Definiciones de Diseño Organizacional.....	19
1.2.2 Importancia de Diseño Organizacional.....	20
1.2.3 Características del Diseño Organizacional.....	21
1.2.4 Ventajas de Diseño Organizacional.....	22
1.2.5 Modelo de Diseño Organizacional.....	23
1.2.6 Componentes del Diseño Organizacional.....	24
1.2.6.1 Análisis Situacional.....	24
1.2.6.1.1 Análisis Interno.....	24
1.2.6.1.2 Análisis Externo.....	25
1.2.6.1.3 Matriz FODA.....	25
1.2.6.1.4 Análisis Competitivo.....	26
1.2.6.2 Dirección Estratégica.....	27
1.2.6.2.1 Misión-Visión.....	27
1.2.6.2.2 Objetivos.....	28
1.2.6.2.3 Valores.....	28
1.2.6.2.4 Estrategias.....	29
1.2.6.2.5 Cursos de Acción.....	29
1.2.6.3 Gestión de las Necesidades.....	30

1.2.6.3.1	Productos .....	30
1.2.6.3.2	Clientes y Proveedores .....	31
1.2.6.3.3	Satisfacción de las Necesidades .....	31
1.2.6.4	Proyección del Diseño Organizacional .....	32
1.2.6.4.1	Forma Estructural.....	32
1.2.6.4.2	Orgánico Funcional.....	32
1.2.6.4.3	Política de R.R.H.H.....	33
1.2.6.4.4	Sistemas de Información .....	33
1.2.6.4.5	Cuadro de Mando Integral.....	34
1.2.6.4.6	Vínculos Interorganizacionales.....	35
1.2.6.5	Resultados Esperados.....	36
1.2.6.5.1	Eficiencia y Eficacia.....	36
1.2.6.5.2	Evaluación .....	36
1.3.1	Aspectos Constitutivos.....	37
1.3.1.1	Constitución.....	37
1.3.1.2	Permisos.....	37
1.3.1.3	Normativas.....	38
1.3.2.3	Recursos Económicos.....	40
1.3.2.4	Recursos Tecnológicos.....	40
1.3.3	Proceso Administrativo.....	41
1.3.3.1	Planeación.....	41
1.3.3.2	Organización.....	41
1.3.3.3	Dirección.....	42
1.3.3.4	Control.....	42
1.3.4	Servicios.....	43

1.3.4.1	Sistema GPS .....	43
1.3.4.2	Sistema GPRS y GSM.....	43
1.3.4.3	Sistema Satelital de Vigilancia .....	43
1.3.4.4	Equipo de Monitoreo.....	43
1.3.5	Financiamiento .....	44
1.3.5.1	Autogestión.....	44
1.3.5.2	Presupuesto .....	44
1.3.5.3	Plan de Acción .....	45
1.4.1	Plan Nacional del Buen Vivir 2013 .....	46
1.4.2	Ley de Compañías .....	46
1.4.3	Ley de Vigilancia y Seguridad Privada .....	47
CAPÍTULO II.....		48
2	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
2.3.1	Por el Propósito .....	50
2.3.2	Por el Nivel de Estudio .....	50
2.3.3	Por el Lugar .....	51
2.4.1	Método Inductivo .....	52
2.4.2	Método Analítico .....	52
2.5.1	Entrevista.....	53
2.6.1	Guión de Entrevista .....	54
2.6.2	Cuestionario.....	54
2.7.1	Población.....	55
2.8.1	Procedimiento.....	58
2.8.2	Procesamiento.....	58
CAPÍTULO III .....		59

3	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	59
3.1	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA ALARMOVIL S.A. ....	60
3.2	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA ALARMOVIL S.A. ....	65
3.3	CONCLUSIONES .....	75
3.4	RECOMENDACIONES .....	76
	CAPÍTULO IV .....	77
4.	DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA ALARMOVIL S.A. DEL CANTÓN LA LIBERTAD.....	77
4.1	Introducción.....	77
4.2	Datos de Identificación de la Empresa .....	78
4.3	Justificación de la Propuesta.....	79
4.4	Modelo de Diseño Organizacional para ALARMOVIL S.A. ....	80
4.5.1	Análisis Organizacional.....	81
4.5.1.1	Análisis Interno .....	81
4.5.1.2	Análisis Externo .....	81
4.5.1.3	Análisis FODA.....	82
4.5.1.4	Matriz FODA .....	83
4.5.1.5	Análisis de Porter .....	84
4.5.2	Dimensión Estratégica.....	86
4.5.2.1	Misión.....	86
4.5.2.2	Visión .....	86
4.5.2.4	Objetivos.....	87
4.5.2.4.1	Objetivo General .....	87
4.5.2.4.2	Objetivo Específicos.....	87

4.5.2.5 Estrategias y Cursos de Acción.....	88
4.5.3 Proyección de Diseño Organizacional .....	90
4.5.3.1 Forma Estructural.....	90
4.5.3.3 Políticas de Recursos Humanos .....	98
4.5.3.4 Sistema de Información .....	99
4.5.3.5 Cuadro de Mando Integral.....	100
4.5.3.7 Sistemas de Control.....	102
4.5.4 Resultados Esperados .....	103
4.5.4.2 Eficacia .....	104
4.5.4.3 Evaluación .....	105
4.5.4.4 Recursos.....	106
4.5.4.4.1 Humanos .....	106
4.5.4.4.2 Materiales.....	106
4.5.4.4.3 Económicos.....	107
4.5.4.4.4 Tecnológicos .....	107
4.5.5 Productos y Servicios .....	108
4.5.5.1. Sistema GPS-GPRS-GSM-SATELITAL DE VIGILANCIA .....	108
4.5.5.2. Equipo de Monitoreo.....	110
4.5.5.3. Seguridad Física .....	112
4.6 Financiamiento.....	114
4.6.1 Autogestión.....	114
4.6.2 Presupuesto .....	114
4.6.2.2. Presupuesto de Promoción.....	115
4.6.2.4. Presupuesto de Materiales .....	116
4.7 Plan de Acción .....	117

CONCLUSIONES .....	119
RECOMENDACIONES .....	120
Bibliografía.....	121

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: Operacionalización de las Variables. ....	16
CUADRO N°2: - Población .....	55
CUADRO N° 3.- Análisis FODA.....	82
CUADRO N°4 .- Matriz FODA.....	83
CUADRO N° 5: Sistema.....	109
CUADRO N° 6: Equipo de Monitoreo .....	110
CUADRO N° 7 : Seguridad Física .....	112



**ÍNDICE DE TABLAS**

TABLA N° 1 : Frecuencia de Visita.....	65
TABLA N° 2 : Productos.....	66
TABLA N° 3 : Atención al Cliente .....	67
TABLA N° 4 : Precio .....	68
TABLA N° 5 : Medios de Comunicación.....	69
TABLA N° 6 : Productos de Calidad .....	70
TABLA N° 7 : Implementar Servicios .....	71
TABLA N° 8 : Imagen Corporativa .....	72
TABLA N° 9 : Ambiente Laboral .....	73
TABLA N° 10 : Diseño Organizacional .....	74
TABLA N° 11: Capacitación .....	115
TABLA N° 12: Motivación e Incentivos.....	115
TABLA N° 13: Promoción .....	115
TABLA N° 14: Tecnología.....	116
TABLA N° 15: Material .....	116
TABLA N° 16: Presupuesto Total.....	116

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Modelo Diseño Funcional U .....	23
GRÁFICO N° 2.- Niveles de Producto.....	30
GRÁFICO N° 3.- Factores del Cuadro de Mando Integral.....	34
GRÁFICO N° 4: Frecuencia de Visita.....	65
GRÁFICO N° 5: Productos.....	66
GRÁFICO N° 6: Atención al Cliente .....	67
GRÁFICO N° 7: Precio .....	68
GRÁFICO N° 8: Medios de Comunicación.....	69
GRÁFICO N° 9: Productos de Calidad .....	70
GRÁFICO N° 10: Implementar Productos .....	71
GRÁFICO N° 11: Imagen Corporativa .....	72
GRÁFICO N° 12: Ambiente Laboral .....	73
GRÁFICO N° 13: Diseño Organizacional.....	74
GRÁFICO N°14 .- Modelo de Diseño.....	80
GRÁFICO N°15.- Organigrama.....	90
GRÁFICO N°16: Sistemas.....	108

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1: Formato de Entrevista en Profundidad .....	124
ANEXO N° 2.- Formato de Encuesta.....	125
ANEXO N° 3: Reloj Biométrico .....	127
ANEXO N° 4: Sistema Contable.....	127
ANEXO N° 5: Base de Datos Clientes .....	128
ANEXO N° 6: Registro del Personal.....	128

## INTRODUCCIÓN

ALARMOVIL S.A., es una de las principales empresas que brinda seguridad a la ciudadanía en general, proporcionándole servicios de seguridad física y electrónica, con excelente servicio a los clientes, está localizada en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena, la misma pretende mejorar los procesos administrativos mediante la implementación de un Diseño Organizacional.

En el presente estudio se detalla cada una de las actividades que se llevaron a cabo para encontrar la solución ante esta problemática que enfrenta la empresa, a continuación se detallan cada uno de ellos referente a los capítulos que se emplearon.

Capítulo I: en este capítulo se detallan las variables que se utilizaron para el desarrollo de la presente investigación, tanto la variable independiente con sus respectivos componentes y variable dependiente con sus respectivos componentes así como también el Marco Legal.

Capítulo II: respecto a este capítulo se encuentra la metodología de la investigación, es decir que tipos de investigación se utilizaran tanto carácter cualitativo como cuantitativo, con sus respectivos instrumentos de recolección de datos de fuente primaria, de la misma manera se conocerá la población a la cual está destinada la investigación, y se establecerá la muestra equivalente a la población seleccionada.

Capítulo III: en el capítulo III, se analiza los resultados de la información de la investigación realizada a la muestra seleccionada, tanto de la entrevista en profundidad y la encuesta.

Capítulo IV: este capítulo corresponde a la propuesta donde se aplica el modelo respecto a la empresa ALARMOVIL S.A., mejorando su proceso administrativo con el nuevo diseño organizacional.

## **MARCO CONTEXTUAL**

### **TEMA**

“INCIDENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA ALARMOVIL S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”.

### **EL PROBLEMA.**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los rápidos cambios que se ocasionan en la actual sociedad y en satisfacer las diferentes necesidades de la población, imponen el reto a las diferentes entidades privadas que prestan una serie de servicios, a ser cada vez mejores en cuanto al manejo de sus recursos y a las diferentes gestiones administrativas que cada una de ellas realiza, considerando los respectivos parámetros de eficiencia, productividad y competitividad, en búsqueda de una mejora continua y beneficio general no solo para la comunidad, sino también para el medio que nos rodea.

En este caso se pretende establecer la relevancia del fortalecimiento institucional para brindar un servicio de calidad como es el caso de productos de seguridad privada, sistemas GPS, GPRS, GSM, sistema satelital de vigilancia, equipos de monitoreo para vigilancia en campo abierto y circuito cerrado, buscando determinar el modelo administrativo adecuado para mejorar estas actividades económicas. Por lo tanto se puede establecer que las diferentes empresas que se encargan de la venta de estos artículos, deben estar sujetas a las diferentes necesidades de la población, así como también a las diferentes normativas reglamentarias, resultando indispensable una adecuada planificación y estructura administrativa que garantice la satisfacción de cada uno de los usuarios y sobre todo cumplir con sus expectativas para garantizar su permanencia en el mercado.

Actualmente las organizaciones necesitan capacitarse e innovarse, ir delineando visiones, estrategias y diseños que les permitan sobrevivir en competencia, adoptar cambios que le ofrezcan una mejor alternativa tecnológica, recursos humanos con elevada autoestima y que aporten innovación a la organización, a través de diseños que generen liderazgo que den origen a la evolución mediante nuevos conocimientos administrativos sobre el diseño de estrategias, que conlleven hacia una nueva administración del cambio.

Daft R. (2007), manifiesta: Las organizaciones tienen que aprender a cruzar las fronteras del tiempo, la cultura y la geografía con el fin de sobrevivir. Compañías grandes y pequeñas están en busca de las estructuras y procesos idóneos que les puedan ayudar a cosechar los frutos de las ventajas que ofrece la interdependencia global y a minimizar las desventajas. (Pág. # 8).

Las microempresas asentadas en la Provincia de Santa Elena han sido indispensables para el desarrollo productivo, comercial y social de la Península; lo que ha significado para ellos una ardua tarea la de impulsar y promover el producto del sector y del país considerando que la Provincia es una región eminentemente turística y comercial.

Por lo tanto es indispensable que este tipo de organizaciones por pequeñas que sean, posean un adecuado diseño organizacional para aprovechar al máximo los recursos de la empresa, ya que es un mecanismo proyectado para ayudar a lograr las metas de la misma; ubicando competencias que construyan conocimiento y mejoren la cultura organizacional a través del desarrollo de modelos que se encuentren sustentados en la visión, la misión, los objetivos, los valores, las estrategias, los programas y los proyectos que señalen su ruta estratégica empresarial, a fin de buscar continuamente mejorar para posesionarse en la mente de los consumidores, contando con el personal adecuado y las herramientas administrativas correctas todo esto con el fin de garantizar cada uno de los productos o servicios que se ofrecen.

De tal forma que la organización adoptará estrategias de gestión de acuerdo al contexto en el que se desarrolla y que a su vez atenderán la clara necesidad de aplicar e implementar modelos estructurales administrativos y organizacionales que van a contribuir a mejorar el rendimiento de la organización y su permanencia en un mercado cada día más competitivo.

En toda empresa sea esta grande, mediana o pequeña y de cualquier actividad que se esté generando ingresos para la misma, para lograr un excelente crecimiento económico periódicamente, hasta obtener optimización de los recursos es llevar una buena administración y control de todos los departamentos y con cada uno de los directivos tengan la responsabilidad pertinente.

La razón social de la empresa Alarmovil S.A., corresponde a la importación, comercialización, venta, instalación, construcción, diseño, supervisión, planificación, administración, reparación y mantenimiento de productos de seguridad privada, sistemas gps, gprs, gsm, sistema satelital de vigilancia, equipos de monitoreo para vigilancia en campo abierto y circuito cerrado, para personas naturales o jurídicas, la misma se constituyó en el año 2011, bajo la coordinación del su actual Gerente General

En la actualidad la empresa Alarmovil S.A. está conformado por el siguiente equipo de trabajo: Gerente General, secretaria, asistente del Gerente general, administrador y finalmente un contador, estas personas conforman el personal administrativo de la empresa.

En cuanto al personal operario este, está conformado por las siguientes personas, entre ellas son: tres operarios, tres técnicos, tres motorizados, las personas operarias revisan el producto, las personas que trabajan motorizadas tienen dos funciones específicas, funciones como: realizar las inspecciones y los cobros, y finalmente los 20 guardias de seguridad, estas personas conforman la empresa, ALARMOVIL S.A.

## **Situación Actual.**

Es importante para toda institución analizar su estructura, las funciones inherentes en general. Este estudio permitirá visualizar las funciones o tareas que se efectúan en la misma a fin de mejorarlas y proporcionar una administración eficaz y eficiente.

Para lograr implementar el diseño organizacional es fundamental el conocimiento actual de la empresa; es por esto que para la ejecución de esta temática se ha escogido a la compañía ALARMOVIL S.A; ya que actualmente no cuenta con una organización definida.

Sus actividades son realizadas de manera netamente empírica; además no existe un plan específico de trabajo, provocando que en muchas ocasiones exista confusión y descoordinación en el interior de la organización, produciendo un inadecuado clima organizacional que afecta el desempeño de los colaboradores, duplicidad de funciones y mala organización, causando inconvenientes internos y por ende pérdidas de tiempo y dinero que sufren daños irreparables a la empresa.

Hay que también reconsiderar que la compañía ALARMOVIL.S.A., no tiene su propia infraestructura o espacio laboral, la problemática está tomada de la mano con la inexistencia de un diseño organizacional.

Por ser una compañía creada hace más de 3 años y siendo nuevo en los manejos de estos productos de seguridad privada, sistemas GPS, GPRS, GSM, sistema satelital de vigilancia, equipos de monitoreo para vigilancia en campo abierto y circuito cerrado.

Es fundamentalmente importante tomar en consideración, implementar el diseño organizacional para la compañía ALARMOVIL S.A., que permita mejorar las funciones administrativas de la empresa y el desempeño del personal de trabajo.



## **Pronóstico.**

Un punto fundamental en la estructura institucional, consiste en el direccionamiento estratégico que se dé con sus colaboradores, ya que es un instrumento donde se establece la razón de ser de la organización, esto es encaminado al cumplimiento de objetivos organizacionales, constituyéndose así a un gran aporte a la economía de la provincia, generadora de empleo y fuentes de ingresos.

Además es necesario argumentar que también la imagen de las instalaciones de la compañía que se visualizan desde el exterior; se encuentran bastante deterioradas, de tal forma que los niveles de rentabilidad se han reducido considerablemente, siendo evidente la disminución de los ingresos, en comparación con años anteriores.

En lo referente al talento humano existen varios inconvenientes generados por deficiencias en comunicación; creando graves problemas en el desempeño de las funciones tanto de directivos como de sus colaboradores; además de que no han sabido identificarse con la organización, pues en varias ocasiones se ha detectado un sinnúmero de irregularidades no solo en el rendimiento del desempeño laboral, sino también en la parte ética.

En la aplicación de principios y valores que todo colaborador debe poseer en una determinada área o puesto de trabajo. Estas situaciones han sido generadas por cuanto la administración no ha aplicado los respectivos sistemas de control y evaluación de desempeño.

Como ya se había escrito con anterioridad también sobre compañía ALARMOVIL.S.A., no tiene su propia infraestructura o espacio laboral que le permita desempeñar un mejor control de las actividades que se realizan diariamente en la empresa.

## **Control del Pronóstico.**

Una vez planteado el problema de investigación, es necesario hacerlo concreto. Esto se logra con la formulación del problema que consiste en el planteamiento de una pregunta que debe ser clara y concreta, así como también la misma; debe formularse de acuerdo al marco espacial y temporal definiendo exactamente cuál es el problema que el investigador debe resolver mediante el conocimiento sistemático que se obtiene a partir de la observación.

Frente al problema por el que atraviesa la compañía ALARMOVIL S.A., podemos determinar que el Diseño Organizacional, es un instrumento que ayudará a la organización al desarrollo de sus actividades diarias, por lo que es indispensable establecer sus fortalezas y debilidades tanto internas como externas, para así crear la estructura adecuada a las necesidades de la compañía, las estrategias efectivas, el sistema de control, políticas de recursos humanos, diseñar el orgánico funcional, establecer la tecnología de información que debe utilizar, focalizar el cuadro de mando integral, describir los vínculos interior organizacionales, plasmar los resultados de efectividad que debe tener la empresa.

## **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

La delimitación del planteamiento del problema reside en establecer si el proyecto del investigador es factible en tiempo, espacio y recursos disponibles, por consiguiente se toma en consideración los siguientes aspectos.

**CAMPO:** Cantón La Libertad- Provincia de Santa Elena.

**ÁREA:** Diseño Organizacional Empresarial.

**ASPECTO:** Gestión Administrativa.

**TEMA:** “Incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa de la compañía ALARMOVIL S.A., cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015”

### **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿De qué manera incidirá la implementación de una estructura organizacional adecuada en la gestión administrativa de la compañía ALARMOVIL S.A., del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena?

### **SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.**

1. ¿Cuál es la necesidad de aplicar una estructura organizacional en la compañía ALARMOVIL S.A.?
2. ¿Qué elementos y factores se deben considerarse previa a la elaboración de una estructura organizacional que permitan establecer las bases fundamentales en esta compañía de servicios?
3. ¿Qué aspectos deberían considerarse en la organización, ejecución y control de un modelo estructura organizacional en la compañía ALARMOVIL S.A.?
4. ¿La gestión administrativa mejorará a través de la respectiva delegación de funciones y responsabilidades establecidas mediante una Estructura Organizacional adecuada?
5. ¿Cuál es el grado de habilidad en el manejo de actividades, procedimientos, estrategias y conocimiento administrativo que poseen el personal operativo de la compañía ALARMOVIL S.A., para mejorar la gestión administrativa?

## **EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.**

Para poder realizar la respectiva evaluación del problema, es necesario conocer aspectos que influirán en el desarrollo de la presente propuesta, a continuación se detallan las siguientes variables:

**Claro:** El estado de desarrollo actual de la compañía ALARMOVILS.A., hace necesario un planteamiento de soluciones que promuevan el desarrollo dentro de una perspectiva de generar nuevas oportunidades de cambios que sirvan como un nuevo reto para la misma.

**Evidente:** La compañía ALARMOVILS.A., en la actualidad padece de serios problemas que hacen indispensable la implantación de un Diseño Organizacional, que permita orientar el proceso de cambio y su conducción.

**Concreto:** La compañía ALARMOVILS.A. se encuentra ubicada en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, contando con 5 socios que laboran en este campo, dedicándose a las labores cotidianas en el que se desenvuelve la misma, como es la comercialización e instalación de sistemas de alarmas.

**Relevante:** Podemos destacar que la compañía ALARMOVILS.A., aporta con fuentes de trabajo de forma directa e indirecta, permitiendo que este sector económico obtenga un desarrollo social y económico.

**Factible:** Al implantar un modelo de Diseño Organizacional, aumentaría la efectividad en operaciones y actividades que se realizan dentro de la empresa, cumpliendo así con las expectativas que se requieren.

**Variable:** El Diseño Organizacional en la compañía ALARMOVIL S.A., va a servir como un método a aplicar en los sistemas de control y evaluación de desempeño con las personas que forman parte de esta sociedad.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

Mediante los conceptos teóricos de los diferentes aspectos o factores que inciden en los procesos administrativos de las organizaciones y que a la vez conllevan a implementar una adecuada estructura organizacional de modo que las actividades a realizarse en cada una de las áreas de la misma, se efectúen de forma organizada y coordinada con el único propósito de obtener un alto grado de eficacia y eficiencia en la empresa.

Es importante que todas las empresas independientemente a la actividad a la cual se dediquen, tenga en su poder un Diseño Organizacional, esta poderosa herramienta administrativa que permite mejorar las funciones que se realizan dentro de la empresa, agilizando las gestiones que permita alcanzar los objetivos propuesto por la empresa.

La empresa de seguridad ALARMOVIL S.A., se constituyó en el año 2011, con la finalidad de brindar seguridad a las empresas comerciales acentuadas en la localidad, ofreciéndoles bienestar y tranquilidad a sus clientes, pero en la actualidad existen otras empresas que se dedican a ofertar los mismos productos en el mercado, es por esta razón que la empresa ALARMOVIL S.A., desea aplicar e implementar instrumentos que le permitan ser competitiva en el segmento de mercado.

Es por razón que la empresa ALARMOVIL S.A., desea implementar un Diseño Organizacional con la finalidad de mejorar los procesos que se realizan dentro de la empresa, delegar funciones y actividades específicas, a cada uno de los miembros de la empresa, mediante la aplicación de este poderoso instrumento de administración se espera lograr una coordinación efectiva de todos los recursos, una estructura apropiada y dinámica, que generen cambios positivos en todos los componentes que integran la misma, logrando así alcanzar los objetivos organizacionales.

## **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.**

Según el autor (Michael A. Hitt, 2008) definen que la importancia del Diseño Organizacional es “Garantizar que los administradores que comprenda el diseño organizacional, sean hábiles en la administración de sus empresas, debido a que tendrán mayores oportunidades de crecimiento en su organización” (pág. 262).

Como indica el autor Michael Hitt, es importante que dentro de una organización se establezcan líneas, que permitan conocer las funciones que debe de representar cada uno del personal que labora dentro de la organización. Si las empresas tienen un Diseño Organizacional, que le permita guiar sus funciones, administrar sus tareas y asignarlas a sus empleados, para que el rendimiento dentro de la empresa sea óptimo, y que la empresa siga creciendo dentro del segmento de mercado.

Según, (Robbins, 2008), en su libro indica que “Diseño Organizacional, es un proceso que involucra decisiones sobre seis elementos claves: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización, descentralización y formalización” (pág. 235).

Es necesario que la empresa controle y describa cada una de las etapas por las cuales este debe contar, que va desde la especialización del trabajo, la misma consiste en delegar funciones a cada uno del personal que trabaja con ellos, luego establecer la departamentalización, es decir asignar las tareas en base a los departamentos con los que cuenta la empresa, la cadena de mando no es más que la línea de autoridad que se debe tener dentro de la organización, amplitud de control, llevar un control de los empleados que trabajan dentro de la compañía y finalmente la formalización se refiere al comportamiento de los empleados.

Es importante tomar en cuenta los diferentes conceptos de Diseño Organizacional, de varios autores, y poder seleccionar, el modelo que satisfaga las necesidades que tiene la compañía ALARMOVIL S.A.

## **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.**

Según el autor (Mendez Alvarez, 2008), define; “La justificación metodológica es la ciencia que estudia los métodos utilizados para encontrar soluciones óptimas a problemas teóricos o prácticos, con la finalidad de mejorar el sistema de una empresa”.(pág. 195).

Por lo tanto, mediante el diseño que se aplicará en esta investigación, se podrá analizar los factores negativos que afectan a la compañía ALARMOVIL S.A. o las falencias que existan en las diferentes áreas que se establecen en ella, como también se podrá evaluar el desempeño de los integrantes a través de las técnicas de recolección de datos tales como, la entrevista y la encuesta, así mismo mediante fuentes secundarias que ayuden y permitan conocer los errores que derivan el problema en la empresa y a la vez dar solución para el mejoramiento en el área administrativa.

De tal forma se obtendrá información sobre los antecedentes del problema, investigando sobre las causas de su aparición y su evolución, como también se analizará las variables y su interrelación con el problema, realizando análisis de contenidos, resúmenes y síntesis de todo el material que tiene la empresa para contribuir a la solución de la problemática.

La finalidad de la investigación que se va a realizar es con el único propósito de recolectar información de análisis cualitativo y cuantitativo, el análisis cualitativo es aquel que permite conocer las causas y efectos del problema de estudio, factores que afectan directamente a la empresa o en su defecto benefician de manera indirecta, mientras que la investigación cuantitativa, permitirá poder analizar los datos numéricos que se recolecten en la investigación, con la finalidad de dar un criterio profesional, para la solución del problema de investigación que tiene la empresa.

## **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.**

Según (Mendez Alvarez, 2008), define: la justificación práctica “son las razones que señalan que la investigación propuesta ayudará en la solución de problemas o en la toma de decisiones”, el interés del investigador para ampliar el conocimiento” (pág. 96).

Para la ejecución de dicha investigación, y para encontrar la solución a la problemática antes mencionada, se utilizará instrumentos de investigación que nos proporcionará datos de fuentes primarias, se empleará una Entrevista en Profundidad, a través de su instrumento que es la Guía de Preguntas, este instrumento se aplicará a los directivos de la compañía ALARMOVIL S. A. y al personal.

También se empleará la técnica de la Encuesta, a través de su instrumento que es el Cuestionario, este instrumento será aplicado a los clientes de la empresa con la finalidad de contribuir a la solución de la problemática antes mencionada.

Las técnicas de investigación que se aplicarán son las adecuadas, para solucionar el problema que enfrenta en la actualidad ALARMOVIL S.A., debido que se utilizará las metodologías adecuadas para esta investigación con el fin de fomentar la mejora continua en la empresa, consiguiendo además desmembrar todas las actividades que se realizan internamente, definiendo bien los puestos y áreas claves, para desarrollar las actividades de una manera eficiente y eficaz, detectando así las actividades críticas que afecten su ejecución, las mismas que posteriormente se las mejorarían mediante la aplicación de estas técnicas.

Es necesario interpretar bien la información que será recolectada en la respectiva investigación, con la finalidad que el investigador pueda tomar decisiones acertadas, para el crecimiento de la empresa y el bienestar del personal que labora dentro de ella.



## **OBJETIVOS.**

### **OBJETIVO GENERAL.**

Establecer la estructura organizacional adecuada mediante un estudio situacional de las operaciones que permitan la elaboración del Diseño Organizacional para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la compañía ALARMOVIL S.A., en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

1. Fundamentar teórica y conceptualmente los criterios del diseño organizacional, considerando los diferentes autores para la comprensión del objeto de estudio.
2. Elaborar un instrumento de investigación para el conocimiento de la situación actual de la empresa ALARMOVIL S.A., mediante el uso de herramientas que permita obtener el resultado requerido.
3. Recolectar los datos a través de las fuentes primarias y secundarias para el conocimiento de las variables que intervienen dentro del problema de investigación basado en los criterios de análisis cualitativo y cuantitativo.
4. Analizar los datos obtenidos en la investigación mediante la evaluación del objeto de estudio, para la elaboración de un modelo de diseño organizacional. que permita el mejoramiento de la administración de la empresa ALARMOVIL S.A.
5. Diseñar la propuesta de un modelo de diseño organizacional mediante la utilización de enfoques administrativos modernos que guíen y orienten el diseño de puestos y funciones en la empresa ALARMOVIL S.A.

## **HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN.**

### **HIPÓTESIS.**

La implementación de la estructura organizacional adecuada que permitirá mejorar la gestión administrativa de la compañía ALARMOVIL S.A., del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.**

Constituye la esquematización de las variables que constan en la hipótesis de la investigación, las mismas que representan un concepto de vital importancia dentro de un proyecto y que facilitan el ordenamiento del contenido científico.

Hernández R. (2007) las define como “una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse, se aplica a un grupo de personas u objetos, los cuales pueden adquirir diversos valores respecto a las variables”. Pág. 75.

### **Variables**

#### **Variable Independiente:**

- Estructura Organizacional

#### **Variable Dependiente:**

- Gestión Administrativa.

CUADRO N° 1: Operacionalización de las Variables.

Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumentos
“INCIDENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALARMOVIL S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”.	<p><b>Variable Independiente.</b></p> <p>Estructura Organizacional</p>	El diseño de la estructura debe realizarse en base al análisis organizacional, con el fin de fijar la dirección estratégica de la organización, mediante la gestión de las necesidades, que permitan obtener una proyección del diseño organizacional, para obtener los resultados esperados en un tiempo determinado.	<p>Análisis organizacional.</p> <p>Dirección estratégica.</p> <p>Gestión de las necesidades</p> <p>Proyección del Diseño Organizacional</p> <p>Resultados esperados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis Interno</li> <li>- Análisis Externo</li> <li>- Matriz FODA</li> <li>- Análisis Competitivo</li> <li>- Misión-Visión</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Valores</li> <li>- Estrategias</li> <li>- Cursos de acción</li> <li>- Productos o servicios y Proveedores</li> <li>- Satisfacción de las necesidades.</li> <li>- Forma estructural</li> <li>- Orgánico funcional</li> <li>- Política de RR.HH.</li> <li>- Sistemas de información</li> <li>- Cuadro de Mando Integral</li> <li>- Vínculos interorganizacionales</li> <li>- Sistemas de Control</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Evaluación</li> </ul>	<p>¿Cree usted que en la actualidad la empresa ALARMOVIL S.A., pone en práctica sus estatutos?</p> <p>¿Considera Ud. que los directivos se preocupan por llevar un ambiente interno adecuado haciendo respetar su reglamento interno?</p> <p>¿Está de acuerdo en que los socios trabajan en equipo, para alcanzar mejores resultados en sus actividades?</p> <p>¿Cree Ud. que existe una buena interrelación entre los miembros directos e indirectos de ALARMOVIL S.A.?</p> <p>¿Considera Ud. que las opiniones propuestas por los socios son consideradas en las tomas de decisiones de los directivos?</p> <p>¿Es adecuada para Ud. la comunicación entre directiva y socios dentro de empresa?</p> <p>¿Considera Ud. que la empresa ALARMOVIL S.A. trabaja en coordinación para alcanzar logros propuestos?</p> <p>¿Es necesaria la implementación de un diseño organizacional innovadores ALARMOVIL S.A., en el Cantón La Libertad, Provincia Santa Elena?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Guía de Entrevista</p>

Fuente: Libro de Hernández Sampiere, Metodología de la Investigación

Elaborado por: Mireya De La Rosa Mieles

Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumentos
<p>“INCIDENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALARMOVIL S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”.</p>	<p><b>Variable Dependiente.</b></p> <p>Gestión administrativa</p>	<p>Para obtener una gestión administrativa eficiente, se debe mantener una estructura jurídica adecuada, contando con el recurso humano capacitado, a quien se le asigne tareas, para la adecuada producción y comercialización de productos, logrando una integración de actividades que generen una ventaja competitiva</p>	Aspectos constitutivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución</li> <li>- Permisos</li> <li>- Normativas</li> </ul>	<p>¿Estima Ud. que la responsabilidad es uno de los factores importantes para que la empresa ALARMOVIL S.A. sea eficiente?</p>	<p>Encuestas</p> <p>Entrevistas</p>
			Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos</li> <li>- Materiales</li> <li>- Económicos</li> <li>- Tecnológicos</li> </ul>	<p>¿Cree Ud. que en ALARMOVIL S.A., se implementan estrategias para el ejercicio de sus funciones?</p>	
			Proceso administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación</li> <li>- Organización</li> <li>- Dirección</li> <li>- Control</li> </ul>	<p>¿Existe cooperación entre cada uno de los socios de la empresa?</p>	
			Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema GPS</li> <li>- Sistema GPRS</li> <li>- Sistema GSM</li> <li>- Sistema Satelital de Vigilancia</li> <li>- Equipo de Monitoreo</li> <li>- Seguridad Física</li> </ul>	<p>¿Se considera Ud. satisfecho con los productos y servicios que ofrece la empresa ALARMOVIL S.A.?</p> <p>¿Está de acuerdo en que los beneficios que ofrece la empresa son significativos?</p>	
			Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autogestión</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Plan de acción</li> </ul>	<p>¿Está de acuerdo con la asignación de funciones que se le otorga a cada uno de los miembros de la empresa ALARMOVIL S.A.?</p> <p>¿Cree usted que el control para determinar si las funciones se realizan de manera correcta, es el adecuado?</p>	

**Fuente:** Libro de Hernández Sampiere, Metodología de la Investigación  
**Elaborado por:** Mireya De La Rosa Mieles

## **CAPÍTULO I**

### **1. MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

La compañía ALARMOVIL .S.A. nació de la necesidad de brindar seguridad a la comunidad a la cual representa, la empresa se constituyó en septiembre de 2011 bajo la coordinación del Gerente General, el Sr. Ronald González Serrano, con el pasar del tiempo ha tenido un crecimiento considerable pues ha adquirido experiencia y ha ganado una participación en el mercado local.

El funcionamiento de la empresa en cuanto a ganar demanda es el deseado, pero con el pasar del tiempo ha presentado problemas el cual radica en la administración, debido a que no poseen un Diseño Organizacional, que permita conocer las funciones del personal que labora dentro de la organización.

Mediante la implementación de un Diseño Organizacional, la empresa podrá tener un mejor rendimiento, podrá incrementar su participación en el mercado, debido a que la administración es muy eficiente y eficaz, delegando funciones al personal de trabajo y que estas cumplan con las tareas encomendada, para cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.

A través de la aplicación de un Diseño Organizacional, para la empresa ALARMOVIL S.A., esta podrá mejorar sus funciones, el gerente general podrá tomar decisiones acertadas y el personal de trabajo deberá de cumplirlas, es necesario que antes de tomar decisiones, primero debe analizar su micro-entorno y su macro-entorno, analizando factores claves como el designar tareas específicas, establecer los departamentos dentro de la empresa, administrar correctamente a la empresa y finalmente poner en práctica las decisiones que se han tomado para el bienestar de la empresa.

## **1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

### **1.2.1 Definiciones de Diseño Organizacional**

Según (Bernardez, 2008), el Diseño Organizacional, “está compuesto de cinco factores claves: estrategia, estructura, procesos y capacidades laterales, personal y sistemas de recompensa, cada uno de estos indicadores son importantes para que la empresa pueda desarrollar su respectivo Diseño Organizacional” (pág. 60)

El Diseño Organizacional dentro de una empresa, es importante, debido a que ayuda a cumplir con la misión, la visión, los objetivos, las estrategias y los cursos de acción que permitirán mejorar el funcionamiento de la organización, sin embargo es necesario que éste cuente con las etapas dispuestas en las cuales los factores indicarán si se cumplió con las etapas establecidas. La estrategia, en esta etapa, se definirá, factores de la Filosofía Organizacional de la empresa, en cuanto a la misión que persigue y las actividades que desea realizar en un largo plazo, mediante la visión propuesta, optar por un modelo que esté acorde a las necesidades que requiere la empresa, definir el tipo de actividad a la cual se dedica.

La estructura se refiere a conocer quien tiene el poder y la autoridad, es quien designa los roles de los demás departamentos que existen dentro de la empresa, mientras que procesos y capacidades laterales, se refiere a los procesos que se deben seguir dentro de la estructura organizacional planteada, el penúltimo factor es el personal, en este aspecto se enfoca a definir los perfiles y seleccionar al personal de apoyo, y que este bien informado de cada uno de los acontecimientos que ocurren dentro de la organización, finalmente como último factor se encuentra Sistemas de Recompensas, este indicador establece que se debe incentivar al personal que labora dentro de la empresa, mediante la recompensa financiera y emocional, de ascenso de reconocimiento tener un vínculo estrecho con el personal.

### **1.2.2 Importancia de Diseño Organizacional**

Según (Robbins, 2008), indica la importancia de Diseño Organizacional “Es importante porque permite distribuir formalmente a los empleados dentro de la organización, permite identificar los tipos de problemas claves, que la organización debiera estar decidiendo oportuna y acertadamente para asegurar el mejor desempeño competitivo y estratégico.” (pág. 324).

Es importante implementar dentro de una empresa un Diseño Organizacional, que permita, asignar cargos a sus empleados, que cumplan con las actividades adecuadas, de manera eficiente, eficaz y efectivamente para cumplir con los objetivos, en un determinado tiempo, con menos recursos.

Mediante la implementación de un Diseño Organizacional la empresa ALARMOVIL S.A., podrá planificar sus labores de trabajo diarios, y a la vez podrá crear mecanismos de desarrollo para así facilitar la implementación de estrategias, de esta manera existirá un mejor proceso, en el cual existirán vínculos afectivos entre el gerente general y el personal que labora en la empresa, con la finalidad de que la empresa sea competitiva en el mercado al cual representa, y a la vez sea productiva, adquiriendo una participación en el mercado.

El delegar funciones y puestos de trabajo en una empresa es un poco difícil, sin embargo es necesario, establecer una cadena de mandos, en el cual se revisara el perfil de los empleados, y quien posee las habilidades y capacidades para desempeñar ese puesto de trabajo.

Es necesario construir una estructura organizacional, dentro de la empresa, en la cual se asigne lugares de trabajos, que permitan implementar las estrategias y ayude a los procesos dentro de la misma, facilitando el desarrollo de las actividades que regularmente se realizan dentro de una empresa, con el objetivo de alcanzar los resultados deseados y mejorar relativamente su productividad.

### **1.2.3 Características del Diseño Organizacional**

Según (Ricky W. Griffin, 2011), en su libro titulado Administración, indica que el Diseño Organizacional, debe considerar aspectos importantes para su correcta implementación, estos factores claves son: tecnología, entorno, tamaño de la organización y ciclo de vida organizacional”. (pág. 378).

Los factores claves que indica los autores (Ricky W. Griffin, 2011), son muy importantes, debido a que cada uno de estos desempeñan un rol dentro de la empresa, para determinar cuál es el modelo de Diseño Organizacional, que se debe de implementar, para la empresa ALARMOVIL S.A.

El factor tecnología y entorno, se analizan conjuntamente, debido a que existe una relación entre ambos, estos factores se enfoca a que en la actualidad existen muchas empresas en el mercado, independientemente de cual sea su función, estas deben evolucionar a medida que el mercado crece, es decir implementando nuevas tecnologías, que ayuden a mejorar los procesos dentro de la empresa, en el segmento de mercado, debido a que vivimos en un mundo globalizado, y para sobrevivir a ello es necesario, ser competitivo. Implementando nuevos sistemas internos de comunicación que permita tener una buena relación con el personal que labora dentro de la organización.

El tamaño de la empresa, influye mucho en el Diseño Organizacional, debido a que dependiendo de cuantos empleados tenga la empresa, este influirá en la cadena de mando, y la manera de asignar responsabilidades y tareas, si la empresa es pequeña, se podrá implementar tecnología y sus resultados se verán a corto plazo, de la misma forma sucederá con las estrategias que se deseen implementar dentro de la empresa. El ciclo de vida de la organización en el caso de ALARMOVIL S.A., esta se encuentra en la etapa de Introducción debido a que solo tiene tres años compitiendo en el mercado, y en base a los problemas que actualmente presenta, lo confirma.



#### **1.2.4 Ventajas de Diseño Organizacional**

Las ventajas del Diseño Organización, según (Gloria Robles Valdes, 2008), son: “Reducir costos, proveer redes simples de comunicación, mayor refinamiento de capacidades, simplifican la selección del personal que laborara dentro de la empresa” (pág. 411).

Es necesario conocer las ventajas que ofrece el implementar un Diseño Organizacional, dentro de una empresa, debido a que ayudara a mejorar los procesos que se realizan dentro de ella, y al finalizar la empresa tendrá un mejor rendimiento de sus empleados para mejorar la imagen interna y proyectarla a los usuarios del mercado local.

Una de las principales ventajas de implementar el Diseño Organizacional es que permite reducir los costos de los procesos de la empresa y a la vez mejora la calidad por especialización, es decir el grado de conocimientos que tiene el personal de la organización.

Otra de las ventajas es que proveen redes de comunicación que permite mantenerse en contacto con el personal de trabajo, la comunicación es mucho más abierta y clara, y basados en esto se podrá tomar una decisión, para el rendimiento de la empresa, mejorando el desempeño de las funciones que realiza cada uno del personal.

A medida que crece la empresa, hace posible que las personas se especialicen en las funciones que desempeñan, para ser personas especializadas en el área de trabajo, finalmente otra de las ventajas del Diseño Organizacional es que este simplifica el poder seleccionar al personal basados en un perfil específico, las capacitaciones disminuirán debido al amplio conocimiento que tiene el personal que también permita que los gerente funcionales tomen decisiones adecuadas para la empresa a la cual representa.

### 1.2.5 Modelo de Diseño Organizacional

Según (Ricky W. Griffin, Administración , 2011), mencionan en su libro de Administración, que existen varios modelos de Diseño Organizacional, pero al momento de elaborarlos es necesario que se tome en cuenta el tipo de organización y a la actividad a la cual se dedica.

Uno de los Modelos de Diseño Organizacionales planteados por estos autores es el de Diseño Funcional en forma de U, “es un arreglo que se basa en el enfoque funcional de la departamentalización, y se denomina U por unitario, bajo el arreglo de forma U, los miembros y unidades se agrupan en los departamentos funcionales”(pág. 381).

Para que la empresa trabaje de manera eficiente basada en este diseño, es necesario que exista una buena coordinación entre todos los departamentos de la empresa, delegando responsabilidades a los mando medios, el siguiente modelo es aplicado para una pequeña empresa, todos los departamentos deben guardar una relación, debido a que ninguna de las áreas funcionales puede sobrevivir sin las demás.

GRÁFICO N° 1: Modelo Diseño Funcional U



**Fuente:** Administración (2011)

**Elaborado por:** Mireya De la Rosa

## **1.2.6 Componentes del Diseño Organizacional**

### **1.2.6.1 Análisis Situacional**

Según (Valdéz, 2011) en su libro titulado *Exportación Efectiva*, indica que el “Análisis Situacional es un estudio a profundidad de la organización en el que se logran identificar elementos internos como las Fuerzas y Debilidades y elementos externos como los riesgos y las oportunidades” (pág. 141).

Es necesario que la empresa antes de elegir el Modelo de Diseño Organizacional, conozca cuales son aquellos factores que representan una ventaja competitiva ante la competencia, indicadores claves que se identifican como fortalezas para la empresa, y conocer aquellas situaciones que representan una debilidad para la organización, es decir factores que la empresa controla pero no realiza las debidas acciones para mejorar y crecer en el mercado por ende representan una oportunidad para la competencia.

#### **1.2.6.1.1 Análisis Interno**

El análisis interno, de la empresa según (Ricky W. Griffin, *Administración*, 2011), indica que son las fuerzas y debilidades, aquellas son variables internas de la organización, es decir la empresa puede tener la capacidad de manipular estas variables” (pág. 121).

Las empresas independientemente de la actividad a la cual se dediquen, siempre tendrán la oportunidad de controlar ciertas variables, que suceden dentro de la empresa, por ende es necesario que se empleen planes de acción y estrategias, para corregir aquellas acciones que la empresa puede controlar, es decir tener una buena relación con los proveedores de sus productos estableciendo alianzas estratégicas, brindando una buena atención a los clientes, realizar acciones que permitan contrarrestar aquellas debilidades que en la actualidad tiene la empresa.

#### **1.2.6.1.2 Análisis Externo**

El análisis externo según (Michael A. Hitt, 2008), indica que el análisis externo, son variables que la empresa no puede controlar, es decir son “factores ajenos a la organización, y estos son los riesgos es decir las amenazas, y las oportunidades, son imposibles de manejar” (pág. 122).

Para analizar a la empresa en sus aspectos externos, es necesario conocer aquellos factores que la empresa considera y representan una amenaza, dentro del segmento de mercado al cual se dirige, factores como la competencia directa, es decir empresas que se dediquen a la misma actividad que ALARMOVIL S.A., y la competencia indirecta, empresas que de cierta forma satisfacen las necesidades de los clientes, en tema de seguridad, también es necesario conocer las oportunidades que puede tener la empresa, debido a que representaran un beneficio para ella.

#### **1.2.6.1.3 Matriz FODA**

Según (Hunger, 2008), indica que la “Matriz Foda ilustra como las oportunidades y amenazas se pueden relacionar con sus fortalezas y debilidades, se debe destacar que las oportunidades y amenazas, son de análisis externos, mientras que las fortalezas y debilidades son de análisis internos” (pág. 144).

La Matriz FODA, es una herramienta del Marketing, que generalmente las utilizan las empresas para evaluar su desempeño, esta poderosa herramienta permite conocer y analizar los intereses de su organización en cuanto a los aspectos internos, es decir los que puede controlar, sus fortalezas, y sus respectivas debilidades que representan falencias de la empresa, mientras que también puede analizarse en los aspectos externos, evaluando las oportunidades dentro del mercado, debido a que representan un beneficio, de la misma forma analiza a las amenazas de la empresa.

#### **1.2.6.1.4 Análisis Competitivo**

Para conocer el Análisis Competitivo de una empresa es necesario “analizar las cinco fuerzas de Porter, según (Arnoldo C. Hax, 2008), “en el cual representa a las industrias como un campo de batalla, en el cual analiza la rivalidad entre los competidores, amenazas de los nuevos participantes, amenazas de los sustitutos y poder negociación tanto con los proveedores como de los comparadores, todas estas palabras sustentan un mensaje de fondo: el mundo de los negocios es duro y competitivo” (pág. 108)

El análisis de las cinco fuerzas de Porter, representa para la empresa una oportunidad evaluar al mercado al que pertenece, este se divide en factores uno de los principales es la rivalidad entre los competidores, este factor se fundamenta en analizar a la competencia, que tiene en la actualidad la empresa, que organizaciones representan una amenaza para la misma, por ende es necesario analizar los aspectos que para ella representan sus fortalezas, para atacarlas, otro factor es la amenaza de los nuevos participantes, este se enfoca a las nuevas empresas que desean ingresar al mercado ya constituido, ofertando el mismo producto sea este un bien o servicio y satisfacer las mismas necesidades, que ya satisfacían las empresas ya constituidas.

Mientras que las amenazas de los sustitutos corresponden a las empresas que ofrecen productos (bienes o servicios), que pueden reemplazar al producto que actualmente oferta al mercado la compañía ALARMOVIL S.A., el producto que venden estas empresas no es el mismo, pero reemplaza y satisface esa misma necesidad, el poder de negociación de los proveedores, se trata de tener una buena relación con los mismos, y tomar en cuenta que el producto que se compra sea de buena calidad y sea entregado en óptimas condiciones en los días ya establecidos, finalmente el poder de negociación con los compradores, se basa en ofrecerles un buen servicio a los clientes, satisfaciendo sus necesidades, debido a que ellos son parte fundamental de la empresa.

### **1.2.6.2 Dirección Estratégica**

Según (Jeffrey S. Harrison, 2010) indica que la Dirección Estratégica “es el procedimiento a través del cual las organizaciones analizan y aprenden de sus entornos interno y externo, dictan la dirección estratégica, crean estrategias destinadas a la consecución de objetivos establecidos y ejecutan dichas estrategias, todo ello destinado a satisfacer las exigencias de una parte clave de la organización los stakeholders (grupos de interés)”, (pág. 10).

La Dirección Estratégica, generalmente es utilizada por la empresa para darle un mejor enfoque de competitividad en el mercado, es decir ayuda a conocer los aspectos internos, aquellos que puede administrar para mejorar su rendimiento, es decir explotar sus fortalezas, haciendo hincapié en ello, mientras que también evalúa los puntos debilidades que tiene la empresa, de la misma manera da a conocer los aspectos externos es decir aquellas oportunidades que se encuentra en el mercado y sobre todo a conocer y enfrentar las amenazas que se presenten en el segmento de mercado al cual se dirige.

#### **1.2.6.2.1 Misión-Visión**

Indica (Molina, 2012) “Misión es un enunciado que establece la identidad de la institución, su razón de ser, el aquí y el ahora, en ella se presenta de manera sintética lo que la institución, Visión constituye la declaración básica de los valores, aspiraciones y metas de una empresa, organización o grupo”(pág. 132)

La misión de una empresa no es más que la manifestación de lo que desea ser en la actualidad y lo que deberá mantener en el tiempo, basado en principios y valores que permitan alcanzar esa misión, mientras que la visión de una empresa se visualiza en el largo plazo es decir en el futuro, esta se dirige a los corazones y a la mente del personal que labora dentro de la institución, es importante que este en función de la misión.

#### **1.2.6.2.2 Objetivos**

Los objetivos empresariales, según (Daniel Martínez Pedros, 2009), indica que “Se utilizan para hacer operativa la declaración de la misión, es decir ayudan a proporcionar dirección a como la organización puede cumplir o trasladarse hacia los objetivos más altos de la jerarquía de metas, la visión y misión” (pág. 77).

Los objetivos corporativos, que establece la empresa deben estar en función a la misión y ser base fundamental, para alcanzar la visión, para que sean considerados un objetivo, este debe cumplir ciertas características, mensurable, es decir debe establecer un indicador que demuestre los avances que se realizan para alcanzar dicho objetivo específico, este se enfoca a brindar una respuesta clara de lo que se está desarrollando, mientras que el factor apropiado, se enfatiza en alcanzar la misión y visión que establece la empresa, el objetivo también debe ser realista, es decir que se pueda lograr basadas en las fortalezas y habilidades del personal que labora en la empresa, finalmente el objetivo debe ser oportuno, debe ser realizable dentro de un determinado tiempo.

#### **1.2.6.2.3 Valores**

Los valores corporativos según (Daniel Martínez Pedros, 2009), “Son ideales y principios colectivos que guían las reflexiones y las actuaciones de un individuo o un grupo de individuos, son los ejes de conducta de la empresa y están íntimamente relacionados con los propósitos de la misma” (pág. 74).

Los valores es el reflejo del carácter de la empresa u organización, en ellos se detallan la personalidad del personal que trabaja dentro de ella, existen dos tipos de valores, los valores dominantes, son los que expresan la identidad de la empresa, es decir actitudes y comportamientos, relacionados a la actividad de la empresa, mientras que los valores predominantes se enfoca al servicio que se le brinda a los clientes.

#### **1.2.6.2.4 Estrategias**

Según(Jeffrey S. Harrison, 2010) en su libro titulado, Dirección Estratégica indica que “Estrategia es una declaración en la que, definido el objetivo que se pretende alcanzar, se establece, con total precisión, que se pretende alcanzar y como se va alcanzar” (pág. 18).

La estrategia es el determinante que emplea la empresa para hacerle frente a la competencia y mejorar su rendimiento cada día, para esto es necesario que la empresa establezca que es lo que desea cambiar o implementar con la estrategia que pretende implementar, la misma debe constar de ciertos elementos claves, debe fijar objetivos y metas, actividades y acciones que se realizaran para alcanzar los objetivos establecidos, recursos que se emplearan para implementar dichas estrategias, y finalmente se debe considerar el mecanismo que permita controlar la implantación de las acciones a desarrollar.

#### **1.2.6.2.5 Cursos de Acción**

Los Cursos de Acción, según (Jeffrey S. Harrison, 2010), indica que “Es un contenido procedimental que incluye entre otras, las reglas, las técnicas, los métodos, las destrezas o habilidades, las estrategias, los procedimientos, es un conjunto de acciones ordenadas y finalizadas, es decir dirigidas a la consecución de un objetivo.

El curso de acción en muchas empresas es denominado como un componente estratégico que se utilizan para enfrentar a la competencia, a través de este elemento clave para el Diseño Organizacional, es importante que los cursos de acción cuente con la participación de todos los miembros que labora en la empresa, cada uno de ellos debe dominar los planes de acción debido a que representara todas las actividades que realizara la empresa en el segmento de mercado.



### 1.2.6.3 Gestión de las Necesidades

#### 1.2.6.3.1 Productos

(Jaime Rivera Camino, 2010), indica que el Producto “es cualquier bien, servicio o idea que posea valor para el consumidor o usuario y sea susceptibles de satisfacer una necesidad o deseo” (pág. 27).

Producto, es el conjunto de atributos o características tangibles e intangibles, el término tangible se refiere a que se puede tocar, sentir, y degustar el producto que oferta la empresa al mercado, mientras que la características intangibles, se refiere a que no se puede, tocar, palpar y degustar, solo se adquiere por el momento y a cambio del pago como valor monetario. Los productos nacen con la finalidad de satisfacer los deseos y necesidades de los consumidores.

Es necesario destacar que el producto está conformado por tres componentes: el primero es el producto básico, es decir este consiste en que determinado producto cubra una necesidad específica, mientras que el producto tangible, es aquel que satisface una necesidad, pero de la misma manera se enfoca en aspectos externos del producto, como calidad, marca, envase diseño, entre otras características, finalmente el producto ampliado, es aquel que le permite al consumidor diferenciar al producto, en relación al que ofrece la competencia.

**GRÁFICO N°2.- Niveles de Producto**



**Fuente:** Dirección del Marketing 2010  
**Elaborado por:** Mireya De la Rosa

### **1.2.6.3.2 Clientes y Proveedores**

Según (Varo, 2010), “Cliente es alguien que elige y compra algo, tiene consigo el acto de pagar y la capacidad de elección, mientras que Proveedor, es aquella persona que abastece con algo a otra empresa”(pág. 78).

Los clientes son personas que tienen el poder y la capacidad adquisitiva para proceder a la compra del producto que ofrece determinada empresa, a cambio de un valor monetario, es necesario que la empresa identifique a sus clientes y que los clasifique según, las características que poseen; potencial es aquel que aún no conoce a la empresa, pero satisface esa necesidad, potencial es la persona que cuenta con el perfil adecuado para comprar el producto, comprador, aquel que adquiere el producto, eventual, compra por ocasiones, habitual, es aquel a pesar de que le compra el producto a la empresa, trombina accede a la competencia, exclusivo, es decir solo compra a una determinada empresa, finalmente el cliente propagandista es aquel que realiza publicidad boca a oído. Los proveedores son aquellos que proveen el producto a las empresas para luego ofertarlos al mercado.

### **1.2.6.3.3 Satisfacción de las Necesidades**

Según (Torres, 2012), “Satisfacción del cliente representa la evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo” (pág. 37).

Para complacer a los clientes de la empresa es necesario satisfacer sus necesidades superando sus expectativas, la satisfacción de los clientes es la combinación de la percepción que tiene el cliente en relación al producto ofertado por la empresa y el producto que le ofreció la empresa, se debe reconocer que mientras más alta sea la expectativa que tenga el cliente sobre el producto o servicio, mayor será la satisfacción del cliente, no tan solo con el producto en sí, sino más bien se podrá alcanzar la fidelización con respecto a la empresa.

## **1.2.6.4 Proyección del Diseño Organizacional**

### **1.2.6.4.1 Forma Estructural**

Según (Bernardez, 2008), indica “Forma Estructural, consiste en determinar la estructura de la organización que es más conveniente para la implementación de la estrategia, y los objetivos de la empresa, la administración del personal, la tecnología empleada y las tareas de la organización”(pág. 189).

La Forma Estructural, se refiere a la forma en que se dividen, y se establecen mediante la coordinación de las diferentes actividades que se realizan dentro de la empresa y la relación que debe tener el personal que labora en la empresa desde los gerentes, supervisores, técnicos hasta el personal de bodega, la forma estructural se debe analizar a la empresa, debido a las necesidades que tiene, y las circunstancias de la empresa.

### **1.2.6.4.2 Orgánico Funcional**

Según (Michael A. Hitt, 2008), menciona que “Orgánico Funcional, es el término que se utiliza para designar jerarquías, y atribuciones asignadas a los miembros o componentes de la misma” (pág. 89).

El esquema orgánico funcional es la división de las diferentes funciones de cada miembro que labora dentro de la empresa u organización, es decir decretar una línea de autoridad, desde el gerente hasta los empleados, pasando por los diferentes niveles de administración, a través de este instrumento poderoso de administración, se podrá designarlas respectivas responsabilidades que tiene el personal de trabajo, con la finalidad de que en el futuro, no designar funciones y responsabilidad después de enfrentar problemas relacionados a la empresa, a través de este organigrama funcional, se detallará cada una de las funciones y responsabilidad que tiene el empleado hacia la empresa.

#### **1.2.6.4.3 Política de Talento Humano**

Según (Hitt, 2009) menciona que las “Políticas de Talento Humano, se incluye todo el esfuerzo humano desplegado dentro del entorno organizacional y las potencialidades” (pág. 16).

Las políticas de Talento Humano que implementan las empresas, es con la finalidad de ayudar q los gerentes a tomar buenas decisiones, basados en la actividad a la que se dedique la empresa, estas políticas, podrán resolver problemas en que presenten en un determinado tiempo, es un manual que da a conocer al personal de la empresa las reglas y el comportamiento que deben de tener en su lugar de trabajo, representa un anuncio el cual contiene normas y reglamentos que se deben de cumplir, para el desarrollo de las actividades y el funcionamiento del mismo.

#### **1.2.6.4.4 Sistemas de Información**

Según (Michael A. Hitt, 2008), indica que “Sistema de Información es el conjunto de elementos orientados al tratamiento de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo” (pág. 90).

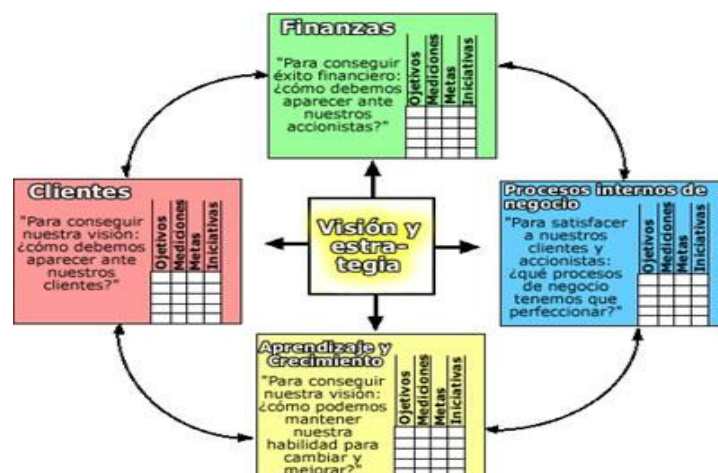
Los sistemas de información, son empleados por las empresas, para poder almacenar informaciones correspondientes a las actividades de la empresa, con la finalidad de utilizarlas para resolver inconvenientes en el futuro, en el cual intervienen personas, pues son las encargadas de administrar la información requerida, mientras que los datos, es la información correspondiente de la empresa, las actividades son las acciones que se realizan para el funcionamiento de la empresa y los recursos tecnológico y financiero para llevar a cabo la realización del sistema de información.

### 1.2.6.4.5 Cuadro de Mando Integral

Según (Luis Muñiz, 2008), “Cuadro de Mando Integral, es una herramienta o instrumento muy útil para las empresas, ya que a diferencia de los métodos tradicionales es compatible con sistemas de control que giran alrededor tanto de indicadores o medidas financieras como de las no financiera, así como sus metas, en las que existe una gran relación entre las acciones de hoy y las metas futuras” (pág. 34).

El cuadro de mando integral, es una herramienta muy poderosa que deben de administrar las empresas con la finalidad, de tener una ventaja competitiva en relación a la competencia que se encuentra en el mercado, debido a que se podrá administrar de excelente manera la información, a través de esta herramienta, se facilita las acciones de los gerentes de la empresa, puesto que todo el personal de la empresa, conocerá de manera correcta las funciones y los objetivos que desea alcanzar la institución, y conseguir los resultados previstos. El cuadro de mando integral debe constar de ciertos factores entre ellos destacan la visión estratégica y luego se debe analizar las finanzas de la empresa, los clientes, los procesos internos, y el crecimiento.

**GRÁFICO N° 3.- Factores del Cuadro de Mando Integral**



Fuente: Dirección del Marketing 2010  
Elaborado por: Mireya De la Rosa

#### **1.2.6.4.6 Vínculos Interorganizacionales**

Según (Michael A. Hitt, 2008), indica que los “Vínculos Interorganizacionales, son de acuerdo con el nivel de integración: es decir relaciones con el nivel de integración; transacciones repetidas, relaciones a largo plazo, partnership, alianzas estratégicas, jointventures, organizaciones en red, entre otras” (pág. 65).

Las relaciones interorganizacionales, es tener un vínculo con otras empresas, en las que ambas puedan ganar, los tipo de relaciones que pueden existir, son de diferente índole, desde alianzas estratégicas hasta jointventures, que son formas de mantener una relación empresarial, para que esta relación exista se debe considerar factores como: compromiso, es decir mantener una relación duradera, confianza, cooperación se enfoca a tener actitudes y comportamientos encaminados alcanzar las metas establecidas, adaptación en los procesos de venta del producto, intercambio de información es decir compartir dicha información con las empresas que formaron alianzas, finalmente indicadores de eficiencia basados en lograr los propuesto por ambas partes en términos financieros, y equidad en decir satisfacer las necesidades de ambas empresas.

#### **1.2.6.4.7. Sistemas de Control**

Según, (Michael A. Hitt, 2008), menciona que “Sistema de Control, son sistemas formales de fijación de metas, monitoreo, evaluación, y retroalimentación cuya información señala a los gerentes si la estrategia y estructura de la organización están funcionando eficiente y eficaz”. (pág. 88)

Generalmente los sistemas de control sirven para tener un mejor desarrollo de las actividades que se realizan dentro de la empresa, dando un seguimiento de que dichas actividades se cumplan en los tiempos y con el dinero ya establecido, de la misma forma corregir los problemas que se presenten y que afecten al desarrollo de la empresa.

## **1.2.6.5 Resultados Esperados**

### **1.2.6.5.1 Eficiencia y Eficacia**

Según (Michael A. Hitt, 2008), menciona que “Eficiencia, hace énfasis en los medios, hacer las cosas de manera correcta, resolver problemas, salvaguardar los recursos, cumplir tareas y obligaciones y entrenar a los subordinados, mientras que el término Eficacia hace énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, alcanzar los objetivos, optimizar la utilización de los recursos” (pág. 55).

Los términos eficiencia y eficacia son muy utilizados por las empresas, el término eficiencia se refiere a utilizar de mejor manera los recursos para una determinada actividad que se desarrollará dentro de la empresa, mientras que el término eficacia, hace referencia a la capacidad que tiene para alcanzar los objetivos empresariales propuestos, ambos factores son claves para el buen rendimiento de la empresa y de lo que se espera como resultado de efectividad total empresarial.

### **1.2.6.5.2 Evaluación**

Según, (Michael A. Hitt, 2008), menciona que la “Evaluación es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, a nivel individual, este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de los resultados”(pág. 44).

Es importante que las empresas realicen un seguimiento continuo de sus empleados, que permita corregir posibles situaciones a tiempo, es necesario que se los evalúe de acuerdo al desenvolvimiento que han tenido durante el tiempo que han laborado dentro de la empresa, puesto que así, la empresa podrá mejorar sus funciones y podrá responder a las exigencias que tiene el segmento de mercado al cual se dirige.

## **1.3 Gestión Administrativa**

### **1.3.1 Aspectos Constitutivos**

#### **1.3.1.1 Constitución**

Continuación se muestra un extracto de la Razón Social de la empresa ALARMOVIL S.A.:

La razón social de la empresa Alarmovil S.A., corresponde a la importación, comercialización, venta, instalación, construcción, diseño, supervisión, planificación, administración, reparación y mantenimiento de productos de seguridad privada, sistemas gps, gprs, gsm, sistema satelital de vigilancia, equipos de monitoreo para vigilancia en campo abierto y circuito cerrado, para personas naturales o jurídicas, la misma se constituyó en septiembre del año 2011, en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

#### **1.3.1.2 Permisos**

Los permisos de funcionamiento son dispuestos por los Organismos de Control, en este caso tenemos el Ministerio del Interior, que dispone la renovación de los Permisos de Operación Anual dicha solicitud debe ser expuesta con 90 días de anticipación, a la fecha de vencimiento que tiene el permiso de la compañía, esta renovación se realizará cada 30 de junio de cada año, quienes no cumplan con esta disposición, deben pagar \$200.00.

El primer paso que debe dar la empresa es enviar un comunicado al Ministro del Interior, debe estar suscrita por el representante legal de la empresa, detallar la dirección de la empresa, y demás datos importante y a la vez adjuntar documentos como nombramiento vigente del representante legal de la compañía, cuenta además con permiso del Cuerpo de bomberos y del GAD Municipal respectivo.



### **1.3.1.3 Normativas.**

Se puede referir a la implementación y aplicación de un conjunto de reglas establecidas en una organización, institución u otros. En tal caso se abundaría sobre ese punto de aplicación en cómo se realiza, lo que entraría en una mezcla de administración pública o privada, con un matiz en su mayoría de tipo social. Evidentemente que para comprender este punto es necesario ver que hay algo de planeación contenida para poder obtener éxito en la aplicación de la norma.

**Normas Sociales:** Son dictadas a partir de una serie de costumbres, tradiciones, y modas que prevalecen en una sociedad en particular y frente a la cual los sujetos deben responder con su cumplimiento. Estas reglas surgen de manera espontánea tras la repetición de determinadas costumbres a lo largo del tiempo pero no por esto no son percibidas por el individuo, a quien se las imponen, como no obligatorias. En caso de que un miembro de la sociedad, del que se espera que las respete, no lo haga, puede ser castigado con el rechazo y repudio social.

**Normas Religiosas:** estas normas devienen de Dios, quien las destina a todos los seres humanos, quienes deben responder ante él con su cumplimiento. A pesar de esto, su cumplimiento se espera por parte de la comunidad de los creyentes. En caso de que no cumplan con las normas divinas, el individuo será castigado con la conciencia del pecado.

**Normas Morales:** estas normas, a diferencia de las anteriores, no son dictadas por nadie más que por el propio individuo, es por esto que están destinadas a sí mismo y responden a la propia conciencia. Las normas morales, en caso de no ser obedecidas por el individuo, este será castigado con su propio remordimiento.

**Normas Jurídicas:** estas leyes son formuladas por el poder legislativo y son dirigidas para todos los individuos de una comunidad política en particular, de quienes se espera su cumplimiento. El individuo debe responder, en caso de su incumplimiento, ante un tribunal y será castigado con aquello que dictamine la ley.

## **1.3.2 Recursos.**

### **1.3.2.1 Recursos Humanos**

Según (Bernardez, 2008), indica que “Recursos Humanos, el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (pág. 45)

El recurso más importante que tiene la empresa es el Recurso Humano, debido a que deben ser profesionales en el área que desempeñan, y deben contar con la experiencia para desarrollar bien su trabajo, es decir poseer las habilidades y capacidades para desempeñar bien sus labores, para esto es necesario seguir un proceso que inicia en el reclutamiento del personal que empezara a laborar en la empresa, el segundo paso es la selección del personal, el mismo debe contar con el perfil adecuado, y que desempeñe las actividades de esa plaza de trabajo, el tercer paso es la capacitación, es decir establecer charlas que permitan ampliar sus conocimientos, recompensas se enfoca a premiar al empleado, este puede ser incentivo económico y emocional, finalmente el último paso es evaluación del desempeño, es decir llevar un seguimiento de los empleados.

### **1.3.2.2 Recursos Materiales**

Según, (Gloria Robles Valdes, 2008), menciona que “Recurso Material, son los medios físicos y concretos que ayudan a conseguir algún objetivo” (pág. 36).

Los recursos materiales son necesarios dentro de la empresa, debido a que son indispensables para el funcionamiento de la empresa, los recursos materiales incluye, desde el terreno donde va a funcionar la empresa, la materia prima los insumos necesarios para la elaboración del producto final, las instalaciones físicas de la empresa.

### **1.3.2.3 Recursos Económicos**

Según (Bernardez, 2008), indica que “Recursos Financieros, son los activos que tienen algún grado de liquidez, el dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, forman parte de los recursos financieras” (pág. 120).

Los Recursos Financieros, no es más que el efectivo que tiene la empresa, para realizar sus actividades promocionales y publicitarias, para solventar cualquiera de las situaciones que se presenten y que afecten directamente al funcionamiento de la empresa, el recurso financiero no es tan solo el dinero en efectivo, sino más bien incluye, los préstamos que se realizan al personal, también es considerado, los depósitos a las organismos bancarios y por último las divisas. Una de las principales actividades que le permite a la empresa obtener recursos financieros es la venta de su producto al mercado, otras de las formas de obtener dinero es a través de los préstamos que se realizan a instituciones bancarias, mediante las inversiones que realizan los socios, a la empresa, se obtiene capital financiero para la organización.

### **1.3.2.4 Recursos Tecnológicos**

(Mendez Alvarez, 2008), menciona que “Recurso Tecnológico, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir un propósito”(pág. 67)

Los recursos tecnológicos que pueden emplear las empresas, pueden ser considerados tangibles e intangibles, tangibles incluye las computadoras, que utiliza el personal e impresoras, mientras que dentro del recurso tecnológico intangible se encuentran los software que son sistemas o aplicaciones virtuales con la finalidad de poder interactuar con todos los empleados de la organización, y también para mejorar los procesos dentro de la empresa, por ejemplo una aplicación que permita realizar un inventario de los productos que la empresa oferta al mercado.

### **1.3.3 Proceso Administrativo.**

#### **1.3.3.1 Planeación.**

(James Arthur Finch Stoner, 2011), indica que “Planeación es el arte de planificar es decir en él se presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos, son de guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos”(pág. 44).

Planificación, es un término muy utilizado por los administradores de empresas, debido a que ellos tienen la responsabilidad de adelantarse a los acontecimientos que pueden suceder en un determinado tiempo, cada una de las metas y acciones planteadas para el funcionamiento de la empresa deben basarse en las necesidades de la empresa, tomando en cuenta los factores internos y externos. Todo este proceso se inicia estableciendo metas, para cada uno de las áreas que tiene una organización, luego se establecerán programas que contribuyan a alcanzar los objetivos expuestos.

#### **1.3.3.2 Organización.**

(James Arthur Finch Stoner, 2011), indica “Organización es el proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas” (pág. 39).

Organizar es el proceso que utiliza la empresa para ordenar y distribuir equitativamente el trabajo que se realiza dentro de la organización, además de designar funciones, permite la mejor utilización de los recursos, para las diferentes actividades programadas en la empresa, para alcanzar las metas propuestas por el gerente de la empresa.

### **1.3.3.3 Dirección.**

Según, (James Arthur Finch Stoner, 2011), indica en su libro Dirección de Administración que “Dirección es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea” (pág. 68).

Cuando se utiliza el término Dirección esto implica que el gerente de la empresa puede influir, incentivar y motivar al personal que labora junto a él, por tal razón es necesario que se establezca y se mantenga una buena relación con el personal, y administrar de manera correcta el tiempo, debido a que estos dos factores son esenciales para la Dirección de la empresa. Los gerentes tienen la tarea de persuadir a sus empleados para que se comprometan con la empresa y así alcanzar los objetivos propuestos en la planificación.

### **1.3.3.4 Control**

(James Arthur Finch Stoner, 2011), menciona que “Control es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas”(pág. 67).

El último paso dentro del Proceso Administrativo, es el Control, el mismo se basa en establecer e implementar estándares de desempeño, que permita medir las acciones que realiza el personal de trabajo, comparándolas con el desempeño que obtuvieron períodos atrás, y tomar las medidas correctivas, en el momento que sea necesario, cuando se presenten problemas que puedan afectar el correcto funcionamiento de la empresa. El buen control de las funciones de la empresa podrá prevenir efectos futuros, que puede enfrentar la empresa con el pasar del tiempo, cuando aparezcan con mayor fuerza los aspectos externos del mercado, es decir el macro-entorno de la empresa a través de las amenazas que no puede controlar.

## **1.3.4 Servicios.**

### **1.3.4.1 Sistema GPS**

El GPS, es un sistema de posicionamiento global, que es muy utilizado a nivel nacional y mundial dado que es un instrumento de vigilancia para las personas y también es muy útil para las empresas que desean vigilar la mercadería de sus empresas. La empresa ALARMOVIL S.A., es especialista en la instalación de estos equipos de vigilancia, los precios son promedios de mercado de acuerdo al servicio requerido.

### **1.3.4.2 Sistema GPRS y GSM**

Servicio General de Paquetes vía Radio - GPRS, este sistema guarda relación con el Sistema Global para Comunicaciones Móviles - GSM, ambos son utilizados para comunicarse con otros usuarios vía satélite sin tener la necesidad de utilizar cables y sin interferencias las 24 horas del día.

### **1.3.4.3 Sistema Satelital de Vigilancia**

Este sistema de vigilancia es empleado por los usuarios para realizar seguimiento y conocer la ubicación exacta de los vehículos, entre otros objetos también se puede dar el respectivo seguimiento de las personas en caso de que ellas lo utilicen por motivo de seguridad personal ante cualquier situación.

### **1.3.4.4 Equipo de Monitoreo**

Son objetos que permiten brindar seguridad a las personas y estas se implementan en las casas entre otros lugares para ofrecer vigilancia las 24 horas del día, este tipo de bienes pueden ser alarmas, videocámaras, software que permite almacenar información de lo que sucede en un determinado momento.

## **1.3.5 Financiamiento**

### **1.3.5.1 Autogestión**

(Luis Muñiz, 2008), define “Autogestión, supone una serie de metodologías, estrategias, entre otras cuestiones, que se ponen en práctica y que permiten que los individuos puedan direccionar y tomar decisiones en sus actividades para así cumplir los objetivos que se hayan propuesto” (pág. 44).

Para financiar los proyectos que tiene la organización es necesario que la empresa realice las debidas gestiones para poder realizarlas, desde buscar financiamiento, hasta tomar decisiones que ayuden a conseguir los objetivos planteados con anterioridad. Autogestión no tan solo se emplea en el uso del dinero, también se enfoca en las habilidades que tenga el gerente para implementar nuevas acciones y estrategias, que permitan alcanzar los objetivos empresariales, por tal razón es necesario tomar en cuenta ciertos factores como: planificación, seguimiento de las acciones y la autoevaluación.

### **1.3.5.2 Presupuesto**

Según (Bernardez, 2008), indica que “Presupuesto consiste en la valoración a priori de un producto o servicio, esta valoración se basa en la previsión del total del costes involucrados incrementados con el margen de beneficio previsto” (pág. 89).

Presupuesto es básicamente un documento en el cual se detalla las acciones que va a realizar la empresa para mejorar su desarrollo, en el cual se detallan las actividades que se van a implementar y el respectivo valor monetario que conlleva realizar las actividades, cada una de ellas, están pronosticadas para un año comercial, y es necesario que se cumplan según lo establecido, con la finalidad de cumplir los objetivos de la empresa.

### 1.3.5.3 Plan de Acción

(Gloria Robles Valdes, 2008), indica que “Plan de Acción están formados por el conjunto de las actividades que se deberían ejecutar para facilitar el logro de las metas (específicas y cuantificadas) establecidas con autoridad” (pág. 55).

El plan de acción es una herramienta en el cual se detallan las actividades que se deben de realizar para el mejor rendimiento de la empresa, ahí consta el tiempo que requiere realizarlas, y que problemas resolverá con sus respectivos indicadores, cada uno de los objetivos conlleva una estrategia la cual si está bien formulada y planteada dará los resultados deseados.

En el plan de acción se deben plantear preguntas que resuelvan el problema que enfrenta en la actualidad la empresa, cada una de las actividades detalladas deben ser cumplidas por todo el personal que labora en la empresa, el mismo debe de constar de elementos que ayuden a contestar las siguientes preguntas que a continuación se detallan:

- ❖ Que se quiere alcanzar **identificar el objetivo**
- ❖ Cuanto se quiere alcanzar **identificar la cantidad y calidad**
- ❖ Cuando se quiere lograr **identifica en que tiempo**
- ❖ En donde se quiere realizar las actividades **identifica el lugar**
- ❖ Con quien y con que se desea lograrlo **identifica los recursos que necesita para poder realizarlos.**
- ❖ Como saber si se logró alcanzar los objetivos **se realiza una evaluación del proceso.**
- ❖ Como determinar si se alcanzó el objetivo deseado **se realiza la evaluación de los resultados.**



## **1.4 Marco Legal**

### **1.4.1 Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017**

**Objetivo 3.-** Mejorar la calidad de vida de la población

**Objetivo 9.-** Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Entre los objetivos de los seleccionados del Plan Nacional de Buen Vivir 2013 se escogió el Objetivo 3 y 9, los cuales indican que ayudan a Mejorar la calidad de vida de la población, y garantizar el trabajo digno en todas sus formas, debido a que la empresa ALARMOVIL S.A. es una fuente de empleo para las personas que trabajan junto a ellos, debido a que percibirán una remuneración económica, la misma le permitirá poder sustentar a sus familiares, también ayudaran a mejorar la calidad de vida de la población debido a que proporcionará seguridad a las familias y a la comunidad.

### **1.4.2 Ley de Compañías 2014**

**Art.16.-** La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquier otra, constituyen una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía.

#### **Sección VI de la Sociedad Anónima**

**Art. 143.-** La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

#### **Derechos y Obligaciones de los Promotores, Fundadores y Accionistas**

**Art. 200.-** La compañía anónima considera como socio al inscrito como tal en el libro de acciones y accionistas.

## **De la Junta General**

**Art. 230.-** La junta general formada por los accionistas legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la compañía.

La empresa ALARMOVIL S.A. es una empresa que se dedica a proporcionar seguridad a los habitantes del cantón La Libertad y sobre todo a las compañías comerciales, dentro de la localidad, la razón social de la empresa, es única, pues proporciona artículos de seguridad y también ofrece el servicio de guardias de seguridad. ALARMOVIL S.A. cuenta con todos los requisitos que dispone la Ley de Compañías, para el funcionamiento de la empresa, en cuanto a los accionistas, ellos conocen y tienen en claro las funciones y responsabilidades que desempeñan.

### **1.4.3 Ley de Vigilancia y Seguridad Privada 2008**

**Art. 1.-** Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada, son aquellas que tengan como objeto social proporcionar servicios de seguridad y vigilancia en las modalidades de vigilancia fija, móvil e investigación privada.

## **Capítulo II Modalidades de los servicios de vigilancia y seguridad privada**

**Art. 4.-** Vigilancia Fija.- Son responsables de los puestos de vigilancia con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas.

**Art. 5.-** Vigilancia Móvil.- Podrán prestar servicios a través de puestos móviles, sistemas de monitoreo, verificación y transmisión de señales, para brindar protección a las personas y a sus bienes.

Los artículos seleccionados mencionan las actividades a las cuales se dedica a ofertar al mercado la empresa ALARMOVIL S.A. Proporcionando seguridad.

## **CAPÍTULO II**

### **2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación es un protocolo en el cual consta los componentes y el respectivo plan que le permite a la empresa, conocer los pasos que debe de seguir para realizar la respectiva investigación, que le permita conocer los factores que intervienen en la problemática que se desea resolver y que acciones se deben de realizar para conocer la solución.

Para el diseño de la investigación se empleará enfoques de carácter cualitativo y cuantitativo, este tipo de enfoque permitirá analizar el problema que enfrenta en la actualidad la empresa, para poder interpretar la información que se recolectará desde dos puntos de vista, es decir tanto del análisis cualitativo y cuantitativo.

El análisis cualitativo, requiere de muchos factores desde una gran dedicación de la persona que se encargara de dicha investigación, hasta la interpretación del investigador con la finalidad de que no exista sesgo en la información recolectada durante el tiempo de la investigación. En la respectiva recolección de datos de carácter cualitativo, se utilizará instrumentos de investigación, que más adelante serán detalladas, con la finalidad de recabar información acerca de las variables que intervienen en la problemática, sus causas y efectos.

El análisis cuantitativo, permite analizar la información recolectada en la investigación a través de la interpretación de datos numéricos y estadísticos, y emitir el respectivo análisis del investigador, el cual ayudará a conocer los lineamientos que indiquen cual es la solución para la problemática que enfrenta la empresa ALARMOVIL S.A.

## **2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La modalidad de la investigación que se pretende llevar a cabo en la presente investigación, es aquella que permitirá conocer cuál es la solución más adecuada para la empresa, ALARMOVIL S.A. frente a la problemática que en la actualidad presenta.

Existen diferentes tipos de modalidad de la investigación, que ayudan a facilitar y clasificar los tipos de investigación y los instrumentos que se deben de utilizar, para efectuar la investigación entre los tipos de modalidad más comunes se encuentra la investigación documental, este tipo de modalidad se basa en la recopilación de datos en fuentes documentales, estas fuentes documentales, pueden ser libros, artículos publicados por instituciones especializadas en tipos de información y organismos de control, lo cual tiene veracidad y confiabilidad en los datos.

Mientras que otro tipo de Modalidad de Investigación que existe es la de Investigación de Campo, este tipo de investigación permite tener un contacto con la persona que se pretende estudiar en la investigación, es decir un contacto entre el investigador y el sujeto de estudio, esta investigación es realizada con la finalidad de conocer respuestas directas de fuentes de investigación primaria que contribuyan a la solución del problema que enfrentan en la actualidad la empresa.

Para obtener la información correspondiente al tema que se investiga, y que estas contribuyan a la solución de la problemática, es necesario aplicar la modalidad de investigación denominada proyecto factible, esta modalidad consiste en diseñar un modelo de la propuesta que se desea implementar en la empresa ALARMOVIL S.A., para que mejoren sus procesos de gestión administrativa, mediante la correcta implementación de un Diseño Organizacional.

## **2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1 Por el Propósito**

#### **Investigación Aplicada**

(Soriano, 2008), “Investigación aplicada, es el proceso en que el interés primordial radica en buscar información fundamentalmente empírica sobre problemas que surgen en el ámbito institucional a fin de plantear alternativas de solución” (pág. 78).

En un sentido más amplio la Investigación Aplicada, es aquella que se basa en recolectar información pertinente que le permita conocer el problema que se está investigando y estudiando a través de sus respectivas causas y los efectos que conlleva determinado problema. Generalmente la investigación aplicada permite realizar un diagnóstico previo del problema que se está estudiando y muchos autores coinciden que este tipo de investigación aplicada sirve para dirigir el proceso administrativo de la empresa, a través de su Diseño Organizacional.

### **2.3.2 Por el Nivel de Estudio**

#### **Nivel Descriptivo**

(Moguel, 2009), “Es aquella que trabaja sobre realidades y su características fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta” (pág. 35).

Cuando se utiliza la investigación descriptiva, dentro de la recolección de datos, permitirá tener una descripción más amplia del problema que enfrenta la empresa ALARMOVIL S.A. y la relación que existe entre la variable independiente y la dependiente, de la misma manera se procede al análisis e interpretación de los datos de la investigación.

### **2.3.3 Por el Lugar**

#### **Investigación Bibliográfica**

(Ramírez, 2008), “Investigación Bibliográfica, es aquella que tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en libros documentos o publicaciones”(pág. 98).

La finalidad de implementar la investigación bibliográfica en la presente indagación es con el afán de conseguir información acerca de teorías ya establecidas en estudios que se han realizado con anterioridad, que permitan dar solución a la problemática que enfrenta la empresa ALARMOVIL S.A., este tipo de información de fuente secundaria permite explorar soluciones desde un punto de vista más teórico. Las fuentes de investigación secundaria, se obtiene a través de fuentes bibliográficas, como libros de investigación, revistas, publicaciones emitidas por instituciones dedicadas a esta labor, entre otras fuentes que son consideradas fuentes secundarias.

#### **Investigación de Campo**

(Gallardo, 2007), “Investigación de Campo, es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en el que se producen los acontecimientos, existe un contacto directo con el sujeto en estudio” (pág. 77).

Al implementar la investigación de campo, ayuda al investigador tener un contacto con el sujeto en estudio a través de la recolección de datos primarios, mediante la utilización de instrumentos como: cuestionario y guía de preguntas a las personas involucradas, que permita conocer e indagar sobre la posible solución que permita mejorar la situación que en la actualidad enfrenta la empresa ALARMOVIL S.A.

## **2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1 Método Inductivo**

(Rodríguez, 2008), “Método Inductivo, es un proceso en el que a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados” (pág. 23).

El método inductivo, es aquel proceso que nace desde lo particular hacia lo general es decir desde ciertas observaciones plantear posibles soluciones, utilizando técnicas de observación, para analizar problema que se está investigando y a la vez analizar y clasificar los hechos.

En este método se emplea utilizando tres tipos de aspectos, en primer lugar se encuentra la observación, que no es más que el suceso que ocurre dentro de la empresa, en cuanto a la gestión administrativa que actualmente desempeñan, finalmente el tercer aspecto es lo general que son los que se producen de acuerdo a la investigación que se desarrolla.

### **2.4.2 Método Analítico**

(Bernal Torres, 2006), “Método Analítico consiste en la descomposición mental del objeto estudiado en sus diversos elementos o partes componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto” (pág. 65).

Se empleará el método analítico con la finalidad de conocer todos los factores que intervienen directamente en la investigación, es decir conocer los diferentes puntos de vistas, determinando de manera detallada las diferentes causas del problema, la respectiva naturaleza de la investigación y los posibles efectos, que presenten una solución para la problemática que enfrenta en la actualidad la compañía ALARMOVIL S.A.

## **2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Para proceder con la investigación, se emplearán técnicas que permitan indagar directamente el problema de estudio, las técnicas que se emplearán son:

### **2.5.1 Entrevista**

Para recolectar información de fuente primaria, se empleará técnicas de investigación como la entrevista, la misma será efectuada al Gerente Administrativo y a todo el personal que conforma la empresa ALARMOVIL S.A., debido a que estas personas son los gestores directos de la administración de la empresa, conocen todo lo que sucede a diario dentro de la organización, conocen el protocolo que deben seguir para realizar las respectivas actividades, para el rendimiento de la empresa.

La entrevista se la realizara a todo el personal que trabaja en ALARMOVIL S.A., con el afán de conocer las causas del problema, bajo el criterio y los puntos de vistas que tienen cada miembro, es necesario conocer los criterios de personal que trabaja en la empresa, para plantear posibles soluciones, que beneficien a todos y aumente el rendimiento efectivo de la empresa.

### **2.5.2 Encuesta**

La encuesta, es otro tipo de investigación que se utilizara, esta permite recolectar información primaria, la misma será dirigida a los clientes de la empresa ALARMOVIL S.A. pues se necesita conocer los puntos de vistas de personas que adquieren los servicios que ofrece la empresa, y que factores les induce a adquirir dicho producto y a la vez determinar la relación que tiene la empresa con el cliente y el cliente con la empresa, es importante conocer las respuestas de los clientes para plantear posibles soluciones que más se adapten a las necesidades de la empresa.



## **2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.6.1 Guión de Entrevista**

El guión de entrevista es un instrumento que sirve para la investigación, en el cual se puede indagar y obtener respuestas de las personas que laboran en la empresa y conocer de primera fuente de la problemática, este instrumento de obtención de fuente primaria, permite tener un contacto directo con las personas involucradas en la investigación. Se establece una conversación entre dos personas con el afán de intercambiar información, opiniones y demás aspectos que ayuden a contribuir a la solución del problema. El tipo de entrevista en profundidad a utilizar es la entrevista estructurada, la misma que se enfoca en establecer una estructura de preguntas que inducen a conocer factores que intervienen en la administración de la empresa.

Generalmente el proceso que se sigue para desarrollar una entrevista en profundidad, consta de pasos como: preparación en el cual se estructura el tema y las preguntas de acuerdo a un orden específico utilizando palabras adecuadas, realización que se enfoca al desarrollo de la entrevista, en el cual se procede a receptar dicha información en forma escrita o la respectiva grabación, finalmente la tercera etapa es la de finalización en la cual se procede al cierre de la misma, y se clasifica la información para una posterior interpretación.

### **2.6.2 Cuestionario**

El cuestionario estará estructurado con preguntas que permitan conocer sobre la solución a determinado problema, la misma será realizada a personas que conozcan a la empresa para conocer su punto de vista de sobre la problemática debido a que la información recolectada es de fuente primaria lo cual indica la veracidad de la información y ayudará a implementar mecanismos para la solución de la problemática antes mencionada.

## 2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 2.7.1 Población

La población, son los elementos que poseen características homogéneas que pertenecen a un mismo universo, para el desarrollo de la presente investigación se escogerá al personal que labora dentro de la empresa ALARMOVIL S.A., debido a que ellos son los que pueden proporcionar información veraz para plantear posibles soluciones, en el caso de la entrevista a profundidad.

Mientras que la población a la cual se va aplicar la encuesta son a los clientes de la empresa, debido a que ellos son los actores principales, pues a ellos está dirigido el producto bien y servicio que ofrece la empresa, y conocen los problemas que la empresa enfrenta desde su percepción y como ellos pueden contribuir a la solución del mismo.

A continuación se detalla la población que va hacer seleccionada para contribuir con la solución:

CUADRO N°2: - Población

Elementos	Ni
Personal de ALARMOVIL S.A.	34
Clientes de la empresa	865
<b>Total</b>	

**Fuente:** Empresa ALARMOVIL S.A.

**Elaborado por:** Mireya De la Rosa

### **2.7.2. Muestra**

La muestra es una pequeña parte de la población que se selecciona para desarrollar la investigación, estas poseen características homogéneas y se las utiliza para recabar la información que ayude a solucionar la problemática.

Generalmente existen diversos tipos de muestreo que permiten desarrollar diferentes investigaciones, por tal razón es necesario que el investigador seleccione correctamente el tipo de muestreo que esté de acuerdo a las características y criterios de la investigación y basado en la población que fue escogida. Para el desarrollo de la presente investigación, se seleccionara el muestreo probabilístico debido a que todos los elementos de la población tienen la posibilidad de ser escogidos lo cual es muy importante pues la información no es sesgada y se tendrá un conocimiento más amplio del tema, por tal razón se aplicará el muestreo aleatorio simple

#### **Tipo de Muestreo Probabilístico**

**Aleatorio Simple.-** el muestreo probabilístico aleatorio simple es aquel que todos los miembros que conforman la población poseen la misma oportunidad de ser escogidos debido a que poseen características homogéneas se seleccionara las respectivas personas que serán encuestadas, basándose en aspectos que permitan conocer la solución al problema.

Los mismos serán efectuados por el investigador tomando en cuenta las características que tiene la población determinara el procedimiento se debe de seguir para la respectiva investigación.

Para proceder a la presente investigación la muestra escogida, es el personal que labora en la empresa ALARMOVIL S.A., y los clientes que generalmente adquieren los productos que oferta la empresa por ende se utilizará la siguiente fórmula para determinar a cuantas personas se les procederá a encuestar:

**Fórmula**

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

En donde:

**n** = tamaño de la muestra

**N** = población total

**Z** = porcentaje de fiabilidad

**p** = probabilidad de ocurrencia

**q** = probabilidad de no ocurrencia

**e** = error de muestreo

Reemplaza los valores:

$$n = \frac{(1,65)^2 (865) (0,5)(0,5)}{(0,05)^2 (? - 1) + (1,65)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = 267$$

A continuación se detalla un cuadro donde se estable la muestra que será seleccionada para efectuar la respectiva encuesta:

**CUADRO N°1.- Muestra**

<b>Elementos</b>	<b>Ni</b>
Personal de ALARMOVIL S.A.	<b>005</b>
Clientes de la empresa	<b>267</b>
<b>Total</b>	<b>272</b>

**Fuente:** Empresa ALARMOVIL S.A.

**Elaborado por:** Mireya De la Rosa

## **2.8 PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.8.1 Procedimiento**

Para desarrollar la respectiva investigación es necesario establecer un plan que determine que los datos proporcionados en las investigaciones que se realizaron sean veraces y confiables, por tal razón es importante seguir el siguiente proceso de investigación:

- Identificación de la problemática
- Determinar parámetros de la problemática
- Elaboración del proyecto
- Elaboración del respectivo Marco Teórico
- Identificación de los objetivos tanto generales como objetivos específicos de la investigación.
- Estructuración del instrumento de investigación
- Desarrollo de la investigación mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos.
- Recolección de Información

### **2.8.2 Procesamiento**

Para el respectivo procesamiento de la información se toma a consideración las siguientes actividades que se deben de desarrollar:

- Tabulación de datos
- Diseños de cuadros y gráficos
- Análisis e interpretación de información
- Diseño de la Propuesta
- Informe final de todo el proceso de investigación y el respectivo diseño de la propuesta.

## **CAPÍTULO III**

### **3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Para conocer la factibilidad de la presente investigación, es necesario realizar una serie de preguntas a las personas involucradas, que nos permitan conocer la posible solución que enfrenta la compañía ALARMOVIL S.A., en la actualidad, por ende se escogió dos agentes involucradas en la situación, en primera instancia se encuentra el personal que labora en la empresa y en un segundo ámbito se encuentra los clientes de la empresa.

Se escogieron dos instrumentos para la continuidad de la investigación, la guía de entrevista se la realizará al personal de la empresa específicamente a cinco personas la misma está estructurada por 10 preguntas enfocadas a resolver la problemática que enfrenta la empresa y desde su punto de vista cuales serían sus soluciones ante la situación presentada.

Mientras que el segundo instrumento que se utilizará es el cuestionario el mismo que será realizado a los clientes de la empresa, debido a que son ellos los que perciben las situaciones que enfrenta la empresa, además se propondrán alternativas para mejorar el servicio y los productos que ofrece la empresa a este segmento de mercado.

El cuestionario está estructurado por 10 preguntas entre las cuales se encuentran preguntas cerradas en las que el encuestado podrá exponer su situación frente a una respuesta positiva o negativa, también se encuentran preguntas con respuesta múltiples en las que el encuestado, podrá escoger una o varias alternativas que se detalla en la misma. Al utilizar estos dos instrumentos de investigación, se podrá implementar estrategias y tácticas para la correcta implementación de un Diseño Organizacional para la compañía ALARMOVIL S.A.

### **3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA ALARMOVIL S.A.**

#### **1.- ¿Cuántos años lleva en el mercado la empresa ALARMOVIL S.A.?**

La empresa ALARMOVIL S.A., tiene más de 3 años en el mercado, en los próximos meses se cumplirán 4 años desde la creación de la empresa, lo cual es muy alentador para todos quienes conformamos la institución ya que nos indica que estamos haciendo las cosas muy bien y que le ofrecemos un buen servicio al cliente.

Cada una de las personas que conforman la empresa se esfuerza por mejorar constantemente ofreciéndole un servicio de calidad al cliente y que el cliente a la vez se sienta satisfecho por el servicio prestado, ese es nuestro reconocimiento más importante dentro de la empresa, pues nos indica que estamos cumpliendo con los objetivos que la empresa se planteó desde el inicio de sus actividades comerciales y también demuestra que nos esforzamos cada día por ser mejores y en un futuro liderar el mercado donde nos encontramos.

#### **2.- ¿La empresa tiene establecido Filosofía Organizacional?**

Es importante resaltar que en la actualidad y desde el inicio la empresa se plantea objetivos que en un futuro debe cumplir bajo estándares establecidos, sin embargo, la empresa no cuenta con misión, visión, valores, aunque de alguna manera perseguimos una Filosofía Organizacional, pero de manera empírica porque aún no se ha establecido con total seguridad, la misión de la empresa.

Por eso consideramos que es importante plantear la respectiva Filosofía Organizacional, para la empresa puesto que de esa manera la empresa será más competitiva en el mercado, todo el personal de trabajo perseguiría la misión y se enfocarían a lograr la visión en un largo plazo con respectivos valores y principios

### **3.- ¿Qué aspectos son considerados fortalezas para la empresa ALARMOVIL S.A.?**

Las fortalezas de una empresa son consideradas sus principales oportunidades de diferenciarse de la competencia, a lo largo de este tiempo que tiene constituida la empresa podemos considerar que las fortalezas de la empresa son los precios de los productos, dado a que son muy competitivos en el mercado, los cuales son establecidos en base a la calidad del mismo y referente al servicio que este requiera.

Otras de las fortalezas de la empresa es la variedad de productos que ofrece referente a seguridad electrónica, en la cual los clientes pueden seleccionar el producto que desee basado en las necesidades que tienen y bajo las características que tiene determinado producto, también la empresa posee la infraestructura adecuada para que las personas que requieran determinado producto y visiten la empresa se sientan en un ambiente agradable con la comodidad que se requiere, para ofrecerle los servicios de seguridad física y electrónica.

### **4.- ¿Cuál es su Ventaja Competitiva?**

Consideramos que la ventaja competitiva de la empresa ALARMOVIL S.A., es servicio que se ofrece en seguridad electrónica, pues los productos que se ofertan al mercado son de excelente calidad y los precios son muy accesibles para los clientes y el servicio que brinda el personal técnico es muy eficiente y eficaz así lo corroboran muchos clientes que siempre visitan la empresa.

Pues los técnicos son los que brindan la asesoría correspondiente sobre qué tipo de producto deben de seleccionar para brindar seguridad a sus hogares o establecimientos comerciales, esa es la mayor ventaja competitiva de la empresa el personal técnico está totalmente capacitado para brindar un servicio de seguridad física y electrónica.



**5.- ¿El personal de la empresa ALARMOVIL S.A., está totalmente capacitado?**

Como anteriormente se mencionó la compañía ALARMOVIL S.A., si cuenta con personal debidamente capacitado, específicamente en el área Técnica, es decir el personal de seguridad física y electrónica, el personal de seguridad física conoce sobre las técnicas y sobre el manejo debido de las herramientas de seguridad que se utiliza para darle un mejor servicio a los clientes, mientras que el personal operativo de seguridad electrónica, también está debidamente capacitado para realizar las respectivas instalaciones de los equipos de seguridad en las diferente empresas que adquieran el servicio de seguridad.

Sin embargo el personal administrativo no cuenta con la capacitación que se requiere para desempeñar de mejor manera sus funciones administrativas y de atención al cliente a pesar de que no cuenta con la debida capacitación, desempeñan bien los cargos a los cuales representan, pero es necesario que se dé las respectivas capacitaciones a todo el personal para mejorar los procesos administrativos.

**6.- ¿Quiénes son considerados competidores dentro del segmento de mercado al cual se dirige la empresa?**

Dentro del segmento de mercado donde se encuentra la compañía ALARMOVIL S.A., no existe mucha competencia, puesto que en la actualidad existen tres empresas que se dedican a ofrecer servicio de seguridad física, y de la misma manera también existe una empresa, que se dedica a ofertar productos de seguridad electrónica.

Sin embargo no existe una empresa que ofrezca los dos servicios como lo ofrece la compañía ALARMOVIL S.A., lo cual hace la diferencia de las demás empresas que compiten en la misma línea de producto, volviéndose una fortaleza.

## **7.- ¿Evalúa al personal de la empresa?**

En la actualidad la empresa ALARMOVIL S.A., no evalúa al personal, tanto administrativo y técnico, no se utilizan aspectos técnicos para conocer si el personal cumplió con las tareas asignadas, sin embargo cuando se asignan las actividades al personal, el jefe de área los evalúa empíricamente es decir si el personal cumple con todas las tareas asignadas en el tiempo determinado, se considera que es un excelente trabajador.

Es importante implementar técnicas de evaluación a personal tanto administrativo y técnico, a pesar de ser seleccionados bajo ciertos requerimientos es necesario que se evalúe cada cierto tiempo sus capacidades y habilidades para desempeñar el cargo al cual fue asignado.

Además a través de la implementación, de un sistema de evaluación, los procesos administrativos mejorarían y los empleados tendrían un mejor rendimiento y pueden aportar con nuevas ideas que ayuden al crecimiento de la empresa dentro de la industria, ganando mayor participación en el mercado.

## **8. ¿Existe un control de los empleados dentro de la empresa?**

La empresa en la actualidad no cuenta con un sistema de control que permita mejorar y dar un seguimiento a las actividades que realiza el personal de la empresa y si estos cumplen con las normativas que establece la empresa, es necesario poder contar con herramienta de control del personal, para aprovechar mejor los recursos de la empresa.

Dentro de la empresa, es importante que se implemente estos sistemas de control para optimizar y administrar mejor los recursos que ésta tiene, a la vez podrá mejorar los procesos administrativos y la gerencia general podrá tomar mejores decisiones en torno a la administración de la compañía ALARMOVIL S.A.

## **9.- ¿Tienen establecido Políticas de Recursos Humanos?**

Actualmente la compañía ALARMOVIL S.A., no cuenta con un departamento de Recursos Humanos, sin embargo se realiza lo posible para establecer lineamientos que el personal pueda cumplir en un determinado tiempo. Por ende la empresa no cuenta con políticas de Recursos Humanos. Es de vital importancia que dentro de la empresa exista políticas de recursos humanos, debido a que es una herramienta de gestión para todo el personal de la empresa, y éstas a la vez ayudan a mejorar los procesos administrativos y sobre todo los procesos de comunicación, aspecto necesario dentro de las organizaciones, pues al cumplir con cada una de ellas se podrán tomar decisiones acertadas en pro y bienestar de la empresa y de los empleados.

Al implementar este tipo de políticas se podrá conocer con mayor claridad las habilidades y capacidades que tiene el personal que labora en la empresa, siendo un aspecto necesario dentro de la empresa pues busca mejorar el desempeño de los trabajadores.

## **10.- ¿Considera necesario implementar un Diseño Organizacional?**

La empresa es muy competitiva, sin embargo reconocemos que se han presentado una serie de inconvenientes en el sistema administrativo durante algún tiempo, por eso todas las soluciones son receptadas para mejorar esta problemática, y por eso consideramos que se es necesario que en la compañía ALARMOVIL S.A., se implemente un modelo de Diseño Organizacional en la que se puedan tomar decisiones acertadas para el bienestar de la empresa aplicando estrategias y tácticas que permitan conocer la situación interna que enfrenta la empresa y como exponerla en el segmento de mercado. El Diseño Organizacional trae consigo muchos beneficios para la empresa pues ayuda a aumentar la productividad de la misma y ayuda a tener una buena relación entre el personal de la empresa y los clientes.

### 3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA ALARMOVIL S.A.

#### 1.- ¿Cada qué tiempo visita la empresa ALARMOVIL S.A.?

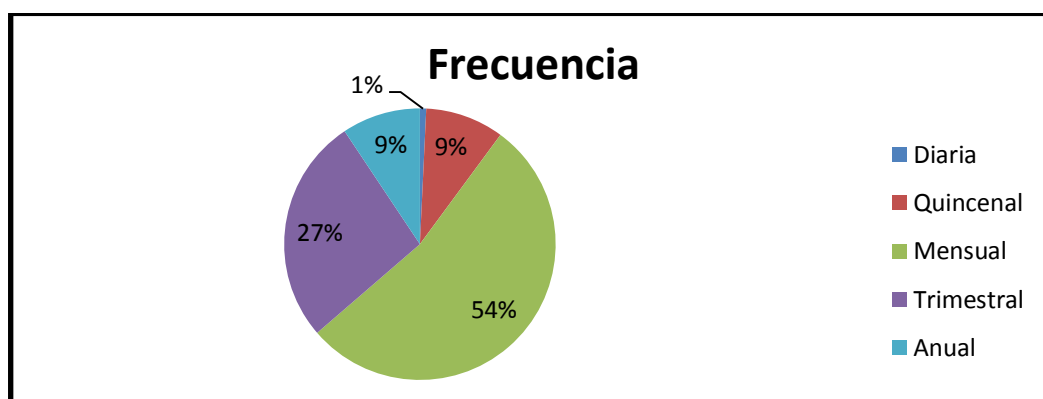
**TABLA N° 1 : Frecuencia de Visita**

Frecuencia			
PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Diaria	2	0,75%
	Quincenal	25	9,36%
	Mensual	143	53,56%
	Trimestral	72	26,97%
	Anual	25	9,36%
	<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

**GRÁFICO N° 4: Frecuencia de Visita**



Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

Según la investigación realizada a los encuestados al preguntarles sobre la frecuencia con que visitan a la compañía ALARMOVIL S.A., manifestaron que visitan de manera mensual a la empresa en un 53,56%, debido al servicio y mantenimiento que este requiere, también los clientes visitan a la empresa mensualmente por los pagos del servicio que deben hacer todos los meses de acuerdo al contrato establecido entre el cliente y la compañía ALARMOVIL S.A.

## 2.- ¿Qué tipos de productos adquiere?

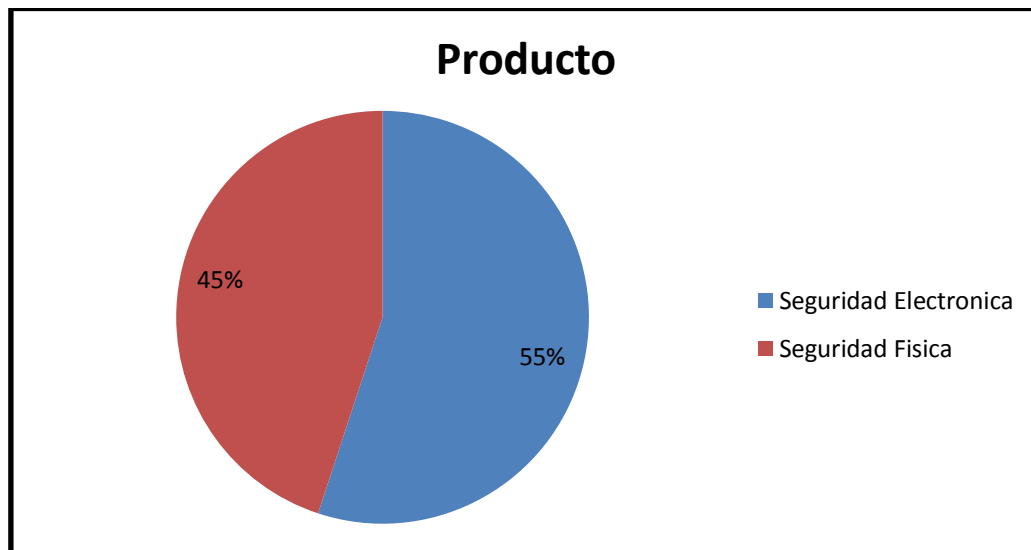
**TABLA N° 2 : Productos**

Productos			
PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Seguridad Electrónica	147	55,06%
	Seguridad Física	120	44,94%
	<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

**GRÁFICO N° 5: Productos**



Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

Al preguntarles a los encuestados sobre qué tipos de productos prefiere y generalmente adquieren, ellos contestaron que adquieren el servicio de seguridad física en un 55,06% debido a que son propietario de un local comercial y requieren los servicios de resguardo de la integridad de los suyos y de los clientes que frecuentan su empresa, mientras que el 44,94% de las personas encuestada indicaron que requieren los servicios de seguridad electrónica debido a los dispositivos de seguridad electrónica que ofrece la empresa, y son de mucha utilidad para sus emprendimientos y sus hogares.

3.- ¿Considera UD. que la atención prestada es?

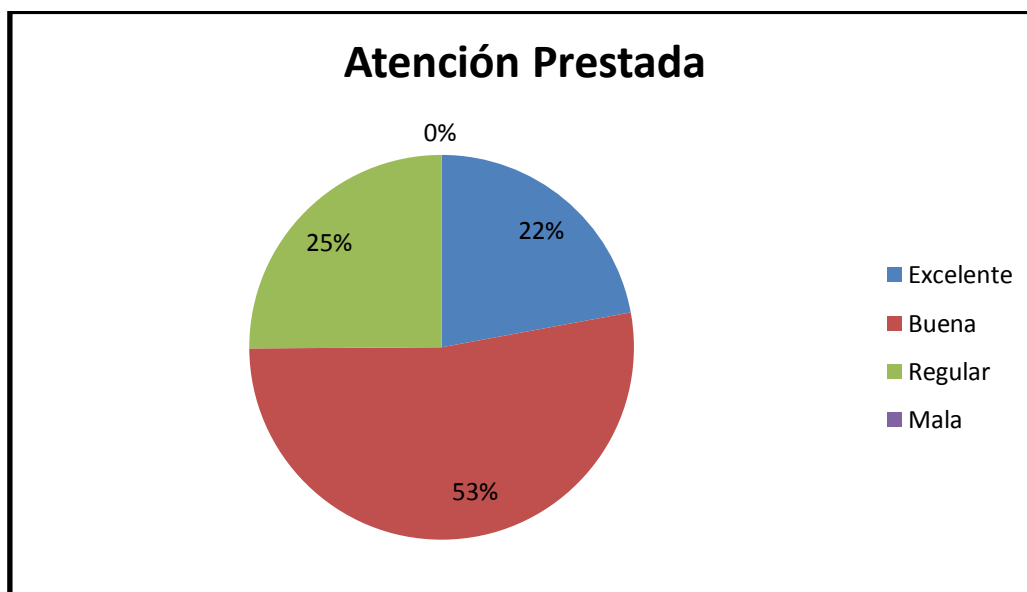
**TABLA N° 3 : Atención al Cliente**

Atención Prestada			
PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Excelente	59	22,10%
	Buena	141	52,81%
	Regular	67	25,09%
	Mala	0	0,00%
	<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

**GRÁFICO N° 6: Atención al Cliente**



Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

Existe evidencia estadística que indica que las personas encuestadas afirman en un 52,81% de las veces que han frecuentado la empresa el servicio que ha recibido por parte del personal de la empresa de seguridad, ha sido bueno, el 25,09% de las personas mencionan que el servicio recibido es regular, mientras que el 22,10% indica que el servicio que le brinda el personal de la empresa es excelente es la mayoría de las veces.

#### 4.- ¿Considera Ud. que los precios de los productos son?

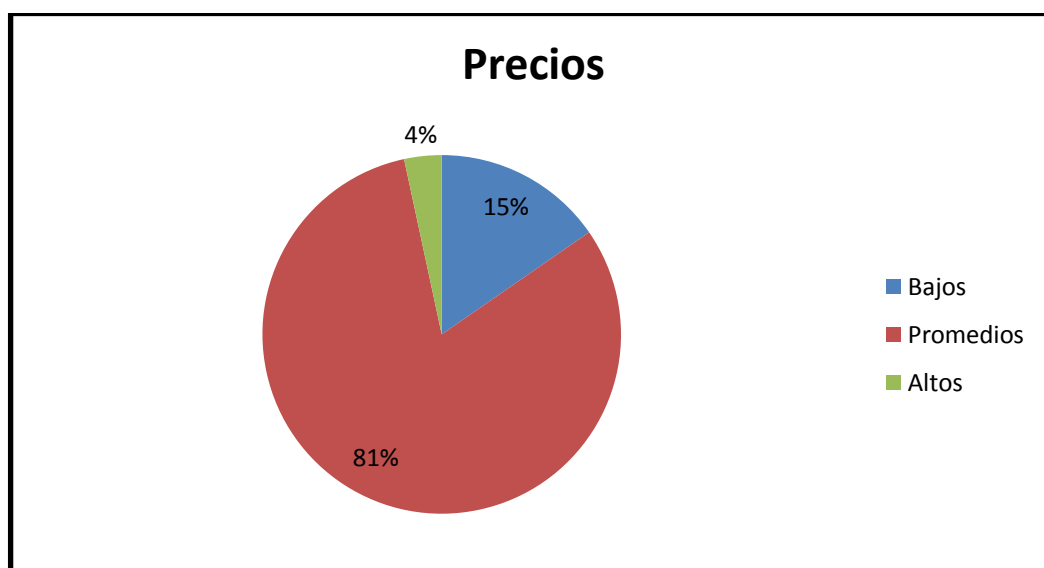
**TABLA N° 4 : Precio**

Precios			
PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Bajos	41	15,36%
	Promedios	217	81,27%
	Altos	9	3,37%
	<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

**GRÁFICO N° 7: Precio**



Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

Al preguntarle a los clientes sobre el precio de los productos, bienes y servicios que ofrece la compañía ALARMOVIL S.A., al segmento de mercado ellos contestaron que el 81,37% considera que el precio que pagan al momento de adquirir sus productos es promedio, mientras que el 15,36% de las personas manifestaron que el precio es considerado bajo, finalmente el existe una minoría que indica que el precio del producto adquirido es relativamente alto a diferencia de otras empresas.

5.- ¿Qué medios de comunicación, cree Ud. que es necesario para difundir la respectiva publicidad de la empresa?

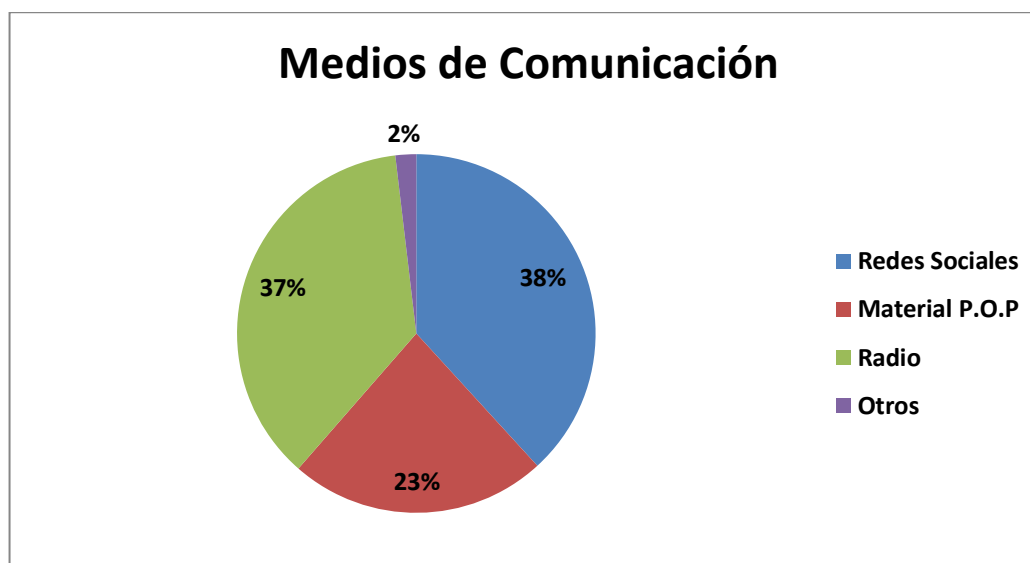
**TABLA N° 5 : Medios de Comunicación**

Medios de Comunicación			
PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Redes Sociales	102	38,20%
	Material P.O.P	62	23,22%
	Radio	98	36,70%
	Otros	5	1,87%
	<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

**GRÁFICO N° 8: Medios de Comunicación**



Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

Según datos de la encuesta realizada a los clientes de la empresa al preguntarles sobre qué medios de comunicación prefieren para difundir la respectiva publicidad de la empresa indicaron en un 38,20% que prefieren las redes sociales como facebook y twitter pues tiene mayor interacción con los clientes y es más eficiente, mientras que el 36,70% considera que la radio y el 62% indica que prefiere material POP.



## 6.- ¿Considera Ud. que los productos son de calidad?

**TABLA N° 6 : Productos de Calidad**

Productos de Calidad			
PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Si	259	97,00%
	No	8	3,00%
	<b>Total</b>	267	100,00%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya de la Rosa

**GRÁFICO N° 9: Productos de Calidad**



Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya de la Rosa

Al preguntarle a los clientes sobre la calidad de los productos que la compañía ALARMOVIL S.A., les ofrece la mayoría de las personas encuestadas indicaron que el 97% de los productos son de calidad, es decir cumple con los requerimientos y necesidades de los clientes, pues se sienten satisfechos con el producto (bien/servicio) recibido, mientras que existe una minoría en la que indican que los productos que en un determinado tiempo han adquirido no son de calidad es decir no respondieron y no satisficieron sus necesidades, motivo por el cual fue solicitado.

**7.- ¿Considera que Ud. se debe de implementar nuevos servicios?**

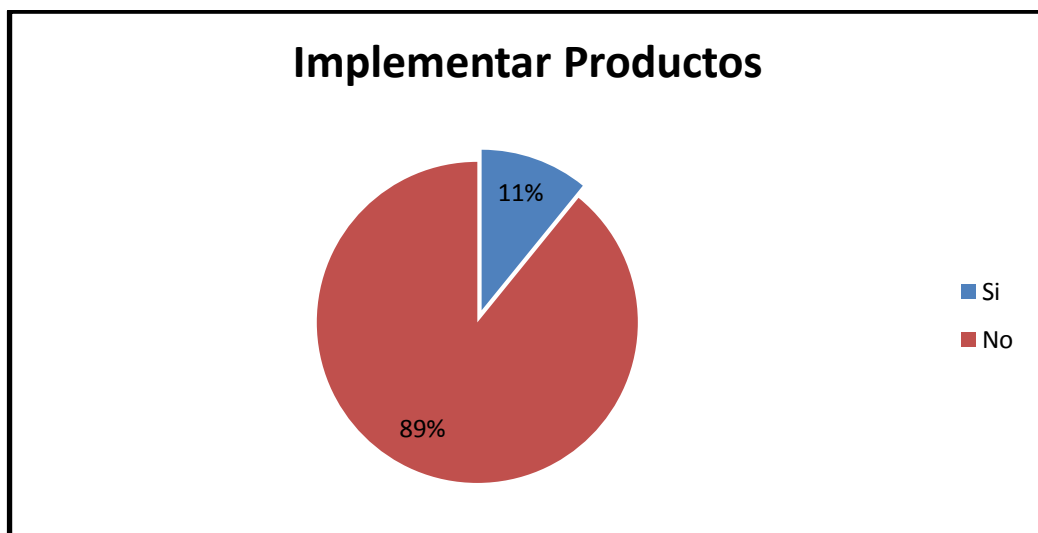
**TABLA N° 7 : Implementar Servicios**

<b>Implementar Productos</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
7	Si	29	10,86%
	No	238	89,14%
	<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

**GRÁFICO N° 10: Implementar Productos**



Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

Los encuestados manifestaron al preguntarle sobre los productos que desea que se implementen a las oferta de productos que la compañía ALARMOVIL S.A., ofrece al segmento de mercado, indicaron en su mayoría que la empresa cuenta con una variada gama de productos que satisfacen sus necesidades, así lo afirman el 89% de los encuestados, mientras que el 11% de los encuestados indicaron que si es necesario que la empresa amplié sus gama de productos indicaron que debe ofertar dispositivos de seguridad electrónica para otros medios de transporte como por ejemplo las motocicletas.

## 8.- ¿Cree usted que la Imagen Corporativa es buena?

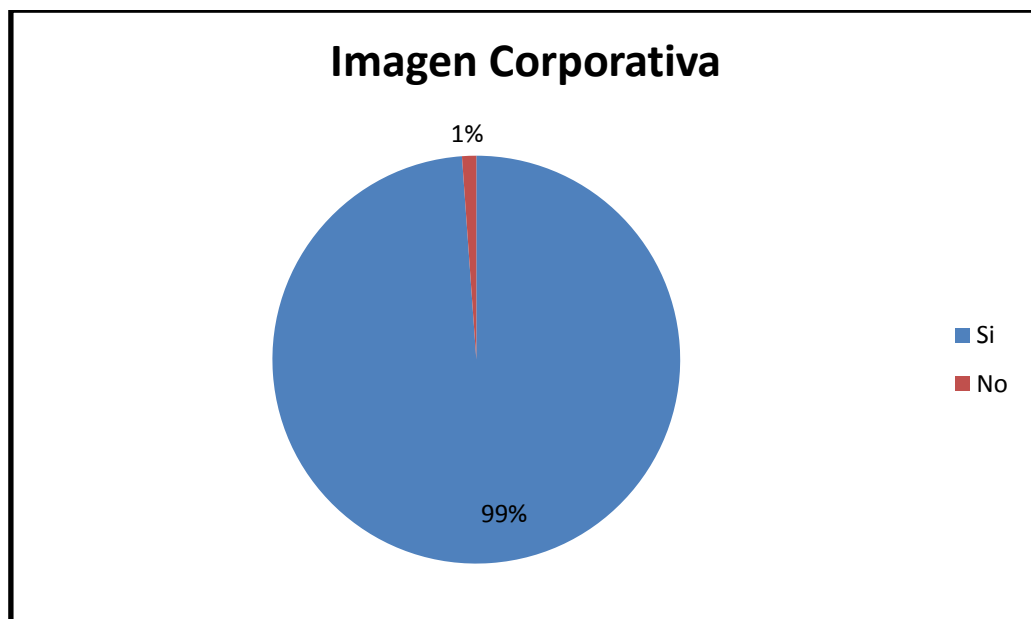
**TABLA N° 8 : Imagen Corporativa**

Imagen Corporativa			
PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Si	264	98,88%
	No	3	1,12%
	<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

**GRÁFICO N° 11: Imagen Corporativa**



Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

Al preguntarle a las personas involucradas en la presente investigación de la compañía ALARMOVIL S.A., sobre la imagen corporativa que ellos perciben como clientes de la empresa manifestaron en un 99% es decir la totalidad de las personas indicaron que la imagen que tiene como empresa de seguridad es muy buena, pues considera que posee una excelente infraestructura y el personal de la empresa es muy atento a las necesidades y requerimiento que tiene ellos como clientes de la empresa.

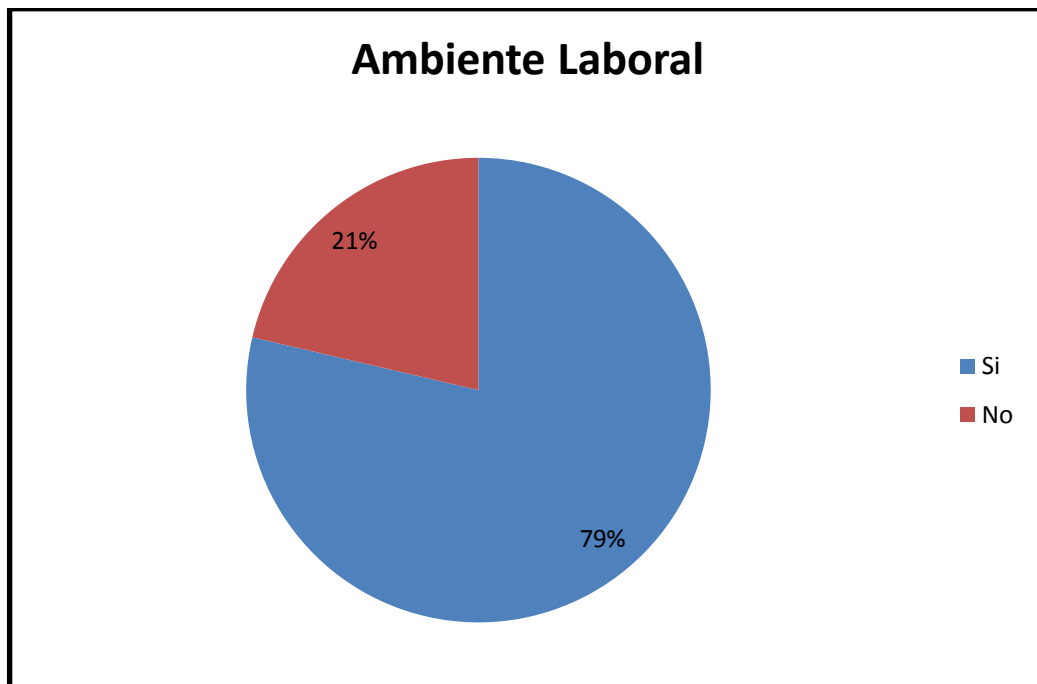
**9.- ¿Considera Ud. que existe un buen Ambiente Laboral?**

**TABLA N° 9 : Ambiente Laboral**

<b>Ambiente Laboral</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
9	Si	210	78,65%
	No	57	21,35%
	<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Mireya De la Rosa

**GRÁFICO N° 12: Ambiente Laboral**



**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Mireya De la Rosa

Según la investigación realizada, los encuestados mencionan que el ambiente laboral que se percibe y se demuestra en la compañía ALARMOVIL S.A., indicaron que es bueno en un 78,65% debido al servicio que siempre les brinda el personal que trabaja en la empresa, la atención prestada a las necesidades que generalmente tienen los clientes son resueltas por el personal que labora en la empresa, mientras que existe una minoría indican que el ambiente laboral es malo.

**10.- ¿Considera Ud. que es importante que la empresa implemente un Diseño Organizacional que mejore sus procesos administrativos?**

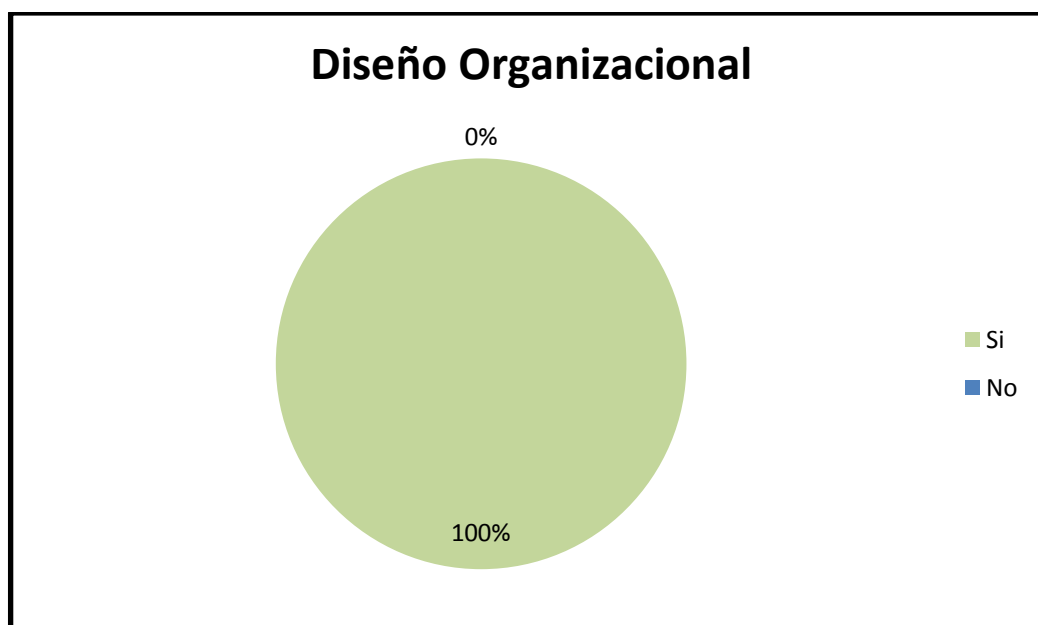
**TABLA N° 10 : Diseño Organizacional**

<b>Diseño Organizacional</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
10	Si	267	100,00%
	No	0	0,00%
	<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

**GRÁFICO N° 13: Diseño Organizacional**



Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

Existe evidencia estadística que el total de la población que fue encuestada para el desarrollo de la investigación, indica que la empresa ALARMOVIL S.A., necesita implementar un diseño organizacional, para que la empresa tenga una mayor participación en el mercado, mencionan que si en la actualidad tienen deficiencia en el proceso administrativo, es importante implementar un diseño organizacional que permita optimizar la gestión administrativa.

### 3.3 CONCLUSIONES

Al finalizar el presente trabajo investigativo se concluye en lo siguiente:

- La compañía ALARMOVIL S.A., no cuenta con la Filosofía Organizacional, es un aspecto muy importante dentro de las empresas que son competitivas en el mercado, a pesar de no contar con este factor necesario, se fijan tareas y objetivos que permiten alcanzar metas establecidas por el Gerente de la empresa.
- Es importante que la empresa contrate a personal con habilidades y capacidades diferentes que contribuyan de manera eficiente con las acciones que se realizan en la empresa, pero solo recibe capacitación el personal técnico tanto seguridad física y operativa, lo cual es necesario pero se debe de preocupar por todo el personal.
- La compañía ALARMOVIL S.A. es muy conocida en el mercado donde se encuentra, cuenta con una buena infraestructura, lo cual le permite ofrecer un excelente servicio y comodidad a los clientes sin embargo no realiza acciones de publicidad solo utiliza red social facebook pero no tienen un monitoreo constante.
- Existe un buen clima laboral dentro de la empresa cada uno del personal que labora en la empresa es atento y cortés con los clientes y también cumplen las tareas que les fueron asignadas según como lo establece el jefe superior.
- La empresa no cuenta con un modelo de Diseño Organizacional, que le permita mejorar la gestión administrativa de la empresa a pesar de que cuenta con los recursos necesarios es importante que exista esta herramienta dentro de la empresa.

### **3.4 RECOMENDACIONES**

En la presente investigación se recomienda realizar las siguientes acciones:

- Es necesario que la compañía ALARMOVIL S.A. implemente la correspondiente Filosofía Organizacional, que le permita tener dirección a la empresa, en la que se planteen objetivos para alcanzar las respectivas metas, basándose siempre en las diferentes políticas que tiene la compañía ALARMOVIL S.A.
- Dentro de la empresa se debe de brindar la respectiva capacitación a todo el personal que labora constantemente en la compañía ALARMOVIL S.A., es decir tanto el personal administrativo de la empresa como el personal técnico debido a que deben de proporcionar un buen servicio a los clientes para que estos se vuelvan clientes fieles.
- Es necesario que la empresa implemente nuevos medios de comunicación en los cuales pueda difundir de manera correcta las acciones de publicidad que se realizan en la empresa así como la difusión de los servicios que ofrece la empresa al mercado y de la imagen corporativa que tiene la empresa para captar mayor número de clientes.
- Mantener un buen clima laboral dentro de la empresa es necesario dentro las organizaciones pues los procesos se realizaran con mejor agilidad y los clientes percibirán los cambios positivos que se realizan en la empresa por el bienestar del cliente.
- Elaborar un modelo de Diseño Organizacional adecuado para la empresa en estudio que permita mejorar los procesos y la gestión administrativa de la institución ALARMOVIL S.A.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA ALARMOVIL S.A. DEL CANTÓN LA LIBERTAD.**

#### **4.1 Introducción**

En la actualidad existen muchas empresas que se dedican a ofertar productos independientemente a la actividad a la cual se dedique es importante que la empresa tome en cuenta aspectos y directrices que ayudan a que la empresa sea más competitiva dentro del mercado.

ALARMOVIL S.A., es una compañía que se dedica a brindar seguridad a sus clientes y a la comunidad en general, comercializando dispositivos de seguridad y vigilancia a las personas, se constituyó en el año 2011, con brindar seguridad tanto electrónica y física a la ciudadanía en general.

Sin embargo en los últimos momentos se han presentado determinantes circunstancias a entorno a la gestión administrativa que se ejecuta en la entidad por tal razón se desea plantear alternativas de solución que le permitan contrarrestar la problemática y mejorar su desempeño en el mercado.

La solución global viable para contrarrestar la problemática que se presenta es la implementación de un Diseño Organizacional adaptado a la empresa que le permita mejorar los procesos administrativos que se realizan dentro de la entidad, a delegar funciones y responsabilidades al personal que labora dentro de la institución, con la finalidad de que la Alta Gerencia pueda tomar decisiones acertadas para mejorar el funcionamiento de la empresa, y mantener el bienestar del personal de la empresa y mantenerse con efectividad en el mercado.



## 4.2 Datos de Identificación de la Empresa

**Nombre de la Empresa:**

ALARMOVIL S.A.

**Logo de la Empresa:**



**Fuente:** Compañía ALARMOVIL S.A

**Slogan:**

Seguridad y Vigilancia Peninsular, tu mejor seguridad

**Teléfonos:** 2784951-2784897

0999092000-09947269226

**Facebook:**

alarmovil\_sa@hotmail.com

**Twitter:**

@alarmovil

### **4.3 Justificación de la Propuesta**

Por motivos de la globalización en que nos encontramos es necesario que las empresa sean competitivas, deben preocuparse por los procesos administrativos que se realizan dentro de ella para estar a la par con la competencia y demostrar que pueden competir de manera igual con las empresas nacionales e internacionales, es por esta razón que se deben de aplicar e implementar técnicas estratégicas que permitan que la empresa sea competitiva.

ALARMOVIL S.A., es una empresa que brinda y ofrece seguridad a la comunidad en general, ofertando dispositivos móviles de seguridad, y de la misma manera ofrece vigilancia y seguridad personal, con el afán de mantenerlos seguro en el momento que las personas lo requieran.

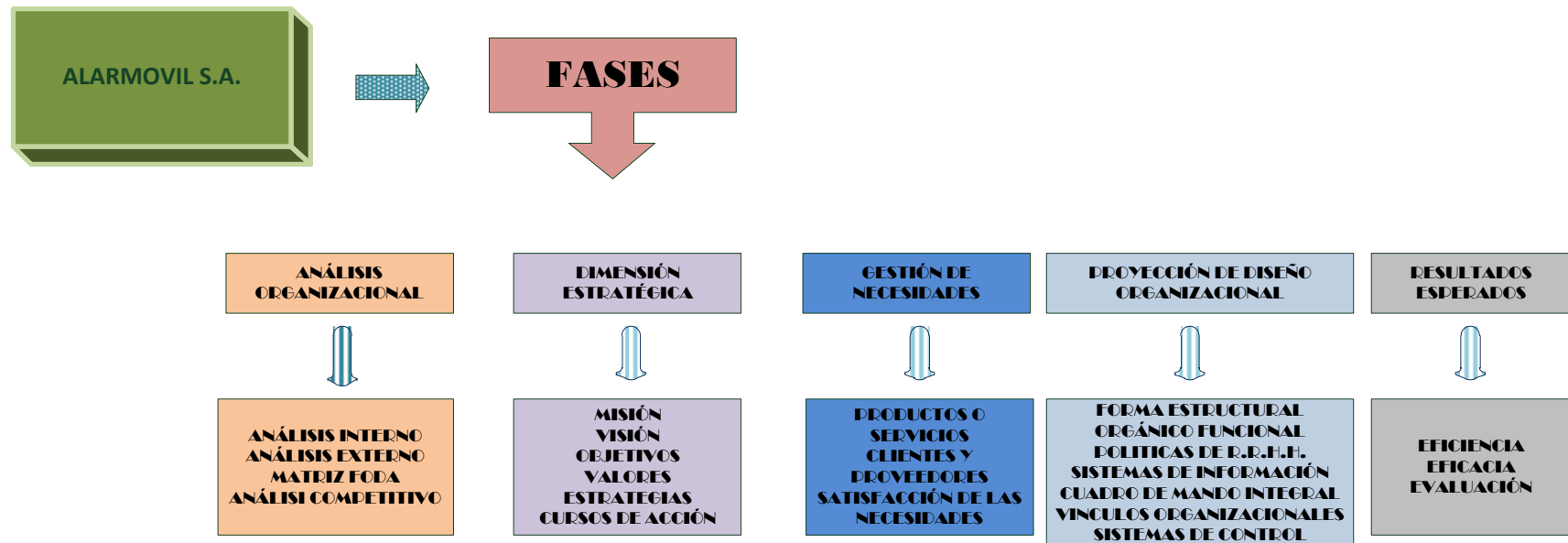
De acuerdo al estudio realizado a la empresa se detectó que la empresa posee inconvenientes a nivel administrativo, es decir problemas de gestión administrativa, que le impide mejorar los procesos que la empresa necesita tener para ser competitiva y que tenga un buen rendimiento en el segmento de mercado al cual se dirige.

Por tal razón es importante implementar acciones que permitan mejorar los procesos administrativos, que realiza la empresa, en la cual se pueda delegar de manera correcta las funciones y responsabilidades del personal que labora en la empresa, y destacar las acciones que realiza la Alta Gerencia, tomando decisiones acertadas para el mejor rendimiento de la empresa.

De ahí la importancia de implementar un Diseño Organizacional que permita mejorar la gestión administrativa de la empresa mediante la elaboración y aplicar de estrategias administrativas, que ayudaran a resolver la problemática antes mencionada, en la que se puedan tomar decisiones acertadas, bendiciendo a todo el personal que labora en la empresa.

#### 4.4 Modelo de Diseño Organizacional para ALARMOVIL S.A.

GRÁFICO N°14 .- Modelo de Diseño



Fuente: Diseño Organizacional  
 Elaborado por: Mireya de la Rosa

## **4.5 Componentes del Diseño Organizacional**

### **4.5.1 Análisis Organizacional**

Para conocer la situación que enfrenta la empresa es necesario que se realice un análisis organizacional, el mismo comprende realizar un análisis, en la parte interna de la empresa y los factores que influyen en la parte externa a continuación se detallan la situación.

#### **4.5.1.1 Análisis Interno**

El análisis interno, comprende los factores e indicadores que la empresa ALARMOVIL S.A. puede controlar y contrarrestar de manera inmediata utilizando los recursos necesarios, que le permita poder llegar a sus clientes en el segmento de mercado objetivo satisfaciendo sus necesidades, de manera inmediata. Las variables que integran la parte interna de la empresa, son los clientes pues a ellos se les ofrece el servicio que brinda la empresa, de la misma manera está conformada por proveedores, pues son entes importantes en el momento de elegir los productos que tienen que contar con los requisitos necesarios para hacer efectivo la adquisición del mismo, también está involucrado el personal que tiene la empresa si cuenta con la capacidad necesaria para satisfacer las necesidades de los clientes.

#### **4.5.1.2 Análisis Externo**

Análisis Externo está compuesto por aquellos factores que la empresa no puede controlar, puede aplicar estrategias para contrarrestar en cierto grado las acciones pero no puede eliminarlas, es el caso de la competencia directa e indirecta de la empresa, así como otros indicadores que es un amenaza para la empresa, como por ejemplo los aspectos legales y políticos que influyen de manera directa en la empresa.

### 4.5.1.3 Análisis FODA

**CUADRO N° 3.**

**Análisis FODA**

<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Precios Asequibles</li> <li>2. Variedad de productos</li> <li>3. Personal de vigilancia capacitado</li> <li>4. Infraestructura adecuada</li> <li>5. Servicio al cliente</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poca publicidad</li> <li>2. Escaso financiamiento para acciones promocionales</li> <li>3. Deficiente proceso administrativo</li> <li>4. Inexistente Organigrama de Funciones</li> <li>5. Falta de evaluación de desempeño</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>AMENAZAS (A)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clientes satisfechos</li> <li>2. Ingresar a nuevos segmentos</li> <li>3. Aumentar clientes</li> <li>4. Situación que enfrenta la comunidad</li> <li>5. Apertura de nuevos puntos estratégicos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumento de la competencia</li> <li>2. Reglamentos dispuestos por Organismos de control</li> <li>3. Desastres Naturales</li> <li>4. Competencia con mayor publicidad</li> </ol>

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Mireya De La Rosa

#### 4.5.1.4 Matriz FODA

#### CUADRO N°4 .

#### Matriz FODA

<p><b>FACTORES INTERNOS</b></p> <p><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<p><b>Fortalezas (F)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Precios Asequibles</li> <li>2. Variedad de productos</li> <li>3. Personal de vigilancia capacitado</li> <li>4. Infraestructura adecuada</li> <li>5. Servicio al cliente</li> </ol>	<p><b>Debilidades (D)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poca publicidad</li> <li>2. Escaso financiamiento para acciones promocionales</li> <li>3. Deficiente proceso administrativo</li> <li>4. Inexistente Organigrama de Funciones</li> <li>5. Falta de evaluación de desempeño</li> </ol>
<p><b>Oportunidad (O)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clientes satisfechos</li> <li>2. Ingresar a nuevos segmentos</li> <li>3. Aumentar clientes</li> <li>4. Situación que enfrenta la comunidad</li> <li>5. Apertura de nuevos puntos estratégicos</li> </ol>	<p><b>F.O.</b></p> <p><b>F (2), O (2).</b>- Ingresar a nuevos segmentos de mercado con la diversidad de productos que ofrece ALARMOVIL S.A., a las empresas.</p> <p><b>F (3), O (4).</b>- Brindar un servicio de calidad a los clientes</p>	<p><b>D.O.</b></p> <p><b>D (1), O (3).</b>- Implementar medios de comunicación para realizar la respectiva campaña publicitaria.</p> <p><b>D (3), O (2).</b>-Realizar convenios con otras empresas para mejorar el servicio de seguridad.</p>
<p><b>Amenaza (A)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumento de la competencia</li> <li>2. Reglamentos dispuestos por Organismos de control</li> <li>3. Desastres Naturales</li> <li>4. Competencia con mayor publicidad</li> </ol>	<p><b>F.A.</b></p> <p><b>F (1), A (4).</b>-Realizar promociones de ventas de servicios que ofrece la empresa.</p>	<p><b>D.A.</b></p> <p><b>D (3), A (1).</b>-Brindar capacitación a los empleados y a la vez motivarlos para sentirse comprometido con la empresa.</p> <p><b>D (5), A (4).</b>- Implementar un sistema de control desempeño de los empleados.</p>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De La Rosa

#### **4.5.1.5 Análisis de Porter**

Para realizar el correspondiente análisis competitivo de la compañía ALARMOVIL S.A., es importante seleccionar y aplicar el modelo empleado por Michael Porter en el que indica las cinco fuerzas que intervienen dentro del mercado, que influyen de manera directa y las cuales se detallan a continuación cada una de ellas:

**Poder de negociación con los compradores.**-La compañía ALARMOVIL S.A., tiene una excelente relación con los clientes, dado el servicio que brinda el personal a los clientes, se esfuerzan día a día, para que el cliente quede satisfecho con el servicio brindado, el personal de seguridad es totalmente capacitado, y conoce como manejar situaciones, que puedan causar molestias a los clientes, el servicio de seguridad es confiable y responsable, todos trabajan en función a las necesidades y requerimientos de los clientes.

Mantener satisfechos a los clientes es el lema de la empresa, debido a que sin ellos la empresa no existiría, todo se encamina hacia el cliente y a satisfacer sus necesidades.

**Poder de negociación con los proveedores.**- una de las partes importantes dentro de la compañía es que los productos que se comercializan gocen de buen estado, para ser ofrecidos a los clientes, es por esta razón que la empresa, revisa exhaustivamente dos aspectos importantes en el momento de elegir un producto y luego comercializarlo.

Primero toma en cuenta la responsabilidad de los proveedores, verificar y constata que los pedidos que se realizan lleguen según lo acordado, otro de los aspectos importantes es la calidad de los productos, el mismo debe cumplir con características necesarias como estándares de calidad del producto, el precio, entre otros aspectos.

**Rivalidad con los competidores existentes.**-en la actualidad la empresa compete con tres empresas que se dedican a la misma actividad, convirtiéndose en su competencia directa pues ofrece los servicios de vigilancia y seguridad, satisfaciendo la misma necesidad, sin embargo se debe prestar la debida importancia a las acciones que realizan la competencia para ganar mayor participación en el mercado, aunque existe tres empresas representativas, es necesario tomar acciones correctivas implementando estrategias que permitan poder destacar las fortalezas de la compañía ALARMOVIL S.A., y aprovechar las oportunidades que se presentan en el mercado.

**Amenaza de nuevos entrantes.**- en cuanto a los aspectos legales, las empresas y sociedades que ven una oportunidad ingresar a este segmento de mercado no enfrentan ninguna barrera de entrada más bien tienen oportunidades de crecer dentro del mercado, sin embargo deben realizar acciones que le permitan ingresar de manera correcta dentro del segmento. ALARMOVIL S.A., implementará acciones que le permitan ganar una cuota de mercado implementando acciones enfocadas al marketing, tomando decisiones acertadas, basándose en el Diseño Organizacional que posee.

**Amenaza de productos sustitutos.**- se considera que dado a actividad a la que se dedica la empresa, ALARMOVIL S.A., no tiene sustitutos sin embargo es necesario destacar que existen programas que realiza el Estado con el afán de preservar la seguridad de las personas y la comunidad en general, es así que implementa planes y acciones que permite que las personas se sientan seguros, tal es el caso de los dispositivos celulares en el que con solo realizar ciertos requisitos básicos, las personas pueden dar aviso a la policía de las situaciones irregulares que se presenten dentro de la comunidad, estos planes y acciones son importantes dentro de la comunidad en la que la comunidad se siente seguro y este trámite no contiene un precio, es gratuito en la que pueden acceder muchas personas, que necesitan mantenerse seguras dentro de sus respectivos lugares y también en los lugares de trabajo.



## **4.5.2 Dimensión Estratégica**

### **4.5.2.1 Misión**

La misión de la compañía ALARMOVIL S.A., corresponde a, prestar a personas naturales y jurídicas, empresas públicas o privadas, seguridad, a través de la implementación de dispositivos de seguridad, que le permitan desarrollar bien en sus funciones cotidianas, desarrollando así las actividades que se requieran con total tranquilidad y confiabilidad.

### **4.5.2.2 Visión**

Ser líderes a nivel provincial y nivel nacional, alcanzando el posicionamiento de la empresa garantizando el desempeño de actividades de seguridad, con eficacia y eficiencia, logrando así la satisfacción de los clientes.

### **4.5.2.3 Valores**

Dentro de los valores que tiene la compañía ALARMOVIL S.A., se encuentra los siguientes:

- Responsabilidad.- en cada una de las acciones que realiza la empresa, considerando responsabilidad con los clientes colaborando con ellos y la comunidad.
- Vocación de Servicio.- brindar un servicio eficiente y eficaz que permita que los clientes se sientan satisfechos.
- Trabajo en Equipo.- contamos con la participación de todo el personal, que permite alcanzar las metas establecidas.
- Competitividad.- comercializa productos de calidad, en la que se establece una relación de precio y garantía
- Ética.- actuamos de acuerdo a los principios y valores morales.

#### **4.5.2.4 Objetivos**

##### **4.5.2.4.1 Objetivo General**

Mejorar la gestión administrativa de la compañía ALARMOVIL S.A., mediante la implementación de un Diseño Organizacional para lograr un mejor rendimiento de las personas que laboran en la empresa con la finalidad de ganar mayor participación en el mercado.

##### **4.5.2.4.2 Objetivo Específicos**

- Descubrir nuevos nichos de mercado que permitan satisfacer las necesidades de los clientes, que se encuentran en dicho segmento de mercado, ofreciendo nuevas alternativas de los productos que ofrece la empresa.
- Realizar la respectiva campaña publicitaria, que permita difundir de mejor manera la imagen de la empresa y a la vez ofertar los productos que la empresa ofrece al mercado.
- Implementar un Plan de Mejoras dentro de la empresa para el mejoramiento de cada uno de los procesos administrativos dentro de la misma.
- Implementar técnicas de promociones de ventas que permitan captar a nuevos clientes.
- Establecer Alianzas Estratégicas (Joint Venture) con empresas para mejorar el Servicio al cliente.
- Implementar un Sistema de Control de las actividades que se realizan dentro de la empresa.

#### **4.5.2.5 Estrategias y Cursos de Acción**

##### **E1.- Estrategia de Segmentación**

- Buscar empresas que existen en la localidad requieran servicios de seguridad.
- Seleccionar los restaurantes de la localidad para ofrecerle los servicios de seguridad.
- Brindar asesoría a los propietarios de los restaurantes
- Realizar el respectivo contrato de prestación de servicios
- Explicación de los servicios que se les brindara

##### **E2.- Estrategia de Calidad**

- Seleccionar al personal que va a brindar el servicio de seguridad empresarial.
- Seleccionar al personal de servicio al cliente para informar los servicios que la compañía ALARMOVIL S.A. oferta.
- Brindar asesoría a los clientes mediante visitas a las empresas a la cual representan
- Presentarle los productos que ofrece la empresa.

##### **E3.- Estrategia de Publicidad**

- Seleccionar los medios de comunicación eficientes
- Diseño de las publicidad
- Emitir la campaña publicitaria
- Establecer la frecuencia de la emisión de la campaña publicitaria de la empresa.

#### **E4.- Estrategia de Capacitación**

- Reunir al personal de Servicio al Cliente
- Seleccionar los temas de capacitación
- Contratar al Coaching
- Establecer días de exposiciones
- Impartir la capacitación
- Motivación del personal a través de reconocimientos emocionales
- Incentivo económico al personal

#### **E5.- Estrategia de Promoción de Ventas**

- Establecer las promociones que se van a realizar.
- Diseño del material promocional
- Emitir la debidas promociones de ventas

#### **E6.-Estrategia de Gestión y Convenios**

- Investigar sobre las empresas interesadas en el servicio de seguridad
- Reunirse con la empresa que brinda asesoría
- Pautas del convenio con otras empresas.

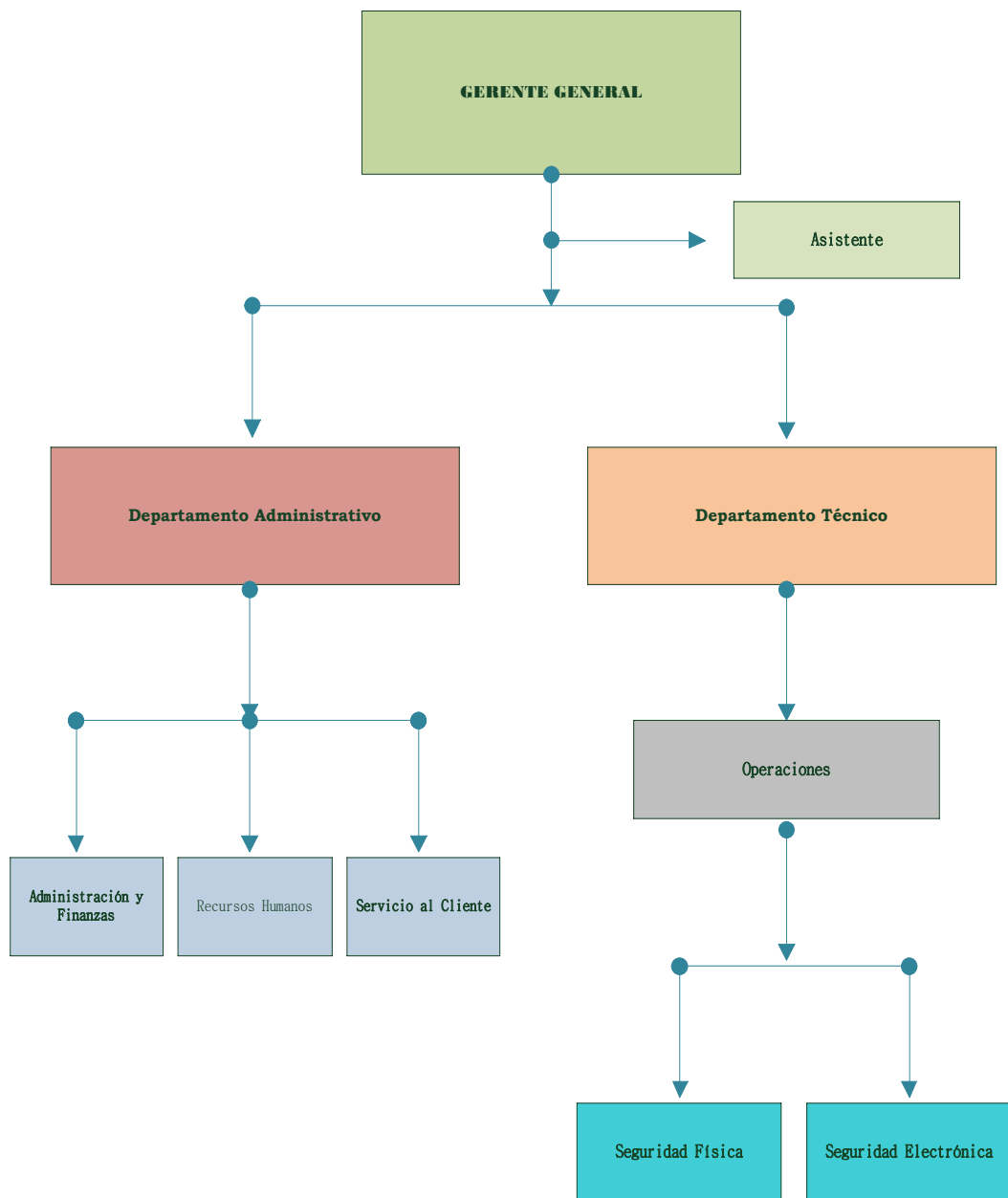
#### **E7.-Estrategia de Sistema Contable**

- Investigaciones previas de sistema empresarial
- Seleccionar el sistema
- Implementación del Software
- Exposiciones sobre el manejo del Programa

### 4.5.3 Proyección de Diseño Organizacional

#### 4.5.3.1 Forma Estructural

GRÁFICO N°15.- Organigrama



Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: Mireya De La Rosa

### 4.5.3.2 Orgánico Funcional

#### Gerente General

<b>Nombre del Puesto:</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Nivel:</b>	Gerencia
<b>Jefe(s) Inmediato (s)</b>	Propietario
<b>Naturaleza del Puesto:</b>	Es la máxima autoridad dentro de la empresa, es el representante legal de la compañía ALARMOVIL S.A., es aquel que debe mantener el orden dentro de la empresa, el que se encarga de que los empleados cumplan sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, aquel que toma las decisiones necesarias para que la empresa tenga un buen rendimiento.
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Por ser el representante legal de la empresa es el responsable de vigilar todas las acciones que se desarrollen dentro de la empresa, con la finalidad de que se cumplan los objetivos planteados.</li><li>▪ Es aquel que se encarga de aprobar cada uno de los proyectos y nuevos procedimientos que diseñan los departamentos de la empresa, con el propósito de mejorar.</li><li>▪ Es el que establece objetivos que permitan alcanzar las metas planteadas con anterioridad.</li><li>▪ Establecer el presupuesto correspondiente para las actividades que se van a realizar por el bienestar de la empresa.</li><li>▪ Verifica si las actividades que se desarrollan dentro de la empresa se cumplan según el acordado en diferentes reuniones.</li><li>▪ Es aquel que evalúa a cada uno de empleados y que estos cumplan con las actividades que se le han delegado.</li><li>▪ Otras de las funciones del Gerente General es buscar nuevas formas de financiamiento de la empresa.</li></ul>

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Mireya De La Rosa

## Asistente de Gerencia General

<b>Nombre del Puesto:</b>	Asistente de Gerencia Gerencial
<b>Nivel:</b>	Gerencial
<b>Jefe(s) Inmediato (s)</b>	Gerente General
<b>Naturaleza del Puesto:</b>	Es la persona que ayuda al Gerente General, y se encarga de acudir a todas las reuniones en la que el Gerente preside con la finalidad de tener conocimiento de las actividades que se van a realizar dentro de la empresa, es la que se encarga de llevar un control de las actividades que realiza el Gerente para el buen funcionamiento de la empresa
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Brinda apoyo y colabora con las funciones del área gerencial de la empresa, siempre está disponible para las actividades que se requieran dentro de la empresa.</li><li>▪ Es la persona que guarda un respaldo de las acciones y actividades que se llevan a cabo en las reuniones que realiza el Gerente General con el afán de que todos los empleados cumplan con aquello establecido.</li><li>▪ Es la encargada de realizar todos los trámites administrativos dentro de la empresa, se encarga que toda la documentación administrativa este en correcto orden.</li><li>▪ Se encarga de que exista un respaldo de la documentación que se maneja en el área gerencial con el afán de responder en el momento que se requiera.</li><li>▪ La asistente o el asistente de gerencia general se encarga de que las personas que asistan a la empresa con la finalidad de reunirse para tratar asuntos relacionados a la empresa, se mantengan en un ambiente agradable y cómodo.</li></ul>

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Mireya De La Rosa

## Departamento Administrativo

### Administración y Finanzas

<b>Nombre del Puesto:</b>	Administración y Finanzas
<b>Nivel:</b>	Departamento Administrativo
<b>Jefe(s) Inmediato (s)</b>	Gerente General
<b>Naturaleza del Puesto:</b>	<p>En relación, al Departamento Administrativo, la naturaleza del puesto de este es supervisar las acciones que se realizan en la parte administrativa de la empresa, dentro de otras funciones se encuentra dirigir a las personas que están dentro de este puesto de trabajo, y coordina las tareas asignadas dentro del departamento de administración y establecer la asignación de puestos de trabajos.</p>
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Es la que se encarga de llevar un control exhaustivo de los programas que se desarrollan dentro de la empresa, y que estos se cumplan según lo planificado con anterioridad por el Gerente General de la compañía ALARMOVIL S.A.</li><li>▪ Supervisa las acciones administrativas se realicen según lo planificado con los otros departamentos.</li><li>▪ Coordinar las acciones de pago y demás remuneraciones del personal que labora en la empresa.</li><li>▪ Realizar las debidas provisiones de dinero en cuanto al presupuesto, para no incurrir con fallas y tener problemas administrativos en el futuro.</li><li>▪ Verificar las documentaciones que se realizan con la finalidad de no tener problemas en el futuro, y realizar las firmas correspondientes para aprobar nuevos proyectos.</li><li>▪ Elaborar informes correspondientes para mantener informado a todos los miembros que conforman la empresa sobre las situaciones que enfrenta la empresa.</li></ul>

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Mireya De La Rosa



## Departamento Administrativo

### Recursos Humanos

<b>Nombre del Puesto:</b>	Recursos Humanos
<b>Nivel:</b>	Departamento Administrativo
<b>Jefe(s) Inmediato (s)</b>	Gerente General
<b>Naturaleza del Puesto:</b>	
	La persona que desempeña el papel de Director de Recursos Humanos es quien está encargada del personal que labora en la empresa, es aquel que se encarga de motivar al personal día a día, y también es el responsable de verificar que los empleados hayan cumplido con los objetivos planteados, y con las tareas laborales que se les asigna.
<b>Funciones:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dentro de las funciones que desempeña el Director de Recursos Humanos, es el de seleccionar al personal que laborará en la empresa, es el responsable de que el personal seleccionado realice todas las tareas que se les asignará.</li><li>▪ Seguir con el proceso de selección del personal cada uno de los pasos debe ser realizado de manera minuciosa.</li><li>▪ Realizar el respectivo reclutamiento del personal que laborará en la empresa, en el cual deberá indicar el perfil de las personas que desea reclutar, basados en el perfil, se podrá aceptar la carpeta.</li><li>▪ El segundo paso que debe de realizar el Director de Recursos Humanos, es el de inducción el que consta de darle la más cordial bienvenida.</li><li>▪ Dentro de las demás funciones el director de Recursos Humanos sea el encargado de establecer los horarios respectivos de capacitación y de la misma forma los temas que serán expuestos.</li><li>▪ Brindar un buen clima laboral en la compañía ALARMOVIL S.A.</li></ul>

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Mireya De La Rosa

## Departamento Administrativo

### Servicio al Cliente

<b>Nombre del Puesto:</b>	Administración y Finanzas
<b>Nivel:</b>	Departamento Servicio al Cliente
<b>Jefe(s) Inmediato (s)</b>	Departamento de Administración
<b>Naturaleza del Puesto:</b>	
	Una de las funciones principales y su motivo de ser, es mantener una buena relación con los clientes, su función es mantener satisfecho al cliente, superando sus expectativas.
<b>Funciones:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Es la que se encarga de llevar un control exhaustivo de los programas que se desarrollan dentro de la empresa, y que estos se cumplan según lo planificado con anterioridad por el Gente General de la compañía ALARMOVIL S.A.</li><li>▪ Supervisa las acciones administrativas y que estas se realicen según lo planificado con los otros departamentos.</li><li>▪ Coordinar las acciones de pago y demás remuneraciones del personal que labora en la empresa.</li><li>▪ Realizar las debidas previsiones de dinero en cuanto al presupuesto, para no incurrir con fallas y tener problemas administrativos en el futuro.</li><li>▪ Verificar las documentaciones que se realizan con la finalidad de no tener problemas en lo posterior, y realizar las firmas correspondientes para aprobar nuevos proyectos.</li><li>▪ Elaborar informes correspondientes para mantener informado a todos los miembros que conforman la empresa sobre las situaciones que enfrenta la empresa.</li></ul>

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Mireya De La Rosa.

## Departamento Técnico

### Operaciones

### Seguridad Física

<b>Nombre del Puesto:</b>	<b>Operaciones (Seguridad Física)</b>
<b>Nivel:</b>	Departamento Técnico
<b>Jefe(s) Inmediato (s)</b>	Departamento Técnico
<b>Naturaleza del Puesto:</b>	La naturaleza del puesto del Jefe de Seguridad Fisca consiste en que se realicen programas y planes de protección a los clientes e instituciones que adquieran los servicios de seguridad, también consiste en evaluar cada una de las funciones que realiza el personal que conforma este departamento con el objetivo de garantizar el bienestar del cliente y de la empresa.
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Evaluar el perfil de la empresa o personas que requieren el servicio de seguridad física con el fana de investigar por menores del servicio que se le proporcionara a la empresa.</li><li>▪ Elaborar planes o programas que beneficien a los clientes de acuerdo a la información recolectada.</li><li>▪ Adquirir equipamiento que permitan que los empleados que integran este departamento se sientan seguros al brindar seguridad.</li><li>▪ Reunirse cada cierto tiempo con el personal que integra el departamento de seguridad física con la finalidad de conocer sobre posibles inconvenientes que sucedan durante la prestación de servicios.</li><li>▪ Coordinar con los demás departamentos que conforma la empresa con el objetivo de prever posibles situaciones que beneficien de manera directa a la empresa. Elaborar informes sobre las irregularidades que ocurren.</li></ul>

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Mireya De La Rosa

## Departamento Técnico

### Operaciones

#### Seguridad Electrónica

Nombre del Puesto:	Operaciones (Seguridad Electrónica)
<b>Nivel:</b>	Departamento Técnico
<b>Jefe(s) Inmediato (s)</b>	Departamento Técnico
<b>Naturaleza del Puesto:</b>	<p>En cuanto a la naturaleza del puesto de seguridad electrónica tiene la mismas funciones del departamento de seguridad física pero difieren en algunas de las funciones que se realizan dentro del departamento y continuación se detallan cada una de ellas.</p>
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Investigar sobre los dispositivos que son de máxima seguridad, que puedan brindar seguridad a los clientes que requieren los servicios que la compañía ALARMOVIL S.A. ofrece al mercado.</li><li>▪ Reunirse con el cliente y explicarle las funciones que realizan cada producto y que beneficios le proporciona al cliente y de la misma manera elegir el que mayor le convenga.</li><li>▪ Monitorear constantemente las funciones que realiza el producto, revisar de forma periódica el funcionamiento de los dispositivos.</li><li>▪ Administrar de manera correcta el departamento de dispositivos electrónicos.</li><li>▪ Estar pendiente bajo vigilancia sobre los acontecimientos que ocurren con el funcionamiento del dispositivo.</li><li>▪ Ser eficiente y eficaz al momento de responder sobre el uso de los dispositivos electrónicos.</li><li>▪ Capacitar al personal sobre las nuevas tendencias de seguridad.</li></ul>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De La Rosa

#### **4.5.3.3 Políticas de Talento Humano**

Es importante que dentro de las organizaciones, existan políticas de Talento Humanos, dentro de la compañía ALARMOVIL S.A., se plantearán las siguientes políticas de Recursos Humanos:

- Igualdad de Oportunidades.- a cada una de las personas que laboran dentro de la empresa se les brindara las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, con la finalidad de que realicen de excelente manera su trabajo y cada día superen sus expectativas dentro del departamento al cual pertenecen.
- Libertad de expresión.- dentro de la compañía ALARMOVIL S.A., se practican derechos de libertad de expresión cada uno de ellos tienen la oportunidad de expresarse libremente, sobre las situaciones que se realizan dentro de la empresa.
- Capacidad de iniciativa.- dentro de la empresa todo el personal tiene capacidades y habilidades diferentes, donde se pueden desempeñar según el área en donde laboran.
- Excelente clima laboral.- proporcionar al personal que labora dentro de la empresa un ambiente laboral agradable, para que puedan desempeñar bien sus funciones.
- Seguridad y salud.- brindar seguridad tanto física como integral al personal.
- Respeto y compañerismo a cada una de las personas.

#### **4.5.3.4 Sistema de Información**

En cuanto a los sistemas de información que se utilizan dentro de la compañía ALARMOVIL S.A., son de mucha utilidad que permiten que los procesos dentro de la empresa sean efectivos en el momento que se requiere y se enfocan en dos funciones.

La empresa cuenta con un programa que permita monitorear y constatar que los dispositivos estén funcionando correctamente y si presenta algún problema solucionarlo inmediatamente en menos tiempo posible, para poder mantener satisfechos a los clientes que requieren el servicio de seguridad electrónica.

Se realizan monitoreo constante si los insumos funcionan de la manera como está programada, bajo la vigilancia de los sucesos que se dan en un determinado tiempo, es importante para la empresa que el cliente se encuentre satisfecho y superar las expectativas, brindándole la seguridad que se merece, respaldando su integridad.

En cuanto a la seguridad física se manejan programas que permiten tener un contacto con el jefe inmediato de las anomalías que suceden en las empresas a las cuales se les brinda el servicio de seguridad física, se manejan un software que permite mantener siempre un contacto directo, además se les proporciona radios en el cual se emite la información si se requieren esfuerzos para resolver situaciones inesperadas.

También es importante destacar que existen dispositivos electrónicos que permiten que la persona que lo requiera se encuentre segura, estos dispositivos tienen instalados software que permite monitorear constantemente las situaciones que se desarrollan dentro de la empresa, estos actúan bajo conducción de su propietario, en donde juega un papel importante dentro de la empresa en la cual labora.

#### 4.5.3.5 Cuadro de Mando Integral

<b>CUADRO DE MANDO INTEGRAL</b>		
<b>Misión</b>	<b>Visión</b>	
<p>Prestar a personas naturales y jurídicas, empresas públicas o privadas, seguridad, a través de la implementación de dispositivos de seguridad, que le permitan desarrollar bien en sus funciones cotidianas, desarrollando así las actividades que se requieran con total tranquilidad y confiabilidad.</p>	<p>Ser líderes a nivel provincial, y nivel nacional, alcanzando posicionamiento de la empresa garantizando el desempeño de actividades de seguridad, con eficacia y eficiencia, logrando así la satisfacción de los clientes.</p>	
<b>Financiero</b>		
<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Estrategia</b>
<p>Realizar la respectiva campaña publicitaria, que permita difundir de mejor manera la imagen de la empresa y a la vez ofertar los productos que la empresa ofrece al mercado.</p>	<p><b>Efectividad</b></p>	<p>Implementar medios de comunicación para realizar la respectiva campaña publicitaria.</p>
<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Estrategia</b>
<p>Implementar técnicas de promociones de ventas que permitan captar a nuevos clientes</p>	<p><b>Eficiencia</b></p>	<p>Realizar promociones de ventas de los servicios que ofrece la empresa</p>
<b>Procesos</b>		
<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Estrategia</b>
<p>Implementar un Plan de Mejoras dentro de la empresa para el mejoramiento de cada uno de los procesos administrativos dentro de la misma.</p>	<p><b>Productividad</b></p>	<p>Brindar capacitaciones al personal sobre Atención al Cliente y Motivación del mismo</p>
<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Estrategia</b>
<p>Establecer Alianzas Estratégicas con empresas para mejorar el Servicio al cliente</p>	<p><b>Productividad</b></p>	<p>Realizar convenios con otras empresas para mejorar el servicio</p>

Fuente: Investigación Propia  
 Elaborado por: Mireya De La Rosa

#### 4.5.3.6 Vínculos Organizacionales

La compañía ALARMOVIL S.A. establecerá vínculos interorganizacionales con otras instituciones, para fortalecer sus conocimientos en temas relacionados con la seguridad física de las personas y sobre métodos de seguridad electrónica, debido a que ofrece estos servicios al segmento de mercado.

Es importante mantenerse en contacto con los organismos de control del Estado, para estar a la par con los conocimientos técnicos que cada uno de ellos tienen e implementar nuevas herramientas que permitan brindar un mejor servicio de seguridad física y electrónica, este es el caso del **Ministerio del Interior**.

También es importante acudir a las reuniones periódicas que realiza la **Gobernación de Santa Elena**, con la finalidad de conocer las disposiciones que realiza esta dependencia del Estado y que se nos pueda brindar asesoría de temas de seguridad.

**Asociación de Industriales Textiles del Ecuador.-** es importante establecer alianzas estratégicas con esta industria debido a que en ella están constituidas las empresas textiles con mayor renombre dentro del país dado de que el producto que confeccionan es de calidad y de muy buen precio, y podrían elaborar los respectivos uniformes, para la compañía ALARMOVIL S.A.

**Restaurantes y Comedores.-** se escogió este segmento por varias razones una de ellas responde a que este segmento de mercado es donde desea ingresar la compañía ALARMOVIL S.A., con sus productos de seguridad electrónica y sus servicios de seguridad física. Dado a que existe un crecimiento de esta industria, en la actualidad y se pueden establecer alianzas estratégicas, con estos nichos de mercado y de esta manera poder brindarle los diferentes servicios de seguridad de física además de los servicios de seguridad electrónica que ofrece la compañía ALARMOVIL S.A.



#### 4.5.3.7 Sistemas de Control

La compañía ALARMOVIL S.A., no cuenta con un Sistema de Control, que le permita ejercer un control de los empleados, y si estos cumplen con los horarios que se han establecido, para cada uno de ellos, de la misma manera conocer si ellos cumplen con las tareas que se les asigna junto a las responsabilidades y en qué tiempo la realizan.

Por tal razón es importante aplicar técnicas y herramientas que permitan ejercer mejor las acciones dentro de la empresa en que cada uno de los empleados pueda cumplir de manera correcta sus funciones cumpliendo con los horarios establecidos y las responsabilidades que se les delega para que de esta manera cumpla con los objetivos que la empresa ha establecido y que pueda tener un mejor rendimiento y ganar una mayor participación en el segmento de mercado al cual se dirige.

Es por esta razón que se desea implementar las técnicas y herramientas que se detallan a continuación:

- **Control de Asistencia.-** a través de la utilización del control de asistencia se colocara los nombres de cada uno del personal que integra la empresa con la finalidad de que se registren la fecha, el horario en que ingresan a la empresa y su respectivo horario de salida.
- **Manual de Funciones.-** a través de la realización de un Organigrama Funcional, se establecerán las funciones y responsabilidades que debe de realizar cada miembro de la empresa, así se tendrá un mejor control de las acciones que realiza el personal.
- **Sistema Contable.-** la empresa en la actualidad cuenta con uno que le permite mejorar los procesos en cuanto al momento de brindarle atención al cliente, pues facilita los pagos de la compra de un producto bien o servicio de seguridad física o electrónica.

#### **4.5.4 Resultados Esperados**

##### **4.5.4.1 Eficiencia**

La eficiencia es un término comúnmente empleado por diversas empresas con la finalidad de que los empleados puedan cumplir con las metas alcanzadas que la empresa se fijó, a través del cumplimiento y dirección que les indica la filosofía empresarial.

Referente a la compañía ALARMOVIL S.A., el indicador de Eficiencia se medirá en términos de personal administrativo y personal técnico, estos dos grupos tendrán la oportunidad de ser medidos bajo diferentes criterios debido a que la naturaleza del puesto difiere en cierta manera al momento de medir la eficiencia de cada uno de ellos.

El personal administrativo, será evaluado el personal de Finanzas, Recursos Humanos y Servicio al Cliente, el personal de Finanzas será evaluado al establecer los respectivos presupuestos para llevar a cabo las actividades que se pretende desarrollar dentro de la empresa, entre otras asignaciones, mientras que el personal de Recursos Humanos será evaluado mediante la verificación de la contratación de personal altamente calificado con el afán de que ayude al rendimiento y desempeño de la empresa, en cuanto al personal de Servicio al Cliente, este será evaluado según el nivel de satisfacción que tenga el cliente, en base a la superación de sus expectativas.

La eficiencia del personal del departamento técnico será medido en ambos es decir entre el personal de seguridad de física y seguridad electrónica, mediante su rendimiento, seguridad física, mediante la prestación de servicio de vigilancia que le brinda al cliente y si estos están satisfechos con el servicio prestado, mientras que el personal de seguridad electrónica se medirá su desempeño mediante el cumplimiento y funcionamiento de sus dispositivos de seguridad.

#### **4.5.4.2 Eficacia**

El termino eficacia también es comúnmente utilizado por diferentes organizaciones que indican que ciertas actividades se deben de cumplir en un determinado tiempo, de esta manera se evaluara la eficacia que esa persona o la organización utilizo para cumplir con los objetivos planteados, por la empresa.

La eficacia del personal que labora en la empresa se mediante la utilización de los recursos que se utilizaron para cumplir con las metas que se establecieron con anterioridad dentro de la compañía ALARMOVIL S.A., por lo tanto la empresa establecerá planes que permitan que los objetivos se cumplan de acuerdo, al uso correcto y a la optimización del recurso humano, tecnológico, financiero y material.

Mientras que otras de la forma de evaluar al personal técnico y administrativo de la empresa es a través del conocimiento técnico que tienen para ejercer sus funciones como personal de la institución y también las habilidades que tienen para realizar con empeño las tareas y actividades que se le asigna dentro de la empresa.

En cuanto al personal administrativo del departamento de Servicio al Cliente este se evaluara la eficacia mediante la capacidad intelectual que tenga para aplicar métodos y técnicas que permitan satisfacer a los clientes, mediante la socialización de los inconvenientes que sucedan durante la adquisición de determinado producto y la capacidad intelectual que se obtenga para solucionar problemas y tranquilizar a los clientes.

Es importante también que cada una de las acciones sean desarrolladas en un ambiente agradable dentro de la empresa, para que cada miembro del personal sea participe en cada una de las actividades alcanzadas por la empresa.

#### **4.5.4.3 Evaluación**

Con respecto a la evaluación del personal de la compañía ALARMOVIL S.A., es necesario implementar técnicas y herramientas que permita medir el desempeño, de cada uno de ellos, con la finalidad de que cada uno de ellos pueda contribuir con mejorar el rendimiento de la empresa y que de esta manera ganar una mayor participación en el mercado.

Las técnicas que se implementaran para medir el desempeño del personal son las que se detallan a continuación:

- Cooperación.- es decir cada uno del personal debe contribuir con el departamento al cual pertenece para que se cumplan los objetivos plasmado por la empresa, y de la misma manera cooperar con los demás departamentos.
- Desempeño.- aplicar estándares que permita medir el rendimiento del personal a través de indicadores en que ratifiquen el entusiasmo que dedican cada uno del personal para desempeñar cada una de las actividades que se realizan dentro de la empresa.
- Materiales y Equipo.- de la misma manera como se evalúa el desempeño del personal, se evaluará el material que se utiliza para llevar a cabo las actividades que se realizan dentro de la empresa.
- Cumplimiento con todas las tareas asignadas por parte de la Administración General de la empresa.
- Respeto a cada una de las personas que laboran en la empresa.

#### **4.5.4.4 Recursos**

##### **4.5.4.4.1 Humanos**

El recurso Humano que posee la compañía ALARMOVIL S.A., es altamente calificado, la empresa se encarga de escoger al personal para que puedan desempeñar de excelente manera las actividades que se asignan.

Como anteriormente se detalló en otros puntos, es necesario que la empresa establezca el debido procedimiento que se requiere para contratar el personal que brindara apoyo a los departamentos que conforman a la empresa en general, también es importante destacar que la empresa cuenta con un Personal de Seguridad Física y Electrónica capacitado, pues es necesario que la empresa escoja a este tipo de personal con experiencia para no cometer errores al momento de brindar servicio al cliente, este cliente que pueden ser personas naturales o jurídicas. Otro de los puntos favorables es que la empresa cuenta con un buen servicio al cliente siendo esta una de sus fortalezas, pues el personal se encarga de solucionar y brindar de cierta manera asesoría veraz y oportuna a los clientes que visitan de manera regular la compañíaALARMOVIL S.A.

##### **4.5.4.4.2 Materiales**

En cuanto a los Recursos Materiales que tiene la empresa se refiere a los uniformes que utilizan los guardias de seguridad, los mismos están debidamente confeccionados, de la misma manera los guardias cuentan con el debido equipamiento para brindar seguridad a los clientes, en cuanto al personal de Seguridad Electrónica este cuenta con los insumos necesarios, para llevar a cabo las instalaciones de sus equipos en las empresas que requieran este tipo de servicio, referente al personal administrativo y sus departamentos, estos cuenta con el debido equipamiento para realizar, sus funciones administrativas y financieras

#### **4.5.4.4.3 Económicos**

Los recursos económicos de la compañía ALARMOVIL S.A., son muy importantes para llevar a cabo las actividades que se detallan en el presente Diseño Organizacional, con sus respectivos programas y presupuestos. La compañía ALARMOVIL S.A. es una empresa que se caracteriza por tener un buen desempeño dentro del mercado en términos de ganancias, pues es una de las principales empresas que brinda este tipo de seguridad física y electrónica a los clientes. Al ser una de las principales empresas dentro del segmento de mercado al cual se dirige, la empresa posee réditos para poder emprender nuevos proyectos y acciones que permitan que la empresa lidere el mercado donde se encuentra por tal razón, la compañía ALARMOVIL S.A., está de acuerdo con las acciones que permitan el desarrollo de la empresa, por lo tanto se cuenta con el apoyo económico para realizar cada una de las estrategias que en este documento se detallan.

#### **4.5.4.4.4 Tecnológicos**

La compañía ALARMOVIL S.A., con la finalidad de mejorar de cierta manera sus procesos en la actualidad cuenta con un Sistema de Seguridad, esto básicamente en el área de Seguridad Electrónica, pues en esta área la empresa cuenta con un sistema de vigilancia en las cámaras que ellos utilizan, funciona de la siguiente manera, al momento de realizar la respectiva instalación del sistema el cliente accede al programa, en el cual tiene acceso directo a la situaciones que se presenten dentro de la empresa. Mientras que en el área de Servicio al Cliente, cuenta con un software que permite mejorar el proceso de facturación de cobro a los clientes a través de este sistema el cliente puede acceder de manera inmediata al respectivo pago de los productos que adquiere de la compañía ALARMOVIL S.A. También es importante destacar que la empresa está a la par con las nuevas tendencias referente a los sistemas de seguridad que salen al mercado con la finalidad de adquirirla y ofrecer así mayor seguridad a los clientes.

## 4.5.5 Productos y Servicios

### 4.5.5.1. Sistema GPS-GPRS-GSM-SATELITAL DE VIGILANCIA

Estos sistemas que ofrece la compañía ALARMOVIL S.A., se desarrolla con la finalidad de saber la localización exacta de una persona u objeto de valor, durante todo el día, independientemente de donde se encuentre y en diferentes circunstancias.

Este sistema está compuesto por tres tipos de componentes los cuales son: espacial, control y usuario, los dos primeros componentes tiene que ver con los satélites y la manera de como rastrear a la persona, sin embargo el componente del usuario, es decir el cliente posee antenas y un software que permite recibir la información a través de diferentes instrumentos.

A continuación se muestra un gráfico que explica la manera de cómo funciona el sistema GPS:



Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: Mireya De La Rosa

A continuación se muestran los tipos de Sistema, que la compañía ALARMOVIL S.A. ofrece al mercado:

**CUADRO N° 5: Sistema**

Tipos de Sistema	Producto
GPS para Personas	
GPS para Autos	
GPS para Celulares y Tabletas	

Fuente: Investigación Propia  
 Elaborado por: Mireya De La Rosa



#### 4.5.5.2. Equipo de Monitoreo

Respecto al Equipo de Monitoreo que ofrece la compañía ALARMOVIL S.A., son los que se detallan a continuación:

**CUADRO N° 6: Equipo de Monitoreo**

Equipo de Monitoreo	Producto
Cámara Domo Fija	
Cámara Box	
Cámara Domo Infrarrojo	

<p>Micrófono</p>	
<p>Sensor de Humo</p>	
<p>Botón de Emergencia Inalámbrico</p>	
<p>Rotura de Vidrio</p>	

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: Mireya De La Rosa

### 4.5.5.3. Seguridad Física

Otro de los servicios que ofrece la compañía ALARMOVIL S.A. al segmento de mercado es de Seguridad Física, cuenta con un personal de seguridad, el mismo está conformado por 20 personas, cada uno de ellos está debidamente capacitado y cuenta con el equipo de seguridad necesario para brindar bienestar y tranquilidad a las familias de nuestros clientes.

A continuación se detallan los equipos de utilizan los guardias de seguridad:

**CUADRO N°7 : Seguridad Física**

Tipo de Equipo	Equipo
Radio	
Tolete	

<p><b>Cinturón de Seguridad</b></p>	
<p><b>Linternas</b></p>	
<p><b>Chaleco Antibalas</b></p>	
<p><b>Botas</b></p>	

Fuente: Investigación Propia  
 Elaborado por: Mireya De La Rosa

## **4.6 Financiamiento**

### **4.6.1 Autogestión**

ALARMOVIL S.A., es una compañía que tiene una gran acogida en el segmento de mercado al cual se dirige, por tal razón desea implementar estrategias que le permita mejorar sus procesos administrativos y por ende ganar mayor participación en el mercado y ser líder.

La empresa cuenta con todo lo necesario para liderar el mercado, es por esta razón que se cuenta con el apoyo de todos los recursos que posee, es decir cuenta con el apoyo e incondicionalidad del Recurso Humano, también cuenta con el recurso material y tecnológico que conlleva todas las acciones que se desea implementar en el presente modelo, de la misma manera cuenta con el Recurso Financiero, para llevar a cabo cada una de las actividades. El presupuesto del presente modelo de Diseño Organizacional, lo gestionará la CompañíaALARMOVIL S.A., bajo las políticas que establecerá la empresa.

### **4.6.2 Presupuesto**

Una vez establecido las actividades que se van a realizar para mejorar el proceso administrativo de la compañía ALARMOVIL S.A. es necesario establecer el respectivo presupuesto de cada una de las acciones y a continuación se detallan en los siguientes ítems.

#### **4.6.2.1. Presupuesto de Capacitación**

La compañía ALARMOVIL S.A. con la finalidad de mejorar los procesos administrativos y con el afán de que el personal brinda un excelente servicio al cliente se implementaran capacitaciones y el presupuesto que se requiere se detalla a continuación:

**TABLA N°11: Capacitación**

	Costo Un.	Capacitación	Valor Total
<b>Personal Administrativo</b>			
Planificación del POA	\$ 170,00	1	\$ 170,00
Asesora Contable	\$ 200,00	1	\$ 200,00
Motivación	\$ 270,00	1	\$ 270,00
Liderazgo	\$ 250,00	1	\$ 250,00
Atención al Cliente	\$ 250,00	1	\$ 250,00
<b>Personal Operativo</b>			
Capacitación Electrónica	\$ 500,00	4	\$ 2.000,00
<b>Total</b>	<b>\$ 1.640,00</b>		<b>\$ 3.140,00</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De La Rosa

**TABLA N°12: Motivación e Incentivos**

Detalle	Costo Un.	Cantidad	Valor Total
<b>Reconocimiento Emocional</b>			
Placas	\$ 40,00	10	\$ 400,00
Tarjetas de Felicitación	\$ 33,00	10	\$ 330,00
<b>Reconocimiento Económico</b>			
Viaje de Descanso	\$ 900,00	1	\$ 900,00
<b>Total</b>	<b>\$ 973,00</b>		<b>\$ 1.630,00</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De La Rosa

#### 4.6.2.2. Presupuesto de Promoción

Con la finalidad de ingresar a nuevos segmento de mercado aumentar la tasa de cliente, de la misma manera captar nuevos y retener a los clientes se implementará medios de comunicación que permitan difundir a ALARMOVIL S.A.

**TABLA N°13: Promoción**

Detalle	Costo Un.	Cantidad	Valor Total
<b>Publicidad</b>			
Cuña Radial	\$ 4,50	12	\$ 54,00
Hojas Volantes	\$ 4,00	150	\$ 600,00
<b>Promoción de Ventas</b>			
Material P.O.P	\$ 10,25	150	\$ 1.537,50
<b>Total</b>	<b>\$ 18,75</b>		<b>\$ 2.191,50</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

#### 4.6.2.3. Presupuesto Tecnológico

Dentro de la empresa ALARMOVIL S.A., es necesario que se implementen programas (software), que permita mejorar el proceso de control de inventario de mercadería y de la misma manera proceso contable, a continuación se detalla:

**TABLA N°14: Tecnología**

Detalle	Costo Un.	Cantidad	Valor Total
Sistema Contable	\$ 210,00	1	\$ 210,00
Reloj Biométrico	\$ 151,00	1	\$ 151,00
Sistema de Atención al Cliente	\$ 250,00	1	\$ 250,00
<b>Total</b>	<b>\$ 611,00</b>		<b>\$ 611,00</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

#### 4.6.2.4. Presupuesto de Materiales

Referente al recurso material que se va a utilizar para establecer los debidos convenios con las demás instituciones y también sobre los respectivos servicios que se brinda a los clientes se describe en el siguiente cuadro:

**TABLA N°15: Material**

Detalle	Costo Un.	Cantidad	Valor Total
Hojas Membretadas	\$ 1,10	150	\$ 165,00
Contrato	\$ 10,50	20	\$ 315,00
<b>Total</b>	<b>\$ 11,60</b>		<b>\$ 480,00</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

**TABLA N°16: Presupuesto Total**

Detalle	Total
Capacitación	\$ 3.140,00
Incentivos	\$ 1.630,00
Promoción	\$ 2.191,50
Tecnológico	\$ 611,00
Material	\$ 480,00
<b>Total</b>	<b>\$ 8.052,50</b>

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Mireya De la Rosa

#### 4.7 Plan de Acción

PLAN DE ACCIÓN				
<b>Denominación del Programa</b>	Diseño Organizacional para la compañía ALARMOVIL S.A. del cantón La Libertad			
<b>Finalidad</b>	Mejorar la gestión administrativa mediante la implementación de un D. O.			
<b>Propósito</b>	Implementar un Proceso Administrativo			
<b>Indicador Final</b>	Mejorar los procesos administrativos ganando participación en el mercado.			
Objetivos Específicos	Indicadores	Estrategia	Responsable	Actividades
Descubrir nuevos nichos de mercado que permitan satisfacer las necesidades de los clientes, que se encuentran en dicho segmento de mercado, ofreciendo nuevas alternativas de los productos que ofrece la empresa.	Abarcar el 80% del segmento de mercado objetivo	Estrategia de Segmentación	Gerente General	<p>Buscar empresas que existen en la localidad.</p> <p>Seleccionar los restaurantes.</p> <p>Brindar asesoría</p> <p>Realizar el respectivo contrato</p>
Realizar la respectiva campaña publicitaria, que permita difundir de mejor manera la imagen de la empresa y a la vez ofertar los productos que la empresa ofrece al mercado	Incrementar el 70% de nuevos clientes	Estrategia de Publicidad	Gerente General	<p>Seleccionar los medios de comunicación eficientes</p> <p>Diseño de las publicidad</p> <p>Emitir la campaña publicitaria</p> <p>Establecer la frecuencia</p>
		Estrategia de Promoción de Ventas		<p>Establecer las promociones que se van a realizar.</p> <p>Diseño del material promocional</p> <p>Emitir la debidas promociones de ventas</p>

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Mireya De la Rosa



PLAN DE ACCIÓN				
<b>Denominación del Programa</b>	Diseño Organizacional para la compañía ALARMOVIL S.A. del cantón La Libertad			
<b>Finalidad</b>	Mejorar la gestión administrativa mediante la implementación de un D. O.			
<b>Propósito</b>	Implementar un Proceso Administrativo			
<b>Indicador Final</b>	Mejorar los procesos administrativos ganando participación en el mercado.			
Implementar un Plan de Mejoras dentro de la empresa para el mejoramiento de cada uno de los procesos administrativos dentro de la misma.	Mejorar el 90% de los procesos administrativos que se realizan dentro de la empresa	Estrategia de Capacitación	Gerente General	Reunir al personal. Seleccionar los temas de capacitación Contratar al Coaching Establecer días de exposiciones Impartir la capacitación Motivación del personal Incentivo económico al personal
		Estrategia de Calidad	Gerente General	Seleccionar al personal Presentarle los productos que ofrece la empresa ALARMOVIL S.A. oferta. Brindar asesoría a los clientes mediante visitas a las empresas
Establecer Alianzas Estratégicas con empresas para mejorar el Servicio al cliente	Incrementar el 60% de clientes satisfechos	Estrategia de Gestión y Convenios	Gerente General	Investigar sobre las empresas interesadas en el servicio de seguridad Reunirse con la empresa que brinda asesoría Pautas del convenio con otras empresas.
Implementar un Sistema de Control de las actividades que se realizan dentro de la empresa	Incrementar la productividad de los empleados en un 60%	Estrategia de Sistema Contable	Gerente General	Investigaciones previas de sistema empresarial Seleccionar el sistema Implementación del Software Exposiciones sobre el manejo del Programa

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Mireya De la Rosa

## CONCLUSIONES

Al finalizar el presente modelo de Diseño Organizacional, se plantea las siguientes conclusiones

- La compañía ALARMOVIL S.A., a pesar de llevar poco tiempo en el segmento de mercado a empleado las técnicas necesarias para aprovechar la variedad de productos que ofrece al mercado, y con el recurso humano necesario para que la empresa sea competitiva dentro del mercado.
- El Sistema de Control permite ejercer un seguimiento a los empleados de la empresa si tanto el personal administrativo como el personal técnico, cumplen con sus funciones y responsabilidades.
- Las políticas de Recursos Humanos es un factor determinante dentro de la empresa debido a que el personal que labora en la misma debe cumplir con cada una de las políticas que se establecen dentro de la empresa pues ayudarán a cumplir con las tareas asignadas.
- El sistema contable dentro de la empresa, facilita los procesos administrativos pues el personal administrativo realizara de mejor manera las actividades financieras y administrativas, cuando se requiera y se solicite por parte del Gerente General.
- El modelo de Diseño Organizacional, cuenta con las estrategias y tácticas necesarias para mejorar los procesos administrativos que se realizan en la compañía ALARMOVIL S.A., con su respectivo presupuesto y cronogramas establecidos.

## RECOMENDACIONES

ALARMOVIL S.A., debe considerar las siguientes recomendaciones al finalizar el estudio:

- Aprovechar las fortalezas que tiene la compañía ALARMOVIL S.A., para incrementar su participación en el mercado mediante la optimización de sus recursos tanto humano, pues es el eje principal de la empresa, recurso financiero, material y tecnológico, para competir con otras empresas en la localidad.
- Implementar nuevas técnicas y herramientas que permitan ejercer un control en el personal que labora en la empresa, en la que se puedan tener un registro de las asistencias del personal si cumplen con los horarios que establece la empresa.
- Implementar las debidas políticas de Recursos Humanos que permitan que la empresa mejore sus procesos dentro del departamento administrativo y departamento técnico, si se trabaja bajo estos parámetros la empresa mejorara su productividad.
- Aplicar sistemas contables, que permitan mejorar los procesos que se realizan dentro de la empresa, debido a que se utilizara mejor el recurso del tiempo, pues es un factor importante dentro de la empresa ALARMOVIL S.A.
- Elaborar el modelo de Diseño Organizacional cumpliendo cada uno de los parámetros que en él se detallan con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de la compañía ALARMOVIL S.A.

## **Bibliografía**

- Arnoldo C. Hax, A. H. (2008). *ESTRATEGIAS PARA EL LIDERAZGO COMPETITIVO*. Madrid: Ediciones Granica S.A.
- Bernardez, M. L. (2008). *Diseño Organizacional*. Madrid : Global Business Press
- Daniel Martinez Pedros, A. M. (2009). *La elaboracion del plan estratégico a través del Cuadro de Mando Integral*. Madrid : Ediciones Díaz de Santos.
- Gloria Robles Valdes, C. A. (2008). *Administración un enfoque interdisciplinario*. Madrid : Pearson Education .
- Hunger, T. L. (2008). *Administracion Estrategica Y Politica de Negocios*. Madrid : Pearson Educación.
- Jaime Rivera Camino, M. d. (2010). *Dirección de marketing: fundamentos y aplicaciones*. Madrid : ESIC Editorial.
- James Arthur Finch Stoner, R. E. (2011). *Administración*. Madrid: Pearson Educación.
- Jeffrey S. Harrison, C. H. (2010). *Fundamentos de la dirección estratégica*. Madrid : Editorial Paraninfo.
- Luis Muñiz, E. M. (2008). *Aplicación práctica del cuadro de mando integral*. Madrid : Gestión 2000.
- Mendez Alvarez, E. C. (2008). *Metodología Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Madrid: Cuarta Edición.
- Michael A. Hitt, M. I. (2008). *Administración*. Madrid : Pearson Educación.
- Molina, C. C. (2012). *Administración estratégica y calidad integral en las instituciones educativas*. Madrid : Coop. Editorial Magisterio.
- Ricky W. Griffin, M. E. (2011). *Administración*. Madrid : Cengage Learning Editores.
- Ricky W. Griffin, M. E. (2011). *Administración*. Madrid : Cengage Learning Editores.
- Robbins, S. (2008). *Administracion*. Madrid : Pearson Education .
- Torres, V. C. (2012). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Madrid: Ideaspropias Editorial S.L.
- Valdéz, R. A. (2011). *Expirtación efectiva*. Madrid: Ediciones Fiscales ISEF.

Varo, J. (2010). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios*. Madrid :  
Ediciones Díaz de Santos.

Otras Referencias

Ley de Compañías 20014

Ley de Vigilancia y Seguridad Privada 2008

Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017

# **ANEXOS**

## **ANEXOS**

### **ANEXO N°1: Formato de Entrevista en Profundidad**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA  
ALRMOVIL S.A.**

1. ¿Cuántos años lleva en el mercado la empresa ALRMOVIL S.A?
2. ¿La empresa tiene establecido filosofía organizacional?
3. ¿Qué aspectos son considerados fortalezas para la empresa?
4. ¿Cuál es su ventaja competitiva?
5. ¿El personal está capacitado?
6. ¿Quiénes son considerados competidores dentro del segmento de mercado al cual se dirige?
7. ¿Evalúa al personal de la empresa?
8. ¿Existen un control de los empleados dentro de la empresa?
9. ¿Tienen establecidos políticas de Recursos Humanos?
10. ¿Considera necesario implementar un Diseño Organizacional?

ANEXO N° 2.- Formato de Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA**  
**ALARMOVIL S.A.**

**1.- ¿Cada que cierto tiempo visita la empresa Alarmovil S.A.?**

Diaria	
Quincenal	
Mensual	
Trimestral	
Anual	

**2. ¿Qué tipos de productos adquiere?**

Seguridad Física	
Seguridad Electrónica	

**3.- ¿Considera que la atención prestada es:**

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	



**4.- ¿Considera que los precios de los productos son:**

Bajos	
Promedios	
Altos	

**5.- ¿Qué medios de comunicación cree que es necesario para difundir a la empresa?**

Redes Sociales	
Material POP	
Radio	
Otros	

**6.- ¿Considera que los productos son de calidad?**

Sí

No

**7.- ¿Considera que se debe de implementar nuevos servicios?**

Sí

No

**8.- ¿Cree Ud. que la imagen corporativa de la empresa es buena:**

Sí

No

**9.- ¿Considera que existe un buen ambiente laboral?**

Sí

No

**10.- ¿Considera que es importante que la empresa implemente un Diseño Organizacional para que mejore sus procesos administrativos?**

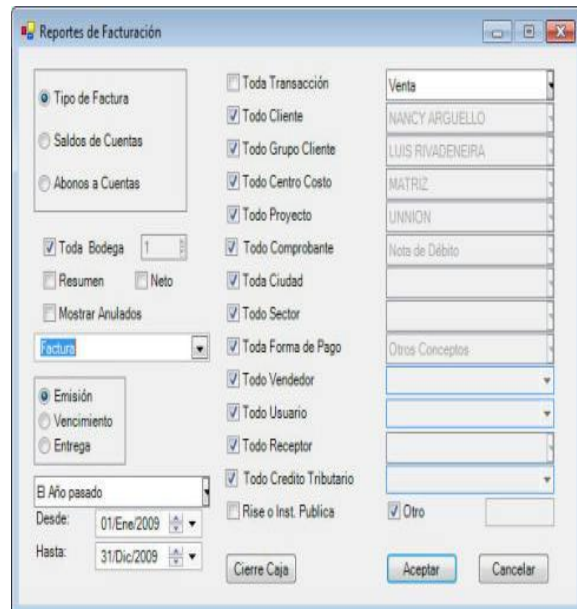
Sí

No

### ANEXO N°3: Reloj Biométrico



### ANEXO N°4: Sistema Contable



### ANEXO N°5: Base de Datos Clientes

Ingreso de Proveedores

#### INGRESO CLIENTE

RUC	<input type="text"/>	
NOMBRE	<input type="text"/>	
DIRECCIÓN	<input type="text"/>	
TELÉFONO FIJO	<input type="text"/>	
TELÉFONO FIJO 2	<input type="text"/>	
CONTACTO	<input type="text"/>	
CELULAR CONTACTO	<input type="text"/>	
GRO:	<input type="text"/>	

### ANEXO N°6: Registro del Personal

NOMBRE DE LA EMPRESA						
<i>LISTA DE ASISTENCIA</i>		FOLIO _____				
		Hora de entrada: 08:00 a.m. TOLERANCIA: 15 MINUTOS.				
		PERIODO _____				
No.	Nombre del empleado	Hora de entrada	Firma del empleado	Hora de salida	Firma del empleado	Observaciones