



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA
CONTABLE & ASOCIADOS”, EN LA PARROQUIA
POSORJA, CANTÓN GUAYAQUIL
PROVINCIA DEL GUAYAS”.
AÑO 2015.**

TRABAJO DE TITULACIÓN
Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: MARÍA MAGDALENA ZAMORA CANTOS

TUTOR: ING. WASHINGTON PERERO VERA, MSc.

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 EMPRESA
CONTABLE & ASOCIADOS”, EN LA PARROQUIA
POSORJA, CANTÓN GUAYAQUIL
PROVINCIA DEL GUAYAS”.**
★ AÑO 2015.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: MARÍA MAGDALENA ZAMORA CANTOS

TUTOR: ING. WASHINGTON PERERO VERA, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, agosto del 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación **“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CONTABLE & ASOCIADOS”, PARROQUIA POSORJA CANTON GUAYAQUIL PROVINCIA DEL GUAYAS”. AÑO 2015**, elaborado por la Sta. **MARIA MAGDALENA ZAMORA CANTOS**, 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 Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académico y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Ing. Washington Perero Vera, MSc.
TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de titulación o graduación “**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CONTABLE & ASOCIADOS**”, PARROQUIA POSORJA CANTÓN GUAYAQUIL PROVINCIA DEL GUAYAS”. AÑO 2015, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan 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

.....
María Magdalena Zamora Cantos
C.I: 0922252374

DEDICATORIA

A *DIOS*, SER SUPREMO, YA QUE SIN SU
VOLUNTAD NO SOMOS NADA NI NADIE

A *MIS PADRES*, SERES FUNDAMENTALES
EN MI VIDA LISTOS PARA BRINDARME SU
APOYO.

A *MI HIJA Y ESPOSO*, COMPLEMENTO
IMPORTANTE EN MI VIDA

MARIA MAGDALENA

AGRADECIMIENTO

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, ESTABLECIMIENTO QUE ME PERMITIÓ RECIBIR ENSEÑANZAS PARA APLICARLAS A LA VIDA PROFESIONAL Y PERSONAL.

MSC, WASHINGTON PERERO EXCELENTE PROFESIONAL DIGNO DE MI ADMIRACIÓN Y RESPETO POR SU TRAYECTORIA Y ENTREGA COMO TUTOR DE MI TESIS.

EMPRESA CONTABLE & ASOCIADOS POSORJA, POR TODA LA COLABORACIÓN PRESTADA PARA APORTAR EN SU GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

MARÍA MAGDALENA

TRIBUNAL DE GRADO

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

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ing. Washington Perero Vera, MSc.
PROFESOR-TUTOR

Econ. Hugo Álvarez Plua, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala.
SECRETARIO GENERAL

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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA
CONTABLE & ASOCIADOS, EN LA PARROQUIA
POSORJA, CANTÓN GUAYAQUIL
PROVINCIA DEL GUAYAS.
AÑO 2015.**

Autora: Srta. María Magdalena Zamora Cantos.

Tutor: Ing. Washington Perero Vera, MSc.

RESUMEN

El proceso y finalidad del estudio organizacional para la empresa Control Contable y Asociados de la parroquia Posorja es crear y mantener un diseño organizacional eficiente, el cual permitió definir una línea de mando de los diferentes departamentos y áreas, fortaleciendo sus funciones a fin de proporcionar y solucionar las necesidades de su personal direccionándolos hacia el logro de sus objetivos en busca de una mejor gestión administrativa. Para la implementación de un diseño organizacional se llevó a cabo el marco contextual en el que se describió los componentes del diseño organizacional desde el punto de vista teórico y práctico certificando el desarrollo eficiente y eficaz de cada proceso, brindando a los trabajadores de la empresa la forma más fácil y adecuada de ejecutar cualquier actividad, por tal motivo se empleó métodos y técnicas que accedieron a la información necesaria y de esta forma obtener mejoras a través de las entrevistas y encuestas. Los objetivos planteados ayudaron hacer viable esta propuesta de trabajo generando lineamientos necesarios para fortalecer las actividades mejorando el desempeño de los trabajadores, es por eso que, con la debida investigación se logró dar una mejor posición y realce a la empresa, y poder mejorar su parte administrativa mediante el diseño organizacional. Una vez reconocida la problemática se determinó la información que conlleva este proceso dando a conocer lo que genera la implementación de este modelo organizacional, dando inicio desde las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con sus objetivos pertinentes, estrategias y plan de acción, la formulación de una proyección estratégica, gestión de necesidades; el diseño organizacional determina la proyección de la estructura organizacional, concluyendo con los resultados de efectividad. Todo el personal de la empresa Control Contable & Asociados, los clientes participaron y se acogieron a los cambios que la empresa presentó al momento de poner en marcha esta propuesta de implementación de diseño.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
Tema.....	3
Problema de Investigación	3
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del Problema	4
Sistematización del Problema	4
Evaluación del Problema.....	5
JUSTIFICACIÓN	6
Justificación Teórica	6
Justificación Metodológica	7
Justificación Práctica.....	8
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos.....	9
Hipótesis.....	10
Operacionalización de las Variables	10

CAPÍTULO I.....	13
MARCO TEÓRICO	13
1.1 ANTECEDENTES.....	13
1.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL	14
1.2.1. Concepto de Organización	14
1.2.2. Importancia de la Organización	14
1.2.3. Organización Formal e Informal.....	15
1.2.4 Definiciones de Diseño o Estructura Organizacional	16
1.2.5 Importancia Del Diseño Organizacional.....	17
1.2.6 Modelos de Diseño Organizacional	18
1.2.6.1 Modelo de Richard L. Daft	18
1.2.6.2 Modelo elaborado por Ailed Labrada Sosa.....	21
1.2.7 Componentes del diseño organizacional.....	23
1.2.7.1 Análisis Situacional.....	23
1.2.7.2 Proyección Estratégica	25
1.2.7.3 Gestión de Necesidades.....	28
1.2.7.4 Proyección del Diseño Organizacional	29
1.2.7.5 Resultados de Efectividad	31
1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	32
1.3.1 Definición.....	32
1.3.2 Recursos	32
1.3.2.1 Recursos Humanos.....	33
1.3.2.2 Recursos Materiales	33
1.3.2.3 Recursos Financieros	34
1.3.2.4 Recursos Tecnológicos.....	34

1.3.3 Proceso Administrativo.....	35
1.3.3.1 Planeación.....	36
1.3.3.2 Organización.....	36
1.3.3.3 Dirección.....	38
1.3.3.4 Control.....	38
1.3.4 Servicios.....	39
1.3.5 Financiamiento.....	40
1.4 Marco Legal.....	40
1.4.1 Constitución de la República del Ecuador.....	40
1.4.2 Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2015.....	42
1.4.3 Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.....	43
CAPÍTULO II.....	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
2.1 MODALIDADES DE INVESTIGACIÓN.....	45
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	46
2.3.1 Por el Propósito.....	46
2.3.2 Por el lugar.....	46
2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	48
2.4.1 Método inductivo.....	48
2.4.2. Método deductivo.....	48
2.4.3 Método Analítico-Sintético.....	49
2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	49
2.5.1 Entrevista.....	49
2.5.2 Encuesta.....	49

2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	50
2.6.1 Cuestionario	50
2.6.2 Guión de Encuesta.....	50
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51
2.7.1 Población.....	51
2.7.2 Muestra.....	52
2.8 Procedimientos y Procesamiento de los datos	53
2.8.1 Procedimiento de la investigación	53
2.8.2 Procesamiento de la investigación	53
CAPÍTULO III.....	54
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	55
3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	61
3.3 CONCLUSIONES	71
3.4 RECOMENDACIONES	72
CAPÍTULO IV	73
DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CONTROL CONTABLE & ASOCIADOS EN LA PARROQUIA POSORJA, CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS AÑO 2015. ..	73
4.1 PRESENTACIÓN.....	73
4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	74
4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	75
4.4 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CONTROL CONTABLE & ASOCIADOS	76
4.5 ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	77
4.5.1 Análisis Situacional.....	77

4.5.1.1 Análisis Interno	77
4.5.1.2 Análisis Externo	78
4.5.1.3 Matriz F.O.D.A.	79
4.5.1.4 Análisis Competitivo.....	80
4.5.2 Proyección Estratégica	81
4.5.2.1 Misión	81
4.5.2.2 Visión	81
4.5.2.3 Objetivos	81
4.5.2.4 Valores corporativos	82
4.5.2.5 Estrategias	84
4.5.2.6 Cursos de acción	85
4.5.3 Gestión de las necesidades	87
4.5.4 Proyección de la estructura organizacional.....	95
4.5.4.1 Diseño de la estructura	95
4.5.4.2 Orgánico Funcional.....	97
4.5.4.3 Políticas de recursos humanos	109
4.5.4.4 Tecnología.....	110
4.5.4.5 Cultura organizacional	111
4.5.4.6 Vínculos organizacionales	111
4.5.5 Resultados de efectividad.....	113
4.5.5.1 Recursos	113
4.5.5.2 Eficacia.....	117
4.5.5.3 Eficiencia.....	117
4.5.5.4 Evaluación.....	117
4.5.5.5 Presupuesto	118

CONCLUSIONES	120
RECOMENDACIONES	121
BIBLIOGRAFÍA.	122
PÁGINAS WEB	124

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Ambiente organizacional de la empresa Control Contable & Asociados	61
TABLA 2. Responsabilidad en el cumplimiento de funciones.....	62
TABLA 3. Servicio de la empresa Control Contable & Asociados.....	63
TABLA 4. Capacitación del personal	64
TABLA 5. Costos de servicios empresa Control Contable & Asociados....	65
TABLA 6. Servicio de la empresa	66
TABLA 7. Solicitud de servicios ofrecidos	67
TABLA 8. Gestión administrativa	68
TABLA 9. Recursos necesarios	69
TABLA 10 . Estructura organizacional	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Ambiente organizacional de la empresa Control Contable & Asociados	61
GRÁFICO 2. Responsabilidad en el cumplimiento de funciones.....	62
GRÁFICO 3. Servicio de la empresa Control Contable & Asociados	63
GRÁFICO 4. Capacitación al personal.....	64
GRÁFICO 5. Costos de servicios empresa Control Contable & Asociados	65
GRÁFICO 6. Servicio de la empresa.....	66
GRÁFICO 7. Solicitud de servicios ofrecidos.....	67
GRÁFICO 8. Gestión administrativa.....	68
GRÁFICO 9. Recursos necesarios.....	69
GRÁFICO 10. Estructura organizacional	70

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. Variable Independiente	11
CUADRO 2. Variable Dependiente	12
CUADRO 3. Población.....	51
CUADRO 4. Muestra.....	53
CUADRO 5. Niveles jerárquicos y funcionales de la empresa “Control Contable & Asociados”	74
CUADRO 6. Foda - Dafo	79
CUADRO 7. Clientes potenciales de la empresa Control Contable & Asociados	89
CUADRO 8. Suministros de oficina y limpieza	90
CUADRO 9. Capacitación de gestión moderna Empowermewnt	92
CUADRO 10. Capacitación atención al cliente	93
CUADRO 11. Capacitaciones servicios ofrecidos por la empresa y el manejo de páginas o portales web.....	94
CUADRO 12. Presupuesto de los recursos tecnológicos.....	113
CUADRO 13. Presupuesto de los recursos materiales	113
CUADRO 14. Presupuesto de los recursos humanos	115
CUADRO 15. Presupuesto de los recursos financieros	116
CUADRO 16. Presupuesto total	118
CUADRO 17. Plan de acción.....	119

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Modelo de Diseño organizacional de Richard Daft.	20
FIGURA 2. Modelo de Diseño organizacional de Alied Labrada Sosa	22
FIGURA 3. Modelo de diseño organizacional para la empresa Control Contable & Asociados.....	76
FIGURA 4. Diseño de la estructura organizacional para la empresa Control Contable & Asociados.....	96

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Solicitud de Información a la Gerente Propietaria	125
ANEXO 2. Carta aval de la empresa	126
ANEXO 3. Matriz de consistencia.....	127
ANEXO 4. Guía de entrevista a los directivos de la empresa	128
ANEXO 5. Guía de entrevista al personal administrativo y operativo	130
ANEXO 6. Modelo de encuesta.....	132
ANEXO 7. Ubicación	134
ANEXO 8. Ruc de la empresa	135
ANEXO 9. Logo de la empresa	136
ANEXO 10. Empresa Control Contable & Asociados	136
ANEXO 11. Gerente y trabajadores de la empresa Control Contable.....	137
ANEXO 12. Contadora, atendiendo a cliente	137

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como propósito de proponer la implementación de una estructura organizacional con la finalidad de lograr objetivos previstos que tiene la empresa Contable & Asociados ubicada en la parroquia Posorja permitiendo alcanzarlos con mucha eficiencia y eficacia.

La implementación de este diseño organizacional va a permitir entender la importancia que tiene en los aspectos relacionados con la empresa en sus actividades cotidianas como lo son la centralización, coordinación, cadena de mando, estructuras entre otros.

Se pretende interesarse en las expectativas tanto de la empresa como la de los clientes, para contribuir a un mejor desenvolvimiento del área administrativa y operativa de la empresa Control Contable & Asociados.

El presente trabajo de investigación está compuesto por cuatro capítulos que permitirán obtener resultados acertados para la empresa, se especifica a continuación cada uno de los capítulos:

Capítulo I, en este capítulo se presenta el marco teórico, es decir lo que contiene un diseño organizacional, los mismos que se desarrollaran para la elaboración de la propuesta, este capítulo consta de la parte teórica del trabajo, y contiene lo siguiente: conceptos, importancia, modelos de diseño organizacional y sus componentes como los son el análisis situacional, la proyección estratégica, gestión de necesidades, proyección del diseño y los resultados de efectividad, de esta manera se considera la variable dependiente que es la gestión administrativa, con su respectiva definición, importancia y los recursos materiales, tecnológicos,

Humanos y financieros, también el proceso administrativo refiriéndose a la planeación, organización, dirección y control, concluyendo con el marco legal.

Capítulo II, se presentará todo lo que corresponde a la metodología de la investigación del trabajo realizado, determinando los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, de igual manera se determinará a que población se va a estar dirigida y la muestra finalizando con los procedimientos y procesamientos para la recolección de información, por ende realizar el diseño organizacional para la empresa Control Contable & Asociados.

Capítulo III, se realizará el análisis correspondiente de las entrevistas que se realizaron a los miembros del área administrativa y operativa de la empresa Control Contable & Asociados y los resultados de las encuestas que se efectuó a los clientes que forman parte de la organización, de esta manera se concluyó con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que muestren las carencias que presenta a fin de cubrir esas necesidades de los trabajadores y clientes potenciales de la institución.

Capítulo IV, en este capítulo se presenta la propuesta que será la elaboración de una estructura organizacional para la empresa contable y asociados, implica: datos de la empresa, justificación de la propuesta, el modelo de diseño organizacional para la empresa, el análisis F.O.D.A. (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) , también la proyección estratégica donde se establece la misión y visión, Gestión de necesidades, la proyección de la estructura organizacional, el diseño de la estructura, un orgánico funcional con el perfil, las responsabilidades y funciones de cada trabajador, de la misma manera las políticas de recursos humanos, la tecnología, la cultura organizacional, los vínculos organizacionales, los resultados de efectividad los recursos, y el presupuesto para la empresa.

MARCO CONTEXTUAL

Tema

“Influencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa mediante un diagnóstico situacional. Diseño organizacional para la empresa contable & asociados de la parroquia Posorja del cantón Guayaquil, provincia del Guayas año 2015”.

Problema de Investigación

Planteamiento del problema

La empresa Contable & Asociados, se encuentra ubicada en la Parroquia Posorja, Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas; cuenta con una población de 24.136 habitantes según los resultados del último Censo de Población y Vivienda 2010. Es una empresa que comenzó con una sociedad en el año 2013, se dedica a brindar servicios de consultas administrativas y contables para cumplir con compromisos profesionales solicitados por los diferentes propietarios de negocios y/o empresas que se dediquen a algún tipo de actividad comercial de la parroquia Posorja.

La problemática que atraviesa la empresa Contable & Asociados es que no cuenta con una administración formal y es dirigida de una forma empírica, por lo tanto su estructura no está bien definida ante el personal administrativo y operativo de la empresa, no cuenta con descripciones y funciones de puestos, carece de políticas de RR.HH, inexistencia de adecuada delegación y control de actividades y del flujo de información lo que dificulta la coordinación y el aprovechamiento eficiente de todos sus recursos y permite no gozar de un desenvolvimiento por parte de los colaboradores. Es por eso que si a futuro no se logra una mejor estructura organizacional esto ocasionará inestabilidad laboral, desmotivación,

perdidas de recursos e inclusive la posición económica de la empresa, es por eso que un diseño organizacional es de suma importancia para la organización permitiendo alinear objetivos que cumplan con el rol que desempeña cada individuo, ya sean corto, mediano o largo plazo, según la amplitud de la entidad, implicando la cantidad de planes y actividades que se deben de ejecutar.

Formulación del Problema

¿Cómo incidirá la estructura organizacional en la gestión administrativa de la empresa Contable & Asociados de la parroquia Posorja cantón Guayaquil, provincia del Guayas, año 2015?

Sistematización del Problema

¿Cuál es el modelo teórico del diseño organizacional que se maneja para el fortalecimiento de la gestión administrativa en la empresa Contable & Asociados?

¿Cuáles serían las estrategias metodológicas apropiadas que permitan realizar un diseño organizacional para la empresa Control Contable & Asociados?

¿De qué manera el diseño organizacional permitirá realizar un diagnóstico del análisis organizacional de la empresa que proporcione la identificación de sus fortalezas?

¿Cuáles serían los métodos apropiados para el análisis e interpretación de la información que se darán los resultados de las entrevista y encuesta aplicadas a los individuos de la empresa Control Contable & Asociados?

¿Qué acogida tendrá la propuesta de elaboración de un diseño organizacional en base al estudio investigativo que fortalezca la gestión administrativa de la empresa Control Contable & Asociados de la parroquia Posorja?

Evaluación del Problema

Los Aspectos que se tomaran en cuenta en la evaluación del problema son los siguientes:

Delimitado. Necesidad de realizar un diseño organizacional para empresa control contable & asociados.

Evidente. La propuesta busca mejorar los procesos administrativos en el desempeño laboral, mediante un diagnóstico situacional.

Concreto. La propuesta responde a la elaboración de un diseño organizacional para la empresa Contable & Asociados en la parroquia Posorja. Año 2015

Original. Se trata de un diseño organizacional para la empresa contable & asociados de la parroquia Posorja, lo cual permitirá mejorar la calidad del servicio, las relaciones interpersonales con los compañeros y directivos, definiendo actividades a desempeñar.

Contextual. El diseño organizacional mantendrá informado a todo el personal respecto a lo que hay que hacer, así como quién, cómo y cuándo habrá de hacerlo; todo con el fin de que la organización de una empresa trabaje en forma ordenada, simplificada y con gran capacidad para situarse a la altura de la competencia o empresas que estén con todo el conocimiento vigente.

Factible. Por ser diseño organizacional nunca utilizado en la empresa contable & asociados ayudará a precisar las instrucciones en forma clara, facilitando el adiestramiento y orientación del personal, mediante capacitaciones y a normalizar controles de los trámites de procedimientos en las actividades de la empresa.

JUSTIFICACIÓN

Justificación Teórica

Mitzberg H. (2012), indica que la estructura organizacional: “Son procesos de diagnosticar y seleccionar la estructura y el sistema formal de comunicación, división del trabajo, coordinación, control, autoridad y responsabilidad necesarios para alcanzar las metas en donde los gerentes toman decisiones .” Pág. #17

El diseño organizacional es la base principal para construir el tipo de empresa que se quiere dar a conocer, es donde se basan los objetivos, metas, la filosofía, la visión y misión, cómo es la estructura de la empresa y cada una de las partes que la integran como un todo, es relevante desarrollar e implementar en toda empresa, un adecuado diseño organizacional, porque es la base de donde debe partir todo negocio.

Para aplicar una estructura organizacional apropiada es necesario entender la situación actual de cada empresa y de qué manera se puede adoptar una estructura idónea que más se acople a las necesidades y ayude a cumplir objetivos propuestos tanto de trabajadores como de los mismos directivos que forman parte de la organización.

Los departamentos correspondientes al personal administrativo y operativo de la empresa de servicios Control Contable & Asociados deberían de estar bien estructurados y coordinados, por eso es necesario establecer un diseño organizacional adecuado a las actividades de la empresa que permita y ayude a mejorar su gestión administrativa de manera eficaz y eficiente y así poder disponer de una manera adecuada los recursos, de esta manera se realizarán las actividades.

Justificación Metodológica

El proceso que se llevará a cabo para la empresa Control Contable & Asociados, es realizar un diseño organizacional que satisfagan las necesidades de las y los trabajadores de la organización.

Se realiza la investigación aplicada, bibliográfica y la investigación de campo lo cual se utilizarán para conocer la situación actual de la empresa dirigido al personal administrativo y operativo y los 320 posibles clientes de la empresa la entrevista y encuesta, por lo cual los instrumentos serán: la guía de entrevista y cuestionario respectivamente para determinar la carencia de un diseño organizacional para mejorar la gestión administrativa de la empresa.

Para alcanzar los objetivos que se han planteado en la propuesta del trabajo de titulación, se debe emplear los instrumentos investigación que son la guía de entrevista y cuestionario donde permitirá recolectar información necesaria y relevante sea de forma directa e indirecta definiendo parámetros adecuados para que la organización cuente con un efectivo diseño organizacional y de esta manera se pueda aprovechar de la mejor forma el potencial del talento humano que exista en la empresa.

Este estudio es justificable, por el nivel de importancia del tema planteado en el contorno empresarial, la aplicación de una metodología en el trabajo de investigación, permitirá determinar qué tipo de diseño, técnicas de investigación, etc. serán convenientes utilizar a fin de obtener información relevante que permita tomar medidas ante dicho problema siendo este trascendental para el planteamiento de los objetivos y metas para la empresa Control Contable & Asociados.

Justificación Práctica

La investigación propuesta, mediante la aplicación de la teoría y metodología las definiciones básicas de un diseño organizacional para la empresa Control Contable & Asociados busca determinar lo siguiente:

La Implementación de la estructura organizacional que permita los departamentos las asignaciones de tareas o actividades laborales para que puedan ser otorgadas sin ningún problema o duda por parte de los directivos a sus empleados de la empresa contable y asociados, la identificación del puesto que permita a los directivos y empleados reconocer sus actividades y ocuparse de las mismas en lo que a trabajo se refiere, el ambiente laboral adecuado que consiste en trabajar de manera ordenada y tranquila con una interacción buena por parte de todo el personal de la empresa contable y asociados extinguirá lazos de trabajo más fuertes.

Una correcta asignación o descripción de cargos o puestos asignados al personal administrativo y operativo de la empresa permitirá el desenvolvimiento correcto de cada una y diferentes actividades encomendadas cumpliéndolas a cabalidad, y se puede concluir que la propuesta de mejorar la estructura organizacional fue acertada.

Alcanzar propósitos referentes a los servicios prestados y competitividad, se puede decir que no es más que el cliente este conforme con los servicios que presta la empresa ganando su confianza y frente a la competencia mantenerse como la primera empresa que brinde estos servicios en Posorja donde se podrá considerar una expansión a los lugares aledaños. Por último la Toma de decisiones correctas y adecuadas para la empresa y su personal en donde se debe tomar decisiones pensando en el bienestar común tanto en la empresa en directivos, empleados y /o viceversa en donde lo estipulado sea lo debidamente correcto.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Establecer una estructura organizacional, a través de un trabajo técnico-investigativo que permitirá fortalecimiento de la gestión administrativa en la empresa Control Contable & Asociados en la parroquia Posorja cantón Guayaquil provincia del Guayas. Año 2015

Objetivos Específicos

- ✚ Fundamentar los elementos teóricos, científicos y técnicos del Diseño Organizacional en las empresas para argumentar en forma general los criterios que se tomarán en cuenta en el desarrollo del trabajo.

- ✚ Determinar las estrategias metodológicas adecuadas en base a los instrumentos métodos y técnicas idóneos que faciliten el relevo de información para la propuesta.

- ✚ Interpretar los resultados en base a las tablas y gráficos elaborados para el análisis de la información que facilite la formulación de conclusiones y recomendaciones sobre el tema estudiado.

- ✚ Elaborar un Diseño Organizacional a través de un trabajo técnico-investigativo para el fortalecimiento de la administración efectiva la empresa contable & asociados parroquia Posorja, cantón Guayaquil, provincia del Guayas, año 2015.

Hipótesis

¿La aplicación de un diseño organizacional adecuado fortalecerá la gestión administrativa y mejorará el desempeño laboral de la empresa Control Contable y Asociados, en la parroquia Posorja. Año 2015?

Operacionalización de las Variables

Las variables son aquella que pueden medir, controlar y estudiar un tema de investigación. Las variables van en función de factores medibles que se llaman indicadores.

La variable independiente es aquella particularidad que supone ser el origen del fenómeno estudiado, puede ser manipulada por el investigador determina la presencia de otro fenómeno.

La variable dependiente es aquella particularidad que se trata de cambiar por causa de la variable independiente; es decir, es el factor medido para determinar el efecto de la variable independiente. Es un fenómeno que requiere clara explicación.

Las variables a considerar para el mejoramiento de la gestión administrativa en la empresa Control Contable & Asociados son:

VARIABLE INDEPENDIENTE: Estructura organizacional

VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión administrativa en la empresa Contable & Asociados.

CUADRO 1. Estructura Organizacional

VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Estructura organizacional	Para diseñar una estructura adecuada se realiza un análisis organizacional donde se determine el entorno de la empresa según su dirección estratégica así como también se detallara funciones a través de una proyección del diseño con el propósito de lograr resultados de efectividad	Análisis organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas 	<p>¿Cree usted que es importante implementar una estructura organizacional en la empresa?</p> <p>¿Cree usted importante realizar un análisis organizacional a la empresa contable & asociados?</p>	Entrevista
		Dirección estratégica	<ul style="list-style-type: none"> Misión Visión Metas oficiales Estrategias competitivas 	¿Existe en la empresa una estructura con la misión, visión, metas y estrategias específicamente?	
		Gestión de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> Servicios Clientes Satisfacción de las necesidades 	¿Cree que contable & asociados debería implementar otros servicios?	
		Proyección del diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional Orgánico funcional Políticas de recursos humanos, incentivos Cultura organizacional Vínculos organizacionales 	<p>¿Los puestos de trabajo se encuentran bien distribuidos en base a la especialización de cada uno de los colaboradores de la empresa?</p> <p>¿Cree usted que la empresa se preocupa por el bienestar de los empleados?</p>	Encuesta
		Resultados de Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia Eficacia Evaluación 	¿Se maneja con eficiencia y eficacia las actividades laborales en la empresa por parte de los colaboradores al momento de realizarlas?	

Elaborado por: María Zamora Cantos

CUADRO 2. Gestión Administrativa

Variables	Definiciones	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Gestión administrativa de la empresa Contable & Asociados	La empresa es aquel aspecto constitutivo que permite desarrollar de manera efectiva la gestión administrativa a través de la utilización óptima de sus recursos ofreciendo servicios de primera valederos y confiables y dar paso al cumplimiento y alcance de las metas propuestas	Gestión de Procesos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • organización • Dirección • Control 	¿Cree usted que la gestión administrativa es adecuada en las actividades cotidianas de la empresa?	Entrevista Encuesta
		Gestión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Financieros • Materiales Tecnológicos 	¿Cree usted necesarias las capacitaciones para el personal de la empresa? ¿Considera usted que estas capacitaciones permitirán hacer el debido usos de los recursos disponibles con los que la empresa cuenta?	
		Gestión de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento administrativo • Asesoramiento contable 	¿Cree usted que los servicios solicitados por los clientes a la empresa contable & asociados aportan a os negocios de los mismos?	

Elaborado por: Maria Zamora Cantos

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

La estructura organizacional es la herramienta que permita a la organización alcanzar sus objetivos, lograr una determinada disposición de recursos, facilita la realización de las actividades y la coordinación de su funcionamiento.

La empresa Contable y Asociados fue establecida un 20 de julio del 2013 teniendo como gerente propietaria a la Ingeniera en Administración Lorena Vera Espinoza. Dicha empresa se dedica a brindar servicios administrativos y contables para los negocios establecidos en la parroquia Posorja. Una de las causas que motivó la creación de esta empresa fue la experiencia y conocimiento que se ha obtenido mediante preparación académica constante, los mismos conocimientos han sido puestos en práctica.

Durante todo este tiempo la empresa ha logrado mantenerse y ser reconocida en actividades de asesoramiento, tributación, legalizaciones y ciertos trámites necesarios dando una solución a problemas. A pesar de todo, se ha detectado varios errores en el aspecto organizativo y estructural de esta empresa, lo cual está generando ciertos inconvenientes que a medida que la empresa crece afecta en mayor proporción.

La empresa Contable y Asociados, ha logrado tener éxito en cuanto a aceptación de los clientes, pero la estructura y proceso que debe tener cada departamento y las funciones que deben de cumplir para lograr un trabajo óptimo no es la adecuada, los directivos están conscientes del problema y se muestran dispuestos a realizar los cambios necesarios para mejorar su situación actual.

1.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL

1.2.1. Concepto de Organización

Según Daft R (2011). Define “Son entidades sociales están dirigidas a las metas, están diseñadas como Sistema de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno”. Pág. # 11

La aparición de organizaciones definidas como grupos estructurados y orientados a fines productivos se remota a los orígenes mismos de civilización. La evolución y mejora del desempeño de las organizaciones humanas constituye un factor vital para el progreso o atraso de sociedades e individuos así como para la creación de conocimientos científicos, tecnología y artes que determinan la expectativa de vida, prosperidad e ingreso, seguridad y libertades y derechos humanos.

El nivel de desempeño de las organizaciones humanas ha progresado en forma discontinua, caracterizada por largos periodos de estancamiento interrumpidos por dramáticos y espectaculares saltos hacia delante provocados por la aplicación social de tecnologías revolucionarias. Los administradores estructuran y coordinan en forma deliberada los recursos organizacionales de modo que sea posible cumplir con el propósito de la organización.

1.2.2. Importancia de la Organización

Según Daft R. (2011), las organizaciones existen para hacer lo siguiente:

Reunir los recursos necesarios para alcanzar las metas y los resultados deseados., Producir bienes y servicios con eficiencia, Facilitar la innovación, Utilizar tecnología de información y manufactura modernas, adaptarse a un entorno en constante cambio e influir en este, crear valor para propietarios, clientes y empleados, enfrentar desafíos continuos de diversidad, ética, así como la motivación y coordinación de los empleados. Pág. #14

Las organizaciones tienen que enfrentar los desafíos actuales de la diversidad de la fuerza de trabajo y las preocupaciones cada vez mayores por la ética y la responsabilidad social, así como buscar formas efectivas de motivar a los empleados a que trabajen juntos para alcanzar las metas organizacionales.

1.2.3. Organización Formal e Informal

Organización formal

Sánchez Estrella O (2013), define: “La organización formal es la que sitúa a cada empleado en un puesto para conseguir los objetivos propuestos. Establece la estructura jerárquica delimitando las posiciones de autoridad y subordinación de unas personas respecto de otras, y se suele comunicar a través de manuales de organización y de organigramas. En definitiva, es la organización planeada. Pág. # 5

La teoría clásica de la organización puso especial énfasis en la estructura de la misma, es decir, en la organización formal. Como aspectos de la organización formal la división del trabajo, la especialización, la jerarquía de los niveles en la organización, etc. Es decir se ha pasado de una postura rígida y estática a una situacional que tiene en cuenta el entorno de la organización, los objetivos de la misma, las características de sus empleados, etc. Ello implica que cada empresa tenga una organización diferente, específica.

Organización informal

Sánchez Estrella O (2013), indica: “Es la que surge de forma espontánea entre las personas. Las relaciones informales surgen con más frecuencia entre los empleados del mismo nivel jerárquico o entre niveles poco diferenciados, siendo mucho más escasas entre empleados y directivos” Pág. # 5

La Organización informal presenta las siguientes características:

- Relaciones de cohesión y antagonismo, que surgen como consecuencia de la simpatía o antipatía existente entre ciertas personas.

- ✚ Estatus independiente a su posición en el organigrama.
- ✚ Colaboración espontánea entre los miembros de los grupos de la organización informal. Esta energía debe ser canalizada a favor de la empresa.
- ✚ Posibilidad de oposición a la organización formal cuando la dirección no propicia unas buenas relaciones con el personal.
- ✚ Patrones de relaciones y actitudes que son aceptados por los empleados y que pueden reflejar los intereses del grupo.
- ✚ Cambios de nivel y modificaciones de los grupos informales, lo que quiere decir que éstos pueden cambiar sus integrantes cuando alguno de ellos cambia de nivel funcional o cuando llegan nuevos compañeros.
- ✚ La organización informal trasciende a la organización formal, escapa de los límites del organigrama e incluso del lugar y hora de trabajo.
- ✚ Estándares de desempeño en los grupos informales que no siempre se corresponden con los establecidos desde la administración.

1.2.4 Definiciones de Diseño o Estructura Organizacional

Daft R, (2011). Indica existen tres componentes clave en la definición: La estructura organizacional designa relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los gerentes y supervisores. Identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y el de departamentos en la organización total, incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, la coordinación y la integración efectivas de los esfuerzos entre departamentos. Pág. # 90

Estructura es la forma de organización que adoptan los componentes de un conjunto o bien de un sistema bajo condiciones particulares de tiempo y lugar.

Existe una estructura cuando una serie de elementos se integran en una totalidad que presenta propiedades específicas como un conjunto, y cuando además las propiedades de los elementos dependen (en una medida variable) de los atributos específicos de la totalidad.

La estructura es una forma de repartir el trabajo y/o responsabilidades entre diferentes personas de forma estructurada y con una intención previamente delimitada.

Se puede decir que no hay una estructura que sea la mejor, sino que más bien ésta varía de acuerdo con la situación, por eso el reto para la gerencia se lo encuentra en el diseño de estructuras adecuadas. Para poder organizar y sistematizar el trabajo, se necesita definir quien lo hará, además de cómo y dónde, en si para poder lograr los fines y objetivos del proceso y llevar adelante distintos tipos de planes, es necesario asignar tareas a las personas y que estas tareas estén coordinadas.

1.2.5 Importancia Del Diseño Organizacional

Marín, D. (2010), Manifiesta que: “El diseño organizacional es de mucha importancia porque forma un conjunto de medios que maneja la organización con el fin de organizar la división de trabajo en diversas funciones y alcanzar la coordinación efectiva de estas además se puede realizar el esfuerzo coordinado que permita alcanzar u obtener sus objetivos precisando los aspectos y las relaciones más o menos estables en la entidad.” Pág. # 20

El gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales.

A través del diseño de la organización se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la organización, por lo tanto la estructura formal es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno adecuado en la organización, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

En este sentido, una estructura es eficaz si facilita el logro de los objetivos. Una estructura es eficiente si permite esa consecución con el mínimo de costo o evitando consecuencias imprevistas para la organización.

1.2.6 Modelos de Diseño Organizacional

Saber qué es un modelo y las razones para usar alguna ayuda a elegir cuál seleccionar. Se puede definir un modelo como:

- 1.- Una imagen o marco que presenta una plantilla como guía.
- 2.- Una representación de un conjunto de componentes de un proceso, sistema o área correspondiente, en general desarrollada para comprender, mejorar el análisis y/o reemplazar un proceso.
- 3.- Una representación de la información, actividades, relaciones y limitaciones a seguir.

A continuación se presentan los dos tipos de modelos que serán aplicados a este trabajo de investigación:

1.2.6.1 Modelo de Richard L. Daft

De acuerdo a libro teoría y diseño organizacional de Richard Daft, este modelo indica el proceso para establecer la dirección empieza con un análisis de las

oportunidades y amenazas del entorno externo como la cantidad de cambios la incertidumbre y la disponibilidad de recursos, de igual manera se evalúan las fortalezas y debilidades para definir la competencia distintiva de la empresa en comparación con las otras empresas, es por eso el análisis de los entornos interno y externo es fundamental.

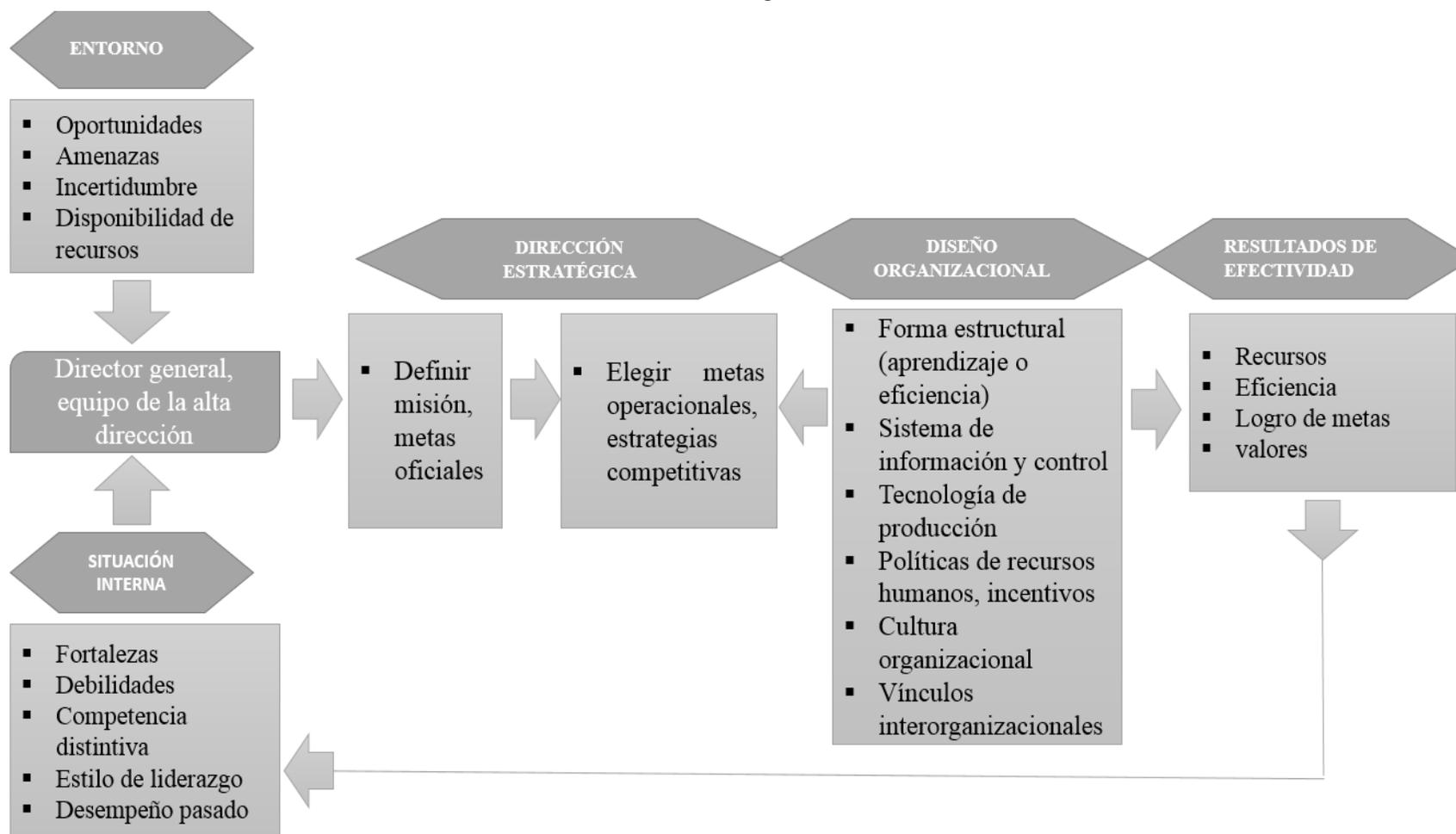
El siguiente paso es definir y articular el intento estratégico que incluye definir una misión general y metas oficiales con base en el ajuste correcto entre las oportunidades externas y las fortalezas internas, posteriormente se formulan estrategias y metas operativas específicas que definen la forma en que la organización debe cumplir con su misión en general, por lo tanto el diseño organizacional es la administración y ejecución del plan estratégico.

La dirección organizacional se implementa por medio de decisiones acerca de la forma estructural, que incluye si la organización se diseñará para aprendizaje u orientación de la eficiencia, así como las opciones acerca de los sistemas de información y control, el tipo de tecnología de producción, las políticas de recursos humanos, la cultura y los vínculos con otras organizaciones.

Así mismo se observa la flecha de la figura que va en el diseño organizacional de regreso al intento estratégico, lo anterior significa que las estrategias con frecuencia se crean de la estructura actual de las organizaciones de modo que el diseño actual limita las metas.

Sin embargo las nuevas metas y estrategias más que a menudo se seleccionan con base en las necesidades del entorno y la alta dirección entonces intenta rediseñar la organización a fin de alcanzar los fines y por último se muestra la evaluación de la efectividad de los esfuerzos organizacionales, es decir, el grado en que la organización cumple con sus metas.

FIGURA 1 Modelo de Diseño organizacional de Richard Daft.



Fuente: Teoría y Diseño Organizacional, según Richard Daft.

1.2.6.2 Modelo elaborado por Ailed Labrada Sosa

El modelo elaborado por Ailed Labrada Sosa, sirve como herramienta estratégica dentro de las organizaciones productivas para la consecución de sus logros en sus diferentes etapas de acuerdo a los enfoques de procesos y de competencias basados esencialmente en sistemas y tecnologías de información. En general, el modelo ofrece los medios necesarios para lograr los resultados esperados dentro de las organizaciones donde son de gran apoyo para su aplicación, expuestos a continuación:

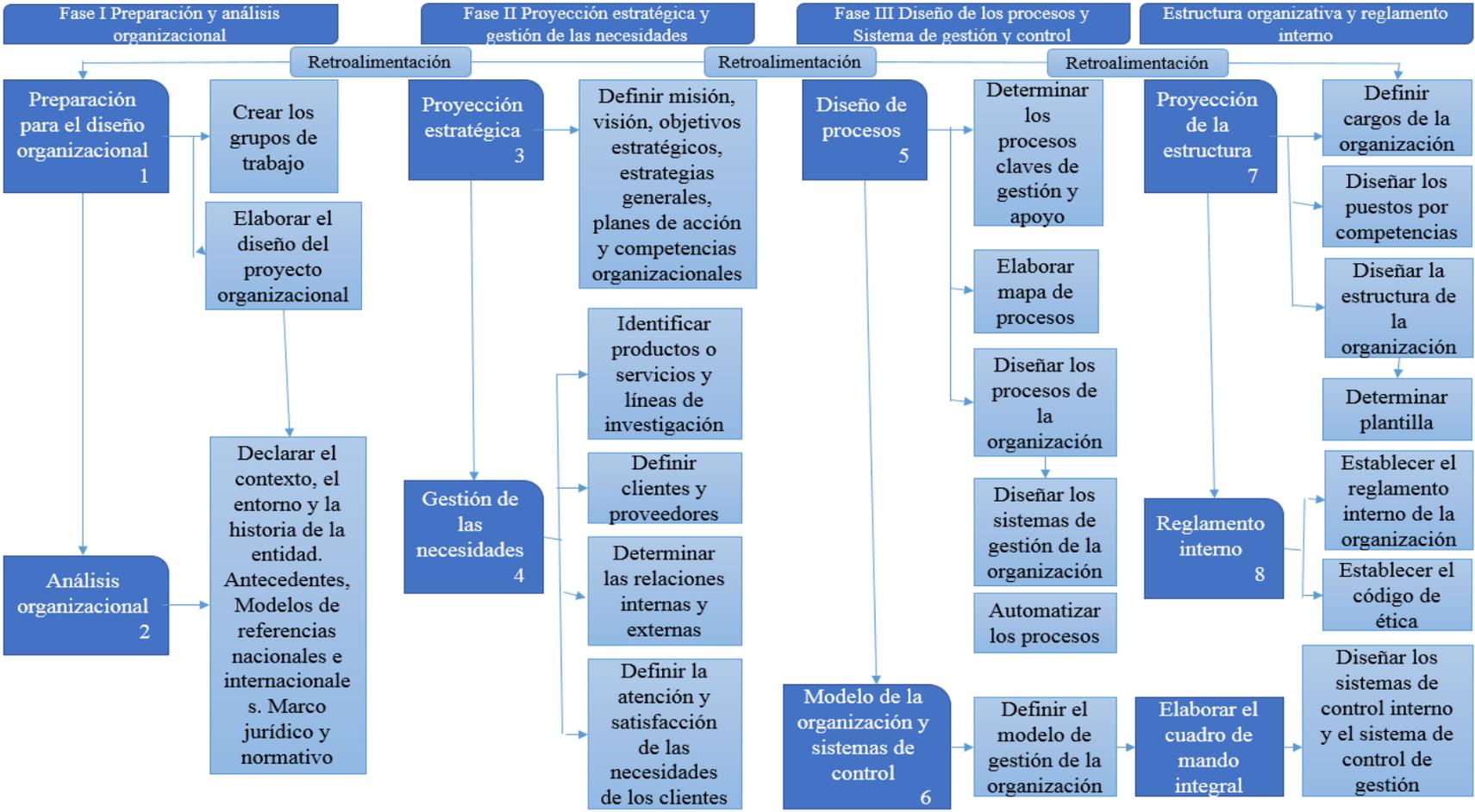
Etapa 1. Preparación y análisis organizacional: dentro de la primera etapa del modelo se desarrollan los análisis de los diferentes grupos de trabajo, toda la historia, antecedentes y en general se realiza el marco jurídico y normativo de las empresas.

Etapa 2. Proyección estratégica y gestión de las necesidades: en la segunda etapa se desarrolla todo el diagnóstico estratégico como la misión, visión, objetivos, estrategias, planes de acción y las competencias; en cambio en la gestión de las necesidades se realiza los análisis de productos o servicio, clientes y proveedores y la satisfacción de los clientes.

Etapa 3. Diseño de los procesos y sistema de gestión y control: en esta etapa se desarrollan los procesos, los mapas de producción y los diferentes sistemas de gestión para automatizar los procesos.

Etapa 4. Estructura Organizativa y Reglamento Interno: se establecen los cargos, el diseño de puestos laborales, la estructura y plantilla adecuada, el reglamento interno y el respectivo código de ética implementado dentro de las organizaciones.

FIGURA 2. Modelo de Diseño organizacional de Ailed Labrada Sosa



Fuente: Modelo de Ailed Labrada Sosa

1.2.7 Componentes del diseño organizacional

1.2.7.1 Análisis Situacional

Un análisis situacional, permite identificar de forma sencilla, rápida y clara que posición ocupa la empresa y como es el contexto en el que se ha venido desarrollando. El análisis situacional deberá contener información de la organización, del producto y sus atributos, y del medio ambiente que rodea la organización.

Análisis interno de la organización

El análisis interno consiste en el estudio investigativo dentro de la empresas con respecto a sus recursos las capacidades, aptitudes de la organización para determinar las fortalezas y debilidades y establecer o convertirlas en verdaderas estrategias competitivas que permitan mejorar las actividades organizacionales.

Análisis externo de la organización

El análisis externo consiste en el estudio de tres ambientes que están estrechamente relacionados como es el ambiente de las industrias, el ambiente nacional y el socioeconómico, donde se detalla realizar un análisis sobre las diferentes formas competitivas que tiene este sector donde se desarrolla para determinar las estrategias utilizadas por los rivales del entorno.

Además, permite detectar las oportunidades y amenazas de las empresas para aprovecharlas y contrarrestarlas respectivamente en beneficio de buscar soluciones para dentro del entorno competitivo.

Matriz F.O.D.A.

Díaz de santos (2010), menciona: “Una de las aplicaciones del análisis FODA es la de determinar los factores que pueden favorecer (fortalezas y oportunidades) u obstaculizar (debilidades y amenazas) el logro de los objetivos establecidos con anterioridad para la empresa” Pág. # 37

El F.O.D.A. es una herramienta necesaria de análisis estratégico que permite analizar los elementos internos y externos de la organización, es un procedimiento que no termina, y se convierte en parte esencial de la cultura de la agrupación.

a.- Fortalezas. Son las capacidades positivas, recursos y ventajas competitivas que tiene la empresa lo cual les permite crecer a nivel competitivo frente a cualquier otra organización, a fin de explotar las oportunidades.

b.- Oportunidades. Son componentes positivos que permite descubrir un entorno frente a la competencia, logrando encontrar ventajas competitivas para la organización.

c. Debilidades. Son elementos negativos que no permiten el crecimiento de la organización indicando donde existe incapacidad para detectar fallas y no mostrar las destrezas y habilidades de la organización.

d.- Amenazas. Son factores negativos que provienen del entorno y que pueden atentar incluso contra la estabilidad de la organización.

El análisis F.O.D.A. en consecuencia permite determinar las verdaderas posibilidades que tiene la empresa para alcanzar los objetivos que se han establecido. Concienciar a la empresa sobre la dimensión de los obstáculos que debe afrontar, permitirle explotar eficazmente los factores positivos y neutralizar o eliminar el efecto de los factores negativos.

1.2.7.2 Proyección Estratégica

Misión

Uriel, R (2010). Indica: “La misión de una organización es una frase concisa, con foco interno, de la razón de la existencia de la organización, su propósito básico hacia el que apuntan sus actividades, y los valores que guían las actividades de sus empleados.” Pág. # 19

La misión de la empresa es el punto de partida de la actividad de la empresa donde tiene que ver con el negocio o la actividad de la misma. La misión de la organización establece la vocación de la empresa para enfrentar unos retos determinados y relaciona el aspecto racional de la actividad de la organización con el aspecto emocional o moral de la actuación de la misma.

La misión expresa la razón de ser de la empresa y su objetivo primordial.

Constituye la auténtica declaración de principios corporativos y es aconsejable que está redactada explícitamente; en el desarrollo de la actividad empresarial conviene tener claro desde el principio todos los aspectos que componen la misión.

A continuación la relación de preguntas que se debe hacer todo empresario:

- ✚ Porqué y para que esta nuestra empresa en el mercado
- ✚ En qué tipo de negocio exactamente se eta(a que se dedican)
- ✚ Donde se está y se podría estar a medio o largo plazo
- ✚ Hacia que mercados se podría ir por conveniencia
- ✚ Cuáles son los servicios principales que se oferta al cliente
- ✚ Que otros servicios demanda los clientes que no se le brinda

- ✚ Quienes son nuestros clientes consumidores, usuarios. etc.
- ✚ Que necesidades del consumidor se satisfacen (cuando, como , donde)
- ✚ Con que cualidades recursos, capacidades o competencias internas se consigue.
- ✚ A que otro tipo de consumidores se les podría vender aprovechando esas características más significativas
- ✚Cuál es la razón verdadera(identidad)
- ✚ Que podría incorporar la empresa que no esté haciendo ahora
- ✚ Que debería tener la empresa para adecuarse al futuro(cualidades, recursos , capacidades o competencias)
- ✚ Cuáles son las principales inquietudes del empresario

Visión

Uriel, R (2010). Define: “La visión es externa orientada al mercado, y debería expresar de una manera colorida y visionaria como quiere ser la organización percibida .También describe como competir y generar valor al cliente.” Pág. # 19

La visión indica hacia donde se dirige la organización a largo plazo. Esto es esencial para entender una situación futura hacia dónde y cómo se proyecta, la empresa Control Contable & Asociados con el fin de buscar desarrollo e interés para la empresa.

Metas oficiales

Daft, R (2011) define que las metas oficiales:

“Se refiere a la definición formalmente establecida al alcance del negocio y los resultados que la organización busca lograr. Las declaraciones de las metas oficiales por lo general definen las operaciones del negocio y se pueden enfocar en valores, mercados y clientes que distinguen a la organización” Pág. # 60

Las metas son eventos futuros, se pueden establecer por un determinado plazo corto, mediano o largo, son procesos que se deben seguir y terminar para llegar al objetivo de manera los resultados sea satisfactorios.

Estrategias

Uriel, R (2010). Menciona: “Una estrategia implica elegir un conjunto de actividades en las que la organización sobresaldrá para crear una diferencia sostenida en el mercado.” Pág. # 19

Una estrategia es un plan de acción que describe la distribución de los recursos y las actividades para hacer frente al entorno y alcanzar metas. Las metas y estrategias puntualizan el ámbito de relación y operación con empleados, clientes y competidores.

Es un curso de acción que funciona como guía para el abordaje de situaciones, funciona como una maniobra para ganar al oponente, funciona como un flujo de acciones la estrategia debe ser consistente con el comportamiento del individuo, funciona como mediadora con la organización y su entorno

El objetivo general de la dirección estratégica, es ayudar a que la organización logre una ventaja competitiva sostenible. La ventaja competitiva se refiere a lo que distingue la organización y le proporciona una ventaja competitiva para cumplir las necesidades del cliente en el mercado, la estrategia cambia necesariamente con el tiempo para ajustarse a las condiciones del entorno en donde se debe prestar mucha atención a las tendencias que pudieran requerir cambios en la operación de la empresa.

Se debe analizar a los competidores y los entornos interno y externo para encontrar las aperturas competitivas potenciales y saber cuáles son las nuevas capacidades que necesita la organización.

1.2.7.3 Gestión de Necesidades

Servicio

La gestión de las necesidades en los niveles de un producto o servicio es responsable de buscar un compromiso realista con las necesidades y expectativas del cliente y los costos de los productos y servicios asociados, de forma que estos sean asumibles tanto por el cliente como por la organización. Aunque las estrategias y herramienta operativas deben ser las mismas para ambos pero adaptadas, se considera oportuno especificar aquellas características que definen los servicios ya que en base a ellas se marcan las estrategias a seguir.

Clientes y Proveedores

El cliente es aquel miembro de la organización que recibe el resultado de un proceso anterior llevado a cabo en la misma organización, a la que se puede concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes, los mismos que complementados de una manera adecuada permitan a las instituciones alcanzar objetivos propuestos.

La idea de calidad expresada como gestión o satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, es de aplicación en este esquema proveedor- cliente interno (también llamado cadena de Deming), por ello el proveedor interno deberá satisfacer las necesidades de su cliente interno, de igual modo que la organización deberá satisfacer a sus clientes externos.

Se tiene entonces una justificación lógica para defender el planteamiento y el desarrollo de un diseño organizacional que permite la reducción de la longitud de los distintos procesos que se llevan a cabo.

Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente se define como el grado en el que el producto cubre o supera las expectativas del cliente acerca de un producto. Es posible definir que la satisfacción del cliente es el estado de ánimo de un individuo, que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio.

1.2.7.4 Proyección del Diseño Organizacional

Hitt, M (2006), define: “La Estructura organizacional se define como la suma de las formas en las cuales una organización divide sus labores en distintas actividades y luego las coordina.

El diseño organizacional, es el proceso de evaluar la estrategia de la organización y la demanda ambiental, para determinar la estructura adecuada, la estructura se la refiere como organigrama.

Organigramas, son la ilustración grafica de las relaciones que hay entre las unidades, así como de las líneas de autoridad entre supervisores y subalternos mediante el uso adecuados etiquetados y líneas de conexión”
Pág. # 230

La estructura organizacional es la que describe de manera formal las actividades a desempeñar, especifica los procesamientos, diferencia cada área de trabajo y permite coordinarse en la empresa dando paso al logro de los objetivos. El organigrama es una representación gráfica que permite identificar las líneas de autoridad, es decir representa un orden jerárquico donde se identifican los puestos, cargos, y funciones de cada miembro de la organización dando paso a una mejor comunicación.

Orgánico Funcional

Daft, R (2011). Define: “En una estructura funcional, las actividades se agrupan por función común del nivel inferior al superior de la organización. En una estructura funcional se consolidan los conocimientos y habilidades humanas con respecto de las actividades específicas, ofreciendo conocimientos profundos de valor para la organización. Pág. # 25

Esta estructura es más eficaz cuando el vasto conocimiento experto es fundamental para alcanzar las metas organizacionales, cuando la organización se debe controlar y coordinar a través de la jerarquía vertical, si la coordinación horizontal es mínima la estructura puede ser bastante efectiva, por eso una fortaleza de la estructura funcional es que fomenta las economías de escala dentro de las funciones. Las economías de escala se presentan cuando los empleados se encuentran en el mismo lugar y pueden compartir las instalaciones.

Políticas de Recursos Humanos

Longobardi, R.(2011). Menciona: “El objetivo de toda política de recursos humanos consiste en identificar los elementos constitutivos de la organización, es decir las actividades fundamentales que deben quedar comprendidas en su estructura definir y relacionar los agrupamientos conforme los niveles de responsabilidad gerencial y técnica , describir las tareas vinculadas a los puestos.” Pág. # 1

Se puede decir que el diseño y la estructura de una organización requieren reflexión, análisis y un enfoque sistemático que permita no solo dar soluciones a problemas actuales, si no también tomar decisiones consistentes con los objetivos deseados y los recursos disponibles.

Incentivos

Longobardi. R (2011). Indica: “Los incentivos diseñados por las organizaciones buscan motivar a los empleados para el logro de determinados objetivos y/o conductas. Por eso la importancia de la claridad de los objetivos y las pautas de comportamiento requeridas.” Pág. 6

Los incentivos en las organizaciones representan motivación al personal, estos podrían considerarse mediante recompensas, méritos, nombramientos e inclusive un premio económico, estos se otorgan en función del esfuerzo que el trabajador dedique, es decir buscan un propósito en el que el trabajador ponga todo su empeño en lo encomendado en este caso que el servicio ofrecido sea de calidad, del mismo que el esfuerzo se refleje en sus actividades y funciones laborales.

Cultura Organizacional

Schein, E (2011). Define: “Es el patrón de premisas básicas que un grupo determinado invento, descubrió, o desarrollo en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaran suficientemente bien a punto de ser consideradas validas, y por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas. Pág. # 56

La cultura sirve como guía para los individuos que pertenezcan a una organización, y que lleguen a formar parte de ella, es la forma de entender el comportamiento claro acorde a la realidad organizacional, pues es un punto de partida para comenzar haciendo la cosas correctamente entendiendo la manera de participación de cada individuo en la empresa con el fin de ir en la misma dirección. Todos los miembros de la organización tienen su propia identidad y plasman sus mentes y se proyectan a través de un slogan, valores, uniformes, entre otros aspectos, con los cuales se sienten identificados.

Vínculos organizacionales

Son uniones formales entre dos a más empresas, tiene como fin unir sus fuerzas para lograr un objetivo en común y que ambas se beneficien; es decir, como alianzas estratégicas que ayudan a la competitividad y fortalecimiento de las empresas aprovechando los recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros de la organización.

1.2.7.5 Resultados de Efectividad

Fleitman, J (2010). Define: Son elementos básicos para cumplir con los objetivos propuestos en la empresa.

Eficacia mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se cumplen de y una manera organizada y ordenada sobre la base de su prelación.

Eficiencia, consiste en la medición de los esfuerzos requeridos para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia. Pág. # 97

Los resultados más eficientes son alcanzados cuando se hace uso adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requerida. La efectividad encuentra el equilibrio bajo la premisa de que para que una empresa funcione debe tener un nivel mínimo de eficacia y eficiencia en sus procesos.

1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1.3.1 Definición

Herrero, J (2012). Define: “La gestión administrativa empresarial es el conjunto de actividades o funciones internas de la empresa que son indispensables para su funcionamiento y por supuesto para la consecución de sus objetivos.” Pág. # 65

La gestión administrativa es distinta en cada empresa. En la gestión administrativa la organización se puede realizar mediante la división por departamentos o áreas, siendo los más comunes los siguientes: personal, contabilidad, tesorería, financiero, sin perjuicio de que según la acumulación de trabajo y el tipo de empresa se puedan unir diversas funciones en un solo departamento.

1.3.2 Recursos

El éxito de una entidad depende de mucho de la óptima gestión de recursos que dispone. Los recursos comprenden el conjunto de personas, bienes materiales, tecnológicos, financiero, y económico; con los que cuenta una entidad, u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes y servicios que son de su competencia.

1.3.2.1 Recursos Humanos

Galindo L. (2010), define: “El factor humano es el elemento clave para lograr los objetivos de cualquier organización. El personal debe ser seleccionado con base en las cualidades y los conocimientos necesarios para desempeñarse eficientemente.” Pág. # 29

La empresa que gestione correctamente sus recursos humanos se beneficiarán de una ventaja competitiva, pues el éxito de una organización se basa en la calidad y en la disposición de su equipo humano. Cuanto mejor integrado este el equipo y más se aprovechen las cualidades de cada uno de sus integrantes, más fuerte será la empresa. La empresa de Soluciones Contables, Tributarias y Financieras, privilegiará el desarrollo y capacitación de su Talento Humano, pues es su principal recurso generador de los servicios que presta.

1.3.2.2 Recursos Materiales

Galindo L. (2010), indica que los recursos materiales constituyen la materia prima.-La ubicación cerca de los proveedores es un factor claramente deseable porque asegura una buena disponibilidad de materias primas. El abastecimiento de estas, con la calidad y el precio óptimo, asegura una operación adecuada de cualquier empresa.

Planta y oficina.- el éxito o fracaso de la empresa puede provenir de este factor. Para el futuro el empresario debe considerar:

- ✚ Construir, comprar o rentar un edificio
- ✚ Tipo de servicio
- ✚ Contacto de la materia prima , proveedores y clientes
- ✚ Servicios tales como agua electricidad teléfono
- ✚ Maquinaria equipos herramientas
- ✚ Disponibilidad de servicios adecuados de transporte
- ✚ Posibilidad de expansión física

Son los medios físicos y concretos que posee la empresa para el desarrollo normal de sus actividades. Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, resmas, sobres, esferos, calculadoras, etc.

1.3.2.3 Recursos Financieros

Galindo L. (2010), define que: “la función financiera es indispensable ya que a través de ella se maneja el dinero de la compañía, además de que se realizan las otras funciones de la organización, como: inversiones, distribución pagos de obligaciones, disponibilidad de los recursos y todas aquellas funciones tendientes a obtener los máximos rendimientos.” Pág. # 30

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta las empresas muy indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, por lo tanto pueden ser:

- ✚ Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, etc.

- ✚ Recursos financieros ajenos; están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

1.3.2.4 Recursos Tecnológicos

Galindo L. (2010), indica que los recursos tecnológicos se basa en: “El análisis y aprovechamiento de la tecnología necesaria para optimizar todos los recursos son indispensables para la producción de artículos y servicios realmente competitivos.” Pág. # 29

La tecnología se ha convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas. En la actualidad, los recursos tecnológicos son un aparte imprescindible de las empresas. Una empresa que cuenta con computadoras modernas, acceso a

internet de alta velocidad de alta velocidad, redes informáticas internas, teléfonos Inteligentes y equipos multifunción estará en condiciones de competir con éxito en el mercado.

Dentro de las aplicaciones que en la actualidad tienen los recursos tecnológicos destacaría el uso que se le dan dentro del ámbito educativo. De ahí que existan centros que se dan en llamar TIC, es decir. Centros de la Tecnología de la Información y la Comunicación.

A mayor inversión, mayor posibilidad de adquirir recursos de última generación y mejor calidad los recursos tecnológicos ayudan a desarrollar las operaciones cotidianas de la empresa, desde la producción hasta la comercialización, pasando por las comunicaciones internas y externas de cualquier otra faceta.

1.3.3 Proceso Administrativo

Hurtado D. (2010), indica: “Que el proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes el organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas: por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes y administradores se puede medir de acuerdo con el grado en el que se cumplan con el proceso administrativo.” Pág. # 47

Es un conjunto de fases o pasos a seguir por mencionar se algunos están, las etapas, estrategias y políticas para darle solución a un problema administrativo un estudio previo y objetivos claros permite que el proceso sea lo menos complejo posible.

El proceso se basa en un programa centralizado que delega funciones conforme va bajando el nivel de autoridad, esto quiere decir que cada parte tiene una función específica y que si existe alguna falla en cualquiera de estos pasos será imposible lograr un procedimiento limpio y eficiente.

1.3.3.1 Planeación

Hitt Michael (2006), define: “Planear estimar las condiciones y las circunstancias futuras, tomar decisiones sobre los cursos de acción adecuados” Pág. # 25

En el proceso administrativo la planeación implica calcular las condiciones y circunstancias futuras y con base de estas estimaciones, tomar decisiones sobre que trabajo debe realizar el administrador y todos aquellos que están bajo su responsabilidad. Esta función la componen tres niveles distintos de planeación a seguir:

La planeación estratégica prevé acciones estratégicas diseñadas para lograr las metas trazadas a largo plazo para la organización y,

La planeación táctica: traduce los planes estratégicos en acciones concretas y diseñadas para alcanzar metas y objetivos específicos a más corto plazo.

Planeación operativa: identifica las acciones necesarias para que las unidades de la organización logren sus metas.

-  Establece los objetivos organizacionales y departamentales
-  Definición de planes para alcanzarlos
-  Programación de actividades

1.3.3.2 Organización

Salvador Mercado (2010), indica que organización se denomina como:

Es la segunda función del proceso administrativo tiene como objetivo establecer una unidad de mando que determine que cada individuo debe a quien saber reportarse y quienes son responsables ante él. Debe tomarse en

cuenta que la autoridad debe estar limitada a un solo individuo, un empleado no puede servir a dos jefes; en cualquier situación debe existir un solo jefe. El jefe determina las funciones de las distintas unidades que tienen que actuar para el logro de objetivos adoptados, y señala también la política, obligaciones y jerarquías de cada unidad.

Según el autor para una mejor comprensión del tema define los siguientes conceptos:

- ✚ **Una función**, es un grupo de actividades ajenas o coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de la institución y de cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano o unidad administrativa.
- ✚ **Una política**, es una norma de carácter general que guía la actuación de los integrantes de la institución sobre una función determinada, para alcanzar los objetivos establecidos. Prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades. Basándose en ella cada jefe recluta, selecciona y desarrolla a las personas que con él colaboran, colocándolas en los puestos determinados también por la política, atendiendo a las de cada puesto.
- ✚ **Un puesto**, es una unidad de trabajo específica e impersonal, constituida por el conjunto de operaciones que debe realizar, las aptitudes que debe poseer y las responsabilidades que debe asumir su titular, en determinadas condiciones de trabajo. Pág. # 96

Para realizar el trabajo administrativo, es necesario conjuntar los recursos de manera sistemática esta función se conoce como organización, lo cual implica poner atención a la estructura de las relaciones entre los puestos y los individuos que los ocupan, así como vincular la estructura con la dirección estratégica general de la organización.

La función de organizar representa un desafío crítico para los administradores, sea en su nivel más básico, por lo que el propósito de esta función consiste en intentar poner en orden la organización, pues sin ella el ambiente será caótico.

- ✚ Ordena recursos y actividades para alcanzar los objetivos
- ✚ Establece órganos y cargos
- ✚ Atribución de autoridad y responsabilidad

1.3.3.3 Dirección

Hitt Michael (2006). Manifiesta: “Es el proceso de intentar influir en otras personas para alcanzar los objetivos organizacionales.” Pág. #26

Esta función se ha clasificado de diversas maneras, que incluyen el término liderazgo. El fundamento de dirigir o liderar es el proceso e intentar influir en otras personas para alcanzar los objetivos organizacionales significa motivar a los subalternos, interactuando con ellos de manera eficaz en situaciones colectivas comunicándose de forma estimulante sobre los esfuerzos para cumplir sus tareas y alcanzar sus metas organizacionales.

- ✚ Designación de cargos
- ✚ Comunicación, liderazgo y motivación del personal
- ✚ Dirección para los objetivos

1.3.3.4 Control

Hitt Michael (2006), define como control: “Regular el trabajo de quien un administrador es responsable.” Pág. # 26

La regularización de esta función podría darse en diversas formas, incluyendo el establecimiento anticipado de estándares de desempeño, la supervisión continua (en tiempo real) del desempeño y de manera significativa, la evaluación del desempeño general y los resultados de la evaluación se retroalimentan al proceso de planeación.

Es muy importante considerar estas cuatro funciones administrativas como partes de un proceso recurrente y recíproco.

- ✚ Definición de estándares para medir el desempeño
- ✚ Corregir desviaciones y discrepancias
- ✚ Garantizar que se realice la planeación

1.3.4 Servicios

Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades sean de recreación, capacitación, medicina, asesoramiento, construcción, turismo, televisión por cable, organización de fiestas, asesoramiento, construcción, turismo, a cambio de un precio pueden ser públicas o privadas.

Las empresas de servicio exitosas enfocan su atención en sus clientes como en sus empleados. Comprenden la cadena de utilidades, que vincula las utilidades de la empresa de servicio con la satisfacción de los empleados y los clientes.

Esta cadena consta de cinco eslabones:

- ✚ Calidad del servicio interno, una selección y capacitación superiores de los empleados, un ambiente de trabajo de calidad y un poderoso apoyo para quienes tratan con los clientes, lo que da como resultado.
- ✚ Empleados de servicios satisfecho y productivo es decir, empleados más satisfechos y trabajan arduamente, lo que favorece.
- ✚ Un valor mayor del servicio, la creación de un valor para el cliente y la prestación del servicio en forma más efectiva y eficiente, lo que da como resultado.
- ✚ Clientes satisfechos y leales, es decir, clientes satisfechos que siguen siendo leales, que hacen compras subsecuentes y que refieren a otros clientes, lo que propicia.
- ✚ Utilidades y crecimiento saludables del servicio, un desempeño superior de la empresa de servicio.

Los servicios que ofrecerá la empresa Contable & Asociados es asesoramiento administrativo y contable para la parroquia Posorja.

1.3.5 Financiamiento

El financiamiento no es más que los recursos monetarios financieros necesarios para llevar a cabo una actividad económica, con la característica esencial que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.

El financiamiento se da a través de créditos, empréstitos, de obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito a cualquier otro documento pagadero a plazo. Una buena administración financiera es un elemento vital para la planificación óptima de los recursos económicos en una empresa y para poder hacer frente a todos los compromisos económicos presente y futuros que le permitan a la empresa reducir sus riesgos e incrementar su rentabilidad.

Las empresas necesitan financiamiento para llevar a cabo sus estrategias de operación, inversión y financiamiento, dichas estrategias permiten abrir más mercados a otros lugares geográficos, aumentar la producción, construir o adquirir nuevas plantas. Hacer alguna otra inversión que la empresa vea benéfica.

1.4 Marco Legal

1.4.1 Constitución de la República del Ecuador

Trabajo y Producción, Sección Primera: Formas de Organización de La Producción y su Gestión Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

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

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Sección Tercera: Formas de Trabajo y su Retribución

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

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directo. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

1.4.2 Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2015

El Plan Nacional de Desarrollo se ha considerado la producción de productos que aporten al aprovechamiento de los recursos existentes en la Provincia de Santa Elena, fomentando la inversión y productividad industrial de todas las empresas que ayuden a mejorar la calidad de vida no solo de los integrantes de la Microempresa sino de las pequeñas y grandes empresas del sector público y privado, también el desarrollo social de la población Peninsular.

Se considera tomar en cuenta el derecho que poseen los colaboradores de elaborar en condiciones equitativas, respetando sus derechos así como el cumplimiento de sus deberes, con esto se busca generar un equilibrio laboral en la reestructuración de las actividades de las empresas tanto públicas como privadas.

I.- Transformación Económica y Productiva:

El objetivo es definir una política económica orientada al crecimiento con equidad, basada en la generación de empleo para impulsar la inclusión social y el desarrollo humano sostenible; el fomento de la productividad y de la inversión para todos/as, así como a una competitividad real que no se base en el deterioro de las condiciones sociales ni ambientales, sino en la incorporación del progreso tecnológico.

Para ello se requiere ubicar las ramas altamente generadoras de empleo y de valor agregado; determinar funciones de producción tipo; determinar componentes de oferta total y demanda total. A largo plazo se profundizará la modelización a través de la actualización de la matriz de contabilidad social y la elaboración de un nuevo modelo de equilibrio general que permita integrar lo macroeconómico con lo social.

II.- Transformación Social y Desarrollo Humano:

El objetivo básico es garantizar el cumplimiento de los derechos económicos, sociales, y culturales, con metas a nivel cantonal.

- ✚ El derecho al trabajo y a condiciones laborales equitativas y satisfactorias
- ✚ El derecho a la seguridad social y al seguro social

1.4.3 Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017

Con el plan del buen vivir se busca mejorar las condiciones de vida de la población generando fuentes de empleo y desarrollo de la productividad que por ende conlleven al aprovechamiento de las habilidades y conocimiento de los colaboradores de las empresas.

El fundamento de las presentes leyes contribuye a como se integran las variables de bienestar y confiabilidad del fiel cumplimiento de lo que reposa en cada ley y que está orientada a el cumplimiento de cada derecho y obligación los que integran desde el puesto de trabajo más inferior hasta los más altos rangos jerárquicos de la misma.

Objetivo 9: Garantizar un trabajo digno en todas sus formas:

Para alcanzar este objetivo debemos generar trabajo en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y género.

El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a Hernández R. (2010), considera que el:

Enfoque cuantitativo.- Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y en el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Enfoque cualitativo.- Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Pág.# 4-7.

La presente investigación se desarrolló considerando la investigación cuantitativa y cualitativa, lo cual ayudara a obtener respuestas a cada una de las interrogantes planteadas en el proyecto, con el cual se realizaran estrategias para generar información exacta e interpretable, además se realizaran entrevistas en profundidad, para describir sus necesidades y conocer y poder interpretar su características reales del problema del estudio.

Sin embargo las investigaciones de estos dos tipos ayudarán a entender de una mejor manera en las áreas que se vayan a desempeñar la utilización de técnicas cuantitativa, instrumentos de investigación (cuestionarios), interpretación del problema o fenómeno de estudio, entrevistas en profundidad y la investigación será más objetiva.

El conocer todos los aspectos importantes dentro del ámbito laboral los cuáles se analizará los sentimientos de las personas que trabajan, porque se crea un ambiente negativo en el trabajo, y la mala distribución de actividades, y la poca comunicación entre directivos.

2.1 MODALIDADES DE INVESTIGACIÓN

Existen algunos tipos de proyectos los cuales cada uno es ajustado a las necesidades que se presentan y a la vez están son solucionadas.

La modalidad que se aplicó en esta propuesta de investigación es el proyecto factible o de intervención.

Carabobo (2010), define que el proyecto factible es: “Una propuesta o solución posible a un problema de tipo practico para satisfacer necesidades de una institución o grupos social.” Pág. # 620

Este trabajo de investigación es de modalidad proyecto factible, pues se pretende dar solución a una problemática de la carencia de una estructura y de la gestión administrativa, para poder mejorar el desempeño laboral de todos los involucrados.

El modelo que se desarrollara para la empresa Control Contable & Asociados es un diseño organizacional, denominado proyecto factible, aplicando actividades vinculadas entre sí , la realización permitirá el logro de objetivos y la atención a las necesidades que el personal de la empresa presente en su momento.

Esto quiere decir que la finalidad del proyecto factible es la propuesta de acción dirigida a solucionar las necesidades que presenta la empresa, lo que permitirá darle un modelo de adecuado.

Mediante un diagnostico se podrá analizar la situación verdadera y se podrá realizar cambios de una manera correcta logrando cubrir las necesidades del personal, brindándoles capacitaciones, manuales de función, políticas establecidas, seguridad, y participación.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1 Por el Propósito

Por el nivel descriptivo

La investigación descriptiva se describen los datos y este debe tener un impacto en el comportamiento de los actores involucrados, el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades y procesos, por lo tanto la meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables, es por eso que los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento y al desarrollo de la empresa.

2.3.2 Por el lugar

La investigación de campo se la realiza en una situación natural y permite la generalización de los resultados a situaciones afines.

Investigación Bibliográfica

Según Baena G. (2010). “La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información” Pág. #72.

Lo expuesto implica que la investigación documental es una técnica que permite obtener documentos nuevos en los que es posible describir, explicar, analizar, comparar, criticar entre otras actividades intelectuales, un tema o asunto mediante el análisis de fuentes de información.

El desarrollo de este proceso de investigación documental completo para el proyecto de diseño organizacional da como producto diferentes tipos de trabajos documentales entre los que se encuentran compilaciones, ensayos, críticas valorativas, estudios comparativos, memorias, tesis entre otros con el propósito de diferenciarlos se procederá a dar una breve explicación de cada uno de ellos para el debido proceso.

Investigación de Campo

La investigación de campo es aquella que se planea, organiza y dirige para captar información de la realidad empírica que se estudia.

Según Eyssautier de la Mora M. (2006), indica que:

“La investigación de campo es aquella que se realiza directamente con la fuente de información y el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objetos de estudio.” Pág. #116

En este proyecto de investigación es necesaria una investigación de campo, pues para determinar la situación actual de la empresa se deberá ir al lugar de los hechos para saber con exactitud qué está pasando dentro de la empresa.

En el estudio de campo se recolecta información fundamentándose en testimonios basados en la realidad, pero no sirven para dar una validez científica, ya que dependen de interpretaciones subjetivas.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Método inductivo

Según Bernal C. (2010), indica que:

“El método inductivo utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.” Pág. # 59

Para poder estructurar un diseño organizacional en una empresa es necesario un estudio individual de las funciones que realiza cada departamento lo que ayudará a tener una idea clara de la situación organizacional en la que se encuentra la empresa, para luego de haberlas analizado formular conclusiones que van a servir como fundamentos para implementar un modelo de diseño organizacional a esta empresa.

2.4.2. Método deductivo

Bernal C. (2010), señala que el método inductivo: “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares”. Pág. # 59

Este método se inicia con el análisis de los principios o de información general de compañía o empresa a investigar para poder utilizarla en hechos o situaciones particulares, es necesario indicar que para este tema de investigación el método deductivo nos ayudara mucho a la comprensión del tema a estudiar, nos dará una idea generalizada tomándola en primera instancia como guía para poder luego descifrar cada nuevo tema o subtema que trae consigo el proceso de investigación.

2.4.3 Método Analítico-Sintético

Bernal C. (2010), considera que: “El método analítico sintético estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera integral (síntesis)”.Pág. # 60

En este caso la aplicación de este método ayudara a descubrir los distintos elementos que componen el fenómeno u objeto investigado (organización), las causas y los efectos, para ser analizados con la finalidad de establecer parámetros, saber que se debe hacer y hasta donde se puede llegar en cada departamento, luego integrar esta información y definir políticas de trabajo, que deberán cumplirse de manera en que se vaya llevando a cabo el objetivo de esta propuesta.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.5.1 Entrevista

Hernández R. (2010), afirma que: “La entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador y entrevistado, en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de la dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador” Pag # 65

En este proyecto de investigación es necesario conocer de manera clara y concisa la información vertida por las personas involucradas directamente, que corresponde a los directivos, personal administrativo, y el personal operativo de esta organización.

2.5.2 Encuesta

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

En la encuesta a diferencia de la entrevista el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran la investigación.

La encuesta una vez confeccionado el cuestionario, no requiere del personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado. A diferencia de la entrevista la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida, que permanece inalterada a lo largo de todo el proceso investigativo. Las respuestas se escogen de modo especial y se determina del mismo modo las posibles variantes de respuesta estándares, lo que facilita la evaluación

2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.6.1 Cuestionario

Los cuestionarios constituyen un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan generalmente con lápiz y papel. Es tal vez el instrumento más utilizado para recolectar información sobre una o más variables. Generalmente exploran varios aspectos o dimensiones de una variable.

2.6.2 Guión de Encuesta

Definidos los objetivos y facetas del problema, se comienzan a hacer borradores de las posibles preguntas o ítems, tratando de redactar en forma clara, sencilla y concreta. Toda encuesta va precedida por datos personales relevantes que sirven además para relacionar el problema investigado según características o condiciones propias de los sujetos como por ejemplo (edad, sexo, profesión, años de experiencia, estado civil, etc.). Para estandarizar y facilitar su aplicación, debe redactarse una presentación inicial que justifique la importancia de obtener la información requerida, es recomendable garantizar la privacidad de los datos suministrados.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población

Según Bernal c. (2010) indica que:

“Población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales desea hacer inferencia” pág. # 160

Este trabajo de investigación está dirigida al personal directivo, personal operativo, clientes de la empresa control contable & asociados, y de acuerdo a la información registrada en la base de datos de cuantos establecimientos ejercen algún tipo de actividad comercial el departamento de gestión social salubridad y ciudadanía del G.A.D. MUNICIPAL CANTON PLAYAS y G.A.D. POSORJA indico que 1.076 en Playas y 502 en Posorja, ellos mediante opiniones, criterios, percepciones proporcionaran la información necesaria y harán saber las necesidades que posee la empresa, por lo tanto hacen un total de 85 individuos los mismos que serán favorecidos y poder llevar a cabo el proyecto de la implementación de una estructura organizacional.

CUADRO 3. Población

Personas	Cantidad
Personal administrativo	8
Personal operativo	4
Empresas registradas	1.578
Total	1.590

Fuente: Empresa Control Contable & Asociados
Elaborado por: María Zamora Cantos

2.7.2 Muestra

Bernal C. (2010), define:” es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables de estudio Pág. # 161

Una muestra es un subconjunto de casos o individuos de una población , se obtiene con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma, para cumplir esta característica la inclusión de sujetos en la muestra debe seguir una técnica de muestreo. En tales casos se puede obtener una información de un estudio exhaustivo con mayor rapidez.

El muestreo puede ser más exacto que el estudio de toda una población por el manejo de un menor número de datos provoca menos errores. En cualquier caso, el conjunto de individuos de la muestra son los sujetos realmente estudiados.

Para obtener el tamaño de la muestra se utilizara la siguiente formula:

Fórmula:

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

$$n = \frac{1590}{0.05^2(1590-1) + 1}$$

$$n = \frac{1590}{0.0025(1590-1) + 1}$$

$$n = \frac{1590}{0.0025(1590) + 1}$$

$$n = \frac{1590}{4.98 + 1}$$

$$n = 320$$

CUADRO 4. Muestra

PERSONAS	CANTIDAD	INSTRUMENTO
Personal administrativo	8	Entrevista
Personal operativo	4	Entrevista
Empresas registradas	1.578	Encuesta
Total	1.590	

Fuente: Empresa Control Contable & Asociados

Elaborado por: María Zamora Cantos

2.8 Procedimientos y Procesamiento de los datos

2.8.1 Procedimiento de la investigación

- ✚ Búsqueda de la Información
- ✚ Elaboración de Problema
- ✚ Formulación del Problema
- ✚ Planteamiento de la Justificación
- ✚ Hipótesis
- ✚ Operacionalización de las variables
- ✚ Elaboración del Marco Teórico
- ✚ Formulación de la Metodología
- ✚ Recolección de Datos

2.8.2 Procesamiento de la investigación

Los procesos que se desarrollaron en la presente investigación son los siguientes:

- ✚ Ordenamiento de los Datos
- ✚ Organización y Tabulación de Datos
- ✚ Elaboración de tablas y gráficos estadísticos
- ✚ Análisis e Interpretación de datos
- ✚ Establecimiento de las conclusiones y recomendaciones
- ✚ Aplicación de la información

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este trabajo como se estableció trabajar con la muestra no probabilística seleccionada, es a criterio, se aplicó los instrumentos para obtener información apropiada y relevante a través de la entrevista y encuesta que fueron aplicadas en la empresa Control Contable & Asociados en la parroquia Posorja, en este proceso se realizó la entrevista a la gerente propietaria de la empresa la ingeniera en administración Lorena Vera Espinoza , con el propósito de conocer la situación en la organización.

Del mismo modo se realizó una encuesta a los 53 clientes registrados en la base de datos con la que cuenta la empresa, estas encuestas fueron graficadas y analizadas correspondientemente, con la finalidad de aportar con información clara y concreta. Toda la información se procesa en función de los instrumentos y técnicas aplicadas en el trabajo de la implementación de un diseño organizacional para le empresa control contable & asociados ubicada en la parroquia Posorja.

Cuando se termina esta etapa de procedimiento de la investigación, se procede a la tabulación de la información de acuerdo a cada uno de los ítems, el mismo que se elaboran tablas de distribución de cada ítem considerando los diferentes elementos de la muestra y categoría.

Con la información de las tablas estadísticas, se tabulan los datos por medio de graficas en forma circular y porcentajes correspondientes, en el programa Microsoft Excel, por ser más conveniente de acuerdo a los datos, que permite establecer, determinar y analizar los resultados.

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

ENTREVISTA EFECTUADA AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CONTROL CONTABLE & ASOCIADOS

1.- ¿Qué tan importante es para usted como directivo establecer procedimientos organizativos para su empresa?

Los directivos de la empresa asocian que son muy precisos crear procedimientos organizativos, pues durante este lapso han trabajado de una manera un poco desorganizada y empírica.

Al establecer una estructura organizativa lo más importante es que si se podría dar solución a los problemas de la empresa y se podría llegar a Un buen estilo de dirección, motivación y una buena cultura organizacional

2.- ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Control Contable & Asociados y que tan importante es para una organización?

La mayoría de los entrevistados dan como resultado negativo al conocimiento de la misión y visión de la empresa, por lo tanto lo consideran muy importantes, lo cual permite identificar qué y hacia dónde quiere llegar la organización.

Una organización no existe si no tiene una misión que cumplir y una orientación clara para dirigirse al entorno, ya que este será la principal fuente de dificultades o de oportunidades.

Concluyen, que la visión adquiere una vital importancia para la persistencia de la empresa.

3. ¿Qué tipos de análisis se ha realizado la empresa, para conocer el grado de aceptación que tiene?

La empresa control contable & asociados es pionera en brindar servicios de asesoría contable , tributaria y financiera en Posorja, con un simple análisis se podría concluir que las persona si requieren mucho de este tipo de servicios que se brinda pues por ser considerada una parroquia de actividad comercial fluida. Pero nunca se ha realizado un tipo de análisis que pueda diagnosticar sus fortalezas y debilidades así como sus oportunidades y amenazas pues de esta manera la empresa podría aplicar estrategias que ayuden a mantenerse y expandirse en el medio. Pues como directivos se muestran interesados en hacer este tipo de análisis.

4. ¿La empresa control contable & asociados cuenta con un manual de funciones?

La empresa control contable & asociados no dispone de un manual de funciones específico, cada uno de los colaboradores tienen indicaciones que se efectúan a diario pero mas no un manual establecido, en donde se le indique el área de desempeño y describa las funciones, objetivos, características, requisitos, y responsabilidades de cada cargo que se desarrolla en una organización, así como un conocimiento integral de este, permitiendo un mejor desarrollo del ente en la sociedad.

5. ¿En la empresa control contable & asociados tiene establecido un organigrama de funciones?

Actualmente no se cuenta con un organigrama en la empresa, como ya se ha indicado las actividades se las realizas de acuerdo a las indicaciones que se efectúan a diario, pero sin embargo manifiestan que están en toda la disposición

de adaptarse a los procesos y procedimientos al implementar una estructura orgánica que les permita entender de forma esquemática de la descripción de las unidades, áreas o departamentos y su respectiva relación con la organización.

6.- ¿Cómo directivo qué opina acerca de la propuesta establecida en este trabajo como lo es la implementación de un diseño o estructura organizacional para su empresa?

Es una propuesta que como directivo tendrá la aprobación y acogida total de todos los colaboradores de la empresa. Se está presto a proporcionar información necesaria e inclusive a someterse a cualquier cambio que indique mejoría, se considera de un aporte formidable a la empresa se trabajara de mejor forma y esto evitara que el trabajo se vuelva poco interesante, tedioso y hasta restrictivo

7.- ¿En la empresa Control Contable & Asociados realizan procesos de evaluación en las actividades empresariales y la atención al cliente?

Pues no en la empresa no se realiza ningún tipo de proceso de evaluación por eso se indica que tomaran mucha medida e interés de acuerdo en cómo aplicar un proceso de evaluación para poder determinar metas y objetivos concretos en términos de comportamiento observable fundamentándose en la comparación entre los propósitos, (objetivos), es decir, lo que se pretende conseguir y lo que realmente se logra (resultados)

ENTREVISTAS REALIZADAS AL PERSONAL OPERATIVO

1. ¿Cuáles serían para usted las fortalezas que tiene la empresa Control Contable & Asociados?

Mediante la entrevista ellos establecen que las fortalezas son: el trabajo en equipo, pues se sienten capaces y todos cuentan con una formación profesional la misma que les permite aportar a la empresa gracias a sus conocimientos adquiridos, consideran que una fortaleza importante también es la empresa pionera en ofreceré este tipo de servicios en la parroquia.

2. ¿Cuáles serían para usted las debilidades que tiene la empresa control contable & Asociados?

De acuerdo a la propuesta de investigación presentada, respondieron que la debilidad más fuerte es que no cuentan con una estructura organizacional establecida es por esta razón que el trabajo muchas veces lo han realizado de manera empírica o improvisada pues indican que están prestos a colaborar en información necesaria como esta y adaptarse al cambio que con ello traiga la implementación de la estructura para la empresa.

Creen que es muy necesaria pues sería como un eje principal en su desenvolvimiento como colaboradores de la empresa, les preocupa que en su momento esto pueda influir mucho en sus actividades y sobre todo el cliente tenga una mal expectativa del trabajo que ofrecen.

3. ¿Sabe usted cual es la misión y visión de la empresa?

Los colaboradores indicaron que no conocen la misión y visión de la empresa pero concluyen que si les gustaría sentirse identificados y encaminados a mantenerse en su misión y cumplir con la visión de la empresa.

4. ¿Se está cumpliendo con la misión y visión de la empresa?

Mencionaron que si, como lo han manifestado anteriormente se sienten capaces y preparados no dejando de lado la constante evolución de aprender, es por eso que están interesados en mejorar su ambiente organizacional y mejorar la calidad de servicio que brindan. Afirman que la empresa se encamina en una visión y misión para tener un direccionamiento fijo en donde están, y hacia dónde quieren llegar

5. ¿Cuál es la importancia de la implementación de una estructura organizacional para la empresa contable & asociados

El personal indica que sería muy importante que se implemente con un diseño organizacional, pues esto les permite conocer sus diferentes pero propios roles y funciones que desempeñan y cuan valiosos son al momento de perseguir objetivos, y poder mejorar su gestión administrativa. Esto les permitirá evitar la duplicidad de tareas y se establecerían puestos y funciones. Se aprovecharan al máximo los recursos y se optimizarían.

6. ¿Usted como empleado conoce con claridad de sus funciones, actividades y responsabilidades?

Mediante la entrevista indicaron que si existen comunicación adecuada, pero que no siempre están al tanto de todas las situaciones. Pues esto muchas veces los desmotiva y proponen que se establezca la estructura con el fin de que todos cumplan con las funciones establecidas

7.- ¿Se preocupan por el bienestar de todos los empleados en cuanto a capacitación, seguridad y remuneración en la empresa?

Los trabajadores respondieron que si hay preocupación, que en el tema de capacitaciones a todos les gustaría ser participe, pues es un aval para ellos como profesionales, muchas veces el cliente busca eso consideran.

Crean que esto también va de la mano en cuanto remuneraciones, pues indican que el estar capacitado tiene que ver mucho para el desenvolvimiento al momento de trabajar, si realizan un buen trabajo también se refleja en la parte de una buena remuneración, manifiestan que la seguridad es indispensable en toda organización.

8. ¿Cree manejar con mucha eficacia y eficiencia todos los recursos disponibles con los que cuenta la empresa al momento de realizar las actividades encomendadas?

Establecen importante todos los recursos de la empresa humanos. Tecnológico, material y financiero son indispensables, pues se sienten capaces pero igual estarían dispuestos a capacitarse constantemente para manejar los mismo con una debida cautela en todo lo que hagan pues esto será el resultado de que ellos por ser considerados el recurso más importante de la empresa van de la mano con los demás recurso indispensables.

9. ¿Qué opina sobre la parte organizativa de la empresa Contable & Asociados; cree usted que está cumpliendo con el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control)?

Creemos que debería de mejorar un poco para que las funciones encomendadas no se hagan de manera superficial esto muchas veces provoca que los trabajos se crucen, sería factible establecer un verdadero proceso administrativo dentro de la empresa.

10. ¿considera que los servicios ofrecidos por la empresa han cubierto las expectativas de los clientes?

Llegaron a la conclusión que si pues los clientes solo dan su percepción mas no laboran en el ambiente de nosotros ellos solos califican la empresa y el servicio que se ofrece más nada, hemos conversado con algunos clientes pues se sienten satisfechos y creen que el trabajo que les realizamos cubre sus expectativas.

3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

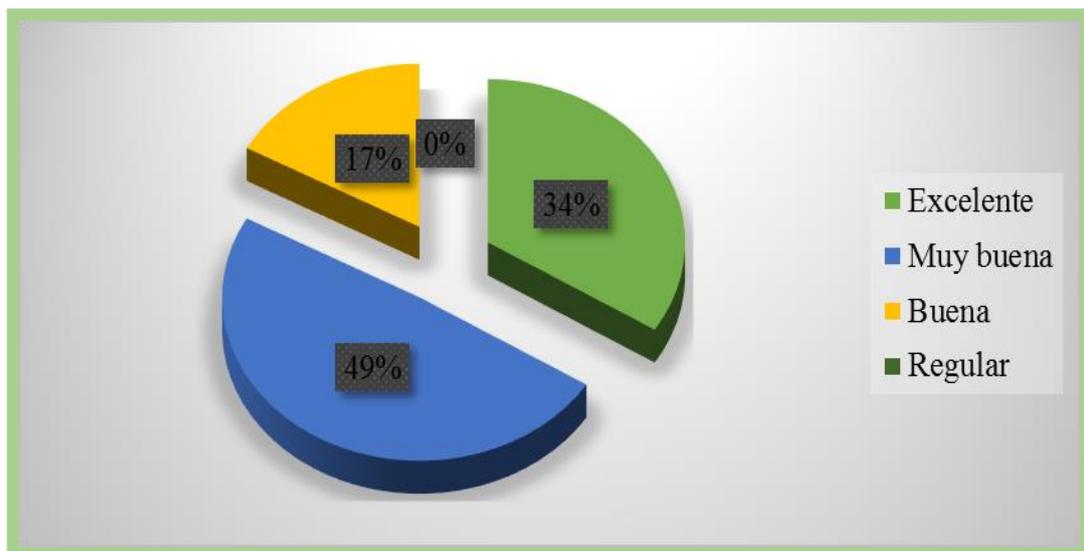
1.- ¿Cómo es el ambiente organizacional en la empresa Control Contable?

TABLA 1. Ambiente organizacional de la empresa Control Contable & Asociados

ÍTEM	VALORACIÓN	f	%
1	Excelente	108	34%
	Muy buena	157	49%
	Buena	55	17%
	Regular	0	0%
	Total	320	100%

Fuente: Ambiente organizacional
Elaborado por: Maria Zamora Cantos

GRÁFICO 1. Ambiente organizacional de la empresa Control Contable & Asociados



Fuente: Ambiente organizacional
Elaborado por: María Zamora Cantos

El ítem determina que el ambiente organizacional de la empresa Control Contable & Asociados es “excelente” y “muy bueno” entre los trabajadores que pertenecen a la empresa.

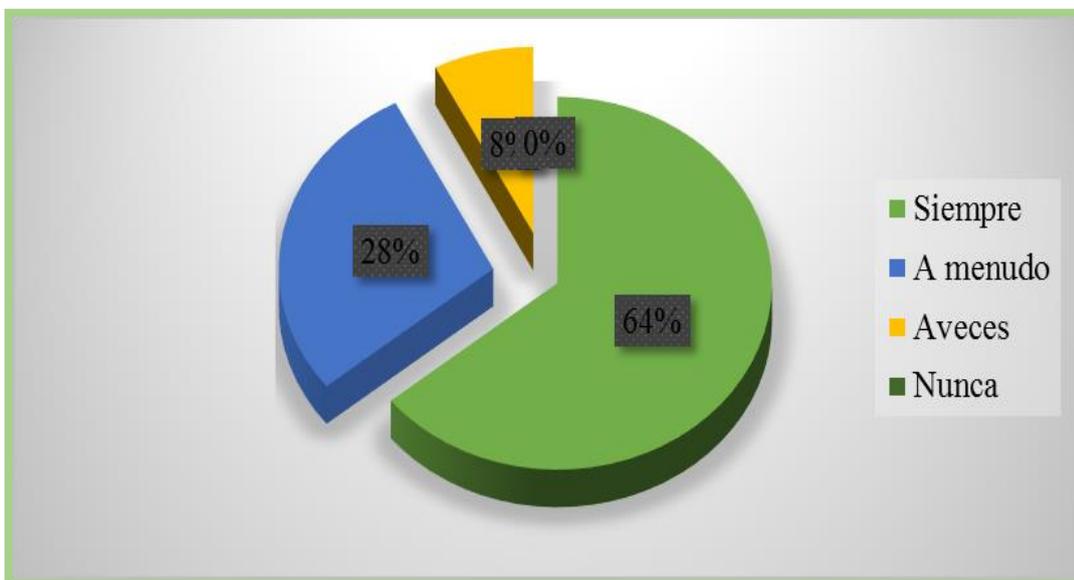
2.- ¿Cree usted que los miembros de la empresa Control Contable & Asociados demuestran responsabilidad en el cumplimiento de sus actividades y funciones?

TABLA 2. Responsabilidad en el cumplimiento de funciones

ÍTEM	VALORACIÓN	F	%
2	Siempre	205	64%
	A menudo	90	28%
	A veces	25	8%
	Nunca	0	0%
	Total	320	100%

Fuente: Responsabilidad en el cumplimiento de funciones
Elaborado por: María Zamora Cantos

GRÁFICO 2. Responsabilidad en el cumplimiento de funciones



Fuente: Responsabilidad en el cumplimiento de funciones
Elaborado por: María Zamora Cantos

La pregunta indica que “siempre” y “a menudo” los miembros de la empresa control contable & asociados demuestran responsabilidad en el cumplimiento de sus actividades y funciones encomendadas.

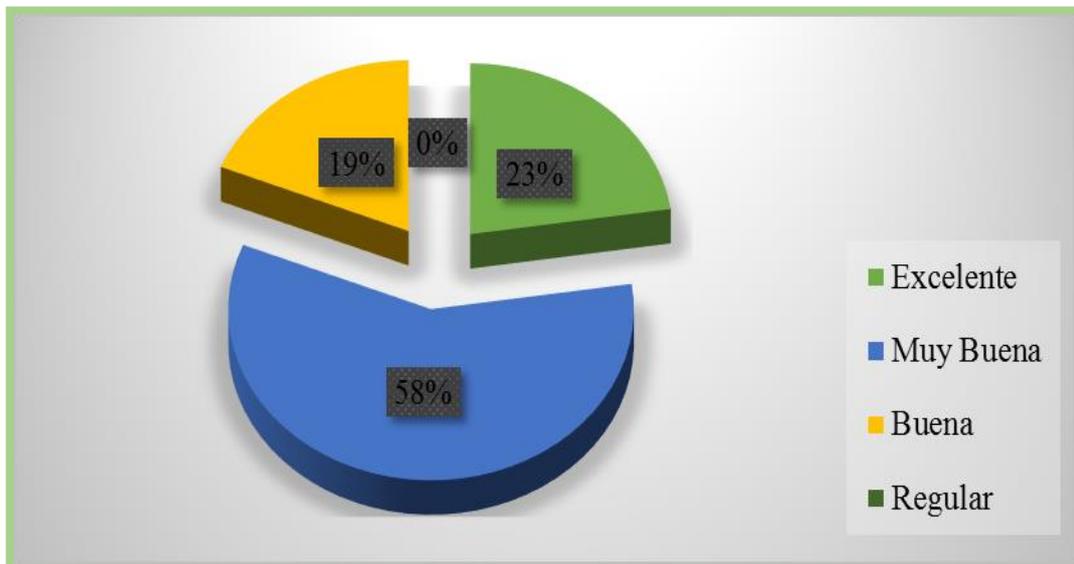
3.- ¿Cómo valora usted la atención que le brinda la empresa Control Contable & Asociados?

TABLA 3. Servicio de la empresa Control Contable & Asociados

ÍTEM	VALORACIÓN	F	%
3	Excelente	74	23%
	Muy Buena	185	58%
	Buena	61	19%
	Regular	0	0%
	Total	320	100%

Fuente: Servicio de la empresa
Elaborado por: María Zamora Cantos

GRÁFICO 3. Servicio de la empresa Control Contable & Asociados



Fuente: Servicio de la empresa
Elaborado por: María Zamora Cantos

La pregunta determina que el usuario o cliente de la empresa manifiesta que la atención que brinda el personal de la empresa Control Contable & Asociados es excelente.

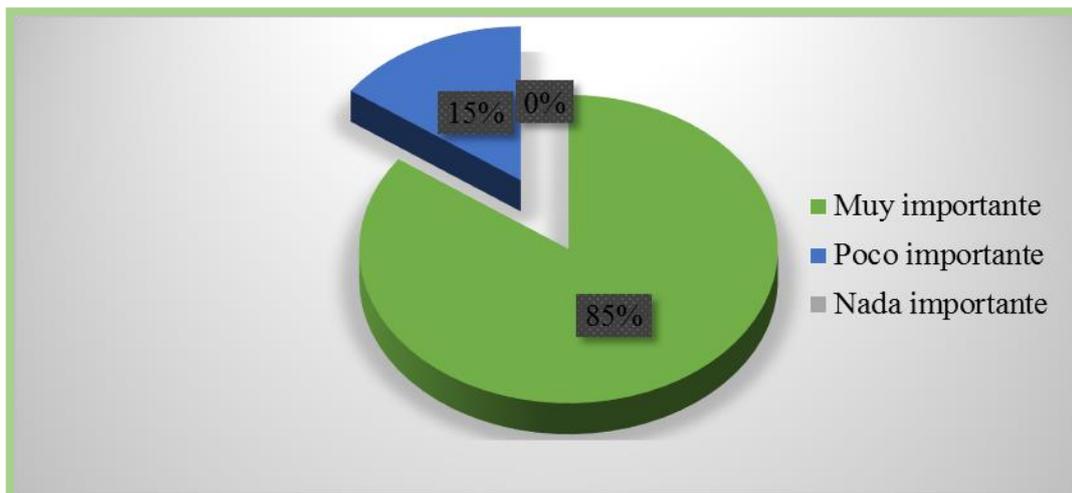
4.- ¿Qué tan importante es para usted que se capacite a todo el personal de la empresa Control Contable & Asociados?

TABLA 4. Capacitación del personal

ÍTEM	VALORACIÓN	F	%
4	Muy importante	272	85%
	Poco importante	48	15%
	Nada importante	0	0%
	Total	320	100%

Fuente: Capacitación al personal
Elaborado por: María Zamora Cantos

GRÁFICO 4. Capacitación al personal



Fuente: Capacitación al personal
Elaborado por: María Zamora Cantos

Se determina que para los clientes de la empresa es “muy importante” y “poco importante. Pues concluyen que un personal capacitado es un personal de éxito y confianza. Mientras que para un pequeño porcentaje poco importante; para ellos lo primordial es solo cumplir con sus obligaciones nada más.

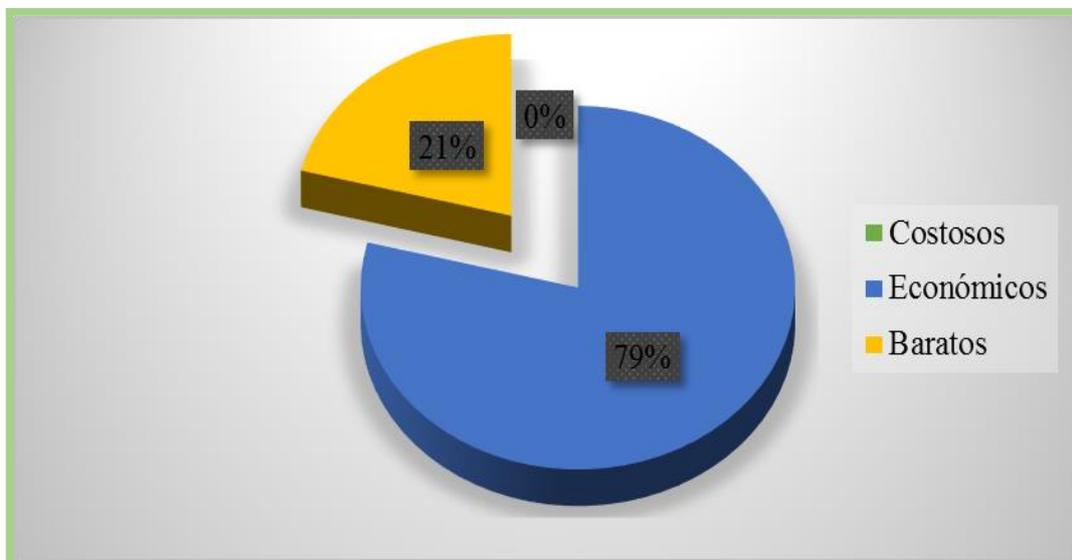
5.- ¿Cómo estima usted el servicio que le ofrece la empresa Control Contable & Asociados?

TABLA 5. Costos de servicios empresa Control Contable & Asociados

ÍTEM	VALORACIÓN	f	%
5	Costosos	0	0%
	Económicos	253	79%
	Baratos	67	21%
	Total	320	100%

Fuente: Costos de servicios
Elaborado por: María Zamora Cantos

GRÁFICO 5. Costos de servicios empresa Control Contable & Asociados



Fuente: Costos de servicios
Elaborado por: María Zamora Cantos

La pregunta determina que los servicios ofrecidos por la empresa son “costosos” y “económicos”. Pues existen clientes que por la actividad de su negocio les toca asumir valores elevados, concluyen que no son todos y que todos se dedican a diferentes actividades.

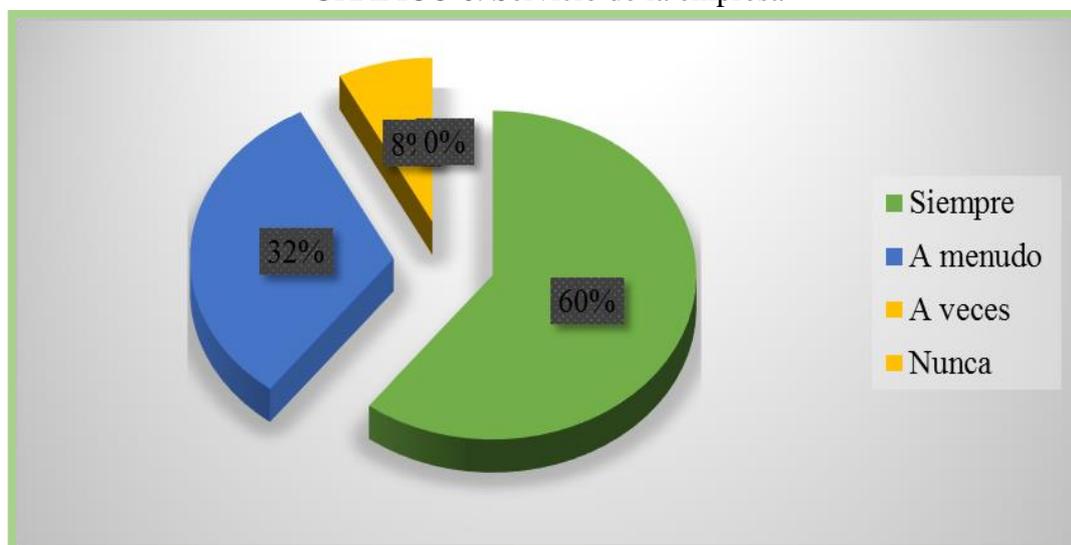
6.- ¿La empresa de asesoría contable, tributaria y financiera Control Contable & Asociados cubre sus necesidades?

TABLA 6. Servicio de la empresa

ÍTEM	VALORACIÓN	f	%
6	Siempre	192	60%
	A menudo	102	32%
	A veces	26	8%
	Nunca	0	0%
	Total	320	100%

Fuente: Servicio de la empresa
Elaborado por: María Zamora Cantos

GRÁFICO 6. Servicio de la empresa



Fuente: Servicio de la empresa
Elaborado por: María Zamora Cantos

El ítem determina que la empresa “siempre” cumple con sus necesidades, sin embargo les gustaría que mejoren su organización como empresa ya al momento de cubrir las exigencias de ellos como clientes exista un poco más de coordinación en los horarios, tramites y demás servicio que se solicite.

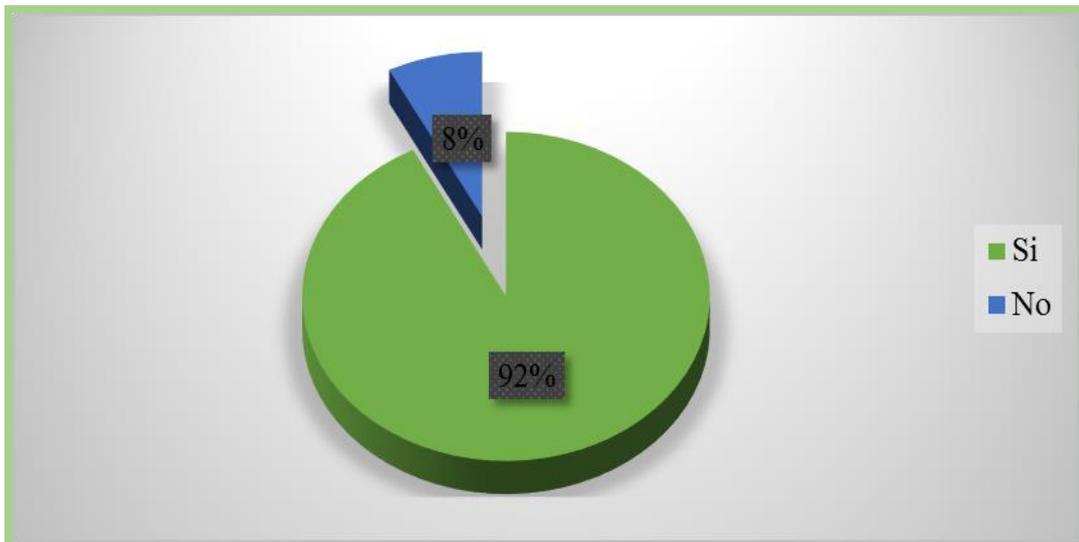
7.- ¿Recomendaría con otras personas que soliciten servicios ofrecidos por la empresa Control Contable & Asociados?

TABLA 7. Solicitud de servicios ofrecidos

ÍTEM	VALORACIÓN	f	%
7	Si	320	100%
	No	0	0%
	Total	320	100%

Fuente: Solicitud de servicios ofrecidos
Elaborado por: María Zamora Cantos

GRÁFICO 7. Solicitud de servicios ofrecidos



Fuente: Solicitud de servicios ofrecidos
Elaborado por: María Zamora Cantos

La pregunta determina que los clientes “si” recomendarían los servicios ofrecidos por la empresa control contable & asociados pero un porcentaje dijo sin embargo “No” concluyen que lo que deberían mejorar es la de delegación de actividades, que se especifique quien es que los atenderá al momento de contratar los servicios.

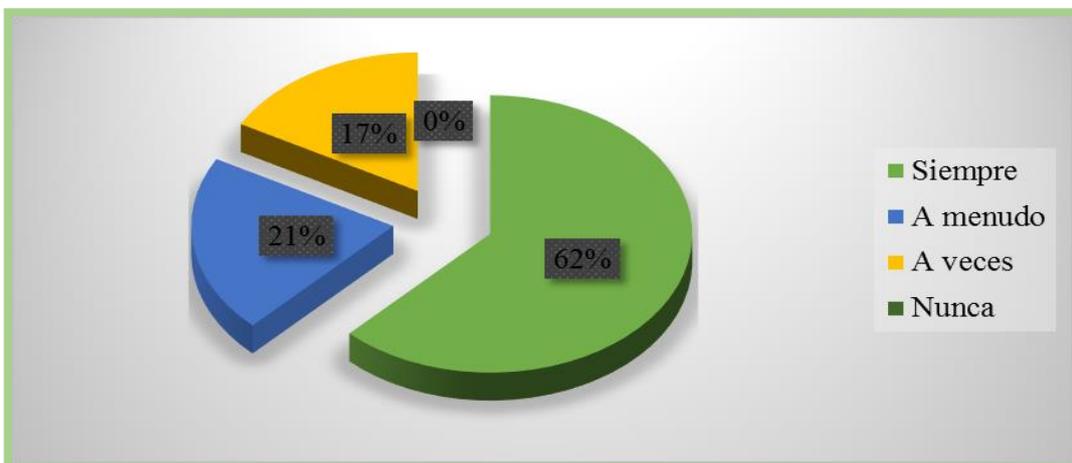
8.- ¿Cree usted que el personal de la empresa ejecuta su gestión administrativa (Planificación, Organización, Dirección y Control) correctamente en sus actividades y funciones cotidianas?

TABLA 8. Gestión administrativa

ÍTEM	VALORACIÓN	f	%
8	Siempre	198	62%
	A menudo	67	21%
	A veces	55	17%
	Nunca	0	0%
	Total	320	100%

Fuente: Gestión administrativa
Elaborado por: María Zamora Cantos

GRÁFICO 8. Gestión administrativa



Fuente: Gestión administrativa
Elaborado por: María Zamora Cantos

Se determinó que “siempre” se cumple con la gestión administrativa, porque como se indicó antes los servicios que brinda la empresa son los que el cliente busca y requiere pero a veces no se especifica o se delega quien es el responsable de los trabajos encomendados .

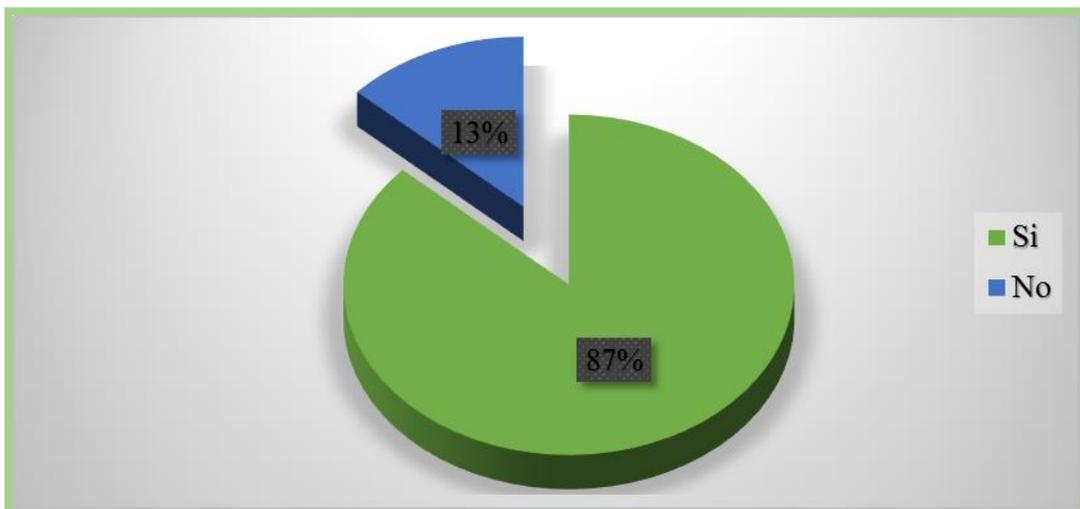
9.- ¿La empresa cuenta con todos los recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad que le permita mantenerse y competir en el medio?

TABLA 9. Recursos necesarios

ÍTEM	VALORACIÓN	f	%
9	Si	278	87%
	No	42	13%
	Total	320	100%

Fuente: Recursos necesarios
Elaborado por: María Zamora Cantos

GRÁFICO 9. Recursos necesarios



Fuente: Recursos necesarios
Elaborado por: María Zamora Cantos

La información proporcionada dio un porcentaje alto de que la empresa “Si” posee con recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros. Pero también se indicó un “No”. Concuerdan que por ser la pionera en Posorja deberían de contratar más personal, acondicionar y equipar sus oficinas, e inclusive expandirse a sus alrededores.

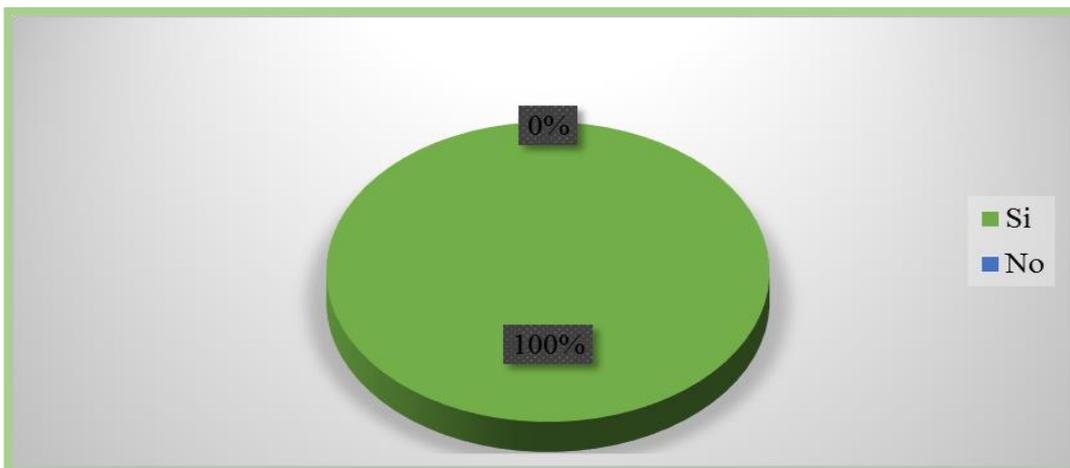
10.- ¿Está de acuerdo que se implemente una estructura organizacional en la empresa Control Contable & Asociados para impulsar el crecimiento?

TABLA 10 . Estructura organizacional

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
10	Si	320	100%
	No	0	0%
	Total	320	100%

Fuente: Estructura organizacional
Elaborado por: María Zamora Cantos

GRÁFICO 10. Estructura organizacional



Fuente: Estructura organizacional
Elaborado por: María Zamora Cantos

De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes y las debidas explicaciones del porque son una pieza importante al momento de que ellos respondan dan a conocer también sus perspectivas como clientes, concluyeron que a través de la propuesta para la empresa control contable & asociados de implementar una estructura organizacional indicaron que “Si” están de acuerdo. Su gestión administrativa mejorara e inclusive se lograría un verdadero desarrollo empresarial.

3.3 CONCLUSIONES

- ✚ Las entrevistas dirigidas al personal operativo de la empresa de servicios Control Contable & Asociados, facilitó la información para identificar el carecimiento del análisis organizacional, por lo tanto poseen de escasa caracterización de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- ✚ Las entrevistas realizadas de manera directa a los que conforman el departamento administrativo de la empresa Control Contable & Asociados permitió identificar el desconocimiento de la misión y visión, lo cual les dificulta el logro integral de sus objetivos al no sentirse identificados y por ende obtener proyecciones futuras.
- ✚ Los miembros de la organización indicaron el inadecuado proceso administrativo en la satisfacción de las necesidades por lo tanto obstaculiza brindar un excelente servicio a los clientes que forman parte de la empresa Control Contable & Asociados.
- ✚ Las personas encuestadas indicaron que las tareas se las realizan por disposiciones diarias, los trabajos se hacen de forma empírica, sin embargo esto ocasiona la ausencia de una estructura organizacional que les permita definir sus puestos, funciones, obligaciones, deberes y derechos para mejorar su desempeño dentro de la organización.
- ✚ Los resultados del trabajo investigativo reflejan que la empresa Control Contable & Asociados requiere de un diseño organizacional adecuado que les permita enfocar sus procesos y recursos administrativos en la consecución de sus objetivos fortaleciendo su cultura organizacional mediante capacitaciones continuas que ayuden a obtener resultados eficientes

3.4 RECOMENDACIONES

- ✚ Se recomienda Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas mediante un análisis organizacional que permitan establecer, sus metas y estrategias que el ayuden a mejorar el desarrollo de la empresa

- ✚ Definir el direccionamiento estratégico enmarcado a las necesidades de la empresa con el propósito de mejorar, mantenerse y desarrollarse obteniendo un mejor direccionamiento administrativo.

- ✚ Definir estrategias de mejoramiento en la gestión de necesidades hacia los clientes que conforman la empresa mediante la utilización de recursos logrando beneficios satisfactorios a través de los procesos administrativos lo cual permita un mejor direccionamiento y ordenamiento en las necesidades

- ✚ Establecer una estructura organizacional adecuada para la empresa Control Contable & Asociados en base a las necesidades enfocándose en la realización de organigramas que les permita identificar sus puestos, funciones y responsabilidades por medio de un manual de funciones mediante el desarrollo de capacitaciones

- ✚ Se sugiere implementar un diseño organizacional idóneo para la empresa Control Contable & Asociados que les permita alcanzar sus objetivos propuestos, facilitando el manejo de los recursos, logrando que los mismos se los manipule con eficiencia y eficacia y de esta manera contribuya en la toma de decisiones de la organización.

CAPÍTULO IV

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CONTROL CONTABLE & ASOCIADOS EN LA PARROQUIA POSORJA, CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS AÑO 2015.

4.1 PRESENTACIÓN

La implementación de una estructura organizacional dentro de una empresa es muy importante pues es clave para las personas que en ella laboran, es aquí donde se tiene consecuencias importantes en sus áreas y en términos de proceso.

La información proporcionada por todos los colaboradores de la empresa permitió concluir que no existe una estructura organizacional adecuada, debido a esto no se dispone de una adecuada planificación y organización estratégica que les permita administrar apropiadamente Control Contable & Asociados.

En este capítulo, se presenta la propuesta de un diseño organizacional basado en el modelo de Richard Daft de su libro teoría y diseño organizacional, el cual permitirá realizar un análisis en el ambiente interno y externo de la empresa, con el fin de maximizar sus recursos y lograr sus objetivos.

El diseño organizacional permitirá en la empresa la creación de funciones, procesos y relaciones formales, se debe considerar también los factores como el medio ambiente, el comportamiento de los seres humanos y el alrededor de la organización. De esta forma, la organización puede aprovechar sus oportunidades fundamentales en los servicios que ofrece a sus clientes.

4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

RAZÓN SOCIAL: Control Contable & Asociados

ACTIVIDAD: Actividades De Asesoramiento Contable

RUC: 0926930868001

FECHA DE INICIO: 01 de junio 2013

DIRECCIÓN: Posorja Barrió: San Francisco Calle: Regidor Trejo, Intersección av. Nery chalen, detrás de Supermercado Génesis

GERENTE GENERAL: Ing. Lorena Vera Espinoza

CORREO ELECTRÓNICO: lorenit1988@hotmail.com

TELÉFONOS: 042066373-0990956229

N DE COLABORADORES: 12

CUADRO 5. Niveles jerárquicos y funcionales de la empresa “Control Contable & Asociados”

EMPLEADOS	GERENTE PROPIETARIO	NOMBRES
1	Gerente	Ing. Lorena Vera Espinoza
	Asesoría legal	
1	ABOGADA EXTERNO	Abg. Haydee Chavarría
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Contabilidad , Tributación , Finanzas		
1	Asistente de Gerencia	
2	Contadores CBA	Mayerli Vera- Pamela
2	Contadores CPA	Yagual Kervin Cruz- Miriam Avila
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
1	Secretaria –repcionista	Pamela vera
1	Mensajero	Michael Gonzabay
1	Conserje	Ángel Anchundia
2	Guardias	Luis yagual-José Mite

Fuente: Niveles jerárquicos de la empresa Contro Contable & Asociados
Elaborado por: Maria Zamora Cantos

4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La estructura del diseño organizacional para la empresa control contable & asociados se la aplico tomando como referencia el modelo de Ricard Daft.y la fase tercera y cuarta del diseño de proceso y proyección de la estructura del modelo de Ailed labrada sosa.

Esta propuesta se basa en la teoría de estos dos autores para mejorar la gestión administrativa. Mediante la investigación se aplicó algunos instrumentos de investigación y este proceso permitió recaudar una información segura, real y valedera de acuerdo a las necesidades que presenta la organización.

El objetivo del diseño organizacional es estar al tanto mediante un análisis interno y externo del desarrollo de la organización. La proyección estratégica que contiene misión, visión, objetivos, estrategias y valores y así obtener un plan de acción el cual establezca las actividades que se deben formalizar.

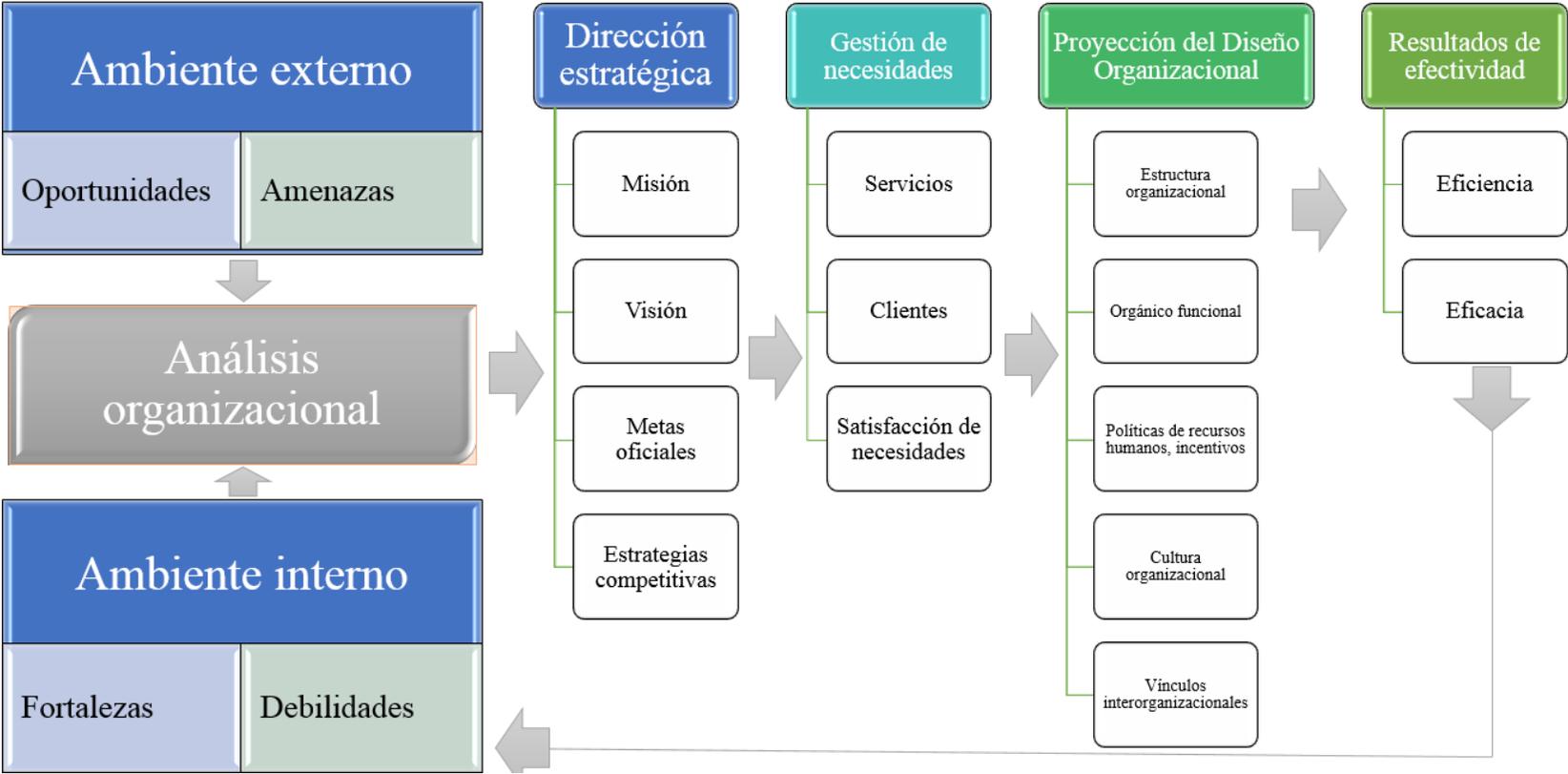
Al momento de establecer un tipo de organigrama o una estructura organizacional este permitirá entender la políticas, reglamentos y establecer los resultados de efectividad de la organización en general, este proceso permitirá también a los principales directivos la toma de decisiones acertadas para el cumplimiento de las funciones.

La estructura organizacional y un manual de funciones establecidos correctamente permiten que se viva una buena cultura organizacional y se desarrolle una muy buena gestión administrativa.

Para lograr los objetivos organizacionales se necesita contar con el personal capacitado y sobre todo preciso a los puestos de trabajo o perfiles laborales, que puedan colaborar con sus conocimientos y experiencias para un verdadero avance administrativo y como organización.

4.4 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CONTROL CONTABLE & ASOCIADOS

FIGURA 3. Modelo de diseño organizacional para la empresa Control Contable & Asociados



Fuente: Modelo de diseño organizacional.
Elaborado por: Maria Zamora Cantos

4.5 ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

4.5.1 Análisis Situacional

El análisis situacional F.O.D.A. permite realizar un diagnóstico de los factores internos y externos, mediante este proceso se identifican las fortalezas, oportunidades y las debilidades y amenazas de la empresa.

Este proceso ayudara a mejorar la parte la parte administrativa, en donde los objetivos planteados puedan ser cumplidos, y donde la toma de decisiones sean las adecuadas y esto permita fortalecer las estrategias planteadas para la empresa.

A continuación se puntualizan la fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa control contable & asociados

4.5.1.1 Análisis Interno

Fortalezas:

- ✚ La empresa está legalmente constituida y establecida
- ✚ Ofrece servicios de asesoría, tramites, trabajos técnicos
- ✚ Personal capacitado y profesional con experiencia
- ✚ pionera en la parroquia Posorja
- ✚ disponibilidad de recursos humanos , materiales, financieros y tecnológicos
- ✚ Unión , iniciativa y participación por parte del personal administrativo y operativo
- ✚ Listos a cambios futuros

Debilidades:

- ✚ No hay una estructura organizacional establecida
- ✚ Desconocimiento de misión, visión y objetivos de la empresa
- ✚ No existe un manual de funciones que especifiquen sus actividades
- ✚ Poca comunicación laboral
- ✚ Débil proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control)

4.5.1.2 Análisis Externo

Oportunidades:

- ✚ Ubicada en un sector de actividad comercial y pesquero
- ✚ Capacitaciones ofrecidas por entidades públicas (SRI, IESS, MRL, SC, etc.)
- ✚ Capacitaciones ofrecidas por entidades privadas tal como Colegio de Contadores Bachilleres y Públicos del Guayas

Amenazas:

- ✚ Competencia agresiva en sus alrededores (Playas, Progreso, etc.)
- ✚ Inconformidad por parte de los clientes frente a los servicios ofrecidos
- ✚ Negación de fuentes de financiamiento
- ✚ El cierre imprevisto de negocios

4.5.1.3 Matriz F.O.D.A.

CUADRO 6. FODA - DAFO

Factores	Fortalezas	Debilidades
<p>Internos</p> <p>Externos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa está legalmente constituida y establecida 2. Ofrece servicios de asesoría, tramites, trabajos técnicos 3. Personal capacitado y profesional con experiencia 4. Pionera en la parroquia Posorja 5. disponibilidad de recursos humanos , materiales, financieros y tecnológicos 6. Unión , iniciativa y participación por parte del personal administrativo y operativo 7. Listos a cambios futuros 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No hay una estructura organizacional establecida 2. Desconocimiento de misión, visión y objetivos de la empresa 3. No existe un manual de funciones que especifiquen sus actividades 4. Poca comunicación laboral 5. Débil proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control)
Oportunidades	Estrategias F - O	Estrategias D – O
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicada en un sector de actividad comercial y pesquero 2. Capacitaciones ofrecidas por entidades públicas (SRI, IEES, MRL, SC, etc.) 3. Capacitaciones ofrecidas por entidades privadas tal como Colegio de Contadores Bachilleres y Públicos del Guayas 	<p>Motivar, incentivar, comprometer al personal administrativo y operativo hacia una actitud de servicio y calidad en su desempeño personal y laboral, a través de un programa de motivación personal y calidad de servicio al cliente.</p> <p>Capacitar o preparar el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos ante los colaboradores y a manejar el portal de las páginas que maneje la empresa, pues el buen uso de recursos da resultados positivo un buen servicio brindado con eficiencia y eficacia</p>	<p>Desarrollar las habilidades de los gerentes y directivos, a través de cursos de entrenamiento de nuevas técnica de administración.</p> <p>Mejorar la infraestructura de la empresa Control Contable, capacitar, evaluar y supervisar el desempeño laboral, a través de seminarios de comunicación efectiva, manejo confidencial de documentación, y evaluaciones periódicas.</p>
Amenazas	Estrategias F – A	Estrategias D – A
<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia agresiva en sus alrededores (Playas, Progreso, etc.) 2. Inconformidad por parte de los clientes frente a los servicios ofrecidos 3. Negación de fuentes de financiamiento 4. El cierre imprevisto de negocios 	<p>Difundir a través de publicidad de los medios de comunicación locales (televisión, radio, revistas, periódicos)</p>	<p>Mejorar la calidad en la atención al cliente actuales y potenciales de la empresa Contable & Asociados a través de un programa de medición de satisfacción al cliente.</p>

Elaborado por: Maria Zamora Cantos

4.5.1.4 Análisis Competitivo

- ✚ Manejar de manera positiva las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para que la empresa siga siendo la pionera en la parroquia Posorja, se expanda a sus alrededores y se desarrolle de una manera agigantada, y que se pueda manejar una administración adecuada entre el Personal administrativo y operativo de la empresa.

- ✚ Formalizar una estructura adecuada para que el personal cumpla sus objetivos

- ✚ Contar con misión, visión, y objetivos para encaminar a los trabajadores y gozar de sus capacidades, habilidades y destrezas.

- ✚ Llegar a ser una de las mejores empresas de servicios aplicando estrategias que fortalezcan la parte de gestión administrativa.

- ✚ La competitividad frente a los precios de las otras empresas que brinden el mismo servicio.

- ✚ los proveedores que den los recursos a un precio accesible al momento de realizar la compra, estableciendo estrategias como convenios con proveedores.

- ✚ Las empresas de servicios que conforman la competencia directa de la empresa control contable & asociados son:
 - ✚ Asesoría Contable – Playas

 - ✚ Asesoría Contable “Maridueña & Asociados”

4.5.2 Proyección Estratégica

4.5.2.1 Misión

“Somos una Organización profesional de Servicios Contables, Tributarios Y Financieros, Que brinda soluciones a PYMES, Nos caracteriza la calidad, eficiencia Y ética profesional con la cual desarrollamos nuestro trabajo.

4.5.2.2 Visión

“La empresa Control Contable & Asociados. Para el año 2016, dispondrá de una organización consolidada, pionera en la implementación y ejecución de proyectos contables tributarios y financieros para PYMES. Lidera el mercado local en la prestación de servicios especializados.”

4.5.2.3 Objetivos

Objetivo general

Optimizar el desempeño de la empresa a través de la implementación de un diseño organizacional para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la empresa Control Contable & Asociados.

Objetivos Específicos

-  Determinar el análisis organizacional de la empresa control contable con la finalidad de identificar, mantener las fortalezas y oportunidades y a superar esas debilidades y amenazas de la situación actual.

- ✚ Proyectar la misión , visión , objetivos organizacionales , políticas, estrategias de acuerdo a las necesidades como empresa para mejorar la gestión administrativa Control Contable & Asociados.

- ✚ Fortalecer la cultura organizacional de tal manera que todos los empleados se sientan seguros y participen de una manera muy cómoda en las actividades de la empresa para desarrollo mutuo.

- ✚ Perfeccionar los procesos administrativos para lograr eficiencia y eficacia en las funciones, responsabilidades de cada uno de los os trabajadores.

- ✚ Optimizar todos los recursos disponibles de la empresa, de manera que los servicios ofrecidos por la empresa cumplan las expectativas de los clientes.

- ✚ Capacitar al personal administrativo y operativo para fortalecer y mejorar sus conocimientos, y poder ser aprovechado el intelecto de cada miembro al máximo.

4.5.2.4 Valores corporativos

Los valores son principios conscientes, considerados validos porque se evidencia que ya se los tiene, es decir los valores son los puntuales que brindan a las organizaciones so fortaleza, su poder y fortalecen la visión.

Nada de esto funcionaria si la misión, visión, o los valores no son compartidos. Los valores influncian en las normas éticas dentro de una organización, así como el comportamiento de su gestión. La calidad de la estructura empresarial depende de la calidad de los pilares que la sostienen. Por lo tanto es necesario contar con pilares sólidos y confiables.

Servicio:

La empresa Control Contable & Asociados, tendrá como ventaja competitiva brindar al cliente servicio personalizado, ofreciendo un trabajo eficiente y de calidad , buscando el acercamiento a las PYMES , siendo el fin principal familiarizarse con sus problemas y necesidades para convertirse en el referente de solución de sus problemas, consiguiendo de esta manera posicionarse en el mercado.

Competitividad:

La empresa buscara mecanismos de aproximación al mercado metas, a través de participación en ferias para PYMES y emprendedores, visitas para que se conozcan los servicios que se ofrece, así como dictando conferencias seminarios gratuitos pudiendo ser esta una ventaja competitiva que seguro posicionara a la empresa en el mercado.

Confidencialidad:

Será considera de mucha importancia, valor o principio fundamental sobre el cual se desarrolla el trabajo de la empresa.

Cumplimiento:

El cumplimiento de los contratos a tiempo con los usuarios, clientes o empresas será de prioridad.

Trabajo en equipo:

Los colaboradores trabajaran en equipo buscando cumplir con objetivos propuestos y valorando el desempeño o aporte de cada uno por los resultados obtenidos

Compromiso con la capacitación del cliente:

Se considera muy importante al usuario o cliente, dictarles seminarios básicos o pequeñas conferencias podrían ser muy factibles e importantes.

Responsabilidad social:

La empresa, mantendrá programas constantes de capacitación para sus empleados permitiendo tener e la organización talento humano capacitado, actualizado y contribuyendo al desarrollo y crecimiento personal, laboral y organizacional.

4.5.2.5 Estrategias

- ✚ Desarrollar las habilidades de los gerentes y directivos, a través de cursos de entrenamiento de nuevas técnica de administración.

- ✚ Motivar, incentivar, comprometer al personal administrativo y operativo hacia una actitud de servicio y calidad en su desempeño personal y laboral, a través de un programa de motivación personal y calidad de servicio al cliente.

- ✚ Mejorar la infraestructura de la empresa Control Contable, capacitar, evaluar y supervisar el desempeño laboral, a través de seminarios de comunicación efectiva, manejo confidencial de documentación, y evaluaciones periódicas.

- ✚ Capacitar o preparar el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos ante los colaboradores y a manejar el portal de las páginas que maneje la empresa, pues el buen uso de recursos da resultados positivo un buen servicio brindado con eficiencia y eficacia

- ✚ Difundir a través de publicidad de los medios de comunicación locales (televisión, radio, revistas, periódicos)
- ✚ Mejorar la calidad en la atención al cliente actuales y potenciales de la empresa Contable & Asociados a través de un programa de medición de satisfacción al cliente.

4.5.2.6 Cursos de acción

Para que se ejecute esta estrategia es necesario el desarrollo de las siguientes actividades:

ACTIVIDADES

Estrategia 1

- ✚ Gestionar y asistir o vincularse con alguna institución pública o privada que permita promover capacitaciones tales como :
- ✚ Gestión moderna empowerment, seminario de calidad total, que ayudaran a formar a los directivos mediante técnicas actuales de administración.
- ✚ Establecer costos financieros, que se requieren para la participación en estos seminarios.
- ✚ Aplicar, manejar, impartir, estos conocimientos adquiridos y aplicar mejores procesos administrativos para la empresa.

Estrategia 2

- ✚ Charlas capacitaciones de motivación, incentivo y emprendimiento para los trabajadores de la empresa cada vez que sea necesario.

- ✚ Establecer un área de la empresa donde puedan realizar las capacitaciones para que el personal se sienta a gusto y en confianza.
- ✚ Incentivarlos con un reconocimiento por parte de la empresa, un bono económico, entre otros.

Estrategia 3

- ✚ En este caso la empresa va mucho de la mano con la tecnología se trabaja vía online con los portales de las páginas del SRI, Ministerio de Relaciones Laborales, IESS, entre otras.
- ✚ Capacitar al trabajador con el manejo del DIMM programa que permite el registro del cliente, y elaboraciones de declaraciones uno de los servicios más requeridos por el cliente que maneje la empresa.
- ✚ Manipulación y ejecución del Sistema Integrado DOBRA
- ✚ Capacitar a los colaboradores para el correcto y debido ingreso de los portales de la paginas

Estrategia 4

- ✚ Aplicar los métodos que permitan evaluar y supervisar el desempeño de los trabajadores.
- ✚ Adecuar la implementación de los sistemas de evaluación.

Estrategia 5

- ✚ Crear, promocionar por medio de la campaña publicitaria los servicios que ofrece la empresa Control Contable & Asociados.

Estrategia 6

- ✚ Plantear políticas de calidad de atención al cliente
- ✚ Aplicar las políticas planteadas

4.5.3 Gestión de las necesidades

SERVICIOS

Los servicios ofrecidos por la empresa control contable & asociados en la parroquia posorja son:

Asesorias :

- ✚ Contables
- ✚ Administrativas Fiancieras
- ✚ NIFF(Normas Internacionales de informacion financiera)
- ✚ Laborales
- ✚ Tributarias

Tramites:

- ✚ Obligaciones formales con el SRI
- ✚ Jubilacion, afiliacion al IEES
- ✚ Entrada y salida al IEES
- ✚ En le ministerio de relaciones laborales
- ✚ Devolucion IVA a discapitados y empresarios de la transportacion publica
- ✚ Devolucion del impueto al renta a personas naturale en relacion de dependencia e independientes.

Trabajos Tecnicos

- ✚ Declaracion de impuestos al servicio de rentas internas
- ✚ Contabilidad para negocios- aplicando sistema contable DOBRA

- ✚ Auditorias tributarias y financieras
- ✚ Toma fisica de inventarios
- ✚ Relevo de informacion para informes gerenciales
- ✚ Elaboracion de estados fianciero razonables

Cientes

A los clientes se les da a conocer la confianza, el profesionalismo, calidad y comodidad que existe y brinda la empresa Control Contable & Asociados, servicios con profesionales capacitados, actualizados y con un registro contable integro. Los mismos que tienen un costo de acuerdo a la necesidad del cliente.

CONTROL CONTABLE & ASOCIADOS, tiene un pequeño grupo de clientes los cuales se los podría considerar los potenciales pues son personas jurídicas que contratan los servicios de la empresa estos son: disensa Posorja, asociación de interprofesional de artesanos de Posorja y Posorja en acción Cía. Ltda. Eliosan, estos clientes son fijos donde de alguna forma se les aplica descuento que no perjudique a la empresa y que el cliente este de acuerdo, de igual manera .cuando el costo de los servicios requeridos es un poco elevado se le da financiamiento de pagar el 50% de entrada y el restante al momento del término del trabajo. En el programa DIMM se encuentran registrados también personas naturales clientes que recurren a solicitar los diferentes servicios de la empresa.

CUADRO 7. Clientes potenciales de la empresa Control Contable & Asociados

IDENTIFICACION	RAZON SOCIAL
0900352303001	RAMIREZ POLO HUMBERTO -DISENSA
0992632550001	POSORJA EN ACCION CIA.LTDA.ELIOSAN
092249692001	ASOCIACION DE ARTESANOS
0802318873001	MAFARE CORTES VANESSA
0926930868001	VERA ESPINOZA LORENA
1711981645	ALMENDARIZ RUIZ M.
0914188719001	GUARACOCHA MENDEZ
0920441433001	BELTRAN BONILLA L.
0916995244001	ARELLANO VERGARA J
1201681887001	SALAZR CAMPOVERDE
0922252374001	ZAMORA CANTOS M.
0914433768001	BANCHON MEDINA G.
0906426507001	CRUZ ARGUTO VICTOR
0905711230001	VERA RODRIGUEZ J.
1301894323001	CEDEÑO ORMAZA J.
0902185396001	MEDINA MEDINA M.
1706189154001	QUINDE CRESPIAN ISABEL
1306746387001	RODRIGUEZ SANTOS
091781158001	MEDINA XAVIER M.
0911453389001	QUIÑONEZ MENDEZ J.
1301633713001	MEDINA PITA OLFER

Fuente: Clientes potenciales.
 Elaborado por: Maria Zamora Cantos

Proveedores

Para la empresa Control Contable & Asociados los proveedores no son una amenaza pues a los alrededores existen diversos ofreciendo línea de suministros de oficina y los de limpieza necesaria para la empresa. La empresa cuenta con los siguientes proveedores como:

- ✚ Librería papelería “Jericho”
- ✚ Papelería “Mundo Fantasía”
- ✚ Supermercado Génesis

CUADRO 8. Suministros de oficina y limpieza

Suministros De Oficina	Suministros De Limpieza
DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN
Grapadoras	Basureros
Perforadoras	Fundas para basureros
Hojas de pape(resma)	Escobas
Carpetas cartón	Trapeadores
Bolígrafos	Recogedores
Cartucho impresoras	Detergentes
Cinta adhesiva	Desinfectante
Porta cintas	Desodorante ambiental
CD	Guantes
Clips	Overoles de limpieza
Porta clips	Papel higiénico
Marcadores	Servilletas
Sobres manila	Vasos
Resaltadores	
Sellos	
Tinta para sellos	

Fuente: Suministros de oficina y limpieza.

Elaborado por: Maria Zamora Cantos

PROCESO DE CAPACITACIONES DE TEMAS: GESTIÓN MODERNA EMPOWERMENT, ATENCIÓN AL CLIENTE, TECNOLOGÍA

CAPACITACIONES

La empresa de Soluciones Contables, Tributarias y Financieras, privilegiará el desarrollo y capacitación de su recurso humano, pues es su principal recurso generador de los servicios que presta.

El propósito de las capacitaciones es enfatizar las habilidades, destrezas de sus trabajadores incentivándolos a deseo de superación intelectual y personal sintiéndose seguros en sus actividades, responsabilidades y diferentes cargos permitiéndoles transmitir toda esa confianza y seguridad al cliente.

Se podría contar con el apoyo de con entidades públicas o privadas del sector Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, cantón Playas, GAD Parroquial Posorja ,servicio de rentas internas , Colegio de Contadores Públicos y Bachilleres del Guayas , entre otras .

Al gestionar estas alianzas, y contar con un personal adecuadamente capacitado dará un mayor realce y desarrollo a la empresa mejorando su imagen y estableciendo el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Capacitación de Gestión Moderna Empowerment

El empowerment es un medio para eliminar burocracias, ganar flexibilidad. Y como herramienta de responsabilidad, autonomía e implicación es un factor clave para sostener en el tiempo los esfuerzos desarrollados por la organización y destinados a implementar un buen sistema de gestión.

CUADRO 9. Capacitación de gestión moderna Empowerment

PARTICIPANTES: Personal Administrativo Y Operativo		
INSTITUCIÓN: GAD - Parroquial Posorja		
HORARIO	TEMAS (12 HORAS)	LUGAR
09:30-1:30	Autoridad y responsabilidad sobre las actividades y definir en conjunto estándares de excelencia.	Oficinas empresa control contable & asociados
09:30-1:30	Retroalimentación sobre desempeño de reconocer oportunamente los logros, como confiar en el equipo.	
09:30-1:30	Enfoque en la mejora continua, proveer herramientas necesarias para alcanzar los objetivos y metas, caso practico	

Fuente: capacitación de gestión moderna.

Elaborado por: María zamora Cantos.

Atención al Cliente

Toda organización debe de mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente. Muchas personas dejan de comprar un producto o servicio, su decisión trasciende debido a las fallas de información de atención cuando se interrelaciona con personas encargadas de atender y motivar a los compradores.

Ante esta situación, se hace muy importante y necesario que la atención al cliente sea la de más alta calidad, con una información que no solo tenga una idea de producto o servicio. Si no también calidad de capital humano y técnico con el que se va instituir una relación comercial.

CUADRO 10. Capacitación Atención al cliente

PARTICIPANTES: Personal Administrativo Y Operativo		
INSTITUCIÓN: GAD - Parroquial Posorja		
HORARIO	TEMAS	LUGAR
09:30-1:30	Determinación De Las Necesidades Del Cliente ¿Quiénes son mis clientes? ¿Qué buscan las personas y que voy a tratar? ¿Qué servicios se ofrecen al momento? ¿Qué servicios fallan al momento de atender a los clientes? ¿Cómo contribuye el área de atención al cliente en la fidelización de la marca y el producto? ¿Cuál es el impacto de la gestión de atención al cliente? ¿Cómo se puede mejorar?	
09:30-1:30	Tiempos de Servicio -Las preferencias temporales de la necesidad del cliente. -Determinar carencias del cliente, bajo parámetros de ciclos de atención. Encuestas -Información donde el consumidor exprese claramente sus preferencias, dudas, quejas.	Empresa control contable & Asociados
09:30-1:30	Evaluación de Servicio de Calidad -Exponer atención -Presentación adecuada -Atención personal -Información apropiada -Expresión oral y corporal debida Análisis de Recompensas y Motivación Valoración del trabajo Motivación (instrumentos- incentivos)	

Fuente: capacitación de atención al cliente.

Elaborado por: María zamora Cantos.

CUADRO 11. Capacitaciones servicios ofrecidos por la empresa y el manejo de páginas o portales web

PARTICIPANTES:		
Personal Administrativo Y Operativo		
INSTITUCIÓN: Colegio de Contadores Bachilleres y Públicos del Guayas		
HORARIO	TEMAS	LUGAR
09:30-1:30	Ingreso, tramites documentación y servicios en línea de la paginas y portales de SRI IESS MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES	
09:30-1:30	-NIIF para PYMES -Legislación Laboral -Actualización Tributaria -Contabilidad Básica-Intermedia – Avanzada y de Costos - Estados Financieros -Experto Tributario -Llenar Formularios DIMM (SRI) -Comercio Exterior -Auditoria	

Fuente: capacitacion de servicios ofrecidos
Elaborado por: María zamora Cantos.

4.5.4 Proyección de la estructura organizacional

4.5.4.1 Diseño de la estructura

El tipo de estructura que se propuso para la empresa Control Contable & Asociados es el orgánico funcional, mediante la cual se establecerán los puestos de una forma adecuada que establezca coordinación fácilmente entre departamentos. El autor Richard Daft en su modelo de diseño organizacional indica la manera de signar un marco de responsabilidad y mecanismos de coordinación de tal manera se establece reforzar y crear nuevos departamentos que permitan el debido funcionamiento de la organización.

En la actualidad la empresa Control Contable & Asociados cuenta con un organigrama que representa el gerente, personal administrativo y personal operativo, quienes son los responsables de poner en marcha la organización y velar por sus intereses mutuos pero cada quien realiza sus actividades de forma empírica. Es por eso que se elabora un organigrama que especifique claramente a sus colaboradores los respectivos departamentos, puestos, cargos o actividades idóneas que les permitan obtener un orden jerárquico con la finalidad delegar funciones y ejercerlas.

Cada trabajador tiene sus deberes y obligaciones, el orgánico funcional elaborado les indica las responsabilidades y el desarrollo de sus actividades, por lo cual se demuestra el rol y perfil de cada colaborador. El compromiso es de todos para cumplir con los objetivos trazados de la empresa de servicios Control Contable & Asociados.

A continuación se detalla un organigrama de funciones describiendo departamentos, puestos, funciones y responsabilidades.

FIGURA 4. Diseño de la estructura organizacional para la empresa Control Contable & Asociados



Fuente: Diseño de la estructura organizacional
Elaborado por: María zamora Cantos.

4.5.4.2 Orgánico Funcional

GERENTE – PROPIETARIO
<p>Objetivo: Es la máxima autoridad de la empresa, representante legal, manda y está al frente de la gestión de la empresa con independencia del resto de colaboradores que le ayuden en sus tareas o en quien tenga asignada determinada funciones. Tendrá facultades y atribuciones necesarias para la dirección de Control Contable & Asociados.</p>
<p>Perfil:</p> <p>Edad: 25 a 40 años</p> <p>Sexo: indistinto</p> <p>Estudios: Administración de Empresas o afines (mínimo 3 años)</p> <p>Conocimientos en : computación , contabilidad</p> <p>Actitudes: trabajar en equipo, posición de líder</p> <p>Características: responsable, honrado, buen carácter, responsable ,tolerante</p>
<p>Funciones y responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none">✚ Representante legal de la empresa✚ Planificar, organizar, dirigir, controlar el desarrollo de la empresa en las áreas administrativas y operativas.✚ Determinar objetivos, políticas, metas de la empresa vigilar su ejecución.✚ Conocer, aprobar los estados financieros que presente la situación económica y financiera de la empresa.✚ Hacer partícipes a todos los trabajadores de la empresa al momento de tomar presentes y futuras de la empresa.✚ Cumplir y hacer cumplir obligaciones dispuesta por la ley y organismos estatales.✚ Garantizar la seguridad interna

ASESOR LEGAL

Objetivo: Se encargara de brindar información jurídica a quien necesite de ello para la solución de asuntos que tienen que ver con la aplicación de leyes, normativas y reglamentos en cualquier materia del derecho.

Perfil:

Edad: 30 a 40 años

Sexo: indistinto

Abogado de profesión

Conocimientos en : computación , legales y tributarios

Actitudes: tener capacidad verbal y de lenguaje para este cargo

Características: responsable, honrado, buen carácter, responsable ,tolerante

Funciones y responsabilidades

-  Estudiar y analizar problemas jurídicos
-  Conocer y dominar legislación ecuatoriana
-  Actualizar sus conocimientos sobre las reformas que se establezcan en el país
-  Informar y capacitar al personal sobre reformas y nuevas leyes

ASISTENTE DE GERENCIA

Objetivo: Apoyar en labores secretariales administrativas y Gerencia General con la finalidad de eficientes tiempo.

Facilitar la búsqueda de información y suministrar a la empresa de los artículos y/o servicios requeridos.

Perfil:

Edad: 30 a 40 años

Sexo: indistinto

Estudios : administración de empresas y/o afines

Conocimientos en : programas informáticos básicos

Actitudes: trato amable, empatía, discreción, mantener relaciones publicas

Características: honrado, buen carácter, responsable ,tolerante

Funciones y responsabilidades

- ✚ Apoyar y contribuir en la elaboración de citas de gerencia general, para una buena coordinación y mejor aprovechamiento del tiempo.
- ✚ Elaborar y mantener un registro de los insumos confiables así como su localización física y el estados de los mismos
- ✚ Elaborar memorándums, y llevar el control de los mismos
- ✚ Tramitar el servicio necesario en caso de alguna imperfección de bienes muebles
- ✚ Contestar a tiempo e informar lo solicitado como atención a citas, llamadas telefónicas, peticiones mediante oficinas.
- ✚ Realizar cotizaciones para la compra necesaria de insumos, vales, papelería ,equipos de cómputo, servicios , entre otros
- ✚ Apoyar en la logística para organizar reuniones, cursos, capacitaciones en el caso de tener visitantes en la empresa.
- ✚ Contribuir para logros de objetivos.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Objetivo: Dirigir, coordinar y controlar el desarrollo de las actividades de administración de persona. La persona que ocupe este cargo será el responsable de asegurar la administración eficaz de los recursos materiales, financieros, humanos asignados a la empresa mediante la implementación de controles que permitan el eficiente funcionamiento de las operaciones del mismo.

Perfil:

Edad: 30 a 40 años

Sexo: indistinto

Estudios : administración de empresas y /o a fines

Conocimientos en : programas informáticos básicos

Actitudes: trabajar en equipo, habilidad de comunicación, iniciativa propia, actitud de líder

Características: honrado, buen carácter, responsable ,tolerante, buena presencia

Funciones y responsabilidades

-  Controlar la Administración de recursos humanos
-  Coordinar la actualización de manuales de organización
-  realizar actividades que permitan el correcto desempeño de sus funciones
-  Velar por que se cumplan los procedimientos y ordenes administrativas
-  Supervisar los registros e informes del personal que se encuentren actualizados
-  Realizar otra labores propias al cargo

TALENTO HUMANO

Objetivo: Mejorar las contribuciones productivas del personal de la empresa, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social el principal de la administración de recursos humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social.

Perfil:

Edad: 30 a 40 años

Sexo: indistinto

Estudios : administración de empresas y /o a fines

Conocimientos en : programas informáticos básicos

Actitudes: trabajar en equipo, habilidad de comunicación, iniciativa propia, actitud de líder

Características: honrado, buen carácter, responsable ,tolerante, buena presencia

Funciones y responsabilidades

- + Ayudar y prestar servicios a la empresa, sus dirigentes ,gerentes y empleados
- + Describir las responsabilidades de cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
- + Evaluar el desempeño del personal, promocionado el desarrollo de liderazgo
- + Capacitar y desarrollar, cursos y actividades que vayan en función de mejoramiento de los conocimientos del personal.
- + Mantener la armonía y solucionar diferencias que se presenten entre empleados.
- + Llevar el control de los beneficios de los empleados.
- + Distribuir políticas y procedimientos de RR.HH., nuevos o revisados a todos los empleados mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
- + Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo, que permita a la empresa triunfar.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo: Establecer una correcta relación con el cliente, permitiendo entender los cambios de sus expectativas y necesidades, mantener buena relaciones. Diferenciar el trato ofrecido en los clientes

Perfil:

Edad: 30 a 40 años

Sexo: indistinto

Estudios : administración de empresas y /o a fines

Conocimientos en : programas informáticos básicos

Actitudes: trabajar en equipo, habilidad de comunicación, iniciativa propia, actitud de líder

Características: honrado, buen carácter, responsable ,tolerante, buena presencia

Funciones y responsabilidades:

- ✚ Ser el nexo de comunicación entre las necesidades de los clientes y los departamentos de la empresa que puedan satisfacerlas.
- ✚ Atención al cliente que necesite información relativa a la empresa y los servicios que ofrece.
- ✚ La recepción de quejas/reclamos y su tramitación hasta darlas por terminadas satisfactoriamente.
- ✚ Recepción de la sugerencias de los clientes
- ✚ Seguimiento de la actuaciones y evaluación de las gestiones realizadas.
- ✚ Prevención y cuidado de posible causas de conflictos con los clientes
- ✚ Recepción de las solicitudes de productos o servicios que dese adquirir el cliente
- ✚ Coordinación para asegurar la entrega de esos productos o s servicios

DEPARTAMENTO CONTABLE

Objetivo: Administrar los recursos financieros de la empresa para su debido funcionamiento, a través de una planeación del presupuesto, el control de los ingresos, y la distribución de los egresos, a fin de las necesidades.

Perfil:

Edad: 30 a 40 años

Sexo: indistinto

CPA con sus respectivos registros contables,

Conocimientos en : programas informáticos básicos, contabilidad, tributación finanzas

Actitudes: trabajar en equipo, habilidad de comunicación, iniciativa propia, actitud de líder

Características: honrado, buen carácter, responsable ,tolerante, buena presencia

Funciones y responsabilidades:

- ✚ Supervisar coordinar el área financiera de la empresa.
- ✚ Supervisar el flujo de información de acuerdo los ingresos generados.
- ✚ Supervisar el flujo de egresos de acuerdo a los egresos generados por obligaciones o prioridades de pago.
- ✚ Supervisar y revisar operaciones bancarias de la empresa obligadamente.
- ✚ Atender pagos relacionados con proveedores.
- ✚ Llevar el control de caja.
- ✚ Apoyar en otras ares de la empresa.

CONTADOR

Objetivo: Se encargara de la gestión, interpretación, registro de los procesos contables, tributarios, estados financieros y todo lo relacionado con la contabilidad.

Perfil:

Edad:30 a 40 años

Sexo: indistinto

CPA O CBA de profesión (y/o a fines) con sus respectivos registros contables.

Conocimientos en : programas informáticos básicos, contabilidad, tributación finanzas

Actitudes: trabajar en equipo, habilidad de comunicación, iniciativa propia, actitud de líder

Características: honrado, buen carácter, responsable ,tolerante, buena presencia

Funciones y responsabilidades:

- ✚ Recopilar información necesaria de cada actividad contable
- ✚ Hacer cumplir con las obligaciones impuestas por entidades estatales (SRI, superintendencia de compañías, etc.).
- ✚ Presentar declaraciones de impuestos a tiempo.
- ✚ Elaborar estados de situaciones financieras.
- ✚ Manjar y responder por caja.
- ✚ Elaborar planillas aportes.
- ✚ Efectuar roles de pago y proceder la cancelación correspondiente.
- ✚ Registrar y analizar transacciones comerciales.
- ✚ Realizar registros contables oportunamente.
- ✚ Elaborar presupuestos

DEPARTAMENTO DE MARKETING-PUBLICISTA

Objetivo: ubicar y posicionar a la empresa en el mercado, incrementar sus ingresos.

Perfil:

Edad: 30 a 40 años

Sexo: indistinto

Estudios : mercadeo y publicidad

Actitudes: trabajar en equipo, habilidad de comunicación, iniciativa propia, actitud de líder

Características: honrado, buen carácter, responsable, tolerante, buena presencia.

Funciones y responsabilidades:

- ✚ Dinámico y creativo
- ✚ Establecer estrategias de comercialización de los productos o servicios.
- ✚ Diseñar planes de marketing anuales de cada producto o servicio en promoción.
- ✚ Velar por la implementación un eficaz seguimiento de los mismos.
- ✚ Organizar las actividades promocionales contempladas en los planes de marketing.
- ✚ Elaborar los materiales promocionales.
- ✚ Mantener actualizado el flujo de información competitiva.
- ✚ Identificación y selección del mercado.
- ✚ Comprometerse con la ética, sociedad y medio ambiente.

PERSONAL OPERATIVO : MENSAJERO

Objetivo: El personal operativo es aquel que directamente productos bienes y servicios para una empresa y no supervisan trabajo de otros, pero cada uno tiene una cierta habilidad que se centra en la ejecución por parte del empleador.

Perfil:

Edad: 30 a 40 años

Sexo: indistinto

Actitudes: trabajar en equipo, habilidad de comunicación, iniciativa propia, absoluta discreción

Características: honrado, buen carácter, responsable, tolerante, buena presencia.

Funciones y responsabilidades:

- ✚ Llevar y entregar cartas, documentos de negocios, documentación administrativa importantes o los conjuntos que necesitan ser enviados o recibidos rápidamente dentro de un área local.
- ✚ Dar cumplimiento de los datos del que entrega y del que recibe, con firmas y horarios de entrega oportunamente.
- ✚ Organizar su propia ruta de entregas y recogidas para optimizar el tiempo o a coger ruta dispuesta por el jefe.
- ✚ Las rutas de entrega podrían darse en vehículos, motos o movilizarse a pie, deberán preocuparse por el mantenimiento de los mismos
- ✚ Si el área geográfica es limitada o de distancia larga se manipulara la información por correo

PERSONAL OPERATIVO – PERSONAL DE LIMPIEZA

Objetivo: Personal operativo es aquel que directamente productos bienes y servicios para una empresa y no supervisan trabajo de otros, pero cada uno tiene una cierta habilidad que se centra en la ejecución por parte del empleador.

Perfil:

Edad: 30 a 40 años

Sexo: indistinto

Actitudes: trabajar en equipo, habilidad de comunicación, iniciativa propia

Características: honrado, buen carácter, responsable, tolerante, buena presencia

Funciones y responsabilidades:

- ✚ Mantener las instalaciones de la empresa tales como oficinas, baños, pisos, entre otros en perfecto estado de orden y limpieza.
- ✚ Brindar un ambiente limpio a todo el personal.
- ✚ Acudir a reparaciones de trabajo necesarias por mantenimiento e instalaciones de la empresa.
- ✚ Asegurar la realización de los procesos de entendimiento en la empresa.
- ✚ Elaborar presupuestos de gastos que permitan mayor organización en sus funciones.

PERSONAL OPERATIVO – GUARDIA

Objetivo: El personal operativo es aquel que directamente productos bienes y servicios para una empresa y no supervisan trabajo de otros, pero cada uno tiene una cierta habilidad que se centra en la ejecución por parte del empleador.

Perfil:

Edad: 30 a 40 años

Sexo: indistinto

Actitudes: trabajar en equipo, habilidad de comunicación, iniciativa propia

Características: honrado, buen carácter, responsable, tolerante, buena presencia

Funciones y responsabilidades:

- ✚ Ejercer vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de los que puedan encontrarse en los mismos.
- ✚ Efectuar controles de identidad en el acceso de las instalaciones de la empresa, en el caso de no poder retener documentación.
- ✚ Evitar actos delictivos, infracciones que atenten al objeto de su custodia o su protección.
- ✚ Poner a disposición inmediatamente a los miembros y cuerpos de seguridad a delincuentes en relación con el objeto protegido, así como las pruebas, instrumentos, efectos de delitos.
- ✚ Efectuar la protección del almacenamiento, recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos.
- ✚ Llevar a cabo, en relación con el funcionamiento de centrales de alarma, la prestación de servicios de repuesta de las alarmas que se produzcan, cuya realización no corresponda a las fuerzas y cuerpos de seguridad.

4.5.4.3 Políticas de recursos humanos

Política de Ingreso

Se incorporará como parte de la empresa control contable & asociados al personal de la más alta calidad profesional cuyas competencias tengan concordancia con las exigencias y objetivos como organización , mediante procedimientos técnicos , transparentes , no discriminatorios basados en el mérito y la excelencia.

Política General del Desarrollo de los Recursos Humanos

La empresa buscara u adecuado equilibrio entre el cumplimiento de objetivos y el desarrollo profesional junto con el perfeccionamiento de las condiciones de trabajo. Utilizará la capacitación, el perfeccionamiento y la evaluación del desempeño como herramientas de apoyo fundamental.

Política de Capacitación y Perfeccionamiento

Se capacitará y perfeccionará las funciones, desarrollando las competencias, capacidades personales y profesionales requeridas para el cumplimiento de los objetivos, facilitando adaptación a cambios necesarios e importantes tales como culturales y tecnológicos, que contribuyen a su desarrollo personal.

Política de Remuneraciones

Para el cumplimiento de objetivos empresariales se incorporará al personal de mayor excelencia disponible en donde deberá fijarse niveles de

remuneraciones e incentivos que consideran las realidades existentes en los diferentes mercados profesionales. Además se atenderá dicho personal mediante incentivos económicos y no económicos ligados al desempeño individual y colectivo.

Política de Calidad de Vida Laboral

Mejoramiento permanente de la calidad de vida laboral, facilitando y desarrollando acciones, actividades que promuevan climas y ambientes de trabajo armónicos, estilos de vida saludable y condiciones óptimas y segura de trabajo.

Política de Evaluación del Desempeño

Se motivara y orientara el actuar de los funcionarios a la mejora continua del rendimiento a través de un proceso de evaluación del desempeño mediante un sistema de calificación objetivo, claro e informado, todo esto será el resultado del cumplimiento de objetivos.

4.5.4.4 Tecnología

La tecnología en la empresa de servicios Control Contable & Asociados es una herramienta muy importante en los procesos administrativos y operativos que se realizan de manera cotidiana, esto permite realizar las actividades de una manera hábil y eficientemente. Los sistemas y procedimientos facilitaran al personal que labora en la empresa realizar las actividades de manera específica y que cada quien identifique sus verdaderas actividades

La empresa control contable posee equipos de computación, por lo tanto se requiere la contratación de paquetes de internet que permita un rápido acceso a las páginas de entidades públicas que tiene relación con la actividad laboral de la

empresa tales como: SRI, IESS, MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES, el programa contable DIMM. Los sistemas de información y procesamiento también permiten a la dirección general de la empresa comunicarse con el personal, asignarle responsabilidades, evaluar y premiar o sancionar el desempeño, en los procedimientos contables y financieros también se trabaja con la tecnología de la mano.

4.5.4.5 Cultura organizacional

Se propone a la empresa control contable & asociados acoplarse o fortalecer su cultura organizacional basándose en los valores, actitudes, conducta y principios que tienen los colaboradores de la empresa.

Mantener una buena cultura en la organización permitirá que si en un momento futuro se integre personal nuevo o se hagan movimientos de puestos, se acoplen a la cultura que se maneja en la empresa, manteniendo una buena integración, participación, compromiso y comunicación.

4.5.4.6 Vínculos organizacionales

La empresa encuentra mucho interés en una o más organizaciones públicas o privadas que de manera directa o indirecta fomentan a su desarrollo. Los programas de capacitación y financiamientos que necesite control contable podrían darse con mucho éxito y sobre todo acogida logrando aliarse de manera correcta con el fin de obtener resultados de efectividad. Entre estas alianzas se consideran las siguientes instituciones:

SRI (Servicio de Rentas Internas)

Es una organización que busca ser sustentada en los principios de justicia equidad y absoluta neutralidad política, fundamentales para su relación con el

contribuyente, pero también con quienes aspiran, en ejercicio de su legítimo derecho, a ocupar una posición en la entidad. Estos principios asignan imparcialidad a la administración tributaria e independencia para definir sus políticas y estrategias de gestión y han permitido se maneje con equilibrio, transparencia y firmeza en la toma de decisiones. Guiarse bajo estos principios, le garantiza la aplicación confiable y transparente de las políticas y legislación tributaria.

MRL (Ministerio de Relaciones Laborales)

Es una institución de reconocido prestigio y credibilidad, se encarga de fomentar la vinculación entre la oferta y demanda laboral, protege los derechos fundamentales del trabajador es un ente de la administración del desarrollo institucional, de la gestión del talento humano y de las remuneraciones del sector público. Lidera y rectora el desarrollo organizacional y las relaciones laborales, constituyéndose en referente válido de la gestión pública, técnica y transparente por los servicios de calidad que presta a sus usuarios,

IESS (Instituto de Seguridad Social)

Es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el sistema de seguro general obligatorio que forma parte del sistema nacional de seguridad social

GAD P.P. POSORJA (Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural de Posorja).

Es una institución organizada y eficiente que gestiona, planifica y promueve el desarrollo de la parroquia, articulando las necesidades básicas de la población en planes, programas y proyectos y cuenta con el apoyo de la participación ciudadana

CCBPG (Colegio de Contadores Bachilleres y Públicos del Guayas)

Es una institución que busca lograr superación y formación y capacitación profesional integral de los contadores, para alcanzar una profesión sólida y coherente, que cumpla con su responsabilidad profesional ante la sociedad, dentro del marco de la ética profesional, de un efectivo intercambio de conocimientos, experiencia y fraternal solidaridad.

4.5.5 Resultados de efectividad

4.5.5.1 Recursos

Tecnológicos

CUADRO 12. Presupuesto de los recursos tecnológicos

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Computadoras completas	12	\$650	\$7800
Laptops	3	\$400	\$1200
Planes de internet	4	\$50	\$200
Total recursos tecnológicos			\$9200

Materiales

CUADRO 13. Presupuesto de los recursos materiales

Descripción	cantidad	Costo unitario	Costo total
Escritorios	10	\$130	\$1300

Archivadores	6	\$100	\$600
Sillas para oficinas	10	\$30	\$30
Sillas para sala de espera	12	\$250	\$250
Adecuación total oficinas		\$5000	\$5000
Total presupuesto recursos materiales			\$7180

SUMINISTROS DE LIMPIEZA

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Basureros	5	\$8.00	\$40
Fundas de basura(ciento)	100	\$3.00	\$3
Escobas	5	\$3.00	\$15
Trapeadores	3	\$2.00	\$6
Recogedores	5	\$2.00	\$10
Desinfectantes(galón)	3	\$6.00	\$18
Desodorante ambiental	10	\$3.50	\$35
Guantes	6	\$2.50	\$15
Overol de limpieza	4	\$20.00	\$80
Papel higiénico	6	\$2.	\$12
Total suministros de limpieza			\$234

SUMINISTROS DE OFICINA

Descripción	Cantidad promedio	Costo unitario	Costo total
grapadoras	5	\$4.00	\$20

Hojas (resma)	100	\$4.00	\$400
Carpetas de cartón	100	\$0.25	\$25
Esferos(caja)	10	\$4.00	\$40
Cartucho impresoras	5	\$45.00	\$225
Cinta adhesiva	5	\$2.00	\$10
Porta cinta	5	\$3.00	\$15
CD (caja)	2	\$10.00	\$20
Clips(caja)	10	\$0.80	\$8
Porta clips	5	\$0.60	\$3
resaltadores	6	\$3.00	\$18
marcadores	6	\$1.00	\$6
Sobres manila	100	\$0.25	\$25
Sellos	12	\$8.00	\$96
Tinta para sellos	3	\$2.00	\$6
Pendrive	6	\$8.00	\$48
Total suministros de oficina			\$965

Fuente: Recursos tecnologicos
Elaborado por: María zamora Cantos.

Humanos

CUADRO 14. Presupuesto de los recursos humanos

Cantidad	Descripción	Mensual
1	Gerente general	\$1200

1	Asistente de gerencia	\$900
1	Dpto. administrativo	\$600
1	Talento humano	\$500
1	Atención al cliente	\$360
	Dpto. contabilidad	\$500
4	Contador	\$500
1	Dpto. marketing	\$500
1	Personal operativo	\$500
1	Conserje	\$360
1	Personal de limpieza	\$360
1	Guardia	\$360
TOTAL DE SUELDOS		\$6640

Fuente: Recursos thmanos

Elaborado por: María zamora Cantos.

Financieros

CUADRO 15. Presupuesto de los recursos financieros

Gastos de publicidad	\$800
Gasto seminarios	\$1500
Total gasto de publicidad y capacitaciones	\$2300

Fuente: Recursos financieros

Elaborado por: María zamora Cantos.

4.5.5.2 Eficacia

El propósito del diseño organizacional es conseguir el debido manejo de los recursos donde se deben hacer de forma correcta las cosas efectuando de manera eficaz con tareas y obligaciones que conllevara a buscar la efectividad deseada capacitando a los trabajadores para perfeccionar y actualizar sus conocimientos formando una buena comunicación y de este mismo modo cumplir con los objetivos y una óptima utilización de recursos. Se trata de conocer las habilidades de cada empleado de a empres y a su vez esto permita obtener resultados efectivos.

4.5.5.3 Eficiencia

Con el diseño organizacional se direcciona a la empresa a obtener un mejoramiento en cada proceso administrativo y operativo en los servicios de asesoría mediante un sistema de control con el propósito de alcanzar resultados esperados. Por lo tanto se hacen participe a los empleados a las capacitaciones respectivas en cuanto al manejo de servicios, herramientas necesarias, por lo tanto la eficiencia e sal relación entre los recursos que serán utilizados en el proyecto de diseño organizacional para la empresa.

4.5.5.4 Evaluación

La propuesta de diseño organizacional para la empresa Control Contable & Asociados debe de ser evaluada para obtener respuestas si es factible o no a los colaboradores, si cumple o no con los objetivos, estrategias o políticas planteadas para mejorar la gestión administrativa para un buen desempeño de las muchas actividades que cotidianamente se desarrollan en la organización.

4.5.5.5 Presupuesto

CUADRO 16. Presupuesto total

Descripción	Total
Recursos tecnológicos	\$9.200
Recursos materiales	\$8.379
Recursos humanos	\$6.640
Recursos financieros	\$2.300
Totales	\$26.519

Fuente: Presupuesto Total

Elaborado por: María zamora Cantos.

CUADRO 17. Plan de acción

Problema principal: Ausencia de un diseño organizacional en la empresa Control Contable & Asociados					
Fin del proyecto: Aplicación de un diseño organizacional que fortalezca la gestión administrativa de la empresa Control Contable & Asociados					
Propósito del proyecto: Optimizar el desempeño a través de la implementación de un diseño organizacional					
Objetivos específicos	Indicadores	Estrategias	Actividades	Gestionado por:	Costos
Determinar el análisis interno que tiene la empresa con el fin de identificar y contribuir esas debilidades permitiendo mejorar su parte interna	F.O.D.A.	Incentivar cooperar, integrar y trabajar en equipo entre los miembros que conforman la empresa a fin de analizar su situación interna.	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo. Elaboración de la matriz FODA. 	Empresa control Contable & Asociados	\$8379
Proyectar un diseño organizacional de acuerdo a la actividad misión, visión, metas para mejorar la gestión administrativa que requiere la empresa Control Contable & Asociados	Proyección Estratégica	Planteamiento de la misión, visión y objetivos que involucre a miembros de la organización	<ul style="list-style-type: none"> Definir qué es y hasta dónde quiere llegar a ser en el futuro Crear grupos de trabajo a nivel táctico, estratégico y operativo 	Empresa control Contable & Asociados	\$9200
Definir una estructura acorde a los procesos administrativos y operativos generando un mayor nivel de eficacia en la empresa	Gestión Administrativa	Diseño de una estructura organizacional para la empresa Control Contable & Asociados	<ul style="list-style-type: none"> Identificar el área administrativa y operativa de la empresa Distribuir de manera organizada los departamentos. 	Empresa control Contable & Asociados	\$3140
Presentar un diseño organizacional que permita una relación eficiente entre los recursos, funciones y responsabilidades de cada empleado de la empresa	Proyección de La Estructura Organizacional	Elaboración de diseño organizacional con su adecuado manual de funciones.	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un orgánico funcional para la empresa Control Contable & Asociados Involucrar a cada trabajador en su puesto asignado a través de un manual de funciones. 	Empresa control Contable & Asociados	\$3140
Preparar y contar un personal idóneo para la realización de las actividades el cual permita conocer las necesidades de los empleados	Planes de Capacitación	Capacitación sistémica de gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar, evaluar y supervisar el desempeño de cada uno de los empleados realizando talleres de comunicación. Realizar seguimientos para que se cumplan las actividades propuestas. 	Empresa control Contable & Asociados	\$2300

Elaborado por: María zamora Cantos.

CONCLUSIONES

- ✚ La matriz F.O.D.A. (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) es una herramienta indispensable para la implementación de un diseño organizacional, la misma que permitió analizar la situación real de la empresa, y reconocer las necesidades del personal.
- ✚ La proyección estratégica permitió elaborar y reconocer al personal administrativo y operativo la misión, visión y políticas de recursos humanos, de su empresa.
- ✚ Las capacitaciones en las que participaron el personal de la empresa Control Contable & Asociados, permitirán que la empresa cuente con su recurso humano preparado, esto dará un resultado positivo donde la organización se posicionara intelectualmente competitiva.
- ✚ Los manuales de funciones en la organización permiten mejorar la Gestión Administrativa de acuerdo a las necesidades de los trabajadores.
- ✚ La asignación de tareas, funciones y responsabilidades permite una adecuada estructuración de un organigrama para la empresa Control Contable & Asociados.
- ✚ Proponer un diseño organizacional debido a la inexistencia en la empresa, esto fortalecerá los procesos administrativos de la misma, respetando el nivel jerárquico de cada cargo.

RECOMENDACIONES

- ✚ Proveer considerable relevancia a los factores internos y externos de la empresa control contable & asociados con el propósito de aprovechar las oportunidades para un fructuoso avance empresarial y eliminando amenazas que puedan ocasionar desavenencias futuras, tomando medidas correctivas.

- ✚ Orientar a los trabajadores de la empresa a través de una proyección estratégica adecuada que les permita entender su misión, visión, políticas y valores.

- ✚ Las capacitaciones programadas para el personal serán de mucha importancia pues se ha considerado el recurso humano como el más importante generador de los servicios que la empresa brinda.

- ✚ Un manual de funciones permitirá desarrollar las actividades y comprender las funciones y responsabilidades que originen la colaboración y participación del personal administrativo y operativo para lograr sus objetivos.

- ✚ Se considera un organigrama idóneo que permite tener en claro la jerarquía de cada colaborador, planificar sus actividades y dar solución a la problemática; es decir ya no se trabajara de forma empírica.

- ✚ Implementar el diseño organizacional propuesto para la empresa de servicios Control Contable & Asociados, permitirá la optimización de sus recursos, y se habrá organizar debidamente la empresa.

BIBLIOGRAFÍA.

ALLES Martha. (2010), Comportamiento Organizacional como lograr un cambio cultural a través de la Gestión por competencia.

BERNAL Torres, C. (2010), Metodología para la investigación; para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales.

CALDERON Gregorio. (2010), Investigación en Administración en América Latina: Evolución y Resultados.

CARABOBO, C. (2010), Ediciones el consejo de desarrollo científicos y humanísticos de la universidad de Carabobo.

DAFT Richard L. (2011), teoría del diseño organizacional, edición 9ª País: México.

EDICIONES DÍAZ DE SANTOS. (2010), El Diagnóstico de la Empresa.

FLEITMAN Jack. (2010), Evolución Integral para Implementar Modelos de Calidad.

GALINDO Lucas. (2010), EL tamaño empresarial como factor de Diversidad.

GILLI Juan J. (2010), Diseño Organizativo: Estructura y procesos.

GRIFFIN Ricky. (2011), Administración, 10ª Edición.

HERRERO Julián. (2012), Administración, Gestión y Comercialización en la Pequeña Empresa.

HERNÁNDEZ Sampieri R. (2010), Metodología de la Investigación, Edición 2ª, editorial mc. Graw Hill, México.

HITT Micahel A. (2006), Administración, Edición 9ª País: México Pearson Editores.

HITT Michael A, Duane R, & Hoskisson, R. (2006), Administración Estratégica-competitividad y Globalización-conceptos y casos: Cengage Learning Editores.

LONGOBARDI Rene. (2011), Políticas de Recursos Humanos.

MÉNDEZ, Álvarez C. (2008), Metodología de la investigación, Diseño y desarrollo del proceso de investigación, con énfasis en ciencias empresariales. 4ª Edición.

MERCADO Salvador. (2010), Administración Aplicada- Teoría y Práctica.

MIJAN Alberto. (2011), Técnicas y Métodos de Investigación

MINTZBERG Henry. (2012), Estructuración de la organizaciones

SANCHEZ Estrella Oscar (2013), organización empresarial y de RRHH

URIEL Ronald. (2010), Dirección Empresarial Asistida, Como Alinear Estratégicamente su Organización.

PÁGINAS WEB

<http://www.monografias.com/trabajos20/empresa/empresa/Shtml#ix223BTMLMVVh>

<http://www.mitecnologico.com/Main/ConceptoImportanciaDise%florOrganizacional>

<http://www.ilustardos.com/tema/7908proyeccion-estategica-empresa.html>

<http://desarrolloorganizacional-unesr.blogspot.com/2008/07/unidad-vi-diseño-organizacional.html>

<http://www.monografias.com/trabajo42/gerencia-estategica/gerencia2.shtml>

http://www.slideshare.net/doloresboho/savedfiles?s_title=libro-planeacion-estrategica-aplicada&user=logging

<http://jcvalda.wordpress.com/2012/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control>

<http://www.tesis.dpicuto.edu.bo/facultad-de-cienias-economicas-financierasyadministrativas/carrera-se-dministracion-de -empresas/1190-diseño-de-unaestructura-organizacional>

<http://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculador.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayo/matriz-mefi/26491217.html>

<http://buenasareas.com/ensayos/concepto-de-recursos/25549.html>

ANEXO 1. Solicitud de Información a la Gerente Propietaria.

Posorja ,13 mayo 2014

Señora:

Ing. Lorena vera Espinoza
Gerente –Propietaria Empresa
Control Contable & Asociados

De mis consideraciones:

Por medio de la presente reciba Ud. un cordial saludo de MARIA MAGDALENA ZAMORA CANTOS, egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas carrera de Administración de Empresas de la unidad académica playas, el motivo de la premisa es para solicitar su colaboración y apertura la cual requiero desarrollar mi tesis de grado “DISEÑO ORGANIACIONAL PARA LA EMPRESA CONTABLE & ASOCIADOS, EN LA PARROQUIA POSORJA.”

La misma que servirá como un medio de estrechar lazos entre la universidad y la comunidad.

Sabiendo de antemano que mi petición tendrá acogida favorable me suscribo de Ud.

Muy atentamente


María Zamora Cantos
C.I.:092225237-4

Recibido
13/05/2014
10:42 am


ANEXO 2. Carta Aval de la Empresa



Posorja, 13 Mayo 2014

ING. JAIRO CEDEÑO PINOARGOTE, MBA.

Director de la Escuela de Administración
Universidad Estatal Península de Santa Elena.

En mi carácter de Gerente – Propietaria, de la Firma Administrativa y Contable Control Contable & Asociados, expreso mi apoyo a la solicitud presentada por la Srta. Zamora Cantos María Magdalena con C.I. número 0922252374, estudiante de la carrera Administración de Empresas, para realizar su proyecto de titulación en esta empresa, proporcionando la información requerida para dicho propósito.

En virtud de lo antes mencionado, con pleno conocimiento de la responsabilidad asumo ante ustedes y ratifico lo antes expuesto firmo la presente.

Atentamente

Lorena Vera Espinoza

Gerente Propietario

C.I. 0926930868

ANEXO 3. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	TEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS
<p>“Diseño organizacional para la empresa Contable & asociados”, en la parroquia Posorja, cantón Guayaquil, Provincia del Guayas”. Año 2015.</p>	<p>¿Cómo incidirá la estructura organizacional en la gestión administrativa de la empresa Contable & Asociados de la parroquia Posorja cantón Guayaquil provincia del Guayas año 2015?</p>	<p>“Influencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa mediante un diagnostico situacional. Diseño organizacional para la empresa contable & asociados de la parroquia Posorja del cantón Guayaquil, provincia del Guayas año 2015”.</p>	<p>Establecer una estructura organizacional, a través de un trabajo técnico-investigativo que permitirá fortalecimiento de la gestión administrativa en la empresa Control Contable & Asociados en la parroquia Posorja cantón Guayaquil provincia del Guayas. Año 2015</p>	<p>La aplicación de un diseño organizacional adecuado fortalecerá la gestión administrativa y mejorara el desempeño laboral de la empresa Control Contable y Asociados, en la parroquia Posorja. Año 2015.</p>

Elaborado por: María zamora Cantos.

ANEXO 4. Guía de entrevista a los directivos de la empresa



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



FORMATO DE ENTREVISTA – GERENCIA O DIRECTIVOS DE LA EMPRESA

Nombre: _____

Cargo/Función: _____

Fecha: _____

1.- ¿Qué tan importante es para usted como directivo crear procedimientos organizativos para su empresa?

2.- ¿Cree usted que las bases institucionales, como visión, misión, valores, políticas y procedimientos son la base del éxito de una organización?

3.- ¿Qué tan importante es para usted en calidad de directivo hacer conocer la misión de la empresa control contable & asociados tanto a miembros de la organización y a clientes?

4. ¿Qué tipos de análisis se ha realizado la empresa, para conocer el grado de aceptación que tiene en el mercado?

6.- ¿En la empresa control contable & asociados tiene establecido un organigrama de funciones?

7.- ¿La empresa control contable & asociados cuenta con un manual de funciones?

8.- ¿Considera usted que su empresa realiza una excelente administración de personal?

9.- ¿La empresa control contable & asociados posee un sistema integral para el manejo, archivo de información y datos?

10.- ¿Qué tan importante es para usted, diseñar la estructura orgánica de su empresa?_____

11.-¿Se evalúan los resultados de todas las actividades empresariales realizadas?

12.- ¿En la empresa Control Contable & Asociados realizan procesos de evaluación de atención al cliente para medir su satisfacción?

ANEXO 5. Guía de entrevista al personal administrativo y operativo



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



FORMATO DE ENTREVISTA - PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

Nombre: _____
Cargo/Función: _____
Fecha: _____

1. ¿Cuáles serían para usted las fortalezas que tiene la empresa Control Contable & Asociados?

2. ¿Cuáles serían para usted las debilidades que tiene la empresa control contable & Asociados?

3. ¿sabe usted cual es la misión y visión de la empresa?

4. ¿se está cumpliendo con la misión y visión de la empresa?

5. ¿Cuál es la importancia de la implementación de una estructura organizacional para la empresa contable & asociados?

6. ¿Usted como empleado conoce con claridad de sus funciones, actividades y responsabilidades?

7. ¿Cómo considera el ambiente organizacional de la empresa?

8. ¿Se preocupan por el bienestar de todos los empleados en cuanto a capacitación, seguridad y remuneración en la empresa?

9. ¿Cómo define usted la cultura organizacional en una empresa?

10. ¿Cree manejar con mucha eficacia y eficiencia todos los recursos disponibles con los que cuenta la empresa al momento de realizar las actividades encomendadas?

11. ¿Qué opina sobre la parte organizativa de la empresa Contable & Asociados; cree usted que está cumpliendo con el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control)?

12. ¿Considera que los servicios ofrecidos por la empresa han cubierto las expectativas de los clientes?

ANEXO 6. Modelo de encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE LA EMPRESA CONTROL CONTABLE & ASOCIADOS.” PARROQUIA POSORJA, CANTON GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS AÑO 2014.

Objetivo: Contribuir al desempeño administrativo de la empresa de servicios Control Contable & Asociados, mediante la propuesta de un diseño organizacional.

Indicaciones: Indique con una x la respuesta que usted considera la más acertada.

1. ¿Cómo es el ambiente organizacional en la empresa Control Contable?

Excelente		Muy bueno		Bueno		Regular	
-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--

2. ¿Cree usted que los miembros de la empresa Control Contable & Asociados demuestran responsabilidad en el cumplimiento de sus actividades y funciones?

Siempre		A menudo		A veces		Nunca	
---------	--	----------	--	---------	--	-------	--

3. ¿Cómo valora usted la atención que le brinda la empresa Control Contable & Asociados?

Excelente		Muy bueno		Bueno		Regular	
-----------	--	-----------	--	-------	--	---------	--

4. ¿Que tan importante es para usted que se capacite a todo el personal de la empresa Control Contable & Asociados?

Muy importante		Poco importante		Nada importante	
----------------	--	-----------------	--	-----------------	--

5 ¿Cómo estima usted el servicio que le ofrece la empresa Control Contable & Asociados?

Costoso		Económicos		Baratos	
---------	--	------------	--	---------	--

6 ¿La empresa de asesoría contable, tributaria y financiera Control Contable & Asociados cubre sus necesidades?

Siempre		Casi siempre		Frecuente	
---------	--	--------------	--	-----------	--

7 ¿Recomendaría con otras personas que soliciten servicios ofrecidos por la empresa Control Contable & Asociados?

Si		No	
----	--	----	--

8 ¿Cree usted que el personal de la empresa ejecuta su Gestión Administrativa (Planificación, organización, Dirección y Control) correctamente en sus actividades y funciones cotidianas?

Siempre		A menudo		A veces		Nunca	
---------	--	----------	--	---------	--	-------	--

9 ¿Cree usted que la empresa cuenta con todos los recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad que le permita mantenerse y competir en el medio?

Si		No	
----	--	----	--

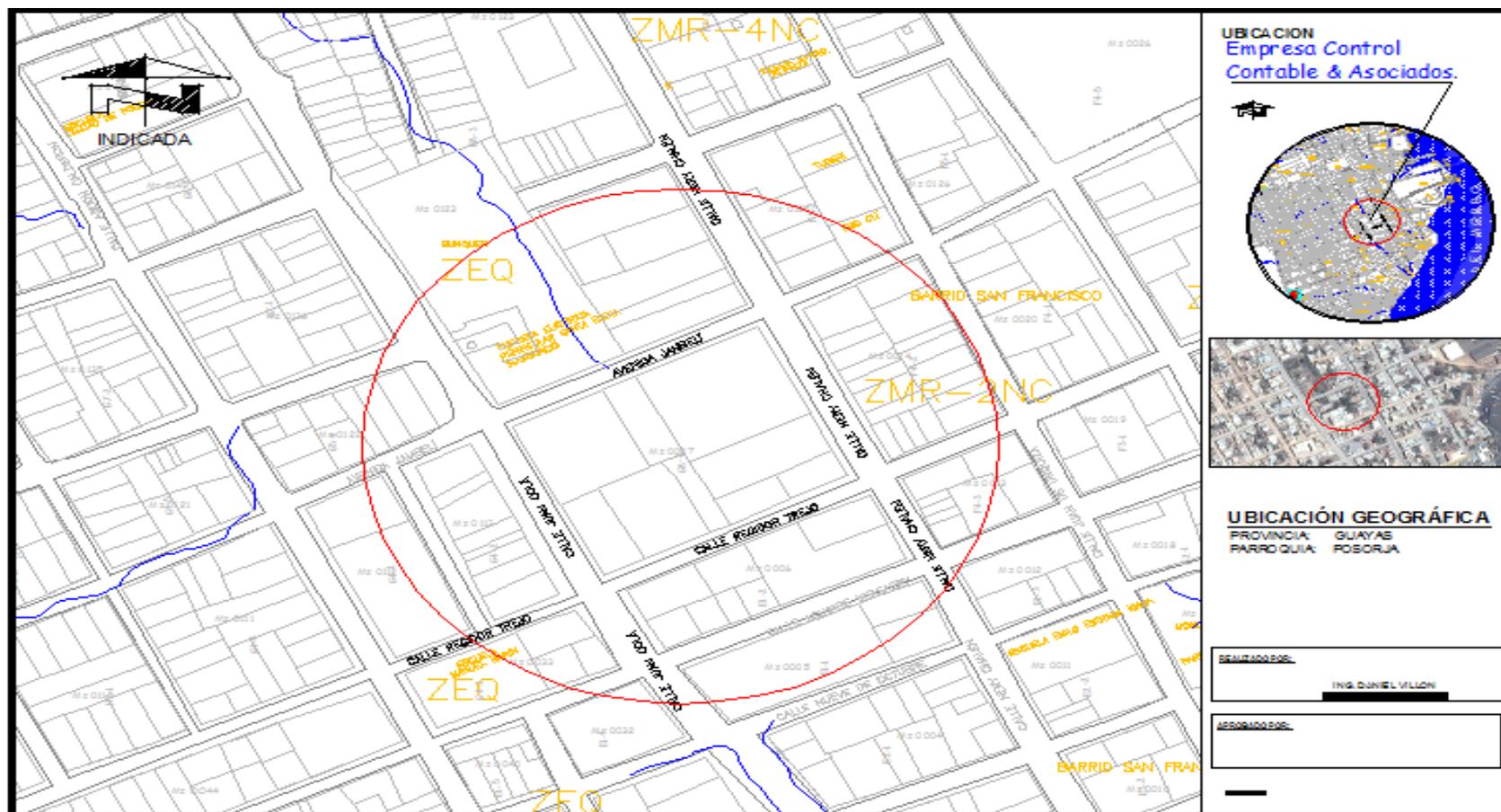
10 ¿Está de acuerdo que se implemente una estructura organizacional en la empresa Control Contable & Asociados para impulsar el crecimiento empresarial?

Si		No	
----	--	----	--

Gracias por su colaboración

Elaborado por: María zamora Cantos.

ANEXO 7. Ubicación



Elaborado por: María zamora Cantos.

ANEXO 8. Ruc De La Empresa



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 0926930868001

APELLIDOS Y NOMBRES: VERA ESPINOZA LORENA GISELLA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.	13/08/2017
NOMBRE COMERCIAL:	LUBRICADORA LORENITA				FEC. CIERRE:	
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. REINICIO:	
VENTA AL POR MENOR DE LUBRICANTES, REFRIGERANTES						
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:						
Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: POSORJA Barrio: DOCE DE ABRIL Calle: VIA A LA REAL Número: S/N Intersección: SEPTIMA Referencia: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Telefono Domicilio: 042066040 Celular: 0981708460 Celular: 0990966228 Email: loreni1989@hotmail.com						
No. ESTABLECIMIENTO:	002	ESTADO	ABIERTO	OFICINA	FEC. INICIO ACT.	04/09/2013
NOMBRE COMERCIAL:	CONTROL CONTABLE Y ASOCIADOS			FEC. CIERRE:		
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. REINICIO:	
ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO CONTABLE						
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:						
Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: POSORJA Barrio: SAN FRANCISCO Calle: REGIDOR TREJO Número: S/N Intersección: AV. MERY CHALEN Referencia: DETRAS DEL CENTRO COMERCIAL GENESIS Telefono Trabajo: 042088373 Celular: 0990356226 Email: lorena1989@hotmail.com						



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declara que los datos consignados en este documento son ciertos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 17 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MECC01118 Lugar de emisión: GUAYAQUIL/AV. FRANCISCO Fecha y hora: 13/06/2014 16:51:19

Página 2 de 2



ANEXO 9. Logo De La Empresa



ANEXO 10. Empresa Control Contable & Asociados



ANEXO 11. Gerente y trabajadores de la empresa Control Contable



ANEXO 12. Contadora, atendiendo a cliente

