



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

**PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ÁREA DE
TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA ASINCTELSA.**

TUTOR

MAE. WLADIMIR ALBERTO DEL ROSARIO ALVARADO

AUTORA

YARITZA ELIZABETH ARAUJO BENAVIDES

GUAYAQUIL

2021

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	
Plan de Diseño Organizacional para el Área de Talento Humano en la Empresa Asinctelsa.	
AUTOR/ES:	REVISORES O TUTORES:
Araujo Benavides Yaritza Elizabeth	MAE. Wladimir Alberto del Rosario Alvarado
INSTITUCIÓN:	Grado obtenido:
UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	Licenciada en Administración de Empresas
FACULTAD:	CARRERA:
ADMINISTRACIÓN	INGENIERIA COMERCIAL
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N. DE PAGS:
2021	104
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación comercial y administración	
PALABRAS CLAVE:	
Recursos Humanos, Evaluación de los puestos, Gestión del personal, Organización del trabajo.	
RESUMEN:	
El estudio se realiza en la empresa Asinctelsa, por lo que lleva cinco años desempeñando sus actividades en el mercado local en el departamento de servicios, dedicada a la distribución, instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad integrados, tales como sistema de control de acceso y sistema de video vigilancia.	

Este proyecto provoca que impida un desarrollo de crecimiento profesional sobre el personal en la poca colaboración mediante la falta de conocimientos para ampliar en sus puestos de trabajo con el fin de hacerlo más satisfactorio para contribuir de esta manera a los propósitos de la organización.

Por lo tanto, se analizó las variables y elementos que conforman la organización que es la ejecución de los procesos de reclutamiento y selección de personal al no cumplirse con las condiciones necesarias en el departamento de talento humano desconocen los perfiles al cargo y por lo tanto, enfrentan resultados con respecto al personal.

De esta manera se identifica los factores que facilitan la elaboración de un plan organizacional que tiene analizar aspectos sobre el área de talento humano que son relacionados con los procesos de reclutamiento y selección de personal.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Araujo Benavides Yaritza Elizabeth	Teléfono: 0967114987	E-mail: yaraujob@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	PhD Oscar Machado Álvarez, Decano Teléfono: (04) 259 6500 Ext. 201 E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec PhD William Quimi Delgado, Director Teléfono: (04) 259 6500 Ext. 203 E-mail: wquimid@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA ASINCTELSA.

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%	4%	0%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	exonegocios.com Fuente de Internet	2%
2	formatosyplanillas.com Fuente de Internet	1%
3	encicloredcultulandia.blogspot.com Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Wladimir J. J.
28/01/21

PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA ASINCTELSA

por Yaritza Araujo

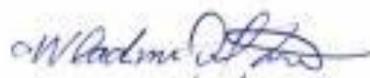
Fecha de entrega: 30-ene-2021 08:18p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1497902683

Nombre del archivo: TESIS_YARITZA_ELIZABETH_ARAUJO_BENAVIDES_27-01-20.docx (1.52M)

Total de palabras: 18831

Total de caracteres: 105573


28/01/21

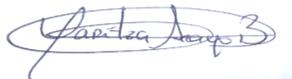
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

La estudiante egresada Yaritza Elizabeth Araujo Benavides, declaro bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA ASINCTELSA**, corresponde totalmente a él suscrito y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autora

Firma:



ARAUJO BENAVIDES YARITZA ELIZABETH

C.I. 0924043185

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Plan de Diseño Organizacional para el Área de Talento Humano en la Empresa ASINCTELSA, designada por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Plan de Diseño Organizacional para el Área de Talento Humano en la Empresa ASINCTELSA, presentado por los estudiantes Yaritza Elizabeth Araujo Benavides como requisito previo, para optar al Título de Licenciada en Administración de Empresas, encontrándose apto para su sustentación.

Firma: 

MAE. WLADIMIR ALBERTO DEL ROSARIO ALVARADO

C.I. 0912819646

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecerle a Dios por permitirme cumplir con esta meta y vivir los momentos más anhelados desde que empecé la carrera y porque es una de las metas que me he propuesto en la vida.

También les agradezco a mis padres porque ellos son los pilares importantes de mi vida, por su apoyo, su paciencia y sus consejos también por motivarme a estudiar esta carrera y poder llegar a ser toda una profesional, a mi hermana Diana Araujo que con su apoyo y su ayuda podré lograr obtener mi título, por confiar en mí y estar siempre conmigo apoyándome en cada momento.

También estoy muy agradecida con mi tutor MAE. Wladimir del Rosario por el tiempo y la paciencia ya que sin su guía y con su ayuda pude terminar de la mejor manera este proyecto de titulación.

YARITZA ELIZABETH ARAUJO BENAVIDES

DEDICATORIA

Este trabajo va especialmente dedicado a mi hermana Diana Araujo que con su ayuda y su apoyo en todo momento podré lograr alcanzar esta meta tan importante, porque ella es quien me impulsa a crecer día a día en mi vida profesional y por ayudarme durante todos los años de mis estudios

A mis padres Manuel Araujo y Isabel Benavides que han sido mi apoyo incondicional y por darme los valores inculcados y darme un empuje para poder culminar mi carrera y creer en mí.

YARITZA ELIZABETH ARAUJO BENAVIDES

ÍNDICE GENERAL

Contents

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3 Formulación del Problema.....	4
1.4 Sistematización del Problema.....	4
1.5 Objetivos de la investigación.....	4
1.5.1 Objetivo General.....	4
1.5.2 Objetivos Específicos	5
1.6 Justificación de la investigación	5
1.7 Delimitación del Problema	5
1.8 Idea a Defender.....	6
1.9 Línea de Investigación Institucional/Facultad	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	7
2. Marco Teórico Referencial.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1 Estado del Arte	7
2.2 Bases teóricas	10
2.2.1 Administración del Talento Humano	10
2.2.2 Diseño Organizacional	17
2.2.3 Manuales Organizacionales.....	23
2.3 Marco Conceptual.....	38
2.4 Marco Legal.....	39
CAPÍTULO III.....	40

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN40

3.1 Metodología.....40

3.2 Tipo de investigación.....40

3.3 Enfoque de la investigación.....40

3.4 Técnicas de investigación.....41

3.5 Población y muestra41

3.6 Análisis de resultados42

3.6.1. Presentación y análisis de datos: Entrevista42

3.6.2 Presentación y análisis de datos: Guía de observación.....45

3.6.3 Presentación y análisis de datos: Encuesta Datos personales: Edad.....49

Género50

3.7 Informe de la Investigación.59

CAPÍTULO IV PROPUESTA61

4.1 Nombre de la propuesta.....61

4.2 Actividades de la compañía ASINCTELSA S.A61

4.2.1 Actividades actuales en el área de Talento Humano61

4.2.1.1 Actividades actuales en el Departamento Administrativo.....62

4.2.2 Identificación de procesos propuestos62

4.2.2 .1 Proceso propuesto para el Departamento de Talento Humano.....62

4.2.2.2 Proceso propuesto para el Departamento Administrativo63

4.3 Desarrollo de la propuesta63

4.3.1 Misión.....63

4.3.2 Visión63

4.3.3 Valores de la propuesta.....63

4.4 Diseño de la propuesta.....64

4.5 Funciones del Personal66

4.6 Recursos de la empresa.....68

4.6.1 Matriz de evaluación interna (MEFI)69

4.6.2 Análisis Externo70

4.6.3 Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)70

4.6.4	Matriz DAFO.....	71
4.6.5	Análisis de la competencia	73
4.7	Situación actual de la Empresa ASINCTELSA S.A.	74
4.8	Análisis estratégico de la matriz FODA en la empresa ASINCTELSA S.A.....	74
4.9	Descripción del Manual de procedimientos de las instalaciones de cámaras de seguridad.	75
5.	Costo Beneficio de la propuesta.	76
6.	Presupuesto.....	76
7.	Flujograma de procesos de las instalaciones	78
	CONCLUSIONES.....	79
	RECOMENDACIONES	80
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
	ANEXOS.....	83
	Anexo 1. Estado del Arte	83
	Anexo 2. Preguntas de Entrevista aplicado al Jefe de Talento Humano de la compañía ASINCTEL S.A.....	85
	Anexo 3. Guía de Observación aplicada en la compañía ASINCTEL S.A.	86
	Anexo 4. Encuesta aplicada al personal de la compañía ASINCTEL S.A.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal por departamento empresa “ASINCTELSA S.A”	42
Tabla 2. Matriz de la guía de observación.....	46
Tabla 3. Rangos de edad del personal de ASINCTELSA S.A	49
Tabla 4. Género del personal de ASINCTELSA S.A	50
Tabla 5. Socialización de la Misión, Visión y Objetivos de ASINCTELSA S.A	51
Tabla 6. Conocimiento de las funciones laborales	52
Tabla 7. Conformidad con la estructura de los procesos laborales.....	53
Tabla 8. Conocimiento de la cadena de mando.....	54
Tabla 9. Coordinación de los procesos laborales en ASINCTELSA S.A	55
Tabla 10. Ambiente laboral en ASINCTELSA S.A.....	56
Tabla 11. Conocimiento de la estructura organizacional de ASINCTELSA S.A	57
Tabla 12. Grado de aceptación de la propuesta.....	58
Tabla 13. Análisis FODA.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama funcional, una variación del modelo jerárquico, adaptado de (Smartdraw, 2020)	28
Figura 2. Organigrama matricial, adaptado de (Smartdraw, 2020)	30
Figura 3. Estructura organizativa plana adaptado de (Smartdraw, 2020).....	31
Figura 4. Organigrama de red adaptado de (Smartdraw, 2020)	32
Figura 5. Estructura oorganizativa divisional adaptado de (Smartdraw, 2020).....	34
Figura 6. Organigrama lineal adaptado de (Smartdraw, 2020)	35
Figura 7. Organigrama basado en equipo adaptado de (Smartdraw, 2020).....	37
Figura 8. Rangos de edad del personal de ASINCTELSA S.A.....	49
Figura 9. Género del personal de ASINCTELSA S.A	50
Figura 10. Socialización de la Misión, Visión y Objetivos de ASINCTELSA S.A.....	51
Figura 11. Conocimiento de las funciones laborales.....	52
Figura 12. Conformidad con la estructura de los procesos laborales	53
Figura 13. Conocimiento de la cadena de mando.....	54
Figura 14. Coordinación de los procesos laborales en ASINCTELSA S.A	55
Figura 15. Ambiente laboral en ASINCTELSA S.A	56
Figura 16. Conocimiento de la estructura organizacional de ASINCTELSA S.A.....	57
Figura 17. Grado de aceptación de la propuesta.....	58
Figura 18. Empresa Asinctelsa S.A	63
Figura 19. Esquema de un plan organizacional.....	64
Figura 20. Matriz de evaluación interna (MEFI)	68
Figura 21. Matriz de evaluación factores externos.....	69

Figura 22. Matriz DAFO	70
Figura 23. Matriz para valoración cuantitativa de estrategias DAFO	71
Figura 24. Diagrama actual del sistema de cámaras de video vigilancia	72
Figura 25. Presupuesto para la implementación de los proyectos propuestos para la empresa Asinctelsa S.A	73
Figura 26. Flujograma de procesos de las instalaciones de la empresa Asinctelsa S.A	75

INTRODUCCIÓN

El estudio se realiza en la empresa Asinctelsa, por lo que lleva cinco años desempeñando sus actividades en el mercado local en el departamento de servicios, dedicada a la distribución, instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad integrados, tales como sistema de control de acceso y sistema de video vigilancia.

Este proyecto provoca que impida un desarrollo de crecimiento profesional sobre el personal en la poca colaboración mediante la falta de conocimientos para ampliar en sus puestos de trabajo con el fin de hacerlo más satisfactorio para contribuir de esta manera a los propósitos de la organización.

Por lo tanto, se analizó las variables y elementos que conforman la organización que es la ejecución de los procesos de reclutamiento y selección de personal al no cumplirse con las condiciones necesarias en el departamento de talento humano desconocen los perfiles al cargo y, por lo tanto, enfrentan resultados con respecto al personal.

De esta manera se identifica los factores que facilitan la elaboración de un plan organizacional que tiene que analizar aspectos sobre el área de talento humano que son relacionados con los procesos de reclutamiento y selección de personal.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Plan de Diseño Organizacional para el área de Talento humano en la empresa ASINCTELSA.

1.2 Planteamiento del Problema

La empresa de Innovación e Integración de Sistemas “ASINCTELSA” lleva cinco años desempeñando sus actividades en el mercado local en el departamento de servicios, dedicada a la distribución, instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad integrados, tales como sistema de control de acceso y Sistema de video vigilancia.

Por esto el área de talento humano se ha transformado en una de las más importantes dentro de la organización, para coordinar con el personal y la capacidad de trabajo, conocimientos, experiencia, valores que fomentan al cumplimiento de los objetivos de la organización de forma eficiente.

Existe una alta rotación de personal en la empresa Asinctelsa debido a que no se desarrolla adecuadamente los procesos que se debe llevar a cabo para el reclutamiento y selección de personal, por lo que no se cumplen con las condiciones necesarias y no se analiza un perfil adecuado, por lo tanto enfrentan resultados que han sido planteados dentro de los objetivos organizacionales con respecto al personal, en lo cual la rotación del personal es excesivamente elevada y se puede observar que por el incumplimiento de los procesos el aspirante no está contando con los requisitos mínimo establecidos para el cargo.

Sin embargo, la insatisfacción de los trabajadores con relación al puesto de trabajo genera una alta rotación de personal y provoca un permanente reclutamiento y selección que conlleva a permitir generar mayores costos del proceso, es decir, qué si se contrata a una persona que no tiene la capacidad o una persona con aptitudes superiores a las requeridas para el puesto, provoca que las personas se retiren de la empresa y por eso ahí alta rotación.

El inadecuado proceso de reclutamiento y selección de personal genera una deficiencia en el desempeño del trabajador, por lo tanto, termina en una baja productividad de trabajo mediante la contratación inadecuada del personal con diferentes tipos de habilidades y potencialidades no propias para el cargo.

El desconocimiento de las necesidades de actualización del personal genera un inadecuado desarrollo en su crecimiento profesional para los trabajadores en la poca colaboración mediante la falta de conocimientos para ampliar en sus puestos de trabajo, lo que induce bajos niveles de participación a la poca rentabilidad laboral de sus trabajadores al no cumplir con las expectativas que se solicita para las diferentes cargos dentro de la empresa, esto quiere decir que el personal provoca estar desactualizado en relación al modelo de negocio.

Al no tener un apropiado proceso de reclutamiento y selección de personal, se profundiza el desconocimiento de la selección de los trabajadores por la inexistencia de los manuales para el desarrollo de reclutamiento y selección del personal, lo que genera una rentabilidad inferior que afecta la producción debido a que el personal contratado no tiene los conocimientos adecuados.

Frente a los diferentes problemas hallados en la compañía es necesario realizar controles del desarrollo de reclutamiento y selección de personal, utilizando técnicas que permitan renovar el rendimiento laboral con el propósito de que los trabajadores cumplan con los perfiles y que han sido aptos para cada.

1.3 Formulación del Problema

Para este proyecto de investigación se formula el siguiente problema:

¿Qué elementos se deben considerar para diseñar los procesos de reclutamiento y selección de personal del área de Talento Humano en la Empresa Asinctelsa?

1.4 Sistematización del Problema

De acuerdo con el problema con el apartado anterior se señalarán la sistematización de la siguiente manera:

¿Cuáles son las estrategias que desarrolla el departamento de Talento humano para disminuir la rotación del personal?

¿De qué manera se evalúa el desempeño laboral en la Empresa ASINCTELSA?

¿Cuáles son los elementos necesarios que se tiene que tener en cuenta para el desarrollo del reclutamiento y selección del personal?

¿Cómo mejorar el sistema de selección y reclutamiento de la Empresa ASINCTELSA?

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo General

Analizar los elementos de las variables sobre el área de reclutamiento y selección del talento humano que facilite la elaboración de un plan de diseño organizacional con la finalidad de contratar de forma más eficiente al personal de la empresa Asinctelsa.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Identificar las estrategias relacionadas al departamento de talento humano que permitan disminuir la rotación del personal con la finalidad de establecer un plan de diseño organizacional.
2. Determinar los mecanismos de evaluación del desempeño laboral en la empresa Asinctelsa.
3. Determinar el proceso de selección y reclutamiento de talento humano que permita contratar de forma más eficiente al personal de la Empresa Asinctelsa.
4. Elaborar un plan del diseño organizacional para el área de talento humano en la Empresa Asinctelsa.

1.6 Justificación de la investigación

Debido a la importancia que tienen los procesos de reclutamiento y selección de personal la presente investigación que genera en la empresa Asinctelsa un manual de procesos que justifica los diferentes tipos de puestos de trabajo que permite mejorar el nivel de desempeño de la empresa.

Sin embargo, satisface con los objetivos de organización mediante procesos claros transparentes y actualizados y porque dentro de la administración se requiere tener los objetivos de manera clara y también se requiere contar con manuales que permitan alcanzar con dichos objetivos.

Es de gran importancia realizar este proyecto por mi desarrollo profesional, en lo cual laboraba en el área de talento humano en la empresa Asinctelsa.

1.7 Delimitación del Problema

El presente proyecto de investigación será desarrollado en la Empresa Asinctelsa dedicada a la innovación e integración de sistemas y a la distribución, instalación y

mantenimiento de sistemas de seguridad integrados ofreciendo también servicio técnico que se ha mantenido en el mercado nacional por cinco años

La Empresa Asinctelsa está ubicada en la Calle Avenida del Ejército y Capitán Nájera 1926 en el Centro de la Ciudad de Guayaquil, la empresa se encarga de instalar y vender cámaras de seguridad enfocándose a las empresas, escuelas, hogares, etc.

Se va a trabajar con los resultados de la evaluación del desempeño que la empresa realiza en el área de reclutamiento y selección de personal, con la finalidad de especificar los procedimientos del área de talento humano y con el propósito de desarrollar manuales de procedimientos de las áreas administrativas.

1.8 Idea a Defender

El plan de diseño organizacional en la empresa ASINCTELSA dependerá de un adecuado manejo de gestión de talento humano en el área de reclutamiento y selección de personal.

1.9 Línea de Investigación Institucional/Facultad.

Relacionado con el tema que se ha definido para el presente trabajo, la línea de investigación institucional es:

Línea 4: “Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables”; siendo el dominio: “Emprendimientos sustentables y sostenibles con atención a sectores tradicionalmente excluidos de la económica social y solidaria”

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, esta investigación se ajusta a la Línea de Facultad: “Desarrollo empresarial y del talento humano”

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Marco Teórico Referencial

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Estado del Arte

La empresa Asinctelsa S.A es una institución creada mediante su fecha de constitución 2012-05-29 por el Ingeniero David Asinc Benavides, fundador de la empresa quien tomó el valor de dar inicio a la empresa y su función principal es dar soluciones en el área de las telecomunicaciones al creciente mercado ecuatoriano, con el interés de considerar las demanda de los servicios y sistema de telecomunicaciones en los sectores financieros y comercial, requieren mejorar los niveles de competencia y crecimiento.

Esta compañía tiene como fin participar activamente en el mercado de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil, brindando en un solo lugar para la facilidad del comprador en todos los equipos técnicos, materiales y demás elementos como el servicio técnico, repuestos de cámaras de calidad, entre otros a precios competitivos en el mercado.

Durante la gerencia actual del Ing. David Asinc y por alrededor de siete años desde que iniciaron actividades siendo gerente de la compañía, ha permanecido sin ninguna estructura organizacional que le ayude a la toma de decisiones, adaptarse a los cambios que el mercado requiere con una estructura moderna que le permita mejorar el funcionamiento de la entidad.

La finalidad de esta investigación es proponer un diseño del plan organizacional que permita desarrollar los recursos, para poder lograr con los objetivo en un estudio de mercado, por lo tanto los resultado obtenido determinan las funciones y responsabilidades

de cada cargo laboral, tanto que se realizó un diagnóstico organizacional que dirige a la participación del área de talento humano en la empresa, una vez conseguido los resultados de la propuesta de un manual organizacional en el cual forman las funciones del personal y de esta manera realizar con finalidad de coordinar las actividades productivas y administrativas.

Los sistemas de seguridad se han venido proyectando desde hace un tiempo preciso a la gran exigencia de las personas para sostener su moralidad física o simplemente sus propósitos de la importancia, mediante su requerimiento de contar con los circuitos cerrados como las cámaras de video vigilancia, mediante su gran eficiencia de acumulaciones de las actividades elaboradas por alto del ojo humano.

De acuerdo con el autor Mera T. (2018), en su tesis “Estudio, análisis y propuesta de mejora del modelo de recursos humanos en una empresa de telecomunicaciones”, de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, explica que “Hoy en día se vive inmerso en una sociedad donde las telecomunicaciones forman parte de nuestro haber cotidiano, por lo que las personas al ser consumidores de los servicios de comunicación cada vez que solicitamos una información, sea a través de la televisión, el teléfono móvil o Internet, entre otros sistema”. (pág. 21).

Su metodología es cualitativa, porque la empresa cuenta con las áreas técnicas especializadas en el negocio de telecomunicaciones.

Según el criterio del autor la telecomunicación como en este caso son las cámaras de seguridad, a medida que la tecnología cada vez va avanzando requiere de una gran importancia en la vida cotidiana, esto quiere decir que los aparatos tecnológicos como las cámaras de seguridad es necesario para nuestra seguridad, a pesar de que esta tecnología conectará no solo a personas, organizaciones y recursos de información, sino que también sean objetos asignados a las capacidades de localización, procesamiento y comunicación

de información digital ya que esto genera beneficio de las organizaciones pequeñas y medianas.

En este proyecto define las telecomunicaciones como una herramienta importante en las áreas administrativas dentro de una organización porque tiene como finalidad de establecer el uso de herramientas para la vigilancia del personal, es decir visualizar las actividades de los trabajadores y ver que cumplan con los procesos de trabajo en cada cargo.

Mediante el criterio de los autores Gómez G. & Martínez E. (2012) en su tesis “Modelo de gestión de los servicios de telecomunicaciones para las empresas públicas de Medellín”, de la Universidad EAFIT explica, que las empresas de telecomunicaciones deben transformar la estructura organizacional para que esto gire en función del mercado, es decir en función de los clientes y la competencia y las distintas preferencias tecnológicas que han sido enfocada como solución para los clientes,

Debido a que su metodología es de manera cualitativa, porque la empresa debe establecer sistemas de información que faciliten la toma de decisiones en la parte de gestión de una estructura organizacional.

Según el autor Martínez, T. Silvana, P. & Véliz, S. Charles C. (2013) en su tesis “Rediseño organizacional y funcional que permita mejorar el área administrativa y operativa de la empresa SEMIL CÍA.LTDA” de la Universidad Estatal de Milagro, argumenta que el estudio realizado en la empresa dedicada a la telecomunicación como el sistema de vigilancia se enfoca en las áreas administrativas, operativa y financiera y de servicios, se refiere a los posibles defectos que malgastan su eficacia para llegar a la competitividad.

Mediante esta teoría su metodología es cualitativa; se encuentra la necesidad de aplicar métodos sistemáticos, de manera que integran a la empresa tener contactos con los clientes, es decir que todas las personas que forman parte de una empresa deben dar el mejor servicio a sus clientes.

Referente a esto se encuentra la necesidad de aplicar métodos sistemáticos, de manera que integran a la empresa tener contactos con los clientes debido a que con ellos se tiene conocimientos necesarios para llegar a tener una ventaja competitiva con otras empresas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Administración del Talento Humano

Gestión de Talento Humano:

La gestión del talento es el alcance completo de los procesos de RR.HH. para atraer, desarrollar, motivar y retener empleados de alto rendimiento (Puchol, 2007). Se trata de un conjunto de procesos de recursos humanos que se integran entre sí. Esto significa que las actividades de gestión del talento son más grandes que la suma de las partes individuales. Esto también significa que se requiere una estrategia de gestión del talento para capitalizar todo su potencial.

La gestión del talento abarca todas las áreas clave de recursos humanos, desde la contratación hasta la incorporación de empleados y desde la gestión del desempeño hasta la retención (Alles, 2005). El propósito de la gestión del talento es aumentar el rendimiento. Su objetivo es motivar, involucrar y retener a los empleados para que se desempeñen mejor. Por eso la importancia de la gestión del talento es tan significativa. Cuando se hace bien, las empresas pueden crear una ventaja competitiva sostenible y superar a la competencia a través de un sistema integrado de prácticas de gestión del talento que son difíciles de copiar y / o imitar. En otras palabras, la gestión del talento es un proceso destinado a impulsar el desempeño a través de prácticas integradas de gestión

Selección y reclutamiento de personal

El reclutamiento y la selección es el proceso de identificar la necesidad de un puesto de trabajo, definir los requisitos del puesto y del titular del puesto, publicitar el puesto y elegir la persona más adecuada para el puesto. Empezar este proceso es uno de los principales objetivos de la gestión (Daft R., 2019). De hecho, el éxito de cualquier negocio depende en gran medida de la calidad de su personal. Contratar empleados con las habilidades correctas puede agregar valor a una empresa y contratar trabajadores con un salario que la empresa pueda pagar reducirá los costos. Por lo tanto, los empleados deben ser cuidadosamente seleccionados, administrados y retenidos, como cualquier otro recurso.

Para muchos trabajos, una empresa pedirá a los solicitantes que proporcionen un Curriculum Vitae (CV). Este es un documento que diseña el solicitante proporcionando los detalles como:

- Detalles personales
- Nombre, dirección, fecha de nacimiento, nacionalidad
- Historia educacional incluyendo resultados de exámenes, escuelas / universidades a las que asistió, calificaciones profesionales
- Historial de empleo anterior: Nombres de los empleadores, cargo ocupado, principales logros, paquete de remuneración, motivos de la salida
- Idoneidad y motivos para solicitar el puesto

En algunas circunstancias, sin embargo, se le puede pedir al solicitante que complete el formulario de solicitud de la propia empresa. Esto es diferente de un CV en que el empleador lo diseña y lo envía a los solicitantes, pero aun así solicitará gran parte de la misma información. Tiene la ventaja sobre un CV en que una empresa puede adaptarlo a sus necesidades exactas y hacer preguntas específicas.

Una vez que una empresa ha recibido todas las solicitudes, es necesario analizarlas y decidir la forma de selección más adecuada. Al analizar aplicaciones, una empresa normalmente las clasificará en tres categorías.

- i. Aquellos a rechazar: Los candidatos pueden ser rechazados porque es posible que no cumplan con los estándares establecidos en la especificación del trabajo, como calificaciones incorrectas o experiencia insuficiente, o es posible que no hayan completado el formulario de solicitud de manera satisfactoria.
- ii. Aquellos para colocar en una lista corta: A menudo comprende de 3 a 10 de los mejores candidatos a los que se les pide que entrevisten
- iii. Aquellos para colocar en una lista larga: Normalmente, una empresa no rechazará a todos los demás candidatos de inmediato, sino que mantendrá algunos en una lista larga en caso de que los de la lista corta se retiren o no parezcan adecuados durante la entrevista.

Formación y Capacitación de Talento Humano

Las organizaciones que se esfuerzan por mantenerse a la vanguardia en un entorno empresarial internacional complejo y competitivo deben obtener ventajas clave mediante el desarrollo consciente y estratégico del talento (Chiavenato, 2009). Las ventajas esenciales que buscan las empresas con el desarrollo del talento son hacer que el reclutamiento y la retención sean más efectivos y construir la línea de talentos para un sólido equipo de dirección general del que elegir a los futuros altos ejecutivos de la empresa.

Un programa de desarrollo de capital humano eficaz es una propuesta de valor que atraerá y retendrá a personas más motivadas. En segundo lugar, con un plan de desarrollo de talento bien calculado, puede colocar y desarrollar las habilidades adecuadas para las

funciones prioritarias en roles específicos, que a su vez contribuyen a sus objetivos comerciales generales.

Evaluación del Desempeño laboral

Una evaluación del desempeño de un empleado es una evaluación y revisión periódicas del desempeño de un empleado en el trabajo. Por lo general, los gerentes realizan una evaluación de desempeño completa anualmente, con controles regulares durante todo el año (Dessler, 2006). Las evaluaciones de desempeño permiten a un empleador establecer expectativas claras y medir el éxito del empleado. La información recopilada como parte de una evaluación de desempeño puede ayudar a impulsar decisiones sobre aumentos de sueldo, promociones y despidos.

A menudo, las revisiones de desempeño incluyen la evaluación del gerente del desempeño del empleado, así como una autoevaluación realizada por el empleado sobre su propia revisión de su éxito. Las evaluaciones de desempeño deben juzgarse contra objetivos específicos utilizando métricas claramente definidas.

La evaluación de los empleados sirve para varios propósitos destinados a mejorar el desempeño del individuo y la cultura de la empresa. Estos son algunos de los beneficios de las evaluaciones de empleados profesionales:

- Ayudan a los empleados a comprender mejor lo que se espera de ellos.
- El gerente tiene la oportunidad de comprender mejor las fortalezas y motivaciones del empleado
- Ofrecen comentarios útiles a los empleados sobre cómo pueden mejorar su desempeño en el futuro.
- Pueden ayudar al empleado y al gerente a planificar el futuro del empleado.

- Ofrecen revisiones objetivas de personas basadas en métricas estándar, que pueden ser útiles para evaluar de manera justa promociones, aumentos y bonificaciones.

Clima Organizacional

Según Idalberto Chiavenato (2009) es un conjunto de propiedades medibles del entorno laboral percibido, directa o indirectamente, creado por personas que viven y trabajan en este entorno y que influye en la motivación y el comportamiento de estas personas”. En esta definición de clima organizacional este es un concepto “percibido” por los empleados. Es importante destacar que depende de un juicio de valor que puede variar mucho de una persona a otra. El clima organizacional afecta la productividad, la motivación y el comportamiento de los empleados.

El clima organizacional se refiere a las políticas y prácticas de una organización o unidad de una organización. Se refiere a los comportamientos que se fomentan y apoyan. Se comunica de varias formas:

- Políticas: estas son las reglas escritas para los comportamientos que las personas deben y no deben hacer. Las políticas describen cómo se deben hacer las cosas.
- Prácticas: Estos son los comportamientos en los que se involucran los empleados y sus supervisores, en otras palabras, cómo se promulgan o no las políticas.
- Lo que se anima y desalienta. Estas son las expectativas que los supervisores y otros empleados expresan sobre lo que cada empleado debe y no debe hacer.
- Dónde están las recompensas. Nada expresa expectativas como recompensas. Estos pueden ser monetarios, como bonificaciones por un alto volumen de ventas, o no monetarios, como elogios por un trabajo bien hecho.

Los términos clima y cultura a menudo se usan indistintamente, pero no son el mismo concepto. El clima es parte de la cultura y refleja los tipos de comportamientos que se

fomentan y presumiblemente se llevan a cabo dentro de una organización. La cultura es mucho más que patrones de comportamiento alentados. La cultura incluye artefactos (por ejemplo, el tipo de ropa que la gente usa), símbolos (por ejemplo, el logotipo de la empresa), tecnología (por ejemplo, el uso de tabletas por parte de los vendedores para aumentar las ventas) y valores (por ejemplo, rentabilidad). Aunque estos aspectos de la cultura pueden apoyar el clima, van más allá del clima, y es posible que gran parte de la cultura organizacional no se vincule con el clima.

Las organizaciones y unidades de organizaciones varían en lo que fomentan. Un lugar para ver diferentes tipos de clima es la literatura académica, donde se pueden encontrar cientos de estudios de investigación sobre diferentes tipos de clima. Algunos de los más populares son los climas para:

- Servicio al Cliente. Este es un énfasis en brindar un buen servicio al cliente. Las empresas con un buen clima de servicio al cliente adoptan una estrategia para centrarse en las necesidades del cliente y colocar al cliente en primer lugar.
- Diversidad. Las empresas con climas de diversidad alientan a los empleados a tratar a todas las personas por igual, independientemente de sus diferencias. Es probable que estas empresas tengan buenos antecedentes de contratación de minorías.
- Ética. Una empresa con un fuerte clima ético enfatiza que los empleados deben mantener altos estándares éticos en su trato con los demás. Es probable que estas empresas tengan menos problemas legales.
- Justicia. Este es un énfasis en tratar a todos de manera justa. Esto incluye no solo la equidad en los sistemas de recompensa (por ejemplo, cómo se distribuyen los aumentos salariales), sino también en cómo se habla y se trata a las personas.
- Seguridad. Trabajar en industrias, como la aviación, la atención médica y la fabricación, conlleva un riesgo significativo de accidentes y lesiones. Muchas organizaciones en estas industrias ponen un gran énfasis en mantener seguros a los empleados y a otras personas, al exigir que se sigan los protocolos de seguridad.

El clima es importante porque es probable que los empleados adopten los comportamientos que se fomentan. Las empresas pueden utilizar el clima para fomentar los comportamientos que desean de sus empleados. En gran medida, el clima se ve favorecido por el tipo de cuestiones y problemas que afronta la empresa.

Relaciones Interpersonales

Se refiere a una fuerte asociación entre individuos que trabajan juntos en la misma organización. Los empleados que trabajan juntos deben compartir un vínculo especial para que puedan ofrecer su mejor nivel. Es esencial que las personas sean honestas entre sí para lograr una relación interpersonal saludable y, finalmente, un ambiente positivo en el lugar de trabajo

Un individuo pasa entre ocho y nueve horas en su organización y prácticamente no le es posible trabajar solo. Los seres humanos no son máquinas que puedan trabajar de forma continua. Necesitamos gente con quien hablar y compartir nuestros sentimientos. Somos animales sociales y necesitamos amigos alrededor. Una persona que trabaja aisladamente es más propensa al estrés y la ansiedad. Apenas disfrutan de su trabajo y asisten a la oficina por el simple hecho de hacerlo. Las personas que trabajan solas encuentran su trabajo monótono.

Un solo cerebro no puede tomar todas las decisiones solo. Necesitamos personas para discutir diversos temas, evaluar los pros y los contras y llegar a soluciones que beneficien no solo a los empleados sino también a la organización en general. Los empleados pueden intercambiar ideas juntos y llegar a mejores ideas y estrategias. Las estrategias deben discutirse en una plataforma abierta donde cada individuo tiene la libertad de expresar sus puntos de vista. Los empleados deben ser convocados a reuniones al menos una vez a la semana para promover la comunicación abierta. La interacción de forma regular es importante para una relación sana.

Salud Ocupacional

Desde 1950, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han compartido una definición común de salud ocupacional. Fue adoptado por el Comité Mixto OIT / OMS de Salud en el Trabajo en su primera reunión en 1950 y revisado en su duodécima reunión en 1995. La definición dice: "La salud ocupacional debe tener como objetivo: la promoción y el mantenimiento del más alto grado de salud física, el bienestar mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; la prevención entre los trabajadores de desviaciones de la salud causadas por sus condiciones de trabajo; la protección de los trabajadores en su empleo de los riesgos resultantes de factores adversos para la salud; la colocación y mantenimiento del trabajador en un entorno laboral adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, en resumen, la adaptación del trabajo al hombre y de cada hombre a su puesto de trabajo (OIT, 2007).

Los profesionales de recursos humanos están asumiendo responsabilidades de salud, seguridad y protección dentro de las organizaciones. Tales responsabilidades incluyen la identificación de condiciones y prácticas peligrosas, control de exposición y estrategias de mitigación, cumplimiento legal, desarrollo de una cultura de seguridad y medición de la efectividad del programa de seguridad y salud.

2.2.2 Diseño Organizacional

El diseño organizacional es el proceso de alinear la estructura de una organización con sus objetivos, con el fin último de mejorar la eficiencia y la eficacia. El trabajo puede desencadenarse por la necesidad de mejorar la prestación de servicios o procesos comerciales específicos, o como resultado de un nuevo mandato. Implica intervenir en sus procesos, estructura y cultura; Hay un fuerte énfasis en el comportamiento organizacional, el desarrollo de recursos humanos y el cambio organizacional (Roberts, 2016).

Estructura Funcional

Una estructura organizativa funcional es una estructura que se utiliza para organizar a los trabajadores. Se agrupan según sus habilidades y conocimientos específicos. Estructura verticalmente cada departamento con roles desde el presidente hasta los departamentos de finanzas y ventas, el servicio al cliente y los empleados asignados a un producto o servicio. Las organizaciones funcionales contienen unidades especializadas que dependen de una sola autoridad, generalmente llamada alta dirección (Coriat, 2017).

Cada unidad funcional maneja un aspecto del producto o servicio proporcionado, como, por ejemplo:

- tecnologías de la información
- marketing
- desarrollo
- investigación, etc.

El objetivo de una estructura funcional es reunir todos los recursos humanos y de información necesarios para una actividad en un solo lugar. La estructura organizacional funcional ayuda a las organizaciones a administrar sus negocios y obtener ganancias. Cuando se agrupan empleados que tienen habilidades y experiencias similares, se hace que la producción sea más eficiente y de mayor calidad. Los roles y las tareas no cambian mucho, por lo que se dedica poco tiempo a aprender y la responsabilidad es clara. Dado que la jerarquía es simple, los empleados saben al gerente al que deben responder, en lugar de a varias personas. Esto agiliza la comunicación y reduce la confusión entre los empleados.

Los empleados pueden sentirse seguros de lo que están haciendo porque está estandarizado. Es más probable que sientan lealtad hacia su departamento y la

organización en su conjunto. Esto aumenta la moral y la ética laboral, ya que hay más seguridad laboral.

Hay un camino claro de crecimiento para los empleados que les brinda motivación y es más probable que sean corporativos con las personas de su departamento. Una estructura organizativa funcional proporciona un entorno perfecto para que los nuevos empleados (especialmente los recién graduados universitarios) aprendan la aplicación de la información teórica en el mundo real.

Estructura Lineal

La estructura funcional lineal es la construcción clásica de un circuito de control. Sus raíces se remontan a la producción industrial. Desde entonces, el esquema ha sufrido muchos cambios, pero el principio sigue siendo el mismo. Las unidades lineales son directamente de producción. Las unidades funcionales son personales, finanzas, materias primas, materiales, números legales y legales para asegurar el funcionamiento del proceso productivo.

Gracias a la estructura lineal-funcional, la sociedad logró pasar de su orientación agraria a la industrial. Con su ayuda, es muy sencillo gestionar industrias técnicamente complejas. La gestión de muchas corporaciones gigantes se basa en un diagrama funcional lineal.

La expansión de cualquier producción siempre revelará las deficiencias de un control puramente lineal y colocará al gerente ante la necesidad de cambiar a un principio de control lineal-funcional. La estructura de gestión lineal-funcional es un sistema especial en el que las funciones de los administradores se dividen en varios grandes grupos. En primer lugar, la estructura organizativa lineal-funcional de la gestión implica la presencia de un líder común y jefes de unidad, que deben compartir su influencia sobre los

empleados de acuerdo con las tareas que se les asignen. La estructura de gestión lineal-funcional tiene las siguientes ventajas:

- 1) existe la oportunidad de atraer al liderazgo a especialistas más competentes, calificados y eruditos en un campo determinado;
- 2) hay eficiencia en la toma de decisiones en situaciones atípicas;
- 3) la presencia de un rápido aumento en el profesionalismo de los gerentes que desempeñan roles funcionales;
- 4) la posibilidad de obtener pedidos y asignaciones consistentes;
- 5) la presencia de plena responsabilidad personal por el resultado de sus actividades.

La estructura de gestión lineal-funcional tiene las siguientes desventajas:

- 1) la dificultad para coordinar las acciones de todos los departamentos incluidos en el sistema general de la empresa;
- 2) la presencia de una gran carga del jefe y sus asistentes en temas básicos de gestión y producción.

Como resultado, existe un proceso de descentralización en el marco de esta estructura, lo que lleva a que la responsabilidad y los derechos se puedan dividir con mayor profundidad entre varios órganos; orientación técnica y desarrollos prácticos; departamentos de aprovisionamiento de materiales, repuestos y materias primas, ventas, producción, etc.

Estructura divisional

La estructura divisional es un tipo de estructura organizativa que agrupa cada función organizativa en una división. Estas divisiones pueden corresponder a productos o geografías. Cada división contiene todos los recursos y funciones necesarios dentro de

ella para respaldar esa línea (por ejemplo, sus propios departamentos de finanzas o marketing).

Una forma multidivisional (o “forma M”) es una estructura legal en la que una empresa matriz posee empresas subsidiarias, cada una de las cuales utiliza la marca y el nombre de la empresa matriz. La estructura divisional es útil porque el fracaso de una división no amenaza directamente a las otras divisiones. En la estructura multidivisional, las subsidiarias se benefician del uso de la marca y el capital de la matriz.

Las desventajas de la estructura divisional pueden incluir las ineficiencias operativas de la separación de funciones especializadas. Para la estructura multidivisional, las desventajas pueden incluir un aumento de la contabilidad y los impuestos. Las organizaciones se pueden estructurar de varias formas, y cada estructura determina la forma en que la organización opera y se desempeña. Una organización divisional agrupa cada función organizativa en una división.

Como ocurre con todos los tipos de estructura organizativa, la estructura divisional ofrece distintas ventajas y desventajas. En términos generales, las divisiones funcionan mejor para empresas con una amplia variedad de ofertas de productos o regiones de operación geográfica. La estructura divisional puede ser útil porque le brinda a la empresa una mayor flexibilidad operativa. Además, el fracaso de una división no amenaza directamente a las otras divisiones. En la estructura multidivisional, las subsidiarias se benefician del uso de la marca y el capital de la empresa matriz.

Algunas desventajas de esta estructura incluyen las ineficiencias operativas de la separación de funciones especializadas; por ejemplo, el personal de finanzas de una división no se comunica con el de otra división. Las desventajas de la estructura multidivisional pueden incluir mayores implicaciones contables y fiscales.

Estructura por proyectos

Los equipos dedicados se reúnen para trabajar en proyectos en una estructura organizativa de proyecto. El director del proyecto tiene la responsabilidad de la dirección de línea de los miembros del equipo del proyecto. Ejemplos de esto incluirían grandes construcciones, pero también iniciativas corporativas que requieren un equipo dedicado. El director del proyecto tiene la máxima autoridad, reportando al patrocinador del proyecto y a la junta del proyecto. Las personas del equipo trabajan directamente para el director del proyecto.

La ventaja obvia de la estructura de un proyecto es que tiene más control sobre el equipo, pero también existen otras ventajas: Los equipos pueden tener un fuerte sentido de identidad. Es la estructura más fácil para crear una cultura de equipo sólida. Todo el equipo está enfocado en los objetivos del equipo, por lo que existe un conflicto de lealtad con el trabajo diario para las personas que trabajan en el proyecto. Su trabajo diario es el proyecto. Los recursos están dedicados al proyecto, por lo que es mucho más fácil programar el trabajo. Sabrá cuándo los miembros del equipo están disponibles y no hay riesgo de que sean retirados con poca antelación al trabajo habitual de otro gerente. Los proyectos que se ejecutan en esta estructura son entornos excelentes para mejorar sus habilidades de gestión de proyectos, así como más habilidades de liderazgo técnico.

La estructura del proyecto es la más fácil de trabajar, pero aún tiene algunos inconvenientes: Tener un equipo dedicado a un proyecto es un compromiso costoso. Suele ser una opción solo en proyectos grandes. Si elimina a las personas de sus trabajos funcionales, es posible que tengan dificultades para regresar, especialmente si el proyecto es largo. El trabajo en proyectos es exigente, por lo que volver a una función anterior después de trabajar en un entorno multidisciplinario en un proyecto nuevo y desafiante no es una perspectiva atractiva para muchas personas. Así, gestionar la transición del equipo al cerrar un proyecto se vuelve aún más importante.

Por su naturaleza, los equipos dedicados absorben recursos para trabajar en una sola cosa. Pueden limitar la cantidad de proyectos que la empresa puede realizar en un momento determinado, especialmente cuando diferentes proyectos requieren las mismas habilidades. Los gerentes de proyecto en este tipo de estructura también realizan administración de línea para sus equipos, lo que significa dedicar tiempo y esfuerzo a tareas de recursos humanos que no tendría que hacer en otras estructuras.

2.2.3 Manuales Organizacionales

El manual de organización recoge en forma de folleto todos los detalles de la organización, sus objetivos y políticas, autoridades, funciones, deberes y responsabilidades de cada unidad y toda la información relacionada con la misma. Las copias del manual de la organización deben estar disponibles con los gerentes superiores y dentro de cada departamento y división.

Manual de funciones

El manual de funciones es la documentación mediante la cual una organización proporciona orientación a los miembros y empleados para que realicen sus funciones de manera correcta y razonablemente eficiente. Documenta los procesos estándar aprobados para realizar funciones de manera segura para producir bienes y proporcionar servicios. El cumplimiento del manual de funciones generalmente se considerará como una actividad aprobada por las personas legalmente responsables de la organización.

El manual de funciones tiene como objetivo recordar a los empleados cómo hacer su trabajo. El manual es un libro o una carpeta de documentos impresos que contienen los procesos operativos estándar, una descripción de la jerarquía organizativa, los datos de contacto del personal clave y los procesos de emergencia. No sustituye a la formación, pero debería ser suficiente para permitir que una persona formada y competente se adapte a los procesos específicos de la organización.

El manual de funciones ayuda a los miembros de la organización a realizar de manera confiable y eficiente sus tareas con resultados consistentes. Un buen manual reducirá los errores humanos e informará a todos con precisión qué deben hacer, ante quién son responsables y ante quién son responsables. Es una base de conocimientos para la organización y debe estar disponible como referencia cuando sea necesario. El manual de funciones es un documento que debe revisarse y actualizarse periódicamente cuando sea apropiado para asegurar que se mantenga actualizado

Diseño de Cargos

A la hora de poder definir el diseño, análisis, descripción y especificación del puesto se trata de entender cómo el diseño del puesto afecta las prácticas de RRHH y luego describir los métodos obtenidos de la información y ajustarlos con el objetivo de tener las especificaciones precisas del puesto. puesto y los criterios a exigir al futuro ocupante.

En cuanto a especificaciones, análisis y descripción del puesto, es importante resaltar la conceptualización para interpretar de forma cohesionada en la toma de decisiones, utilizando un ejemplo de modelo de entrevista y un cuestionario donde se recogerá información sobre los puestos a recolectar. una descripción detallada del puesto con las relaciones, responsabilidades y experiencias requeridas con el propósito de mapear las especificidades del puesto para ir rediseñando la estructura y cotejando según el desempeño de cada uno, haciéndola más flexible y cambiante.

Hoy en día, los puestos requieren una mayor flexibilidad y la participación continua de las personas, transformándolas en equipos multidisciplinares que cambian con el entorno. El puesto se puede analizar de forma global donde todas las actividades son realizadas por un ocupante y que se ubica en un puesto en el organigrama. La posición del puesto en el organigrama define el nivel jerárquico del ocupante en cuanto a quién reportará y quién ejercerá la autoridad que puede estar ubicada en un departamento o división.

Hay tres tipos de plantillas de diseño de trabajos: Clásico, Humanístico y Contingencia; Los Clásicos fueron creados por los ingenieros de la Administración Científica con ciertos principios de racionalización del trabajo para diseñar puestos de trabajo, definir métodos estandarizados, capacitar a las personas para obtener la máxima eficiencia y utilizar incentivos salariales para asegurar la adherencia a los métodos de trabajo.

En el modelo humanista se denomina relaciones humanas a través de la experiencia de Hawthorne, con el objetivo de sustituir la ingeniería industrial por las ciencias sociales, la organización formal por informal, el liderazgo por liderazgo, etc.

En el modelo de contingencia representa el enfoque más amplio y complejo porque considera tres variables simultáneamente: las personas, la tarea y la estructura organizacional. El diseño del puesto es dinámico y se basa en el cambio continuo y revisión del puesto como una responsabilidad básica puesta en manos del gerente o de su equipo de trabajo. Esto hace que el modelo contingente sea mutable como resultado del desarrollo personal del ocupante y el desarrollo tecnológico de la tarea.

Descripción y Análisis de Cargos

La descripción del puesto es un proceso utilizado por el departamento de recursos humanos para detallar los roles y funciones desempeñados dentro de una organización. En general, la descripción del puesto formaliza y detalla las actividades que desarrolla cada empleado en la empresa.

El departamento de RRHH tiene una función estratégica dentro de una empresa y muchos retos a cumplir para optimizar la gestión de personas y adecuar a los profesionales a los puestos y funciones según el perfil y la necesidad de crecimiento empresarial. Entre las diversas atribuciones se encuentra la descripción del puesto y el rol de RRHH es crear un subsistema claro y objetivo, que facilite los procesos de reclutamiento y selección, así como la comprensión de los gerentes de área sobre el tipo de contratación a solicitar.

Manual de procesos

El manual de procesos de una empresa es un documento escrito que enumera instrucciones paso a paso sobre cómo completar una tarea laboral o cómo manejar una situación particular cuando surge en el lugar de trabajo. Contiene las mejores prácticas de la empresa y descripciones de los principales procesos comerciales.

Este manual también contiene los métodos y estándares sobre cómo se llevará a cabo el trabajo. La creación del manual de procesos permite orientar a la empresa hacia el crecimiento, simplificando la formación y facilitando su capacidad de expansión.

La redacción de un manual de procedimiento requiere que se comprendan claramente los pasos involucrados en cualquier proceso específico. A medida que la empresa crezca, se necesitarán nuevos procesos. El manual de procesos también puede considerarse como una biblioteca de procesos.

El manual contiene ejemplos de procesos que se pueden usar como modelo para nuevos procesos operativos. Todos los empleados de la organización deben recibir formación sobre las políticas y los procesos de la empresa; Siempre deben tener acceso inmediato a un manual de procesos.

Además de la capacitación, un manual de procesos proporciona a los miembros actuales del equipo un recurso para conocer los procesos menos utilizados, asegurando que se ejecuten con la formalidad correcta, manteniendo el control de calidad.

Los empleados deben comprender lo que se espera de ellos. Los supervisores necesitan un manual de procesos para administrar los procesos comerciales. Al documentar los estándares, se comunica lo que es importante para el crecimiento, la calidad y la satisfacción del cliente.

Un manual de procesos eficaz proporciona los métodos adecuados para la comunicación interdepartamental, permite que el equipo trabaje en conjunto para resolver los problemas comerciales diarios, sin la necesidad de la participación innecesaria de los supervisores. El propósito del manual de procesos debe ser organizar diferentes contenidos que reflejen las formas y medios de comunicación de la empresa, con el fin de brindar el servicio o fabricar el producto al menor costo y en el menor tiempo posible.

Se deben considerar todos los procesos centrales que tiene la empresa. Comienza por definir qué procesos serán delineados y mapeados en el manual de procesos, creando un resumen de todos los procesos que se incluirán. Si bien no se puede ubicar cada proceso, es importante establecer los más fundamentales e importantes. Por ejemplo, un restaurante podría definir los procesos centrales de cómo se prepara un plato específico o como es el proceso de limpieza del restaurante.

Tipos de organigramas

Tipos de estructura organizativa

1) Estructura jerárquica

El modelo jerárquico es el tipo de organigrama más popular. Hay algunos modelos que se derivan de este. En una estructura organizativa jerárquica, los empleados se agrupan y cada empleado tiene un supervisor claro. La agrupación se realiza en función de unos pocos factores, de ahí que se deriven muchos modelos. A continuación, se presentan algunos de esos factores

- **Función:** los empleados se agrupan según la función que desempeñan.
- **Geografía:** los empleados se agrupan según su región. Por ejemplo, en EE. UU., Los empleados pueden agruparse según el estado. Si se trata de una empresa global, la agrupación se podría realizar por países.

- **Producto:** si una empresa produce varios productos u ofrece diferentes servicios, se puede agrupar según el producto o servicio.

Estos son algunos de los factores más comunes, pero hay muchos más. La siguiente imagen muestra un organigrama funcional con grupos de finanzas, técnicos, recursos humanos y administración.

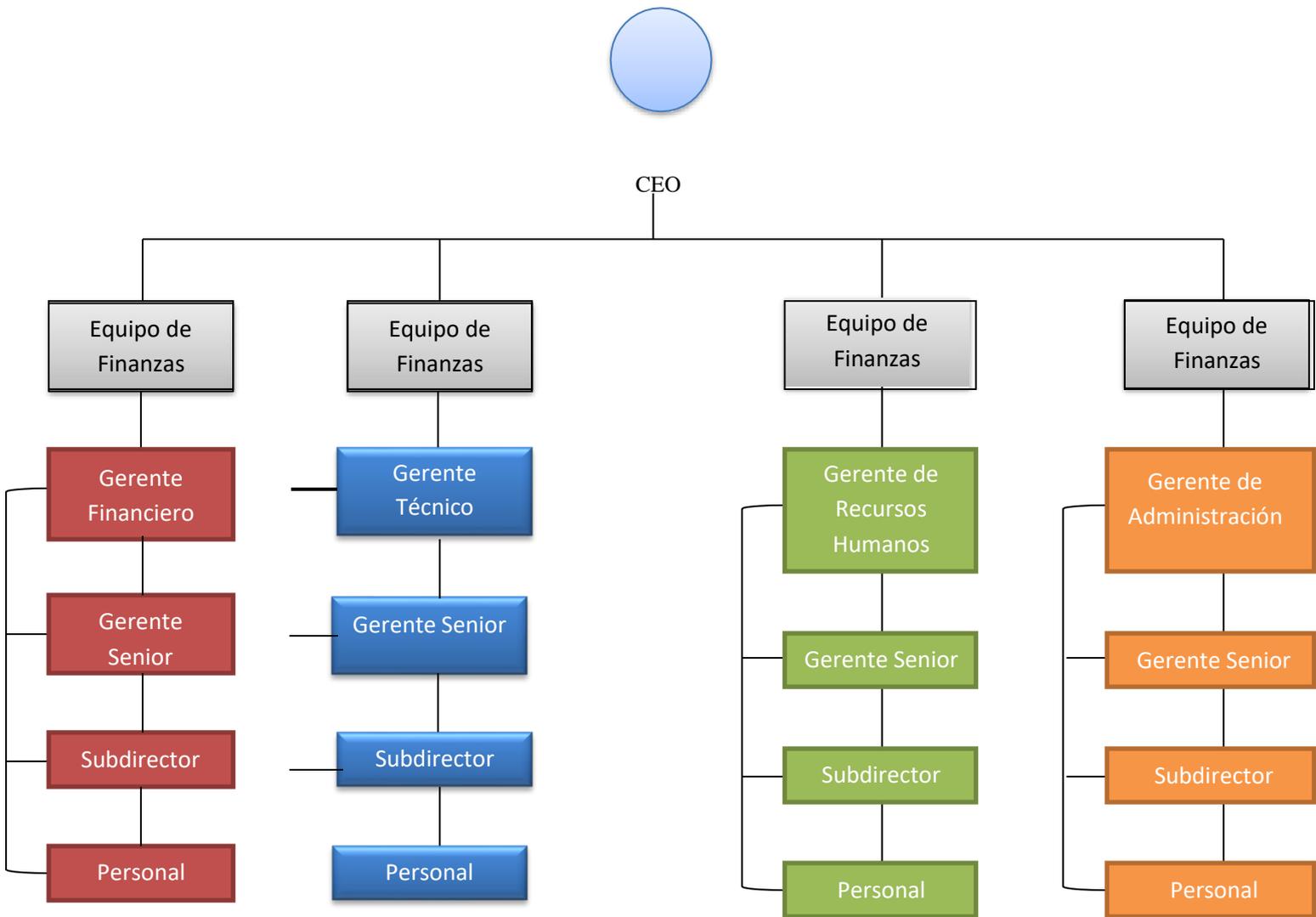


Figura 1. Organigrama funcional, una variación del modelo jerárquico, adaptado de (Smartdraw, 2020)

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

Este es el modo de organización dominante entre las grandes organizaciones. Por ejemplo, las corporaciones, los gobiernos y las religiones organizadas son organizaciones jerárquicas con diferentes niveles de gestión, poder o autoridad.

2) Estructura de la matriz

En una estructura organizativa Matriz, las relaciones de informes se configuran como una cuadrícula o matriz, en lugar de en la jerarquía tradicional. Es un tipo de gestión organizacional en la que las personas con habilidades similares se agrupan para las asignaciones de trabajo, lo que resulta en más de un gerente al que informar (a veces se los denomina informes de línea continua y de puntos, en referencia a los organigramas comerciales tradicionales).

Por ejemplo, todos los ingenieros pueden estar en un departamento de ingeniería e informar a un gerente de ingeniería. Pero estos mismos ingenieros pueden estar asignados a diferentes proyectos y también pueden estar reportando a esos gerentes de proyecto. Por lo tanto, es posible que algunos ingenieros tengan que trabajar con varios gerentes en su puesto de trabajo.

Estructura de la Matriz

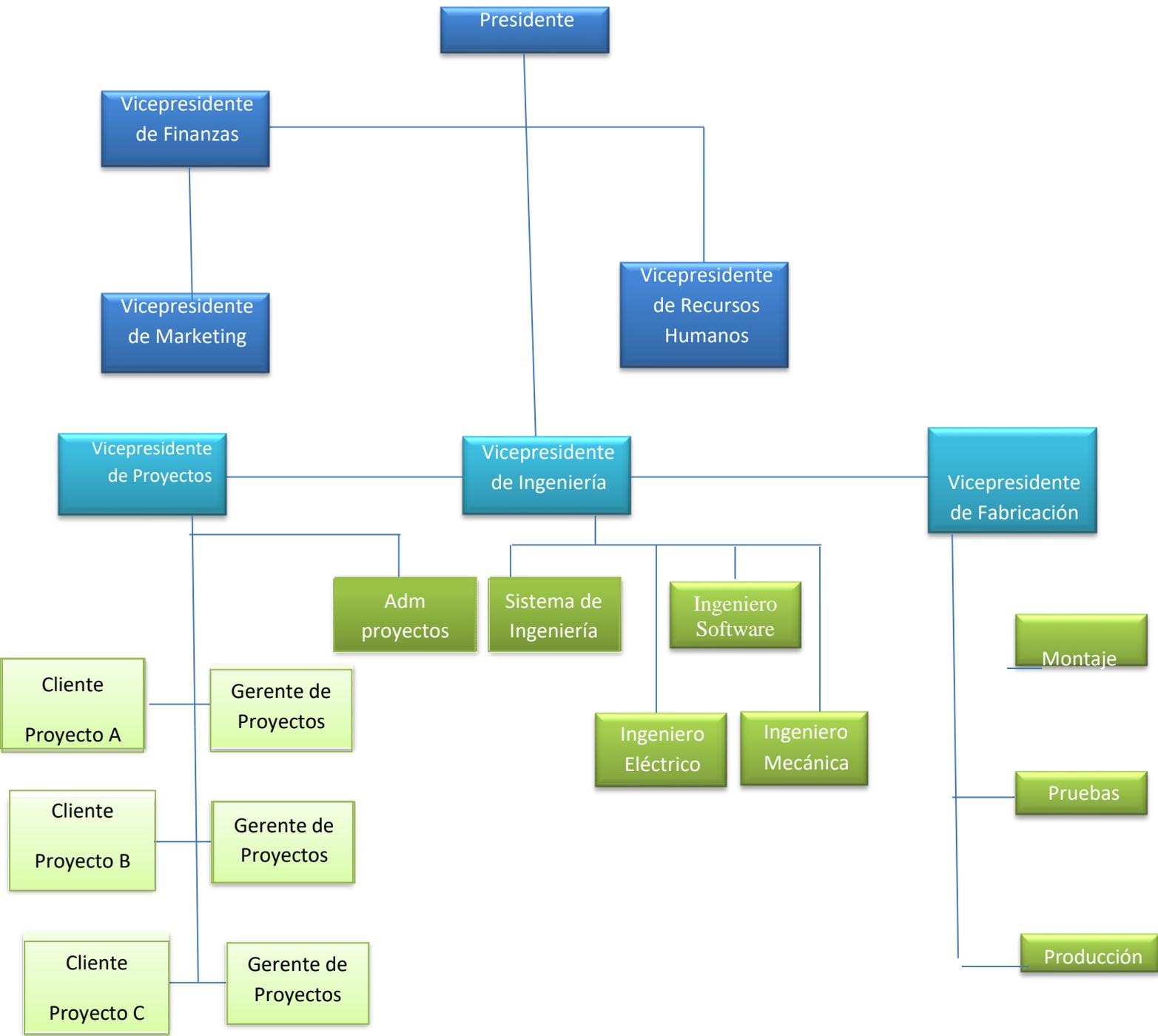


Figura 2. Organigrama matricial, adaptado de (Smartdraw, 2020)

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

3) Estructura horizontal / plana

Este es un tipo de organigrama adoptado principalmente por pequeñas empresas y nuevas empresas en su etapa inicial. Es casi imposible utilizar este modelo para empresas más grandes con muchos proyectos y empleados.

Lo más importante de esta estructura es que se eliminan muchos niveles de mandos intermedios. Esto permite a los empleados tomar decisiones de forma rápida e independiente. Por lo tanto, una fuerza laboral bien capacitada puede ser más productiva si se involucra directamente en el proceso de toma de decisiones.

Esto funciona bien para las empresas pequeñas porque el trabajo y el esfuerzo en una empresa pequeña son relativamente transparentes. Esto no significa que los empleados no tengan superiores ni personas a las que informar. Solo que el poder de toma de decisión

Diseño de organigrama para una organización pla

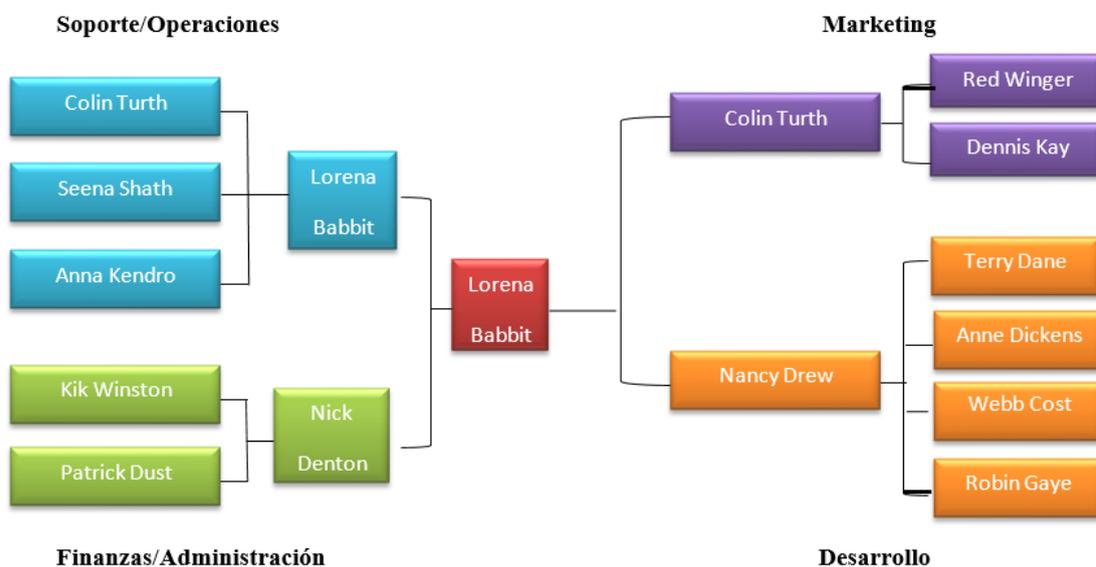


Figura 3. Estructura organizativa plana adaptado de (Smartdraw, 2020)

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

4) Estructura de la red

La estructura organizativa de la red ayuda a visualizar las relaciones internas y externas entre los gerentes y la gerencia de alto nivel. No solo son menos jerárquicas, sino que también son más descentralizadas y más flexibles que otras estructuras.

La idea detrás de la estructura de la red se basa en las redes sociales. Su estructura se basa en una comunicación abierta y socios confiables; tanto internos como externos. La estructura de la red se considera más ágil que otras estructuras porque tiene pocos neumáticos, más control y flujo de fondo en la toma de decisiones.

El uso de una estructura organizativa de red es a veces una desventaja debido a su complejidad. El siguiente ejemplo de organigrama de red muestra la rápida comunicación entre entidades.

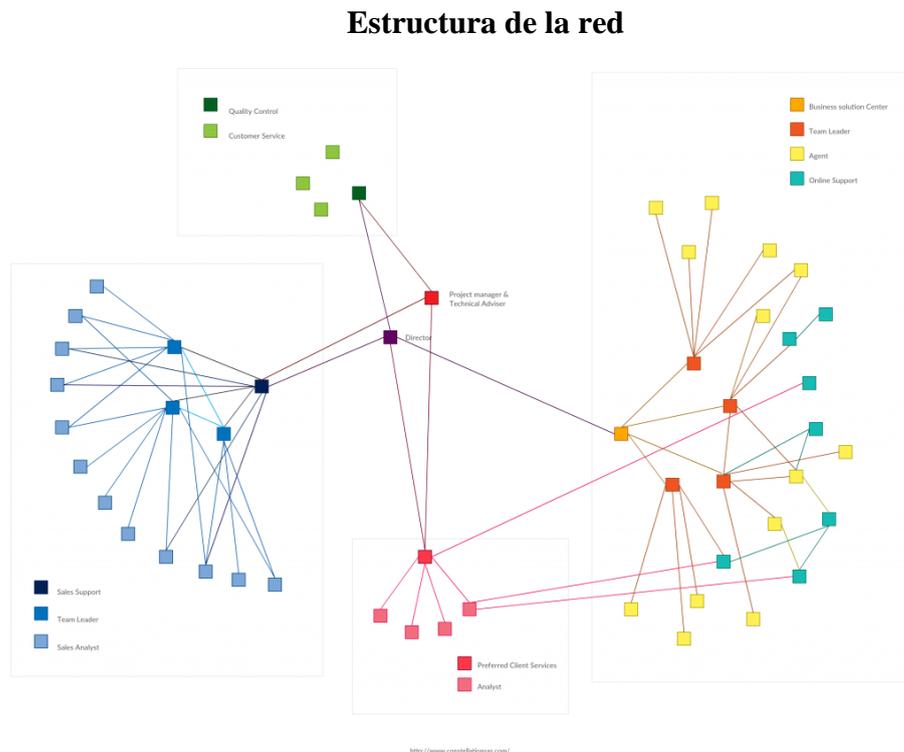


Figura 4. Organigrama de red adaptado de (Smartdraw, 2020)

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

5) Estructura divisional

Dentro de una división, los tipos de organigramas tienen su propia división que corresponde a productos o geografías.

Cada división contiene los recursos y funciones necesarios para respaldar la línea de productos y la geografía.

Otra forma de estructura de organigrama divisional es la estructura de múltiples divisiones. También se conoce como forma M.

Es una estructura legítima en la que una empresa matriz posee varias empresas subsidiarias, cada una de las cuales utiliza la marca y el nombre de la empresa matriz.

La principal ventaja de la estructura divisional es el flujo operativo independiente, que el fracaso de una empresa no amenaza la existencia de las otras. Tampoco es perfecto. Puede haber ineficiencias operativas al separar funciones especializadas.

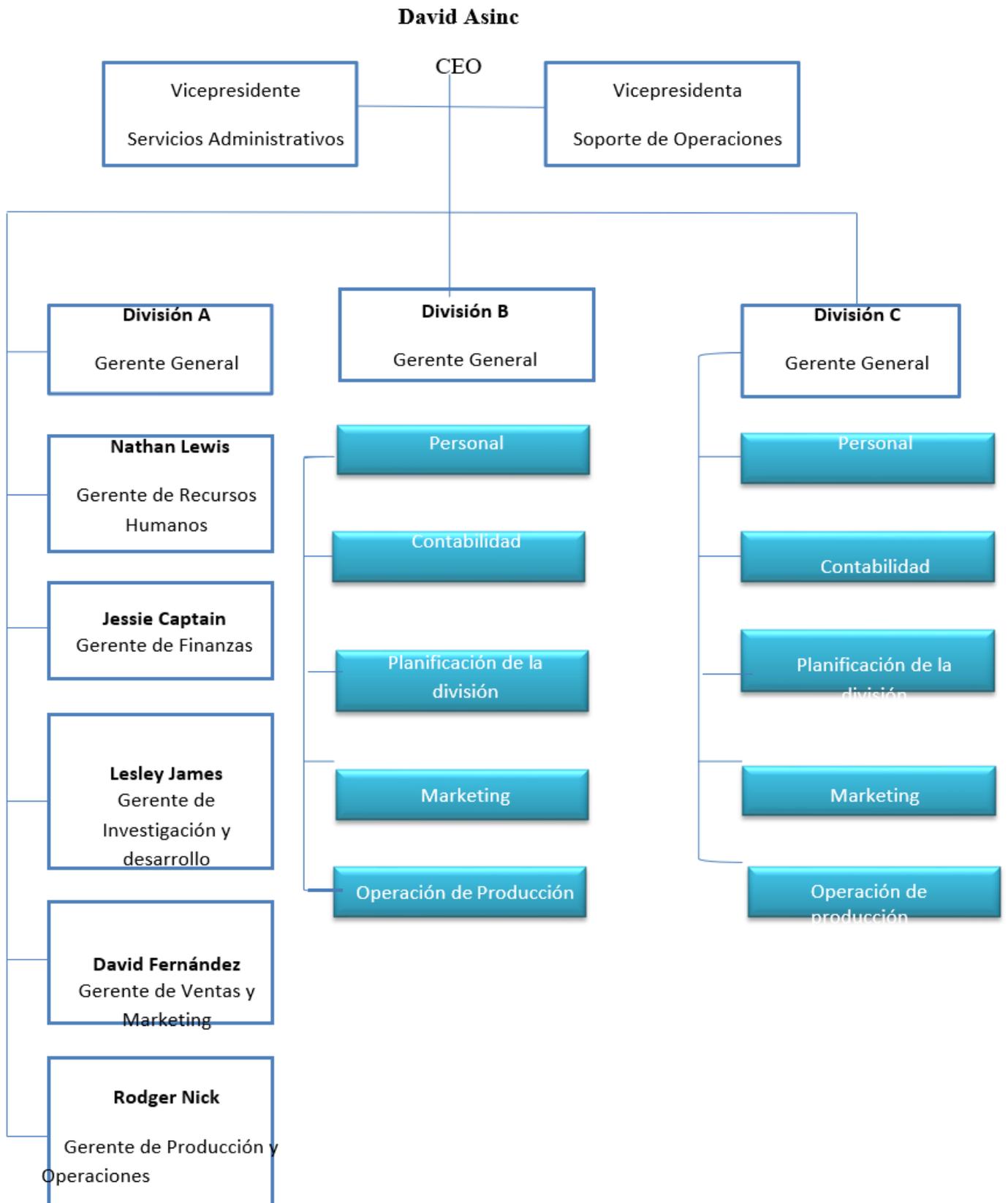


Figura 5. Estructura organizativa divisional adaptado de (Smartdraw, 2020)

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

6) Estructura organizativa de línea

La estructura organizativa de línea es uno de los tipos más simples de estructuras organizativas. Su autoridad fluye de arriba hacia abajo. A diferencia de otras estructuras, los servicios especializados y de apoyo no se llevan a cabo en estas organizaciones.

La cadena de mando y cada jefe de departamento tiene control sobre sus departamentos. La estructura de departamentos autónomos puede considerarse como su principal característica. Los oficiales de línea pueden tomar decisiones independientes debido a su estructura unificada. La principal ventaja de una estructura organizativa de línea se puede identificar como la comunicación eficaz que aporta estabilidad a la organización.

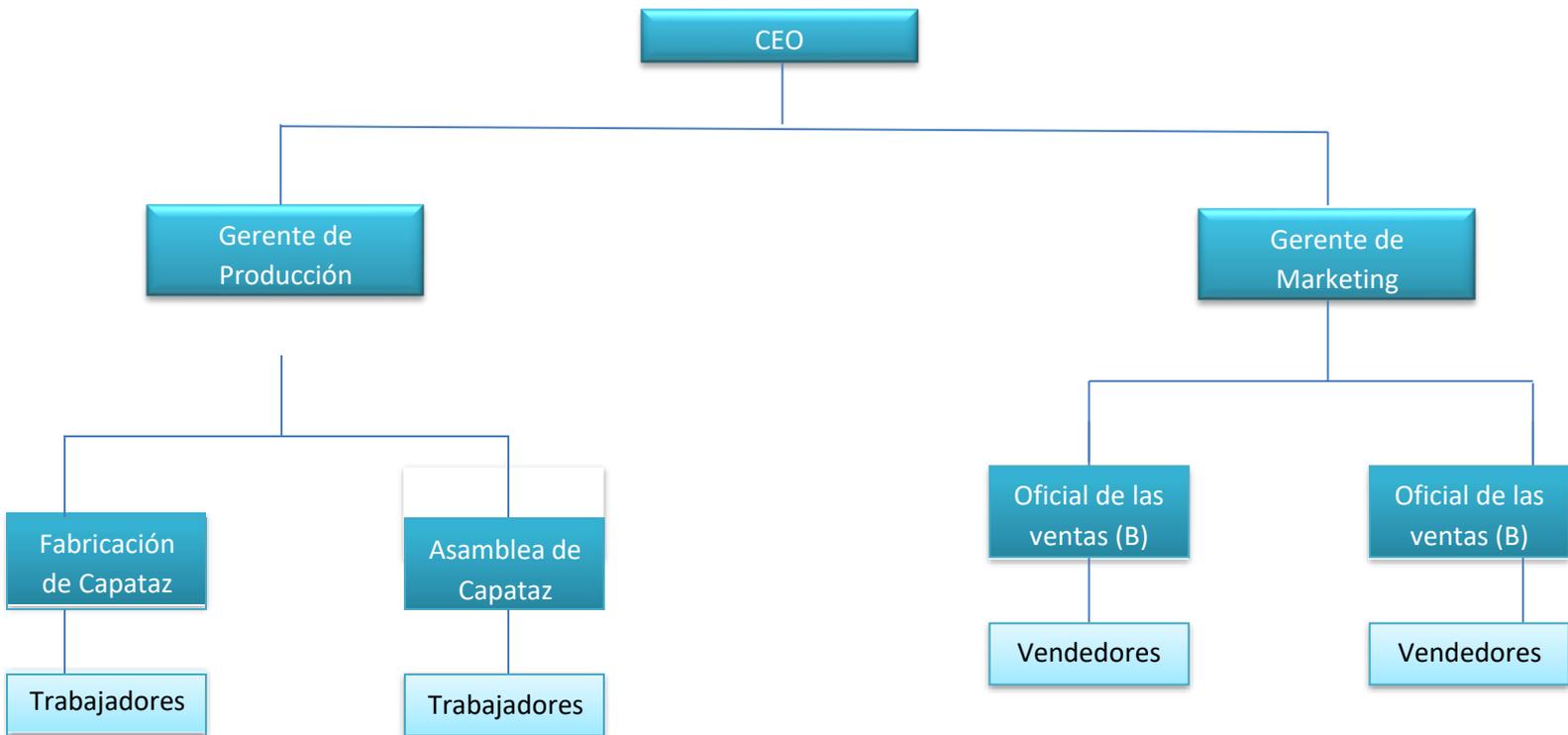


Figura 6. Organigrama lineal adaptado de (Smartdraw, 2020)

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

7) Estructura organizativa basada en equipos

Las estructuras organizativas basadas en equipos están formadas por equipos que trabajan hacia un objetivo común mientras trabajan en sus tareas individuales. Son menos jerárquicos y tienen estructuras flexibles que refuerzan la resolución de problemas, la toma de decisiones y el trabajo en equipo.

Las estructuras de organización de equipos han cambiado la forma en que funcionan muchas industrias. La globalización ha permitido a personas de todas las industrias del mundo producir bienes y servicios de manera cooperativa. Especialmente, las empresas de fabricación deben trabajar junto con los proveedores de todo el mundo, manteniendo el costo al mínimo y produciendo productos de alta calidad.

Mark Davis

CEO

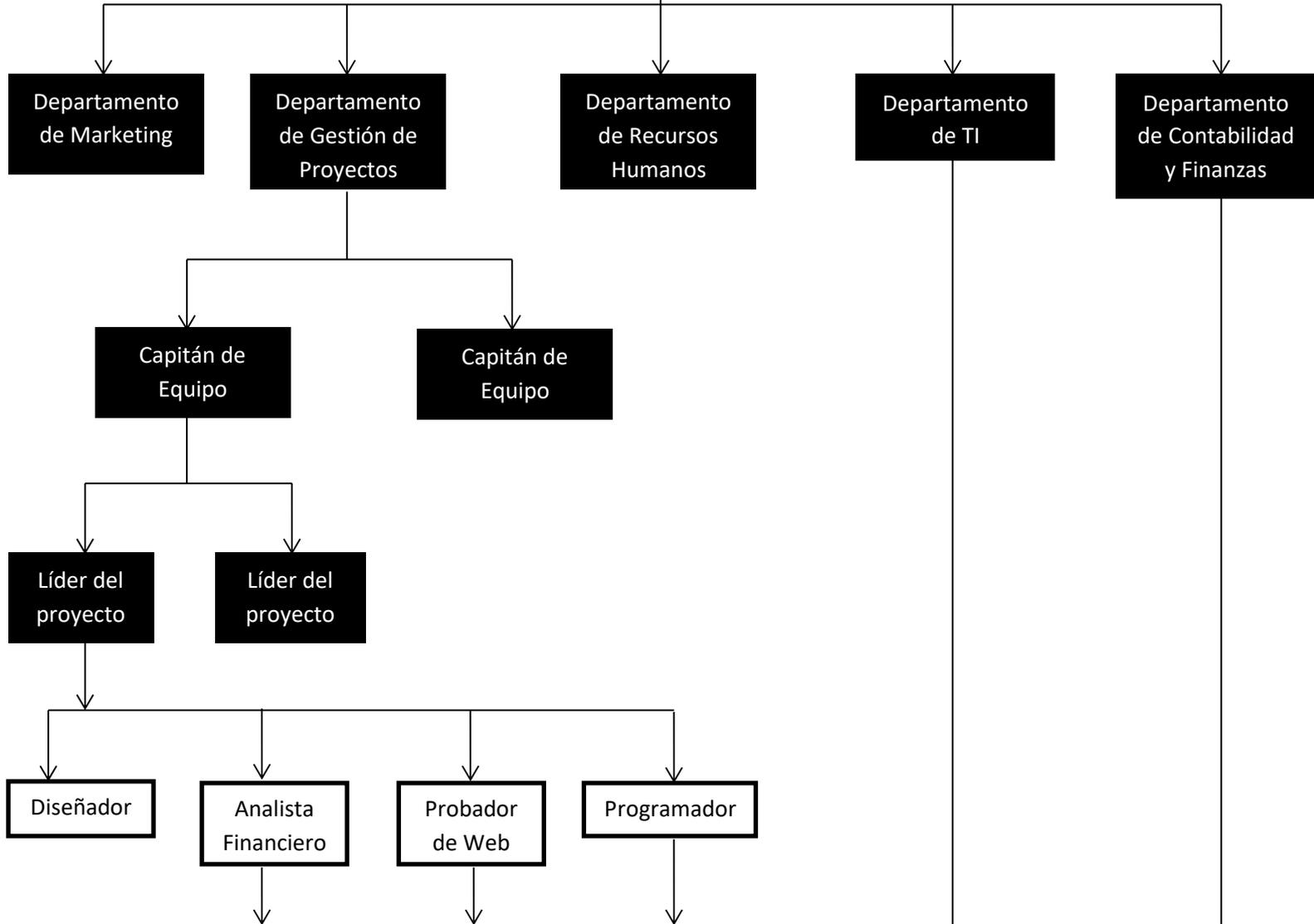


Figura 7. Organigrama basado en equipo adaptado de (Smartdraw, 2020)

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

2.3 Marco Conceptual

Diseño Organizacional Es el proceso de diseñar, definir o adaptar la estructura organizacional, esta tiene elementos explícitos como organigrama, roles, descripciones de puestos, cadenas de mando, juntas, procesos, políticas, etc. Pero también posee aspectos implícitos o intangibles, como la red de relaciones personales y el flujo informal de información.

Procedimientos: El procedimiento es la forma en que se realiza algo, es decir, cómo se realiza el proceso de una determinada cosa. Este término también se puede usar para referirse a cómo alguien debe actuar en una situación específica.

Organigrama: El organigrama es un gráfico que representa visualmente la estructura organizativa de una institución o empresa. El propósito principal de este modelo estructural es presentar la jerarquía y las relaciones entre los diferentes sectores de la organización.

El organigrama empresarial se puede presentar de varias formas, siendo el modelo vertical uno de los más populares. En este caso, cada órgano de la institución está representado con los respectivos titulares de los sectores, organizados jerárquicamente, con los puestos más altos ubicados en la parte superior de la estructura, seguidos de sus respectivos subordinados. El objetivo principal del organigrama es ayudar a aclarar dudas sobre la organización de la empresa, ya sea para los propios miembros de la empresa, para socios, proveedores o clientes.

Liderazgo: es el arte de motivar a un grupo de personas a actuar en busca de un objetivo común. El liderazgo efectivo se basa en ideas (originales o tomadas en préstamo), pero no sucederá a menos que esas ideas puedan comunicarse a otros de una manera atractiva y persuasiva. Es decir, un líder debe ser fuente de inspiración. Él o ella es la persona del grupo que tiene la combinación de personalidad y habilidades que hace que otros quieran seguir su dirección.

Eficiencia: La eficiencia es la calidad de quien es competente, quien realiza correctamente sus funciones. La eficiencia es una característica positiva, principalmente como parte del perfil de los profesionales que desean triunfar en sus áreas de especialización. Para que un individuo sea eficiente son necesarias otras cualidades esenciales, como organización, compromiso, concentración, puntualidad, respeto, creatividad, etc.

2.4 Marco Legal

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

Se señala que el Código Orgánico de la Producción, Comercio e inversiones (COPCI, 2010), manifiesta que:

Art. 11.- Sistema de Innovación, Capacitación y Emprendimiento. - El Consejo Sectorial de la Producción, anualmente, diseñará un plan de capacitación técnica, que servirá como insumo vinculante para la rentabilidad, planificación y priorización del sistema de innovación, capacitación y emprendimiento, en función de la Agenda de Transformación Productiva y del Plan Nacional de Desarrollo (COPCI, 2010)

Sobre el Fomento, Promoción, Reestructuración y Regulación de las Inversiones Productivas el Código Orgánico de la Producción, Comercio e inversiones hace referencia al siguiente artículo:

- Art. 13.- Definiciones. - Inversión productiva. - Entiéndase por inversión productiva, independientemente de los tipos de propiedad, al flujo de recursos destinados a producir bienes y servicios, a ampliar la capacidad productiva y a generar fuentes de trabajo en la economía nacional (COPCI, 2010).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Metodología

La metodología utilizada durante el desarrollo del presente proyecto fue de carácter no experimental, dado que la investigación de campo se realizó con la finalidad de diagnosticar la situación actual del área de talento humano de la empresa ASINCTELSA S.A, sin manipular las variables de estudio, es decir, el análisis de este fenómeno de estudio se efectuó en el contexto natural donde se origina, de esta manera se identificaron las fortalezas y debilidades respecto a la estructura organizacional de dicha área.

3.2 Tipo de investigación

Se aplicó la investigación descriptiva, con el propósito de determinar las características respecto a la situación actual del departamento de talento humano de esta organización, y así poder conocer las falencias que afectan al desempeño de los procesos ejecutados en este departamento, al mismo tiempo diseñar acciones orientadas a mejorar la efectividad de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal, a fin de garantizar la adopción del personal idóneo para este negocio.

3.3 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es mixto, visto que se encuentra compuesto de una perspectiva cualitativa y una cuantitativa.

Mediante el método cualitativo, se procedió a cualificar el fenómeno de estudio, con el propósito de entender los motivos que provocan inconvenientes en la ejecución de las actividades del área de talento humano. Por otra parte, a través del método cuantitativo

se recopiló información numérica interna de la empresa, sintetizada en datos estadísticos que demostraron la existencia de obstáculos que afectan a la productividad de esta organización.

3.4 Técnicas de investigación

El proceso de recopilación de datos se efectuó por medio de tres técnicas de investigación, las mismas que sirvieron como elemento fundamental para determinar la situación actual del departamento de talento humano de esta empresa. A continuación, se describen las técnicas empleadas:

- **Entrevista.** - La entrevista estuvo orientada al jefe del departamento de talento humano, con el motivo de conocer su percepción con relación a la estructura de los procesos ejecutados en esta área de la empresa, y el grado de aceptación en cuanto al plan de diseño organizacional.
- **Guía de observación.** - Esta técnica de investigación se realizó para analizar detalladamente el comportamiento de los empleados, los procesos que desempeñan en sus puestos de trabajo, y los hechos que se generan dentro de la empresa como consecuencia de la problemática expuesta.
- **Encuesta.** - Las encuestas fueron aplicadas al personal que no labora en el departamento de talento humano, con el objetivo de conocer la preparación del personal de las demás áreas que integran la empresa, y su percepción respecto a la estructura organizacional del negocio.

3.5 Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por la totalidad del personal que integra la empresa ASINCTELSA S.A, la misma que cuenta con 24 colaboradores distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1. Personal por departamento empresa "ASINCTELSA S.A"

ÁREAS POR DEPARTAMENTO	NÚMERO DE TRABAJADORES
Dirección General	1
Departamento de Recursos Humanos	2
Departamento Financiero	1
Departamento Comercial	3
Mercadeo	5
Ventas y Servicio al Cliente	7
Departamento Técnico	5
Total	24

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

Respecto a la determinación de la muestra, no se aplicó fórmula estadística, puesto que el tamaño de la población de estudio es pequeño, por esta razón fue analizada en su totalidad.

3.6 Análisis de resultados

3.6.1. Presentación y análisis de datos: Entrevista

- **Datos personales:**

Nombres y Apellidos. – David Julián Asinc Benavides

Edad. – 37

Profesión. – Ingeniero en Telecomunicaciones con Mención en Gestión empresarial.

Lugar de trabajo. – ASINCTELSA S.A

Cargo. – Gerente General-Propietario

Experiencia. Administración de Personal. Administración y control de material, vehículos (recursos de la Empresa en general). Atención a clientes empresariales / residenciales. Soporte técnico e instalación de Sistemas de alarmas contra incendio e intrusión, Cámaras IP, Cámaras Análogas (sistema de CCTV), Lectores biométricos, Controles de acceso, redes Laninalámbricas y alámbricas, radioenlaces punto a punto, cableado estructurado. Estudios de

factibilidad para las instalaciones y requerimientos de clientes internos y externos.

Supervisar el correcto funcionamiento de los sistemas y plataformas, verificando que cumplan las normas y estándares establecidos.

Implementación de procedimientos y técnicas para mejorar la eficiencia laboral. Analizar rendimiento del equipamiento y del personal.

Elaboración de reportes e informes técnicos y necesidades.

Capacitación a clientes y personal laboral.

Planificación y Coordinación de Actividades – Ejecución de proyectos.

Fiscalización de Actividades. Liquidación de Actividades.

Comercialización de productos referente a seguridad electrónica y telecomunicaciones en general.

¿Actualmente, ASINCTELSA S.A., posee una estructura organizacional definida que establezca los procesos internos del área de talento humano de esta empresa?

En la actualidad, la empresa ASINCTELSA S.A no posee una estructura organizacional definida que establezca los procesos internos del área de talento humano. Sin embargo, el personal que forma parte de este departamento tiene conocimiento de las funciones que demandan sus puestos de trabajo, suceso que se fundamenta en la experiencia de los colaboradores. No obstante, considero que la ausencia de una estructura organizacional, ha generado en varias ocasiones falencias al momento de ejecutar las actividades laborales, reduciendo la eficiencia de los procesos internos, y al mismo tiempo dificultando la gestión de los mismos.

¿El estado administrativo del área de talento humano es supervisado de manera oportuna conforme a las políticas internas de esta empresa?

No existe una supervisión oportuna respecto al estado administrativo del departamento de talento humano, dado que a nivel organizacional la empresa no tiene políticas internas que regulen el desempeño de los procesos de forma constante, por lo tanto, resulta imposible obtener una retroalimentación positiva a medida que se desarrollan las

actividades laborales. Asimismo, la carencia de normas de control interno motiva la presencia de tareas innecesarias, es decir, provoca duplicidad de funciones afectando a la productividad, y la administración de este departamento.

¿La Dirección General de esta empresa incentiva la eficiencia con relación a la coordinación de los procesos internos ejecutados en el área de talento humano?

La Dirección General de esta empresa, incentiva de forma parcial la coordinación de los procesos internos desempeñados en el departamento de talento humano, puesto que no existen suficientes directrices organizacionales que orienten a los colaboradores al momento de la ejecución diaria de sus funciones, por esta razón, no ha sido posible incrementar la eficiencia en este departamento. Por lo tanto, considero que la implementación de directrices organizacionales ayudará a mejorar la coordinación de las actividades laborales, permitiendo aumentar la eficiencia de las mismas.

¿Usted considera que las falencias del área de talento humano afectan el rendimiento de los demás departamentos que integran esta empresa?

Desde mi óptica como jefe del área de talento humano de esta empresa, considero que las falencias existentes en este departamento afectan en gran medida al rendimiento de toda la organización, visto que al no contar con una estructura organizacional que defina claramente los procesos de reclutamiento y selección del personal, resulta difícil evaluar con precisión, si los postulantes cumplen con las cualidades requeridas para ocupar un determinado puesto de trabajo, provocando en reiteradas ocasiones la contratación de personal inapropiado, razón por la cual existe una tendencia creciente en lo relativo al índice de rotación de personal en la empresa, y esto a su vez disminuye la eficiencia de las tareas ejecutadas en los demás departamentos que conforman la organización.

¿Cuál es su percepción respecto a la implementación de un plan de diseño organizacional dirigido al área de talento humano de esta empresa?

Desde mi perspectiva como jefe del departamento de talento humano de esta empresa, considero que la implementación de un plan de diseño organizacional destinado a esta área, contribuiría a mejorar la coordinación de los procesos desempeñados en toda la organización, ya que el hecho de contar con directrices organizacionales, beneficia significativamente la toma de decisiones vinculadas con los procesos de reclutamiento y selección del personal, de tal manera que se podrá contratar al candidato idóneo para ocupar un puesto de trabajo en esta empresa. Del mismo modo, esta propuesta ayudaría a fortalecer el aspecto administrativo de todas las áreas que conforman la organización, dado que se podrá evaluar oportunamente el rendimiento de los colaboradores, fomentando de esta manera la consecución de las metas establecidas.

3.6.2 Presentación y análisis de datos: Guía de observación

La guía de observación diseñada para efecto de la presente investigación, permitió conocer en primera persona el modelo operativo de esta organización, identificando puntos débiles, y las directrices requeridas con el fin de fortalecer dichos puntos. Esta técnica de investigación, se diseñó en función de 6 criterios de evaluación, los mismos que fueron calificados a través de una escala de valoración compuesta por un rango que va de 1 a 5, donde 1 significa deficiente, mientras que 5 equivale a excelente. A continuación, se muestran los resultados obtenidos con la aplicación de esta técnica:

Guía de observación

Tabla 2. Matriz de la guía de observación.

o	Criterios / Valoración	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
A	Coordinación entre funciones laborales interdepartamentales.	X				
B	Retroalimentación oportuna respecto al servicio al cliente.		X			
C	Respeto de la línea jerárquica dentro de la organización.		X			
D	Conocimiento pleno de actividades laborales individuales.			X		
E	Existencia de ambiente laboral agradable entre colaboradores.			X		
F	Eficiencia en la ejecución de procesos departamentales.	X				

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

Las observaciones con relación a cada criterio de evaluación que forma parte de esta guía son las siguientes:

A. Coordinación entre funciones laborales interdepartamentales.

La coordinación entre funciones laborales interdepartamentales en esta empresa es deficiente, ya que no se percibe sinergia al momento de efectuar procesos que involucran a varios departamentos, dicho suceso se fundamenta en la carencia de directrices

organizacionales, dado que los colaboradores de cada departamento desarrollan sus actividades laborales de forma empírica, es decir, en función de la experiencia personal, más no con base a una estructura orientada a organizar los procesos internos desempeñados en esta organización, por esta razón, la comunicación interdepartamental resulta inoportuna, afectando de esta manera la coordinación de las tareas colectivas, y por consiguiente la productividad empresarial.

B. Retroalimentación oportuna respecto al servicio al cliente.

En esta empresa, la retroalimentación oportuna respecto al servicio al cliente es regular, puesto que no se observa con mucha frecuencia la ejecución de actividades de post-venta por parte del departamento de servicio al cliente, por eso, en reiteradas ocasiones surgen inconvenientes respecto a la instalación de los sistemas de seguridad, visto que no se comprueba el estado de estas instalaciones, provocando que los clientes se contacten con la empresa para manifestar su insatisfacción respecto a la funcionalidad de los sistemas de seguridad, lo cual pone en riesgo el mantenimiento de relaciones comerciales a largo plazo, del mismo modo la adquisición de nuevos clientes por efecto de referencias vinculadas con la calidad del servicio ofertado.

C. Respeto de la línea jerárquica dentro de la organización.

El respeto de la línea jerárquica dentro de esta organización ha sido calificado como regular, visto que se pudo constatar en varias ocasiones la ausencia de una cadena de mando al momento de realizar una determinada tarea, esto se debe a que la empresa no cuenta con un organigrama formal que defina claramente las responsabilidades del personal, de tal manera que cada colaborador conozca con precisión a quien debe reportar las novedades relacionadas con la ejecución de sus actividades laborales, por esta razón, resulta imposible comprender el estado administrativo de los diferentes departamentos que integran esta organización, lo cual dificulta la aplicación oportuna de medidas correctivas a fin de garantizar el cumplimiento de las metas establecidas.

D. Conocimiento pleno de actividades laborales individuales.

En esta empresa, el conocimiento pleno de las actividades laborales individuales ha sido calificado como bueno, ya que a pesar de no existir una estructura organizacional que establezca con precisión el arquetipo de los procesos internos, el personal de cada departamento conoce en gran medida el alcance de sus funciones dentro de la organización. Sin embargo, la carencia de una estructura organizacional, ocasiona con mucha frecuencia equivocaciones durante el desarrollo de las actividades laborales, siendo la falencia más repetitiva la duplicidad de funciones, dado que a nivel departamental no se han establecido formalmente las directrices organizacionales que deben seguir sus respectivos colaboradores, por lo tanto, este suceso debilita la administración y la productividad de esta organización.

E. Existencia de ambiente laboral agradable entre colaboradores.

El ambiente laboral entre los colaboradores de esta empresa es bueno, puesto que se percibe un entorno agradable en todos los departamentos que conforman esta organización, donde se evidencia respeto y cordialidad durante el desempeño de los procesos internos. No obstante, en ciertas ocasiones existen conflictos laborales, los mismos que se originan por falencias en el diseño organizacional, sin embargo, estos conflictos son resueltos con altura debido a la buena consideración que existe entre compañeros de trabajo, por eso, se recomienda la implementación de acciones orientadas a corregir las falencias existentes en el diseño organizacional, con el propósito de seguir fortaleciendo el ambiente laboral dentro de esta empresa.

F. Eficiencia en la ejecución de procesos departamentales.

La eficiencia respecto a la ejecución de los procesos departamentales dentro de esta organización es deficiente, visto que se pudo apreciar la demora en el tiempo de ejecución de las actividades laborales, razón por la cual el desarrollo de los procesos internos resulta inoportuno. Este suceso, se fundamenta en la falta de una adecuada planificación organizacional que especifique las tareas de los colaboradores de cada departamento a fin de reducir sus tiempos de ejecución, del mismo modo dicha planificación debe regular el

desempeño de las funciones, con el propósito de evitar la duplicidad de las mismas, de tal forma que se puedan ejercer de forma oportuna acciones de control destinadas a fomentar la consecución de los objetivos propuestos.

Por lo expuesto, resulta pertinente la implementación de un plan de diseño organizacional en la empresa ASINCTELSA S.A, ya que esta organización requiere de una estructura formal que defina con claridad procesos, tareas, responsabilidades, y cadena de mando para cada departamento que forma parte de ella, con el motivo de garantizar su permanencia en el mercado donde se desenvuelve.

3.6.3 Presentación y análisis de datos: Encuesta

Datos personales: Edad

Tabla 3. Rangos de edad del personal de ASINCTEL S.A.

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De 18 a 25 años	5	22%
De 26 a 35 años	11	48%
De 36 a 45 años	4	17%
De 46 a 55 años	2	9%
Más de 55 años	1	4%
Total:	23	100%

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

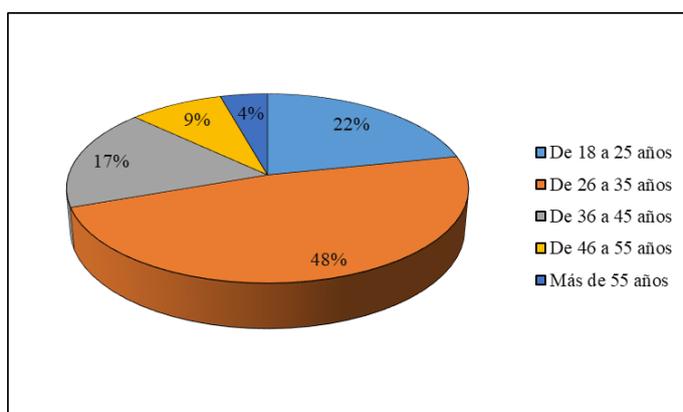


Figura 8. Rangos de edad del personal de ASINCTELSA S.A.

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

Los datos de esta variable, revelan que la mayoría del personal de ASINCTELSA S.A representa un público adulto, dado que el 74% de los colaboradores tienen edades que oscilan entre 26 y 55 años. Del mismo modo, la fuerza laboral de esta organización se encuentra integrada por un público joven, puesto que el 22 % del personal poseen edades que van de 18 a 25 años, y apenas el 4% de los empleados constituyen un público adulto mayor, cuyas edades superan los 55 años.

Género

Tabla 4. Género del personal de ASINCTELSA S.A.

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Masculino	16	70%
Femenino	7	30%
Total:	23	100%

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

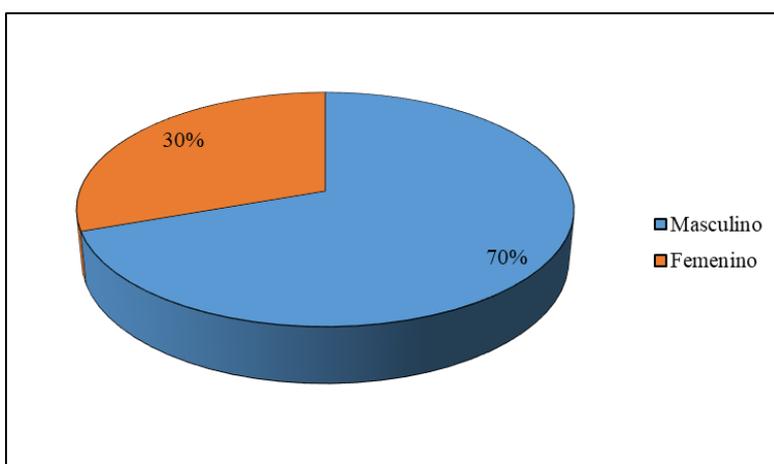


Figura 9. Género del personal de ASINCTELSA S.A.

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020)

Los datos de esta variable, muestran que el personal de ASINCTELSA S.A se

encuentra integrado en gran medida por hombres, ya que el 70% de los colaboradores pertenecen al género masculino, mientras que el 30% del personal restante corresponde al género femenino, por lo tanto, se puede evidenciar notablemente que en esta organización no existe equidad de género, lo cual se sustenta en la actividad económica del negocio, visto que la instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad integrados, favorece en gran escala a la contratación de personal masculino.

1. Durante el proceso de inducción hacia esta empresa ¿Usted recibió información sobre la Misión, Visión y Objetivos de ASINCTELSA S.A.?

Tabla 5. Socialización de la Misión, Visión y Objetivos de ASINCTELSA S.A.

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Completa	4	17%
Parcial	13	57%
Nunca	6	26%
Total:	23	100%

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

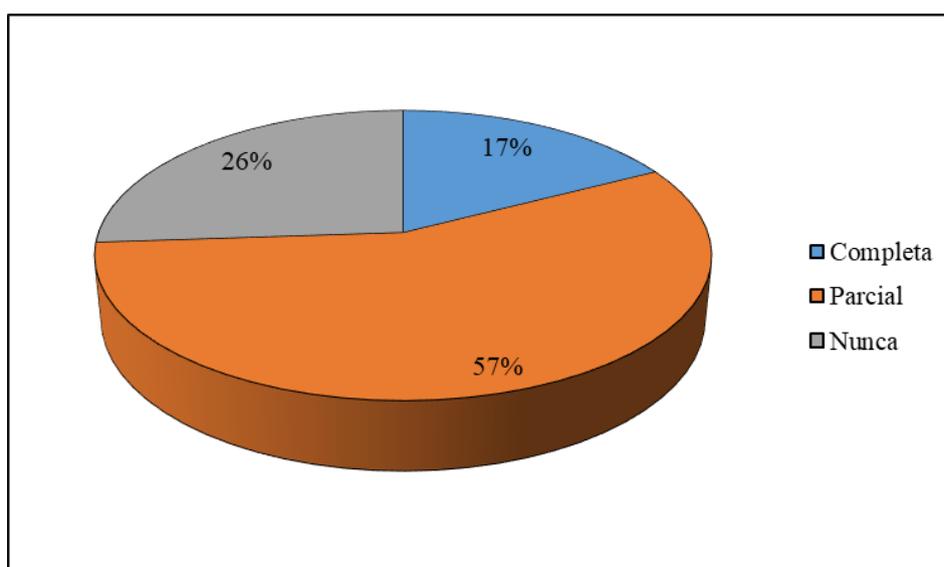


Figura 10. Socialización de la Misión, Visión y Objetivos de ASINCTELSA S.A.

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

Los resultados de esta interrogante, revelan que la mayor parte del personal de ASINCTELSA S.A, no participó de un adecuado proceso de inducción, dado que el 57% de los trabajadores recibió información parcial respecto a la misión, visión y objetivos de esta empresa durante la ejecución de este proceso, el 26 % de los colaboradores aseguran nunca haber recibido este tipo de información, y tan solo el 17% de los empleados afirman que en el momento de su inducción obtuvieron información completa relacionada con la misión, visión y objetivos de esta organización.

2. ¿Conoce de manera precisa sus funciones laborales dentro de la empresa ASINCTELSA S.A.?

Tabla 6. Conocimiento de las funciones laborales

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Completamente	8	35%
Parcialmente	15	65%
Total:	23	100%

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

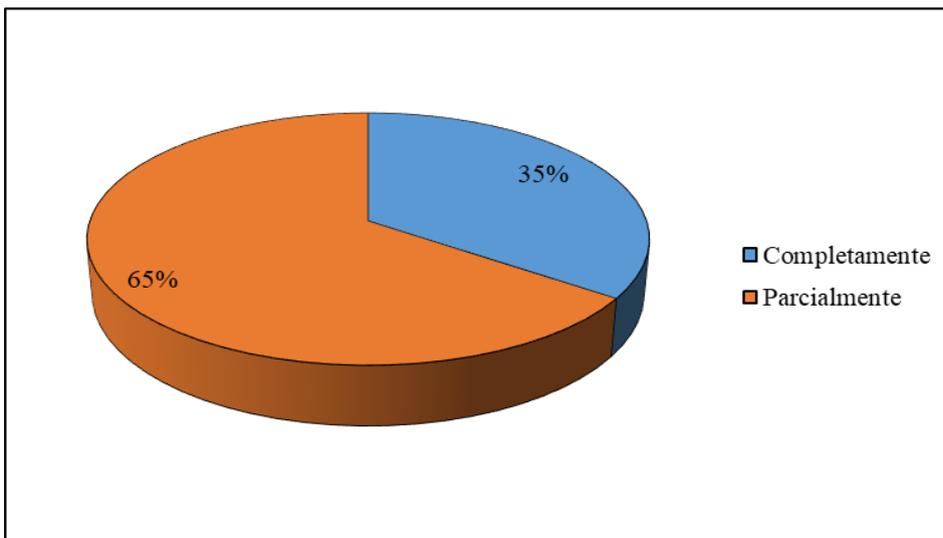


Figura 11. Conocimiento de las funciones laborales
Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

Los resultados de esta pregunta, muestran que gran parte del personal de ASINCTELSA S.A no tiene conocimiento pleno de sus funciones laborales, puesto que el 65% de los trabajadores manifiestan conocer de forma parcial sus tareas y responsabilidad, mientras que el 35% del personal restante afirman conocer plenamente sus funciones laborales dentro de esta organización.

3. ¿Usted considera que los procesos laborales ejecutados actualmente en ASINCTELSA S.A. tienen una estructura adecuada?

Tabla 7. Conformidad con la estructura de los procesos laborales

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	2	9%
Parcialmente de acuerdo	4	17%
Indeciso	1	4%
Parcialmente en desacuerdo	10	43%
Totalmente en desacuerdo	6	26%
Total:	23	100%

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

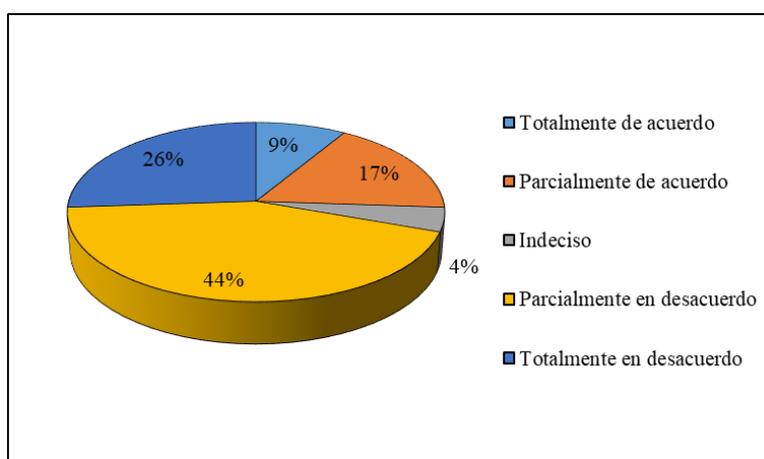


Figura 12. Conformidad con la estructura de los procesos laborales

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

Los resultados de esta interrogante, revelan que el personal de ASINCTELSA S.A en gran medida se encuentra inconforme con la estructura de los procesos laborales, visto que el 70% de los trabajadores manifiestan estar total y parcialmente en desacuerdo respecto al arquetipo de los procesos internos, en cambio el 26% de los colaboradores afirman estar total y parcialmente de acuerdo con el diseño de estos procesos, y tan solo el 4% del personal se muestra indeciso con relación a esta temática.

4. ¿Conoce de manera precisa a quién debe reportar las novedades vinculadas con el ejercicio de sus funciones dentro de ASINCTELSA S.A.?

Tabla 8. Conocimiento de la cadena de mando

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	9	39%
No	14	61%
Total:	23	100%

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

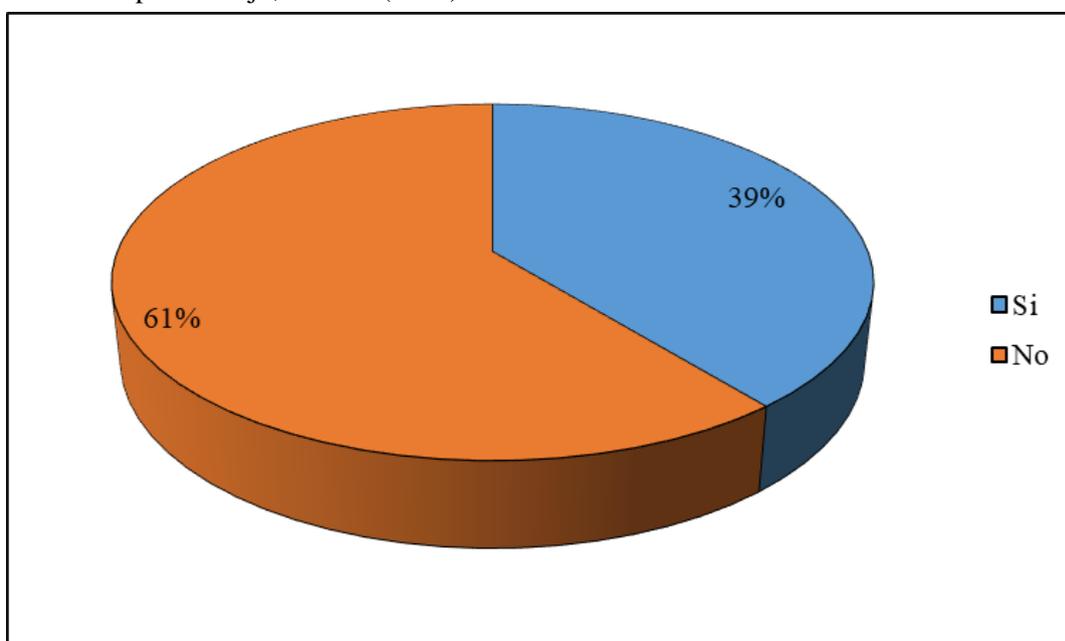


Figura 13. Conocimiento de la cadena de mando

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

Los resultados de esta pregunta, muestran que la mayoría del personal de ASINCTELSA S.A no tiene conocimiento de la cadena de mando dentro de esta organización, ya que el 61% de los trabajadores no sabe a quién debe reportar las novedades que surgen en el ejercicio de sus funciones, mientras que el 39% del personal restante conoce con exactitud a su jefe inmediato, por lo tanto, sabe a quién debe comunicar los inconvenientes que se originan al desempeñar sus actividades laborales.

1. ¿Cómo percibe la coordinación de los procesos laborales dentro de la empresa ASINCTELSA S.A.?

Tabla 9. Coordinación de los procesos laborales en ASINCTELSA S.A.

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	1	4%
Muy Buena	2	9%
Buena	4	17%
Regular	11	48%
Deficiente	5	22%
Total:	23	100%

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

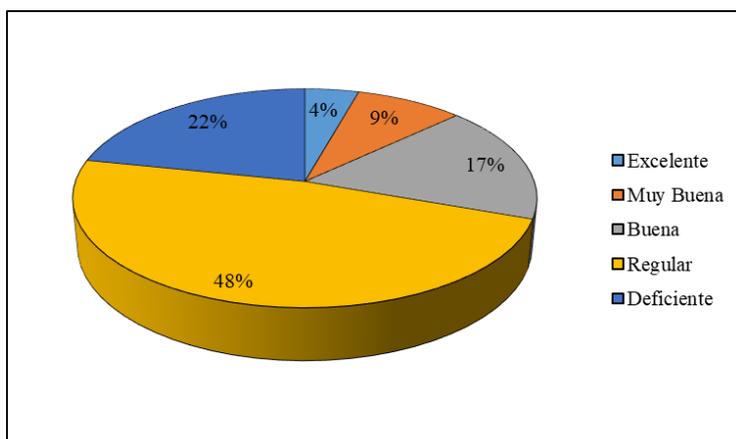


Figura 14. Coordinación de los procesos laborales en ASINCTELSA S.A.

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

Los resultados de esta interrogante, revelan que la coordinación de los procesos laborales en ASINCTELSA S.A no es adecuada, visto que el 48% del personal señala que es regular, el 22% de los colaboradores califica este aspecto como deficiente, un 17 % la percibe como buena, el 9 % manifiesta que es muy buena, y apenas el 4% de los empleados sostiene que la coordinación de las actividades laborales es excelente.

2. ¿Cómo percibe el ambiente laboral en la empresa ASINCTELSA S.A.?

Tabla 10. Ambiente laboral en ASINCTELSA S.A.

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	2	9%
Muy Bueno	1	4%
Bueno	13	57%
Regular	4	17%
Deficiente	3	13%
Total:	23	100%

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

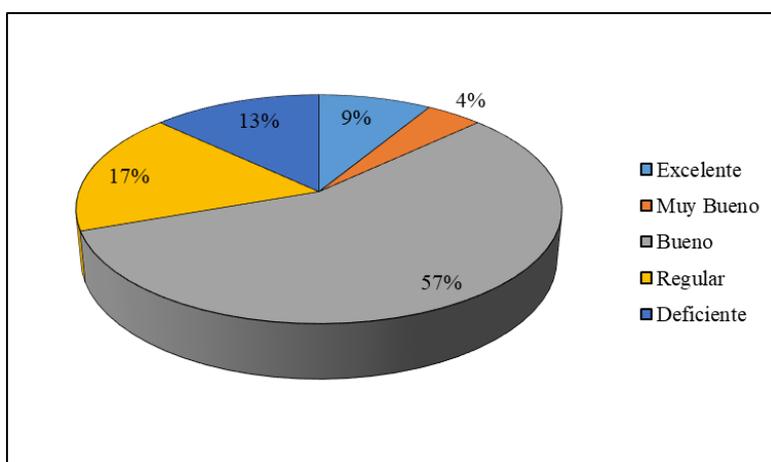


Figura 15. Ambiente laboral en ASINCTELSA S.A.

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

Los resultados de esta pregunta, muestran que el ambiente laboral dentro de ASINCTELSA S.A resulta agradable, visto que el 57% del personal califica este aspecto como bueno, el 17% de los colaboradores señala que es regular, un 13 % lo percibe como deficiente, el 4 % manifiesta que es muy bueno, y tan solo el 9% de los empleados sostiene que el ambiente laboral en esta organización es excelente.

3. ¿La empresa ASINCTELSA S.A. cuenta con una estructura organizacional que defina procesos, políticas y líneas de mando?

Tabla 11. Conocimiento de la estructura organizacional de ASINCTELSA S.A.

Categorías	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Si	2	9%
No	17	74%
No sé	4	17%
Total:	23	100%

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

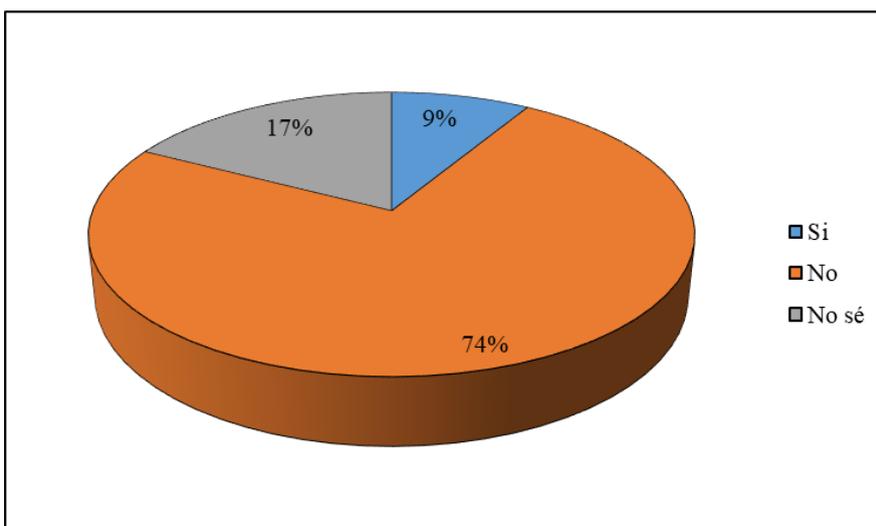


Figura 16. Conocimiento de la estructura organizacional de ASINCTELSA S.A.

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

Los resultados de esta interrogante, revelan que la mayoría del personal de ASINCTELSA

S.A no posee conocimiento sobre la estructura organizacional de esta empresa.

El 74% de los trabajadores afirman que esta compañía no cuenta con directrices organizacionales orientadas a regular el desempeño de las actividades laborales, en cambio el 9% de los colaboradores indican conocer con precisión la planificación organizacional, y el 17% del personal restante señala no tener noción respecto a la existencia de una estructura organizacional en esta empresa.

4. ¿Considera oportuna la implementación de una planificación organizacional que defina con claridad su rol en la empresa ASINCTELSA S.A.?

Tabla 12. Grado de aceptación de la propuesta.

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	21	91%
No	2	9%
Total:	23	100%

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

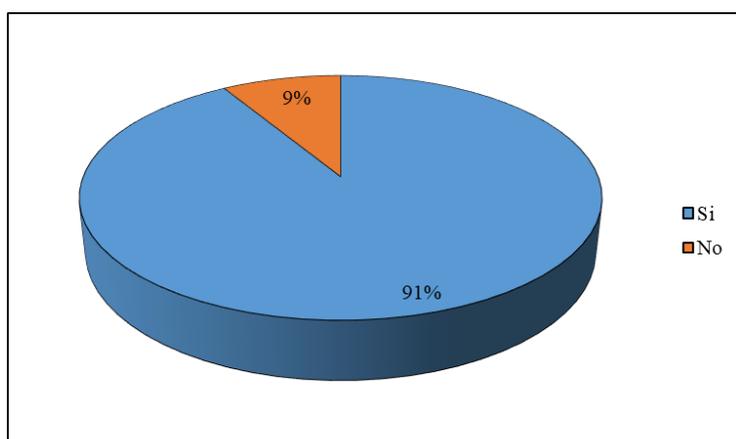


Figura 17. Grado de aceptación de la propuesta.

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

Los resultados de esta pregunta, muestran que la mayoría del personal de ASINCTELSA S.A considera oportuna la implementación de una planificación organizacional que defina con precisión su rol dentro de esta empresa, puesto que el 91% de los trabajadores se encuentran a favor de la propuesta, y apenas el 9% de los colaboradores sostienen que la adopción de una estructura organizacional, resulta inapropiada para determinar el arquetipo adecuado de los procesos internos de esta compañía.

3.7 Informe de la Investigación.

La investigación de campo se realizó en las instalaciones de la empresa ASINCTELSA S.A, ya que su personal fue considerado como población de estudio durante la aplicación de las técnicas de investigación, obteniendo las siguientes conclusiones:

La empresa ASINCTELSA S.A, carece de una estructura organizacional que defina claramente las actividades laborales, siendo los procesos que presentan mayor cantidad de falencias el reclutamiento, selección e inducción del personal, dado que no existen directrices que permitan evaluar correctamente el perfil de los candidatos, provocando de esta manera la contratación de personal inapropiado, al mismo tiempo no se cuenta con un programa de inducción adecuado, visto que la mayoría del personal afirma no haber recibido información sobre la empresa al momento de su ingreso, por esta razón, existe una tendencia declinante respecto al rendimiento de las operaciones en los diferentes departamentos que integran esta empresa.

Por otra parte, en lo relativo al ámbito administrativo, fue posible constatar la ausencia de políticas orientadas a regular la ejecución de las funciones en cada departamento. Del mismo modo, gran parte del personal no tiene conocimiento pleno sobre la cadena de mando, es decir, no identifica a quién debe comunicar las novedades vinculadas con el desempeño de sus tareas, dificultando de esta forma el ejercicio

administrativo, dado que resulta imposible conocer con exactitud el estado de las operaciones, con el propósito de aplicar las acciones correctivas de manera oportuna, garantizando la eficacia de los procesos productivos, y por consiguiente la consecución de las metas establecidas a nivel organizacional.

Sin embargo, a pesar de estas falencias en el diseño organizacional de la empresa ASINCTELSA S.A, se pudo evidenciar la presencia de un ambiente laboral ameno, puesto que, al momento de efectuar las funciones laborales, los colaboradores de cada área mantienen el debido respeto. Asimismo, fue posible observar el modelo de resolución de conflictos, donde se destaca la cordialidad entre compañeros de trabajo, y esto al mismo tiempo, contribuye a fortalecer la retroalimentación entre los distintos departamentos que conforman esta organización, razón por la cual, se determina que la comunicación a nivel organizacional se desarrolla de manera adecuada.

Por lo expuesto, resulta notable que la empresa ASINCTELSA S.A. necesita implementar en su modelo operativo una planificación organizacional, de tal forma que los procesos desempeñados por el personal se encuentren totalmente estructurados, evitando la improvisación y la duplicidad de funciones. Además, la incorporación de directrices organizacionales permitirá a la administración de la empresa, mejorar el control en cada departamento de esta organización, fomentando la toma de decisiones acertada respecto a la aplicación oportuna de medidas correctivas, lo cual contribuye a incrementar la eficiencia de las operaciones, y en consecuencia la productividad empresarial.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1 Nombre de la propuesta

Diseño del plan organizacional para la Empresa ASINCTELSA S.A en la ciudad de Guayaquil 2020.

4.2 Actividades de la compañía ASINCTELSA S.A

4.2.1 Actividades actuales en el área de Talento Humano

Contratación

- Descripción de los puestos
- Definición del perfil profesional
- Selección del personal
- Reclutamiento del personal
- Formación del personal
- Tramitación de despidos

Administración del personal

- Elige y formaliza los contratos
- Gestión de nómina y seguros sociales
- Gestión de permisos, vacaciones, horas extras, afilia al IEES
- Régimen disciplinario

Asignación de salarios

Plantear el sistema de asignación de salarios al personal y determinar sus resultados, en lo cual consiste en el estudio de proponer salarios mediante las políticas de incentivos y el establecimiento de niveles salariales según los diferentes cargos en las áreas.

Relaciones laborales

Se establece fundamentalmente de la resolución de los problemas laborales, por lo que frecuentemente se desarrolla negociando con los representantes de los empleados y se desarrollan temas como la contratación, política salarial, conflictos laborales, entre otros.

Sin embargo, estas funciones admiten las medidas para estabilizar las desigualdades de los empleados de una misma empresa, en lo cual tratan de alcanzar una estabilización y un clima de trabajo agradable.

4.2.1.1 Actividades actuales en el Departamento Administrativo

- Organizar y verificar los recursos financieros, así como los servicios generales que la Gerente necesita para la mejora de sus funciones
- Controlar ante el Área de Talento Humano, para entregar los comprobantes de pago a los funcionarios y personal de Dirección para solicitar las firmas en las nóminas correspondientes.
- Obtener, almacenar y proveer los materiales, equipo, y artículos en general, que sean necesarios para el funcionamiento de la empresa.
- Planificar los trabajos de mantenimiento y protección de los bienes muebles y equipos de computación de la Gerencia.

4.2.2 Identificación de procesos propuestos

4.2.2 .1 Proceso propuesto para el Departamento de Talento Humano

- Gestión de actividades administrativas vinculadas con el empleo (4 horas)
- Actividades relacionadas con la administración de reclutamiento y personal (6 horas)
- Gestión de actividades relacionadas a vacaciones, horas extras del personal (6 horas)
- Gestión de actividades relacionadas con el desarrollo del Talento Humano (6

horas)

4.2.2.2 Proceso propuesto para el Departamento Administrativo

- Proponer e integrar presupuestos (4 horas)
- Gestión de materiales y equipos tecnológicos (6 horas)
- Gestión de recursos financieros (2 horas)
- Inspección de los movimientos conjunto al Departamento de Talento Humano (2 horas)

4.3 Desarrollo de la propuesta

4.3.1 Misión

Comercializar repuestos y brindar servicio técnico a un gran segmento del mercado de telecomunicaciones, aportando su cumplimiento, responsabilidad e integridad y larga experiencia en este sector y proporcionando soluciones tecnológicas de alta confiabilidad.

4.3.2 Visión

Ser una compañía reconocida en el mercado de telecomunicaciones, comprometida con el servicio al cliente, proveer de herramientas que poseen tecnología de capital y conformada por un recurso humano orientado a la búsqueda de índices de calidad, validez y eficacia.

4.3.3 Valores de la propuesta

La empresa ASINCTELSA S.A se administrada por los siguientes valores institucionales como:

- Respeto
- Compromiso
- Responsabilidad
- Honestidad
- Adaptabilidad
- Amabilidad
- Confianza

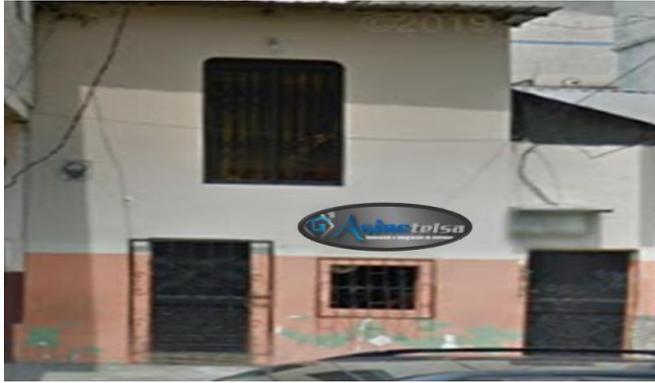


Figura 18. Empresa Asinctelsa S.A

Fuente: Fotografía tomada por la Autora

4.4 Diseño de la propuesta

Mediante la realización del plan organizacional se realiza la siguiente propuesta de la investigación de la empresa ASINCTELSA S.A al que se enfrenta la empresa y de esta manera refuerza los procesos de manera interna de la empresa.

Este plan organizacional se elaborará en base al tipo de propuesta por el autor Idalberto Chiavenato, se requiere a la organización como una base intangible, pero de manera productiva para la empresa, por lo tanto, se basa de un plan organizacional para poder ocultar las falencias de la organización actual de la empresa y alcanzar cubrir las necesidades internas para satisfacer con las expectativas del mercado.

En relación al plan organizacional realizado para la empresa y se recogen diversas proyecciones indispensables, especialmente con los objetivos del establecimiento y sobre los servicios de telecomunicaciones que esta brinda y con el diseño del plan organizacional se busca en una organización basada con lo siguiente.

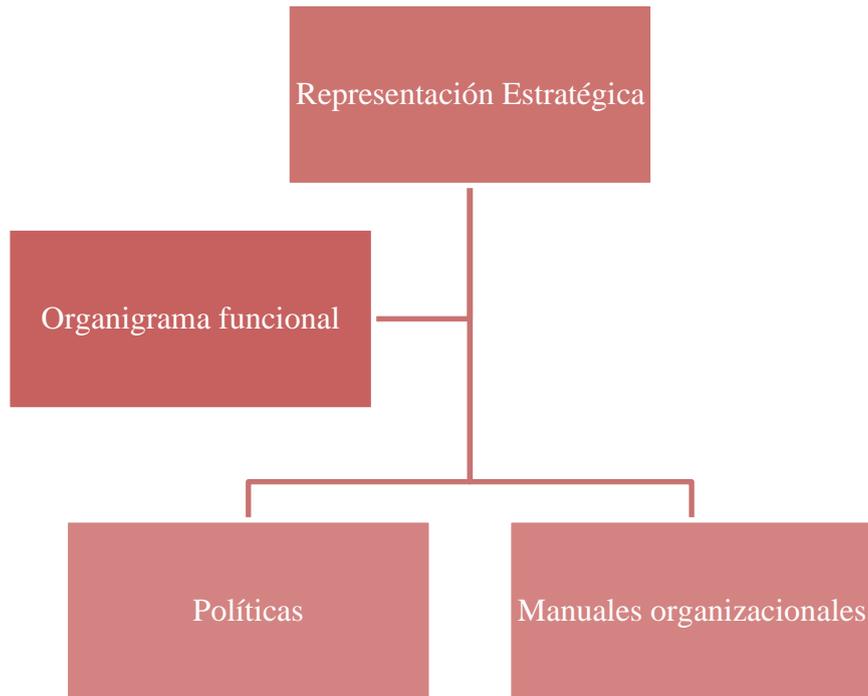


Figura 19. Esquema de un plan organizacional

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020)

4.5 Funciones del Personal

Funciones del Gerente General

- Planificar los objetivos generales y específicos a mediano y largo plazo
- Definir funciones y adaptar a futuro según los requerimientos de la empresa
- Verificar el desempeño de las actividades planteadas
- Decidir con respecto al reclutamiento y selección del personal, contratación y capacitación del personal para que acorde con los perfiles adecuados al puesto de trabajo.
- Mostrar informes con su respectivo análisis con relación a la parte administrativa, recursos humanos, financiero, teniendo como finalidad de encontrar soluciones inmejorables sobre las problemáticas que se presentan en la empresa y buscando la eficiencia y el mejoramiento constante.

Funciones del Administrador

- Dirigir y supervisar al personal al cargo
- Proponer ideas para los servicios o mejorarlos
- Recibir clientes o visitarlos para confortar lazos de negociador
- Evaluar el desempeño de los empleados mediante herramientas de gestión de manera eficiente.
- Realizar cuentas sobre los informes tanto quincenales, mensuales y anuales

Funciones del Área Financiero

- Desarrolla la función financiera en la empresa asumiendo sus responsabilidades o las áreas de intervención
- Elabora los presupuestos de la empresa de los diferentes departamentos
- Asesora a las áreas de dirección estratégica de la compañía sobre la facilidad financiera de las operaciones y proyecto del negocio

- Gestiona los recursos, decidiendo las diversas alternativas de la inversión, asumiendo la responsabilidad de los costes.
- Realiza un seguimiento de los presupuestos establecidos, según la planificación de la empresa.

Funciones del Área Comercial

- Fijar en los objetivos para dar a conocer las capacidades a la hora de vender
- Cuidar la calidad del producto o servicio para predecir y adaptar a cualquier cambio que se pueda realizar y así poder contemplar la posibilidad de que se pueda perjudicar a las ventas.
- Saber convencer al cliente de que compre el producto y poder instalárselo teniendo en cuenta el año de garantía que se les brinda
- Realizar un seguimiento para constatar con el cliente el nivel de satisfacción

Funciones del Área Técnico

- Analizar y mejorar las herramientas de producción
- Asesorar en la adquisición de los equipos de comunicación
- Mantener actualizados los sistemas operativos y programas aplicativos
- Elabora técnicas de los equipos y programas para ser adquiridos
- Supervisar los cronogramas de cambios para la adecuada instalación

Funciones Área de Mercadeo

- Define y gestiona la marca de los productos que en este caso son las cámaras de seguridad
- Identifica las necesidades como los deseos de los clientes
- Investigar el mercado y de la competencia
- Elaboran estrategias que permitan conseguir los objetivos fijados a la satisfacción de los consumidores.

Funciones de Área del Servicio al Cliente

- Atender a los clientes
- Gestión de quejas y reclamaciones
- Información al cliente
- Elaboración de estadísticas e informes
- Reclamos y garantías
- Resolver los problemas o dudas que tiene los clientes con respecto al producto comprado.

4.6 Recursos de la empresa.

Recursos Humanos

El talento humano está conformado por 23 personas incluyendo jefes y gerente que realizan sus actividades normales diariamente, por lo tanto, el personal es capacitado prácticamente para el área de servicio al cliente, y a su vez realiza capacitaciones especializadas en cada departamento en las actividades que cada empleado cumple.

Recursos Materiales

La empresa ASINCTELSA S.A, cuenta con el equipamiento necesario para el desarrollo de sus actividades diarias y p cumplir con los más altos estándares y exigencias del mercado de telecomunicaciones.

Recursos Tecnológicos

En cuanto a los recursos tecnológicos la empresa ofrece instalaciones y asesorías relacionadas con producto de última tecnología con productos tecnológico de la mejor calidad y lo que ha permitido que la empresa siga siendo reconocida en este tipo de mercado.

4.6.1 Matriz de evaluación interna (MEFI)

MATRIZ EFI			
(FACTORES INTERNOS)			
EMPRESA ASINCTELSA S.A			
Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
DEBILIDADES	50%		
Los trabajos se realizan de forma práctico	0.05	1	0.05
La estructura organizacional no está determinada	0.13	2	0.26
Falta de organización jerárquica en las funciones y responsabilidad del personal	0.1	2	0.2
FORTALEZAS	50%		
Personal comprometido con la empresa	0.1	4	0.4
La empresa Asinctelsa ofrece el servicio técnico para seguridad	0.05	4	0.2
La empresa siempre mantiene buena relación con sus trabajadores y clientes	0.05	4	0.2
TOTAL	100%		1.31

Figura 20. Matriz de evaluación interna (MEFI)

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

El análisis MEFI accedió determinar que los factores de debilidad de mayor impresión son:

- Falta de organización jerárquica en las funciones y responsabilidad del personal
- La estructura organizacional no está determinada

Sin embargo, los factores de fortaleza de mayor relevancia son:

- La empresa Asinctelsa ofrece el servicio técnico para seguridad
- La empresa siempre mantiene buena relación con sus trabajadores y clientes

Ambos factores de las fortalezas tuvieron la misma valoración de 1.3, es decir que la empresa Asinctelsa tiene las mismas condiciones para poder de manera adecuada a su ambiente interno, la empresa puede hacer avanzada a sus debilidades con las fortalezas.

4.6.2 Análisis Externo

Se analizaron varios factores que representa desventajas para el desarrollo de la empresa, de manera que se dividen en estos factores en varios grupos como son:

Oportunidades

- Productos de calidad
- Cumplimiento de los reglamentos y permisos de operatividad

Amenazas

- El mercado técnico está lleno de competidores
- Hay perseverancia en los cambios de reglamentos y políticas para las Pymes
- Alto costo de suministro

4.6.3 Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

FACTORES	PESO	CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN PONDERADA
AMENAZAS	50%		
El mercado técnico está lleno de competidores.	0.15	3	0.45
Hay perseverancia en los cambios de reglamentos y políticas para las Pymes	0.2	2	0.4
Alto costo de suministro	0.15	3	0.45
OPORTUNIDADES	50%		
Productos de calidad	0.3	3	0.9
Cumplimiento de los reglamentos y permisos de operatividad	0.2	3	0.6
TOTAL	100%		2.8

Figura 21. Matriz de evaluación factores externos
Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

El análisis MEFE permitió definir que la empresa Asinctelsa S.A se encuentre en condiciones de hacerle frente a las amenazas con las oportunidades, es decir que las amenazas y oportunidades son:

Amenazas

- Hay perseverancia en los cambios de reglamentos y políticas para las Pymes
- Alto costo de suministro

Oportunidades

- Productos de calidad
- Cumplimiento de los reglamentos y permisos de operatividad

4.6.4 Matriz DAFO

ANÁLISIS ESTRATÉGICO CON MATRIZ DAFO	
EMPRESA ASINCTELSA S.A	
FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA	FACTORES EXTERNOS DE LA EMPRESA
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los trabajos se realizan de forma práctico 2. La estructura organizacional no está determinada 3. Falta de organización jerárquica en las funciones y responsabilidad del personal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El mercado técnico está lleno de competidores 2. Hay perseverancia en los cambios de reglamentos y políticas para las Pymes 3. Alto costo de suministro
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal comprometido con la empresa 2. La empresa Asinctelsa ofrece el servicio técnico para seguridad 3. La empresa siempre mantiene buena relación con sus trabajadores y clientes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Productos de calidad 2. Cumplimiento de los reglamentos y permisos de operatividad

Figura 22. Matriz DAFO

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

MATRIZ CUANTITATIVA PARA VALORAR ESTRATEGIAS

Estrategias DAFO	Peso	Político		Económico		Social		Tecnológico		Ambiental		TOTAL
		Calif.	Calif. Ponderada	Calif.	Calif. Ponderada	Calif.	Calif. Ponderada	Calif.	Calif. Ponderada	Calif.	Calif. Ponderada	
D2-D3 Realizar los mercados organizacionales donde se establecen las funciones de cada trabajador de la empresa	18%	4	0.72	4	0.72	3	0.54	4	0.72	3	0.54	3.24
D3-O5 Elaborar la división departamental para garantizar el funcionamiento inmejorable de la empresa	17%	4	0.68	3	0.51	4	0.68	3	0.51	4	0.68	3.06
O5-F1 Fomentar la participación y el trabajo en equipo de los empleados a través de incentivos y satisfacción económica.	18%	3	0.54	4	0.72	4	0.72	4	0.72	2	0.36	3.06
O3-F4 Ofrecer promociones para los clientes usuales, como descuentos en servicio técnico.	7%	3	0.21	3	0.21	3	0.21	4	0.28	3	0.21	1.12
O4- F6 Aplica la apertura del nuevo local realizar argumentaciones para atraer nuevos clientes	8%	3	0.24	2	0.16	2	0.16	2	0.16	2	0.16	0.88
A1- D1 Plantear métodos publicitarios para garantizar un buen servicio al cliente.	15%	2	0.30	3	0.45	3	0.45	3	0.45	2	0.30	1.95
A2-D4 Elaborar una reingeniería total en la empresa.	10%	2	0.20	2	0.20	3	0.30	3	0.30	3	0.30	1.3
F8-A3 Utilizar la infraestructura que la empresa posee actualmente para disminuir costos en la compra de productos.	7%	2	0.1	2	0.1	3	0.21	3	0.21	2	0.1	0.72
TOTAL	100%		3		3.07		3.27		3.35		2.65	

Figura 23. Matriz para valoración cuantitativa de estrategias DAFO
Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020)

4.6.5 Análisis de la competencia

Para realizar la matriz de la competencia fue necesario analizar los factores críticos para el éxito de los principales competidores de Asinctelsa S.A como Gemeseg Grupo Empresarial y Bits Seguridad Cía. Ltda., obteniendo como resultados:

En el factor participación del mercado se analiza que Gemeseg Grupo Empresarial tiene un mayor resultado, es decir que la empresa cuenta con un número superior en competir en comparación con Asinctelsa S.A que en su variable competitiva de los precios mantiene acorde a la competencia más bajo.

Se puede observar también que la posición financiera Asinctelsa S.A presenta una desventaja con el resto de los competidores, debido a que mantiene productos de alta calidad y maneja un alto sentido de fidelidad para los clientes.

Factores Críticos para el Éxito	Asinctelsa S.A			Gemeseg Grupo Empresarial		Bits Seguridad Cia.Ltda	
	Peso	Calificación	Calificación Ponderada	Calificación	Calificación Ponderada	Calificación	Calificación Ponderada
Participación en el mercado	0.1	6	0.6	8	0.8	7	0.7
Competitividad de Precios	0.1	8	0.8	8	0.8	7	0.7
Posición Financiera	0.1	7	0.7	8	0.8	8	0.8
Calidad del Producto	0.3	9	2.7	9	2.7	8	2.1
Fidelidad del cliente	0.2	8	1.6	8	1.6	7	1.2
Evaluación del personal	0.2	9	1.8	8	1.6	8	1
Total	1	48	8.2	49	8.3	45	6.5

Figura 24. Análisis de la competencia.

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020)

4.7 Situación actual de la Empresa ASINCTELSA S.A.

La empresa ASINCTELSA S.A fue creada hace siete años, por lo que se ha desarrollado las actividades del sector de servicios y la propuesta de este plan organizacional es la respuesta a los procesos de reclutamiento y selección del personal. Po lo tanto en la ciudad de Guayaquil existen varias empresas dedicadas a brindar este tipo de servicios para las instalaciones de cámaras de seguridad.

Este plan organizacional se refiere a mejorar los procesos internos de la empresa mediante el análisis externo como las expectativas de los clientes, además de brindar servicios y mantenimiento de sistemas de seguridad integrados, tales como sistema de control de acceso y sistema de video vigilancia.

Mediante las encuestas se evidencia que los clientes adquieren sus servicios regularmente y prefieren los servicios de esta empresa, a pesar de tener poco tiempo en el mercado, tanto empleados como clientes aseguran que la empresa necesita una organización diferente para lograr ser más eficiente.

4.8 Análisis estratégico de la matriz FODA en la empresa ASINCTELSA S.A

Tabla 13. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Los trabajadores están comprometidos con la empresa Asinctelsa S.A2. La empresa ofrece el servicio técnico de telecomunicaciones junto con asesoramiento a sus clientes.3. La empresa cuenta con el área de talento humano preparado para cumplir las expectativas de sus clientes.4. La institución siempre mantiene buena relación con sus empleados y clientes	<ol style="list-style-type: none">1. Relación con el proveedor (negociación)2. Alta demanda de accesorios de cámaras de seguridad3. Cambios persistentes de equipos técnicos4. Producto de calidad

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. La estructura organizacional no está definida 2. Falta de organización jerárquica en las funciones y responsabilidades del personal 3. Falta de planes estratégicos 4. Los empleados consideran poco valorado su trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El mercado de telecomunicaciones está lleno de competidores 2. Avance acelerado de la tecnología 3. Inestabilidad económica 4. Baja actividad por temporadas comerciales

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

4.9 Descripción del Manual de procedimientos de las instalaciones de cámaras de seguridad.

En la Ciudad de Guayaquil se ha reflejado estadísticamente un importante nivel de seguridad ciudadana, enfocándose a las instituciones académicas, instituciones laborales, hogares, locales comerciales entre otros por los que causan estado de inseguridad en las personas como son el robo a domicilio, robo en las instituciones, control de personal y clientes, sin embargo, cuando provocan pueden causar alarma a la ciudadanía. Los sectores donde se realizan las instalaciones más frecuentes son:

1. Unidad Educativa Casita de Verano. Jardín de Infantes (Escuela)
2. Buffet de Abogados (Rosado)
3. Hogares en Santa Elena
4. Academia de Música Crescendo
5. Locales Comerciales

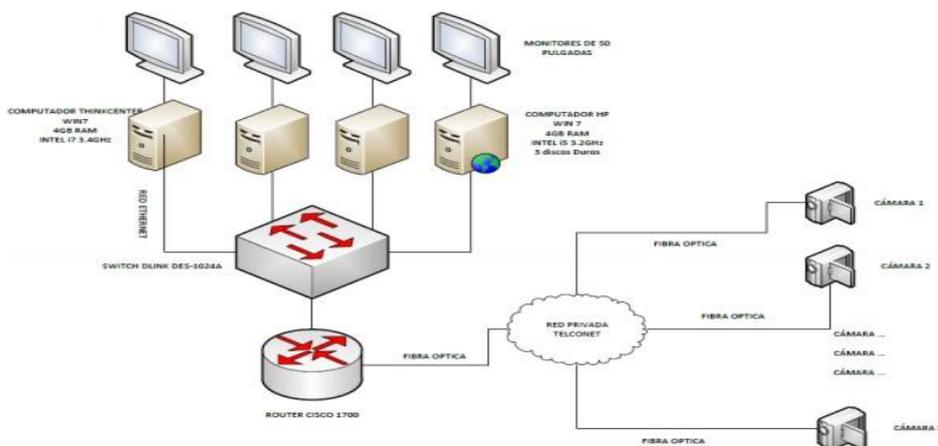


Figura 24. Diagrama actual del sistema de cámaras de video vigilancia

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

5. Costo Beneficio de la propuesta.

La relación costo beneficio de la propuesta está dada a razón de la determinación de los gastos que se incurran en socializar la propuesta y en gastos de impresiones que sería de \$1500.00 (mil quinientos dólares), esta inversión facilitará mejorar los procesos y que cada empleado dentro de la organización sepa las funciones que debe desarrollar para así alcanzar los objetivos propuestos.

6. Presupuesto

PRESUPUESTO GENERAL PARA EL PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA ASINCTELSA		
Actividades, Programas y Proyectos	Costos	Cronograma
	Costos Unitarios	Costo Total
Recursos para Actividad de Investigación		\$730,00
Suministro de oficina y computación		\$200,00
Copias		\$70,00
Servicio de internet		\$120,00
Movilización (Viáticos)		\$150,00
Libros y Documentos		\$140,00
Refrigerios		\$50,00
Programa y Proyecto 1. Programa para Servicio al cliente		
1. Proyecto de Capacitación		\$2.630,00
Capacitación Administrativa	\$30,00	\$450,00

Capacitación de Venta y Atención al Cliente	\$60,00	\$900,00
Capacitación de Asesoría	\$60,00	\$900,00
Total		\$2.250,00
Materiales Proyecto de Capacitación		
Material Didáctico	\$12,00	\$180,00
Almuerzos	\$10,00	\$150,00
Transporte de Asesoramiento	\$50,00	\$50,00
Total		\$380,00
2. Programa de Talento Humano		
2. Proyecto Desarrollo de Talento Humano		\$1.575,00
Incentivo Salarial	\$20,00	\$300,00
Incentivo Profesional	\$40,00	\$600,00
Incentivo Motivacional	\$45,00	\$675,00
3. Programa de Tecnología		
Página Web de la Empresa		\$230,00
Capacitación		\$30,00
Total		\$260,00
4. Programa de Manuales Organizacionales		
Cuadernillos	\$12,00	\$360,00
Total, P1+P2+P3+P4		\$4.825,00
Total, General del Presupuesto		\$5.555,00

Figura 25. Presupuesto para la implementación de los proyectos propuestos para la empresa Asinctelsa S.A
Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020)

7. Flujograma de procesos de las instalaciones

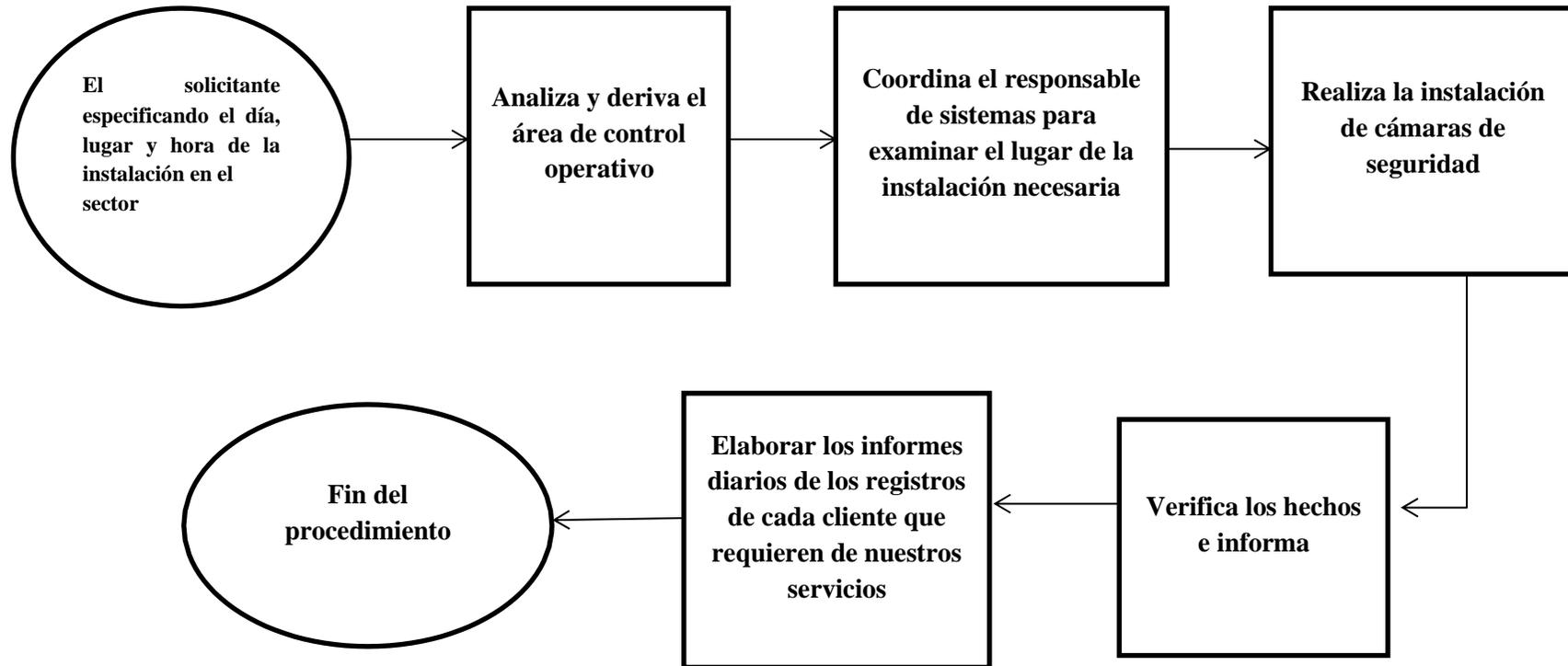


Figura 26. Flujograma de procesos de las instalaciones de la empresa Asinctelsa S.A.

Elaborado por: Araujo, Yaritza (2020).

CONCLUSIONES

Terminando la revisión y análisis de la problemática encontrada en la empresa Asinctelsa S.A se procede a detallar las siguientes conclusiones.

A través del plan de diseño organizacional se establece que existe un cambio de procedimientos para la utilización de las herramientas con los que cuenta la empresa, es decir que se estableció que los trabajadores deben ser periódicamente capacitados lo que traerá resultados positivos que mantendrá al personal motivado para realizar sus actividades.

Es necesario que se integre el sistema de liderazgo que distribuya las actividades del personal para volverlas más eficientes a través de esta especialización y este liderazgo que promueve la colaboración del gerente en cuanto a la sugerencia para mejorar el ambiente y los procesos productivos.

Se asigna utilizar el Plan de Diseño Organizacional a la empresa Asinctelsa S.A en la ciudad de Guayaquil, en lo cual permite que la organización ocasione una ventaja competitiva con relación a las empresas que se encuentran en el sector.

La empresa Asinctelsa cuenta con un modelo de gestión administrativa, modelo de gestión destacada por la propuesta que muestra que es funcional debido a que es elemental de aplicar y socializar acorde al tamaño de la empresa.

Para finalizar se dispuso un organigrama con las competencias que fomenta a cada uno de los trabajadores tanto para las áreas por departamentos y actividades, debido a que las actividades fueron necesarias debido a que la Empresa Asinctelsa S.A le falta un plan organizacional y con estas acciones se espera que las distintas áreas de la empresa mejoren su gestión y su productividad.

RECOMENDACIONES

Se indica implementar el plan de diseño organizacional para la empresa Asinctelsa S.A, a corto y mediano plazo, con el propósito de conceder a los procesos administrativos de manera coordinada y estructurada dentro de la organización, motivando con ello, a la identificación de objetivos y metas de los trabajadores con la empresa, mediante las estructuras organizacionales determinadas y que eviten cometer errores en las funciones laborales.

Llevar a cabo el plan de diseño organizacional que se ha propuesto para la empresa Asinctelsa S.A, para el logro de excelentes resultados que determinaran la eficiencia del capital humano y económico, en correspondencia con recursos humanos que se debe establecer las capacitaciones constantes del uso y nuevas técnicas empleadas en el sector de telecomunicaciones.

Implementar el diseño jerárquico de las funciones para que los trabajadores tengan claro el punto de partida de sus actividades y hasta qué punto entender de la misma forma el proceso productivo se vuelve más eficiente a través de la especialización de los trabajos dentro de la empresa.

Se propone realizar el Plan de Diseño Organizacional planteado por la autora para utilizar los principios administrativos que emplean una mejora en la eficiencia como resultado final elevando la productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2005). Desarrollo del Talento Humano basado en competencias.
- Amozarrain. (1999).
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano.
- (2016). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Conte, O. (06 de 03 de 2015). *Aportes teóricos al análisis y gestión por procesos*.
Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/aportes-teoricos-al-analisis-y-la-gestion-por-procesos/>
- Coriat, B. (2017). *Pensar Al Revés: Trabajo y organización en la empresa Japonesa*.
- Daft. (2005).
- Daft, R. (2019). *Teoría y diseño organizacional*. México: Cengage Learning.
- Daft, R. L. (2005).
- Daft, R. L. (2010). Teoría y diseño organizacional. Mexico D.F.. México: Paraninfo
Cengage Learning.
- Daft, R. L. (2019). *Teoría y diseño organizacional*. México: Cengage Learning.
- Davenport. (1990).
- De Molina, A. (08 de Febrero de 2018). *Conexionesan*. Obtenido de ¿Qué modelo organizacional le conviene a tu empresa?: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/02/que-modelo-organizacional-le-conviene-a-tu-empresa/>
- Dessler, G. (2006). Gestión de Talento Humano.
- Lorino. (1993).
- Nacional, H. C. (2012). *CODIGO DEL TRABAJO*.
- OIT. (2007). *Guía de recursos sobre responsabilidad social de la empresa (RSE)*,.
Obtenido de <https://www.ilo.org/inform/online-information-resources/research-guides/lang--es/index.htm>
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Roberts, J. (2016). *La empresa moderna: organización, estrategia y resultados*.
Barcelona.

Smartdraw. (2020). *Tipos de organigramas y cómo utilizarlos*. Obtenido de <https://www.smartdraw.com/organizational-chart/organizational-chart-types.htm> trabajo, C. d. (2012).

Ugarte, T., Yarlequé, Y., & Fiallo, D. (Octubre de 2015). *La Administración del Talento Humano*. Obtenido de Revista: Caribeña de Ciencias Sociales : <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/talento-humano.html>

UNID. (2015). *Diseño Organizacional*. Obtenido de Universidad Interamericana para el Desarrollo: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/ejec/AE/DO/S01/DO01_Lectura.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Estado del Arte

Autor(es)	Título	Año	Descripción	Metodología	Conclusiones	Fuente
Mera T. José E	“Estudio, análisis y propuesta de mejora del modelo de recursos humanos en una empresa de telecomunicaciones”	2018	Hoy en día se vive inmerso en una sociedad donde las telecomunicaciones forman parte de nuestro haber cotidiano, por lo que las personas al ser consumidores de los servicios de comunicación cada vez que solicitamos una información, sea a través de la televisión	Cualitativa, porque la empresa cuenta con las áreas técnicas especializadas en el negocio de telecomunicaciones.	Esto quiere decir que los aparatos tecnológicos como las cámaras de seguridad es necesario para nuestra seguridad, a pesar de que esta tecnología conectará no solo a personas, organizaciones y recursos de información,	http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6345/1/T2691-MBA-Mera-Estudio.pdf
Gómez G. Carlos A & Martínez E. Edgardo	Modelo de gestión de los servicios de telecomunicaciones para las empresas públicas de Medellín	2012	Las empresas de telecomunicaciones deben transformar la estructura organizacional para que esto gire en función del mercado	Cualitativa, porque la empresa debe establecer sistemas de información que faciliten las toma de decisiones en la parte de gestión de una estructura organizacional	En función de los clientes y la competencia y las distintas preferencias tecnológicas que han sido enfocada como solución para los clientes.	https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16553/document%20-%202020-06-25T112146.412.pdf?sequence=2&isAllowed=y

<p>Martínez T. Silvana P. & Véliz S. Charles C. (2013)</p>	<p>“Rediseño organizacional y funcional que permita mejorar el área administrativa y operativa de la empresa SEMIL CÍA.LTDA”</p>	<p>2013</p>	<p>El estudio realizado en la empresas dedicada a la telecomunicación como el sistema de vigilancia se enfoca en las áreas administrativas, operativa y financiera</p>	<p>Cualitativa; se encuentra la necesidad de aplicar métodos sistemáticos, de manera que integran a la empresa tener contactos con los clientes.</p>	<p>Todas las personas que forman parte de una empresa deben dar el mejor servicio a sus clientes.</p>	<p>http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/446/3/RE Dise%C3%91O%20ORGANIZACIONAL%20Y%20FUNCIONAL%20QUE%20PERMITE%20MEJORAR%20EL%20C%81R%20ADMINISTRATIVA%20Y%20OPERATIVA%20DE%20LA%20EMPRESA%20SEMIL%20C%8DA.%20LTDA.pdf</p>
--------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 2. Preguntas de Entrevista aplicado al Jefe de Talento Humano de la compañía ASINCTEL S.A

- 1. ¿Actualmente, ASINCTEL S.A., posee una estructura organizacional definida que establezca los procesos internos del área de talento humano de esta empresa?**
- 2. ¿El estado administrativo del área de talento humano es supervisado de manera oportuna conforme a las políticas internas de esta empresa?**
- 3. ¿La Dirección General de esta empresa incentiva la eficiencia con relación a la coordinación de los procesos internos ejecutados en el área de talento humano?**
- 4. ¿Usted considera que las falencias del área de talento humano afectan el rendimiento de los demás departamentos que integran esta empresa?**
- 5. ¿Cuál es su percepción respecto a la implementación de un plan de diseño organizacional dirigido al área de talento humano de esta empresa?**

Anexo 3. Guía de Observación aplicada en la compañía ASINCTEL S.A.

o	Criterios / Valoración	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
A	Coordinación entre funciones laborales interdepartamentales.					
B	Retroalimentación oportuna respecto al servicio al cliente.					
C	Respeto de la línea jerárquica dentro de la organización.					
D	Conocimiento pleno de actividades laborales individuales.					
E	Existencia de ambiente laboral agradable entre colaboradores.					
F	Eficiencia en la ejecución de procesos departamentales.					

Anexo 4. Encuesta aplicada al personal de la compañía ASINCTEL S.A

1. Edad

De 18 a 25 años

De 26 a 35 años

De 36 a 45 años

De 46 a 55 años

Más de 55 años

2. Género

Masculino

Femenino

3. Durante el proceso de inducción hacia esta empresa ¿Usted recibió información sobre la Misión, Visión y Objetivos de ASINCTEL S.A.?

Completa

Parcial

Nunca

4. ¿Conoce de manera precisa sus funciones laborales dentro de la empresa ASINCTEL S.A.?

Completamente

Parcialmente

5. ¿Usted considera que los procesos laborales ejecutados actualmente en ASINCTEL S.A. tienen una estructura adecuada?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

Indeciso

Parcialmente en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

6. ¿Conoce de manera precisa a quién debe reportar las novedades vinculadas con el ejercicio de sus funciones dentro de ASINCTEL S.A.?

Si

No

7. ¿Cómo percibe la coordinación de los procesos laborales dentro de la empresa ASINCTEL S.A.?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Deficiente

8. ¿Cómo percibe el ambiente laboral en la empresa ASINCTEL S.A.?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Deficiente

9. ¿La empresa ASINCTEL S.A. cuenta con una estructura organizacional que defina procesos, políticas y líneas de mando?

Si

No

No sé

10. ¿Considera oportuna la implementación de una planificación organizacional que defina con claridad su rol en la empresa ASINCTEL S.A.?

Si

No