



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

AREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE LICENCIADO EN ASISTENCIA GERENCIAL
Y RELACIONES PÚBLICAS

**Diseño organizacional para la empresa privada Volunteer Connection
Ecuador, en la ciudad de Quito, en el año 2016.**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTORA: Molina Andrango, Gina Magdalena.

DIRECTOR: Ríos Zaruma, Julio Alberto, Mgtr.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2016

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Julio Alberto Ríos Zaruma.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: “**Diseño Organizacional para la empresa privada Volunteer Connection Ecuador, en la ciudad de Quito, año 2016**”, realizado por **Molina Andrango Gina Magdalena**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Quito, _____

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Gina Magdalena Molina Andrango, declaro ser autora del presente trabajo de titulación: “Diseño Organizacional para la empresa privada *Volunteer Connection Ecuador*, en la ciudad de Quito, en el año 2015”, de la titulación Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas, siendo Mgtr. Julio Alberto Ríos Zaruma director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declamo conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico Institucional (operativo) de la Universidad”

.....

Autor: Gina Magdalena Molina Andrango
Cédula: 171674206-7

DEDICATORIA

La presente tesis quiero dedicar al creador del universo, al único que tiene un amor infinito, el que siempre me ha levantado y dado fortaleza en momentos de tormenta e hizo posible y realidad cada meta, dedico primeramente a Nuestro Señor Jesucristo.

A mi Madre Vicenta Andrango por sus sabios consejos y por su perseverancia de sacarme a delante y crear la mujer que ahora soy.

A mi Hermana Cristina Molina ya que ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación ya que estuvo en cada momento de mi vida y luchando juntas hemos salido adelante.

A mi esposo Enrique Salvatierra por estar a mi lado apoyándome en mi carrera y con su paciencia ha sabido guiarme.

A mi familia en general y Pastor de mi iglesia porque me han brindado su apoyo incondicional en los buenos y malos momentos con una palabra de ánimo y preocupación.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar a Dios por haberme bendecido hasta ahora y por haber hecho posible este sueño y meta cumplida.

En segundo lugar a mis padres y hermanos por su apoyo y compañía en cada etapa de mi vida.

También a mi esposo por toda su perseverancia y paciencia conmigo.

Por último quiero agradecer a mis jefes de trabajo Sr. Byron Salvatierra y Sra. Mónica Rivadeneira por haberme dado la apertura de realizar mi tesis en su empresa y haberme guiado como profesional.

En fin agradezco a todos los que me ayudaron a ser posible la culminación de mi carrera profesional que incluye a la Universidad Técnica Particular de Loja, profesores de carrera y tutor de tesis.

Gracias a todos.

INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO 1. TEMA	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.2. ANTECEDENTES.....	8
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	10
1.4. OBJETIVOS.....	12
1.5. HIPÓTESIS.....	12
1.6. VARIABLES.....	12
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO	
2.1. Definición de organización.....	14
2.1.1. Diferencia entre una organización Mecánica y Orgánica.....	15
2.2. La estructura.....	16
2.2.1.1. Estructura Formal.....	16
2.2.1.2. Estructura Informal.....	17
2.2.2. El Diseño organizacional.....	18
2.2.2.1. Especialización de trabajo.....	20
2.2.2.2. Departamentización.....	20
2.2.2.3. Cadena de mando.....	21
2.2.2.4. Formalización.....	22
2.2.2.5. Decisiones sobre el diseño organizacional.....	23
2.2.2.5.1. Análisis organizacional.....	24
2.2.2.5.1.1. Análisis FODA.....	24

2.2.3. Instrumentos metodológicos para el diseño.....	24
2.2.3.1. El agrupamiento.....	24
2.2.3.2. Los organigramas.....	25
2.2.3.2.1. Finalidad y funciones.....	26
2.2.4. Proyección estratégica.....	27
2.2.4.1. Misión, visión, valores.....	27
2.2.5. Proceso Administrativo: planificación, dirección y control.....	28

CAPITULO 3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la Investigación.....	32
3.2. Tipo de Investigación.....	33
3.3. Técnicas de Investigación.....	33
3.4. Método de Investigación.....	33
3.4.1. Método científico.....	34
3.4.2. Método inductivo.....	34
3.4.3. Método deductivo.....	34
3.5. Instrumentos de la Investigación.....	34
3.5.1. Cuestionario.....	34
3.5.2. Entrevista.....	35
3.6. Población	35
3.7. Procedimiento para recolección de datos.....	35
3.8. Resultados del estudio.....	36
3.9. Análisis de los resultados de la entrevista.....	36
3.10. Interpretación de los resultados de la encuesta.....	39
3.11. Sugerencias para la propuesta del diseño organizacional.....	54

CAPITULO 4. LA PROPUESTA

4.1. Presentación.....	56
4.2. Justificación de la propuesta.....	56
4.3. Datos de Identificación de la empresa Volunteer Connection Ecuador.....	57
4.4. Análisis organizacional.....	58
4.5. Modelo de Diseño organizacional para la empresa Volunteer Connection Ecuador.....	61
4.6. Dirección estratégica.....	62
4.6.1. Metas.....	64
4.6.2. Estrategias.....	64
4.6.3. Representaciones graficas.....	65

4.6.3.1. Cadena de valor.....	65
4.6.3.2. Mapa de procesos.....	65
4.7. Diseño de los procesos y procedimientos.....	66
4.7.1.Formato de plantilla de los procesos y procedimientos.....	67
4.8. Diseño de la estructura organizacional.....	68
4.8.1.Organigrama estructural y funcional de la empresa Volunteer Connection Ecuador.....	68
4.8.2.Descripción de perfiles y funciones en las unidades administrativas.....	70
4.8.2.1. Nivel Directivo.....	70
4.8.2.2. Nivel Coordinador.....	72
4.8.2.3. Nivel Apoyo.....	79
4.9. Plan de acción.....	88
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	89
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	91
7. ANEXOS.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #1. Diferencias entre una organización Mecánica y Orgánica.....	15
Tabla #2. Clasificación de los organigramas.....	26
Tabla #3. Número de miembros internos y externos.....	39
Tabla #4. Análisis FODA.. ..	60
Tabla #5. Filosofía organizacional.....	63
Tabla #6. Planilla de procesos y procedimientos de la empresa Volunteer Connection Ecuador.....	67
Tabla #7. Plan de acción.....	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura #1. Organigrama no establecido.....	10
Figura #2. ¿Cree usted conocer la misión de la empresa Volunteer Connection Ecuador?.....	40
Figura #3. ¿Cree usted conocer la visión de la empresa Volunteer Connection Ecuador?.....	41
Figura #4. ¿Cree usted que la empresa tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la organización?.....	42
Figura #5. ¿Considera usted que está laborando en una empresa sería?.....	42
Figura #6. ¿Cree usted que existe un ambiente organizacional adecuado en la empresa Volunteer Connection Ecuador?.....	43
Figura #7. ¿Usted estima que el servicio que ofrece la empresa Volunteer Connection Ecuador ha sido beneficioso para las personas que elaboran, socios, clientes y todas las personas que tienen relación con la misma?.....	44
Figura #8. ¿Considera haber recibido alguna capacitación, previa a ocupar el cargo que ahora obtiene?.....	45
Figura #9. Piensa usted tener una clara definición de las funciones y responsabilidades de su puesto?..	46
Figura #10. ¿Considera que cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar bien su trabajo? ..	47
Figura #11. ¿Considera fundamental que los colaboradores como socios, personas internas y externas conozcan todas las actividades que se realiza en la empresa?.....	47
Figura #12. ¿Cree usted necesario establecer un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la organización?.....	48
Figura #13. ¿Considera usted tener en claro a quien dirige usted la comunicación en la empresa?.....	49
Figura #14. ¿Cree usted que se establece con claridad las líneas de mando en la empresa Volunteer Connection Ecuador?.....	50
Figura #15. ¿Considera usted que la aplicación de procedimientos y funciones de trabajo serán indispensables para una mejor comunicación y definición de puestos en la empresa Volunteer Connection Ecuador?.....	51
Figura #16. ¿Cree usted que sería importante la implementación y aprobación del reglamento interno para la empresa Volunteer Connection Ecuador?..	52
Figura #17. ¿Piensa usted que las actividades se desarrollarían de manera más eficiente si una estructura organizacional estuviera diseñada?.....	52

Figura #18. ¿Cree usted que sería importante la implementación de un diseño organizacional en la empresa Volunteer Connection Ecuador?.....	53
Figura #19. Logotipo de la empresa.....	58
Figura #20. Modelo de diseño organizacional.....	61
Figura #21. Cadena de valor de la empresa Volunteer Connection Ecuador.....	65
Figura #22. Mapa de procesos de la empresa Volunteer Connection Ecuador.....	66
Figura #23. Organigrama estructural y funcional de la empresa Volunteer Connection Ecuador.....	69

RESUMEN

El presente trabajo de titulación se ejecutó en la empresa privada Volunteer Connection Ecuador, en la ciudad de Quito, la misma que no cuenta con un diseño organizacional específico y esto ha hecho que las actividades de trabajo se las realice de manera empírica, al igual, ha existido la confusión de tareas en los puestos de trabajo, el desconocimiento de la misión y visión de la empresa, por consiguiente los procedimientos de trabajo se los ha realizado de una manera experimental por el desconocimiento de un documento estructurado y sociabilizado.

Por ende el resultado ha sido la insatisfacción de los clientes, la falta de compromiso de los empleados, y la no aplicación de estrategias ante el mercado competitivo, es imprescindible mencionar que a pesar de tener una larga trayectoria de trabajo nunca se ha podido diseñar un proceso administrativo.

Entonces el objetivo general de este trabajo es la implementación de un diseño organizacional que permita a la empresa instituir una estructura funcional, desarrollando un proceso administrativo para mejorar los procedimientos y mejorar las proyecciones estratégicas con una imagen más profesional.

PALABRAS CLAVES:

Diseño organizacional, Misión, Visión, Empresa Volunteer Connection Ecuador, Proceso administrativo.

ABSTRACT

The current degree work was implemented in the private enterprise Volunteer Connection Ecuador in Quito city the same that doesn't counts with a specific organizational design making the work tasks in an empirical way, also there have been the tasks confusion in the different work positions, the lack of awareness about the enterprise mission and vision and the lack of organized and socialized document.

Consequently the result has been dissatisfaction of clients, lack of commitment from employees and the no strategic applications front the competitive market, and it is indispensable to mention that in spite of a long work trajectory never it has been designed an administrative procedure.

So, the general objective of this work is to implement an organizational design that allows the enterprise to establish a functional structure developing an administrative procedure to improve procedures and strategic projections with a professional image.

KEYWORDS:

Organizational design, Mission, Vision, Ecuador Volunteer Connection Company, Administrative process.

INTRODUCCIÓN

La empresa es un conjunto de personas que están organizadas y desarrollan actividades o trabajos para llegar a objetivos propuestos y para implementar dichos trabajos tienen de apoyo instrumentos administrativos, materia prima, etc. y una infraestructura para poder llevar a cabo las actividades.

Cada día las empresas están creciendo en un mundo competitivo que les exige tener una estructura organizativa formal con fines de mejorar su imagen, dar un concepto profesional y serio de la empresa que se trabaja y que las personas exteriores pueden percibir de la misma, así mismo mejorar la comunicación en los niveles jerárquicos y de apoyo que la componen.

La empresa *Volunteer Connection Ecuador* tiene una larga trayectoria de trabajo con voluntariado extranjero y que ha beneficiado en el desarrollo social y económico de muchas ONG, instituciones y familias ecuatorianas, pero nunca existió la preocupación de estructurar la organización en procesos administrativos por desconocimiento de la misma, como resultado fue realizar trabajos empíricamente tal vez sin ninguna visión. El motivo del desarrollo de esta tesis es la implementación de un diseño organizacional que permita a la empresa mejorar los procesos y procedimientos de trabajo para brindar un mejor servicio, así mismo desarrollar estrategias ante el ambiente competitivo que exige tener una estructura estable que brinde al cliente seguridad, profesionalismo y confianza, como resultado del presente trabajo, se logrará:

- Mejorar la comunicación,
- Sistematizar mejor el trabajo en las áreas a través de procesos y objetivos,
- Crear una identidad a la empresa y optimizar la relación que tiene con las personas, socios, organizaciones e instituciones.

Este trabajo se orienta en primera instancia en el análisis de una estructura que se acople a la empresa y sus características y a su vez a la implementación de la misma, enfocado a un proceso administrativo para mejorar los procedimientos y roles de trabajo. En estos análisis, la presente introducción hace hincapié a una mayor comprensión de los cuatro capítulos que contiene la tesis, de la siguiente forma:

Capítulo I, Tema: se indica el tema de la tesis, a continuación se inicia con el planteamiento del problema, proseguido por los antecedentes de la empresa en la que describe la historia y los servicios y la ayuda comunitaria que presta la empresa, a su vez la justificación del

trabajo de investigación, con su respectiva hipótesis a comprobar y por consiguiente las variables derivadas de la hipótesis.

Capítulo II, Marco Teórico: por consiguiente el marco teórico o conceptual hace referencias teóricas a los temas principales que se realiza en la respectiva investigación como conceptos, definiciones y proposiciones que permitan abordar el problema.

Capítulo III, Diseño Metodológico: en esta parte se acentúa el diseño, Tipo, Técnica e Instrumentos utilizados en la investigación, así mismo se indica la población a la cual se hizo referencia para el respectivo análisis de la investigación, por consiguiente se proporciona el análisis respectivo de cada instrumento que se realizó, en el caso de la encuesta se indica con su respectiva presentación gráfica. Posteriormente se realizó el análisis de la encuesta y sugerencias para la propuesta del diseño organizacional, basadas en las investigaciones de campo y resultados realizados.

Capítulo IV, La Propuesta: Finalmente la implementación del Diseño Organizacional para la empresa *Volunteer Connection Ecuador*, realizando el análisis estratégico para la formulación de la misión, visión y valores organizacionales, así mismo de la realización de procedimientos de trabajo, para una mejor evaluación y análisis tiene como finalidad mejorar la imagen, la comunicación interna de la empresa y mejorar las directrices de trabajo.

CAPÍTULO I.
SITUACIÓN PRELIMINAR

1.1. Planteamiento del problema.

Las empresas actualmente se están desarrollando de una manera impresionante, de modo que buscan e implementan una estructura organizacional para mejorar la comunicación y tener mejor división de áreas de trabajo.

La investigación está proyectada hacia el interior de la empresa privada: *Volunteer Connection Ecuador*, ubicada en el sur de Quito. El propósito de su creación fue justamente, conectar voluntariado extranjero a una Organización No Gubernamental (ONG) e Instituciones educativas en Quito, y a futuros planes en las regiones de la Amazonia, la Costa y Galápagos; de este modo, colaborar con la comunidad en general y crear impactos de cambio social.

En la actualidad diversas pymes (pequeñas y medianas empresas) que se están desarrollando en Ecuador, como por ejemplo: *Volunteer Connection Ecuador*, no cuentan con un diseño organizacional, lo que se convierte en indicativo del desconocimiento de sus directivos en este sentido e incluso la insuficiente atención a la importancia de la estructura organizativa; seguido por la conducción empírica de la empresa sobre la base del experticia del director.

Por consiguiente, una de las dificultades que emergen y que demandan una rápida intervención es justamente, la necesidad de un diseño organizacional estable que se fundamente en los objetivos de la organización y que estén interrelacionados con la delegación y control de las actividades de cada puesto.

En este orden de análisis y siendo congruente con lo planteado, afloran otras prerrogativas propias de la empresa en cuestión, relacionadas con la insuficiente identificación de los empleados con la organización, insuficiente conocimiento de los procesos de trabajo en cada puesto; así como las funciones de los empleados a partir de la misión, visión y valores de la organización.

Como se ha referido, el trabajo de *Volunteer Connection Ecuador*, no solo tiene un espectro interior sino que se proyecta hacia el exterior, justamente a través de su propia concepción. Sin embargo, es menester señalar que es insuficiente la identidad que muestra, manifestado en confusiones y comparaciones innecesarias con otras organizaciones que ni siquiera tienen puntos de coincidencia con la empresa que ocupa en la investigación.

La empresa fue fundada en el año 2013 y en la actualidad cuenta con un total de 55 trabajadores. Se demanda entonces, tal y como se ha expresado, el fomento y desarrollo del sentido de pertenencia de los empleados y clientes externos; en virtud de una adecuada producción basadas en la comunicación. Sin lugar a dudas, existe la necesidad de implicar a diferentes actores en la misma: socios, directivos, empleados, clientes e incluso personas de otras organizaciones e instituciones; los que formarían parte de la población y muestra del proyecto.

Según los planteamientos de Badillo I. (2013), se entiende por diseño organizacional: “aquellos procesos que describen las empresas por funciones y estilos gerenciales de la toma de decisiones en una situación histórica concreta”, válido es de destacar que no es la única mirada, sino que existen muchas definiciones a tono con el término que en otros puntos se apreciarán.

Sin dudas las ventajas están dadas en la organización que alcanzará la empresa a la cual va dirigida la investigación. Aun cuando es joven en su creación, tiene una misión, visión y valores bien definidos que hay que cumplir. Esta realidad depende en última instancia del diseño organizacional. Sus ventajas también incluyen el logro de procesos coordinados de manera interna y externa, asumen retos, situaciones de confrontación hasta resolverse y finalmente su adaptación a las coyunturas, al mercado y a la tecnología; además de tomar en cuenta las condiciones de los seres humanos que llevan a vías de efecto dicho diseño: motivaciones, valores, actitudes y aptitudes.

La empresa *Volunteer Connection Ecuador*, aun cuando ha tenido resultados en su funcionamiento, traducidos en logros y cumplimiento de metas; su diseño organizacional ha sido permeado por lo empírico y lo pragmático. Lo que demanda un estudio científico, contextualizado, actualizado y permanente; que dirija la atención a estructurar el diseño organizacional deseado. Esta investigación se desarrollará en el último cuatrimestre del año 2015, para su aplicación en el año 2016 en el escenario real de la empresa en cuestión.

A partir del análisis anterior se formula el siguiente problema de investigación:

¿La implementación de un diseño organizacional en la empresa *Volunteer Connection Ecuador* mejorará la calidad de su sistema de trabajo?

1.2. Antecedentes.

La organización fue fundada por el Sr. Byron Salvatierra en la ciudad de Quito, enfocada especialmente en el sur de la ciudad. Empezó desde el año 1995 cuando un grupo de colegas decidieron brindar su ayuda como voluntarios a organizaciones sin fines de lucro en las cuales realizaban trabajos con la comunidad, y uno de sus trabajos como voluntarios fue la recolección de ropa, comida, implementos de aseo, útiles escolares; entre otros para ayudar a niños de calles, niños trabajadores o huérfanos.

También ellos procedieron a brindar una educación como profesores para los niños de bajos recursos y niños trabajadores de calles, mercados, plazas; así como la colaboración en organizaciones locales que antes eran desconocidas.

Sobre esta base, nace la ONG UBECI (Unión y beneficio con colaboración internacional), con la misión de ayudar a diferentes comunidades en los alrededores y sobre todo a niños y niñas de bajos recursos, con 3 diferentes programas enfocados a recaudar fondos para mejorar la calidad de vida de muchos niños y niñas; y con la ayuda de voluntarios tanto extranjeros como ecuatorianos hoy en día brindan asistencia a muchas familias de bajos recursos.

Actualmente la organización UBECI recibe donaciones económicas de socios extranjeros que se encuentran en Estados Unidos, Inglaterra y Alemania, así mismo cada mes recibe la ayuda de aproximadamente 20 voluntarios extranjeros de la organización socia, para el trabajo con los niños en los mercados y calles así también como trabajos administrativos para la ayuda de recaudación de fondos para la ONG, actualmente brinda soporte a más de 400 niños en la ciudad de Quito.

Después de una larga trayectoria de trabajo con voluntarios extranjeros, la organización siente la necesidad de dividir sus áreas de trabajo para hacer una focalización diferente, es así que desde el 2013 se redimensionó en su quehacer la empresa *Volunteer Connection Ecuador* alcanzando la condición de organización económica que realiza conexiones de voluntariado extranjeros en el Ecuador para organizaciones asociadas, instituciones educativas, familias locales y comunidades, así mismo con la misión de mejorar la calidad de vida de comunidades en general, actualmente la focalización de trabajo está en la ciudad de Quito.

Este trabajo lo pueden hacer gracias a los socios externos que se encuentran en Estados Unidos y Nueva Zelanda que son los que canalizan a los aplicantes voluntarios para el país de Ecuador, recibiendo Volunteer Connection Ecuador un promedio de 250 voluntarios al año, los mismos que son distribuidos para distintos programas en la ciudad de Quito gracias a una logística profesional del staff en el país.

Sus esfuerzos han estado orientados en la consolidación de un equipo de trabajo que realiza la canalización de voluntarios extranjeros en proyectos como: educando a niños de calle, apoyo a instituciones en clases de inglés, apoyo administrativo a ONG, apoyo escolar para centros de pre kínder, actividades de verano para centros comunitarios y campañas médicas para la atención a la comunidad e instituciones educativas públicas, muy pronto se visionan llevar el programa de voluntariado en la conservación de la fauna y la flora a nivel nacional y Galápagos.

Además coordinan y brindan servicios a los voluntarios extranjeros desde que llegan al país, hasta que regresan, como:

- Alojamiento,
- Alimentación,
- Asistencia turística,
- Coordinación de taxis e información de transporte,
- Clases de español,
- Orientación en el país,
- Orientación de su programa,
- Instalaciones de la oficina (cafetería, internet, computadoras, muebles, información turística).
- Asistencia las 24 horas del día.

A su vez se está abriendo una ayuda económica para la comunidad en general, permitiendo dar trabajo a familias ecuatorianas para hospedar a los voluntarios, contratando profesores para clases de español y ayudando a pequeñas agencias turísticas; lo que se revela en el mejoramiento de la economía a la comunidad de los alrededores.

Además el análisis en la empresa está enfocada en la jerarquización de las áreas estructuradas de acuerdo a las necesidades de los organismos funcionales de la empresa, este modelo que se muestra a continuación se ha estado desarrollando en aproximadamente 36 meses desde sus inicios.

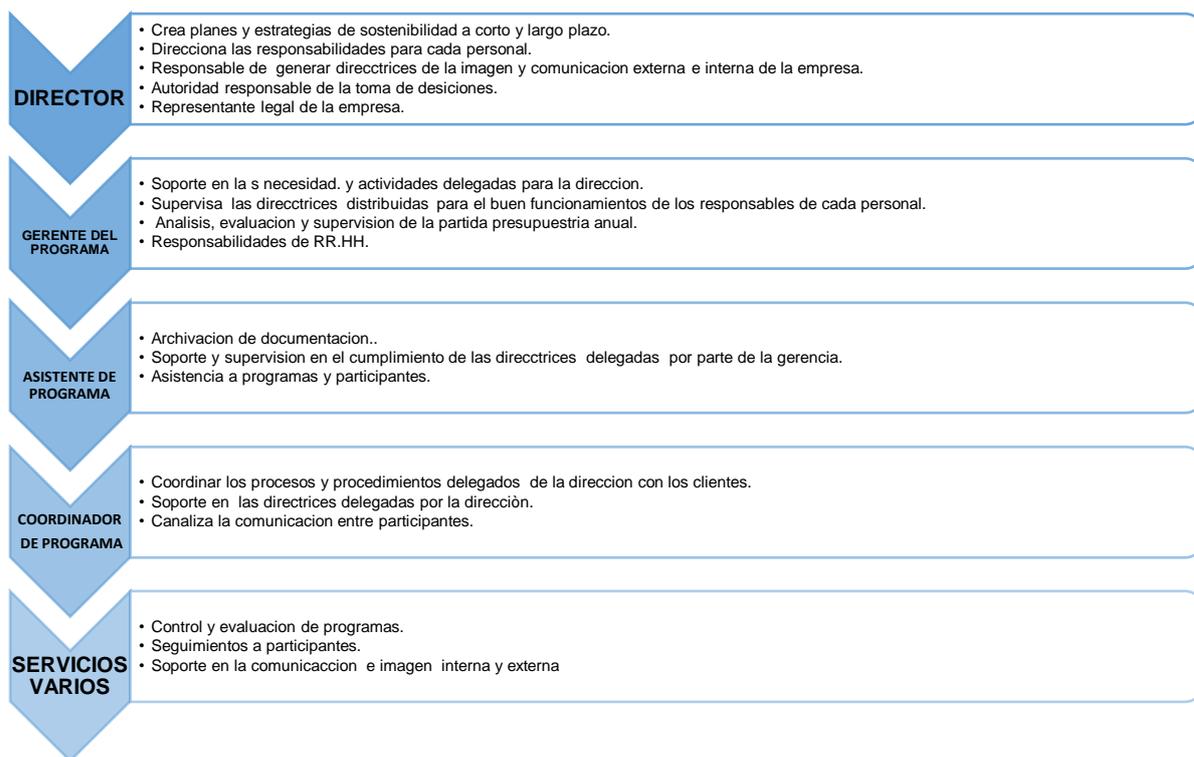


Figura 1. Organigrama no establecido.
Fuente: Empresa Volunteer Connection Ecuador.

La empresa ha estado funcionando de una manera empírica, con una estructura no estable y la falta de conocimiento hace confundir a quién dirigir las directrices de comunicación, así mismo el desconocimiento de sus funciones de trabajo ha hecho que las actividades se realicen sin ningún objetivo y exista una confusión de las tareas de trabajo. En cuanto a la estructura organizacional de la empresa aún no se ha podido definir un organigrama, por falta de conocimiento e importancia de la misma. Así mismo en la empresa han establecido una filosofía que se detalla en lo siguiente:

“Nuestra misión: En Volunteer Connection Ecuador tenemos como misión desarrollar y fortalecer programas, organizaciones, promoviendo la conexión del voluntariado en proyectos de educación, salud, conservación de la biodiversidad en zonas urbanas y rurales que beneficien a la niñez, comunidades y entorno”.

Se logra esta misión a través de nuestro programa de voluntariado realizando; seguimientos, evaluaciones, entrenamientos y asistencia, cada proceso va acompañado por un gran sentimiento de pertenencia y gestión responsable, contribuyendo con el desarrollo social del país, ofreciendo un programa de calidez.

“Nuestra visión: ser una organización con compromiso social para la ayuda a la comunidad”.

Consecuentemente la implementación de un diseño organizacional para la empresa Volunteer Connection Ecuador, será una herramienta importante para el cambio como empresa, para así lograr una mayor eficiencia organizacional, siendo indispensable para las empresas actuales, para así poder posicionarse como empresa que evoluciona y que comprende lo que debe influir en el rendimiento de los miembros de trabajo.

1.3. Justificación.

En el contexto actual, se ha de apostar a la innovación en la gestión, así como a la implantación y consolidación de modelos organizacionales adaptados al siglo XXI. Si se quiere competir con mercados globales hay que enfocarse hacia una gestión más eficaz y eficiente de los procesos, optimizando los recursos.

Todas las empresas que hoy están surgiendo necesitan desde sus inicios identificarse como organización. Esta realidad les garantizará éxitos rotundos en su interior y en el exterior. De ahí la imperiosa necesidad de un diseño debidamente estructurado y con la estabilidad requerida para el logro de la obtención de una producción basada en la comunicación. Tanto los aplicantes extranjeros y socios extranjeros que conocen la organización desde lo externo, desconocen su estructuración interna por departamentos, además del sistema de comunicación empleado para el trabajo.

Muchas pymes han ignorado la importancia de los elementos mencionados por diversos motivos, entre los que se destacan: el predominio de la experiencia por encima del estudio consciente y la insuficiente preparación de los directivos. De modo que, alcanzar un mercado y mantenerse en él depende, en última instancia de un diseño organizacional.

Estas razones motivan la investigación pero no quiere decir que no haya habido logros en *Volunteer Connection Ecuador*. Se ha podido establecer un fuerte impacto en el público, a partir de su misión que es: desarrollar, apoyar y fomentar el voluntariado extranjero ayudando a organizaciones, instituciones u ONGs a nivel nacional.

En este sentido se explica, que fue creada para brindar tanto a organizaciones como aplicantes extranjeros, servicios que puedan cubrir las necesidades de los voluntarios cuando llegan a un país y así fomentar la ayuda a la comunidad en general.

El diseño organizacional que se propone ayudará en el futuro mediato, al establecimiento de parámetros de trabajo; de modo que los clientes conocerán la visión, la misión, valores, los

servicios que se ofrecen, los resultados que se obtienen, las directrices por departamentos, la orientación según los puestos de trabajo, la dirección de la comunicación y la posición que ocupa *Volunteer Connection Ecuador* como empresa en su ramo.

Así se justifica la importancia del diseño organizacional de una empresa privada como *Volunteer Connection Ecuador*, no solo para su propio funcionamiento sino para organizaciones similares.

1.4. Objetivos.

Objetivo general

Proponer un diseño organizacional que le permita a la empresa *Volunteer Connection Ecuador* dirigir los procesos de forma efectiva para el mejoramiento de su sistema de trabajo.

Objetivos específicos

- Sistematizar los referentes teóricos relacionados con: diseño organizacional y el sistema de trabajo empresarial.
- Caracterizar el estado actual de la empresa; en torno al diseño organizacional actuante e influyente en el sistema de trabajo y la calidad de la comunicación; a través de un diagnóstico.
- Proponer la elaboración de un modelo de diseño organizacional para la empresa *Volunteer Connection Ecuador*, a través de una socialización al finalizar la investigación.

1.5. Hipótesis.

La existencia de un diseño organizacional en la empresa *Volunteer Connection Ecuador* influirá en su estructura y funcionamiento por departamentos.

1.6. Variables.

Se identifican como:

- **Variable independiente:** El diseño organizacional.
- **Variable dependiente:** La estructura y funcionamiento de los departamentos.

CAPÍTULO II.
MARCO TEÓRICO

2.1. Definición de organización.

La organización es un organismo importante en el mundo de la administración, ya que se ha permitido realizar estudios para conocer su manejo y como mejorar los procesos de administración y sus comunicaciones, para brindar un mejor servicio o producto al cliente exigente pero aun así se han creado y desarrollado mercados y empresas capaces de competir y subsistir ante las amenazas externas en un mundo competitivo. Es precisamente en este sentido en el que una adecuada correlación entre la estrategia, el diseño organizacional y la estructura de una empresa, adquiere importancia radical pues esta se adapta mejor en el aprovechamiento de las oportunidades y resistencias a las amenazas que el entorno le plantea.

Para realizar un estudio de organizaciones y su diseño estructural, es importante conocer los criterios de algunos estudiosos del tema.

De acuerdo a la definición de Robbins S. (2004) organización es: “Una unidad social coordinada deliberadamente y compuesta por dos o más personas, que funciona de manera más o menos continua para alcanzar una meta o unas metas comunes” (p.4). Este punto de vista se considera valioso pues se logra una comparación entre una organización tradicional y una nueva concepción de la misma.

En una organización también se forman estructuras con cada individuo de la organización, para realizar un trabajo coordinado. Etkin J. (2005) señala que:

El concepto de organización se caracteriza por referir a pautas de relación estables que comparten individuos y grupos, y que les permiten realizar un esfuerzo coordinado, aun cuando el contexto cambiante también requiera adaptación en su rumbo (p.51).

Según Prieto J. (2008) “estos recursos deben ser administrados a través de estructuras jerárquicas caracterizadas por relaciones de poder, controles, división del trabajo, comunicaciones, motivación liderazgo y logro de objetivos” (p.45). Por lo tanto si una empresa no tiene estructura, las áreas de trabajo no tendrían motivación o ningún objetivo estable, en la que los gerentes de deben preocupara por estructurar y definir mejor su organización.

Es punto de convergencia en las múltiples definiciones sobre organización, que el comportamiento de las organizaciones se orienta hacia ciertas metas que los miembros del grupo conocen de alguna manera. Además que las organizaciones utilizan conocimientos y técnicas para la consecución de sus tareas.

La organización implica actividades estructurales e integradas; es decir, individuos que trabajan juntos o cooperan en relaciones de interdependencia.

Cada actividad conjunta realiza por individuos es una organización ya sea grupo de estudiantes, como empleados de un restaurante, todos forman una organización en la cual no existe un diseño organizacional estable, por el contrario, se modifica según los factores internos y externos por la que van presentando en la organización.

La organización *Volunteer Connection Ecuador* en la que vamos a analizar y desarrollar esta tesis, no está exenta de la definición de organización, ya que es un organismo vivo que a través de actividades de trabajo buscan lograr sus objetivos y mejorar la calidad de vida de comunidades y clientes externos.

A continuación se mencionarán dos tipos de modelos genéricos de diseño organizacional:

2.1.1. Diferencia entre una organización mecánica y orgánica:

Tabla 1. Diferencias entre una organización Mecánica y Orgánica

Organización Mecánica	Organización Orgánica
Alto grado de especialización	Equipos interfuncionales
Departamentalización rígida	Equipos integrados por varios niveles jerárquicos
Cadena de mando definida	Libre flujo de información
Amplitud de control de residuos	Amplitud de control extensas
Centralización	Descentralización
Alto grado de formación	Formalización escasa

Fuente: Robbins S y Coulter M. (2005)

Cada organización elige su manera de estandarizar sus actividades laborales y la forma de organizar a sus empleados, pero es importante recalcar que la mejor manera de dirigir una organización es pensando en cómo sus empleados se ven influenciados y las causas que tendrá en el futuro un nuevo sistema de trabajo.

2.2. Estructura.

La estructura es una agrupación de medios que coordina la empresa con el objeto de organizar el trabajo en diferentes áreas y conseguir la coordinación segura de las mismas (Mintzberg H., 1998). Para Mintzberg, indica la visualización del sistema de trabajo, sus áreas y a su vez la coordinación de los puestos de trabajo para que los objetivos se cumplan.

Cada actividad humana organizada da origen a dos requerimientos fundamentales y opuestos: la división del trabajo entre varias tareas a desempeñar y la coordinación de estas tareas para consumir la actividad. Así, la estructura de una organización puede ser definida como la suma total de las formas en que su trabajo es dividido entre diferentes tareas y luego es lograda la coordinación entre estas tareas (Mintzberg H., 2003, p.189).

Toda organización tiene que tener una estructura, y a través de una estructura se puede delegar una autoridad, desarrollar procesos y responsabilidad, para así direccionar a objetivos fijos, y por supuesto dependiendo la necesidad y la situación de la organización se va desarrollando un diseño organizacional.

Como la organización *Volunteer Connection Ecuador* no posee una estructura pre establecida, con estas contextualizaciones podemos analizar e ir desarrollando un diseño acorde a su misión y objetivos de la organización.

2.2.1.1. Estructura Formal.

Se aprecia en la práctica como la relación directa entre la autoridad y los subordinados que se rigen a los reglamentos y normas internas de la organización.

A propósito de la definición de estructura formal, Gil M. (2007) establece que:

La organización formal desarrolla todas las actividades que le son propias para llevar a cabo su actividad principal, y para ello, usa mecanismos formales como la división del trabajo, la coordinación de dicho trabajo, a través de la autoridad, y sistemas de retribución en función del trabajo a realizar y el nivel que se ocupa en la organización (p.237).

Por lo tanto Gil menciona lo que una organización formal debe usar en el diseño para que las actividades sean desarrolladas según su propósito, recalcando la visualización del grado o posición que se encuentra en la organización.

Por su parte Hintze J. (2008) plantea:

La estructura llamada “formal” surge del carácter jurídico que las organizaciones adquieren cuando son constituidas como instituciones privadas o públicas. Este carácter está dado por actos jurídicos denominados normas. Estas normas de creación, que establecen los objetivos o finalidades institucionales, las fuentes de los recursos y la forma de gobierno interno; suelen incluir, además, decisiones sobre aspectos organizativos, tales como la conformación de cuerpos directivos y, a veces, hasta la configuración de los organigramas (aunque lo normal es que tales aspectos estructurales sean establecidos por normas complementarias). Estas decisiones organizativas, establecidas mediante normas, son las que se registran como estructura formal (p. 70).

Como menciona anteriormente Hintze este tipo de organizaciones fueron creadas bajo parámetros y normas rígidas y estandarizadas, de quien tomaron las decisiones fueron los directivos.

Es de notar que este tipo de estructura parte también de una organización mecánica que requiere sistematizar cada trabajo y jerarquizar cada área.

2.2.1.2. Estructura Informal.

Este tipo de estructura nace de la interacción abierta en los grupos de trabajo o grupos sociales de la organización.

Por lo tanto Johansen O. (Op.cit.) afirma:

Los sistemas informales (comúnmente llamados organizaciones informales) aparecen como resultado de la superposición de un sistema formal sobre el sistema social. El sistema informal es un conjunto de contactos personales (originados en el sistema social) que se separan del esquema idealizado de la estructura del sistema formal (p.197).

Según el análisis de estos autores sobre las estructuras formales e informales, me indican que es importante tener una estructura, normas, especialización de trabajo establecida para un mejor cumplimiento de objetivos de la organización, pero que a su vez los grupos de trabajo que conforman la organización tienen la libertad de buscar un mejor método para realizar su trabajo, pueden también tomar decisiones pero que no pertenezcan a dirección. Menciono este tipo de estructura para la organización Volunteer Connection Ecuador, ya que se lleva el trabajo de forma informal, pero con un diseño organizacional se puede crear una estructura formal, sin centralización, ni departamentización rígida, con el fin de que todos los empleados puedan visualizar un diseño organizacional y se rijan a parámetros establecidos sin dejar a tras sus opiniones y aportes a la organización.

2.2.2.El diseño organizacional.

Parte de los criterios de Chiavenato I. (1999), Torres G. (2004) y Mintzberg H. (2011); para declarar que existen puntos de coincidencia en que:

- Describen las empresas por funciones y estilos gerenciales de la toma de decisiones en una situación histórica concreta.
- Conjunto de medios a través de los cuales se logra coordinación interna y externa.
- Son procesos planificados y modificables que permiten alcanzar metas, asumir desafíos y adaptarse a nuevas coyunturas, mercados y tecnologías.
- Transforma, cambia y educa en función de actitudes, valores y comportamientos.

Al ser congruente con este análisis, se propone un diseño que cumpla con ciertas características: preciso en la descripción de funciones, planificado, adaptable a las contingencias, actualizado, veraz y axiológico.

Existe un ambiente interno y externo que demanda de modo obligatorio de relaciones interpersonales basadas en una adecuada comunicación. La definición de organización es predisponente de lo que se aborda, además del alcance de metas, que se declaran en la misión y la visión de la empresa. Se coincide con este autor, cuando declara la posición de los gerentes y la incertidumbre que se crea en los miembros que resultan ser los ejecutores de las estrategias. Por tal razón, el diseño que se propone romperá estas ideas arraigadas en muchas empresas y organizaciones ya establecidas. El ofrecer una participación protagónica, activa y movilizativa; a los miembros hace que se evidencie en ellos el sentido de pertenencia, el compromiso y la responsabilidad por las tareas inherentes a su labor.

Válido es apuntar que para el diseño organizacional se necesita de elementos que son claves, tales como: “la especialización del trabajo, la departamentalización, la cadena de mando, la extensión del tramo de control, la centralización y descentralización; así como la formalización”.

Los conocimientos del diseño organización han evolucionado. Al principio los procesos del diseño organizacional giraban en torno al funcionamiento interno de una organización.

Las cuatro piedras angulares para el diseño de la organización: la división del trabajo, la departamentalización, la jerarquía y la coordinación; tienen una larga tradición en la historia del ejercicio de la administración.

Obviamente, el concepto de diseño organizacional y su respectivo análisis se contextualizan al país de que se trate, al tipo de organización, a la estructura que asuma; entre otros factores apreciados en el estudio precedente. En este caso es a la organización *Volunteer Connection Ecuador*, la propuesta al ser establecida debe considerar el apoyo del logro eficiente y eficaz de los objetivos organizacionales, los gerentes pueden decidir diseños organizacionales más tradicionales.

A continuación se menciona tres tipos de estructura:

- **Estructura simple:** diseño organizacional con escasa departamentalización, amplitudes de control extensas, autoridad centralizada y poca formalización.
- **Estructura funcional:** diseño organizacional que agrupa especialidades ocupacionales similares o relacionada.
- **Estructura de divisiones:** estructura organizacional integra por unidades o divisiones separadas y parcialmente autónomas.

Lo abordado hasta este punto, es indicativo de que aun cuando ha habido avances significativos en torno a estas problemáticas, aun no son suficientes. Se necesita su actualización y puesto en conocimiento de todos los integrantes de una empresa, como ocupa en esta investigación. Las teorías seleccionadas coadyuvarán al enriquecimiento de las obras actuales y posteriores.

En la República del Ecuador aún son insuficientes las investigaciones en este sentido, en la búsqueda bibliográfica se han encontrado varias realizadas en los Estados Unidos, España, Chile y México; aun cuando pueden ser contextualizadas no es lo ideal, se necesita teoría y modelos propios que identifiquen al país.

Lo anteriormente explicitado, es muestra de la importancia del diseño organizacional en la empresa *Volunteer Connection Ecuador*, por lo tanto en esta investigación se irá desarrollando un diseño acorde a su necesidad, cabe mencionar que según lo que vaya avanzando la organización se puede realizar cambios o modificaciones en la estructura. Gracias al aporte de muchos autores, en la organización *Volunteer Connection Ecuador* se podrá establecer un diseño organizacional formal.

2.2.2.1. Especialización de trabajo.

Toda organización necesita tener un orden a la hora de realizar las tareas, para que cada empleado sepa cuál es su función en la organización, más aún cuando son empresas industriales donde se requiere que los empleados dividan el trabajo del departamento para una mejor sincronización y más productividad para la organización.

Así mismo lo puntualizó Robbins P. (2005):

Especialización de trabajo es el grado en el que las tareas de una organización se dividen en tareas separadas conocida también como división del trabajo, enfatiza también que la esencia de la especialización del trabajo es que un individuo no realiza todo el trabajo, sino que este se divide en etapas y cada etapa la concluye una persona diferente (p.235).

Robbins nos enseña que en la especialización de trabajo se dividen las actividades para cada área, para así que el trabajo se lo pueda realizar en etapas y el empleado pueda diferenciar la importancia de cada área.

Hoy en día se puede apreciar la división de trabajo como un mecanismo de organización importante, no como un simple trabajo que lo puede realizar una sola persona, reconozco que influye la economía para poder dividir mejor el trabajo y poder contratar más personal, pero muchas empresas han podido mejorar en la parte operativa administrativa y han tenido una mejor productividad, desenvolvimiento y desarrollo de sus empleados.

Según lo expuesto anteriormente, sigue el análisis y pasa a la siguiente fase:

2.2.2.2. Departamentización.

La Departamentización se ha convertido en una manera práctica para dividir cada función en departamentos y así mejorar la productividad y el trabajo de los empleados.

Según Koontz y Weihrich (s.f) consideran que departamento es: “un área bien delimitada, una división o sucursal de una organización sobre la cual un gerente tiene autoridad para el desempeño de actividades específicas”.

Se aprecia entonces, la importancia y la manera en cómo se debe dividir y tener un mando alto para la supervisión de la misma.

Por otro lado se puede definir que es el acto de sistematizar las actividades de la empresa para hacer posible tanto su funcionamiento como su éxito. La empresa bien coordinada hace gala de las siguientes características:

- Cada departamento trabaja en armonía con los demás
- Cada departamento, sección y sub sección conoce la parte que le corresponde a la labor común.
- Los programas de trabajo de todos los departamentos y subsecciones se encuentran adaptados a las circunstancias (Taylor F., 1972).

Este autor revela la necesidad de dividir las funciones en departamentos especializados y más aún nos enseña a pensar más en los empleados que realizan la labor, para que ellos se sientan más identificados y puedan cumplir de mejor manera su función.

Siguiendo este orden de análisis, es importante señalar que en la actualidad el mundo tiene muchas expectativas, por ende se van generando cambios drásticos que influyen en la forma de departamentalización.

Gracias a estos aportes significativos para la administración hoy en día las organizaciones se han podido manejar mucho mejor a la hora de dividir funciones en diferentes departamentos, cabe recalcar que es significativo tener en cuenta los aspectos económicos para que las organizaciones puedan implementar y reestructurar su trabajo.

Muchos autores aportan significativamente sobre la importancia de la departamentización y como se debería dividir cada área en una organización, cabe recalcar que en la organización *Volunteer Connection Ecuador* en la que se está realizando la investigación e implementación del diseño organizacional, se conecta mucho a una departamentización funcional, ya que los miembros de la organización pueden visualizar mejor las personas que constituyen en la organización y se puede dividir mejor cada función de trabajo.

2.2.2.3. Cadena de Mando.

Robbins S. (2005), declara que es: “la línea continua de autoridad que extiende de los niveles más altos a los más bajos y se define quien informa a quién” (p. 237).

Esto ayuda a los empleados a responder preguntas como; ¿A quién recorro si tengo un problema? No es posible analizar la cadena de mando sin tomar en cuenta otros importantes conceptos:

Autoridad: “Son derechos y responsabilidades que se le asigna al puesto gerencial para decir al personal que hacer y esperar que lo haga. Para facilitar la toma de decisiones y la coordinación, los gerentes de una organización forman parte de una cadena de mando en que se otorga cierto grado de autoridad para cumplir con sus funciones”.

Unidad de Mando: Es importante que el trabajador tenga en cuenta uno de los principios en cuando exista algún problema laboral sepa dirigirse a una sola autoridad encargada de la organización”.

Actualmente han cambiado mucho estos conceptos, pues con el uso de la tecnología más avanzada se está empleando nuevos diseños organizacionales con múltiples jefes y por lo tanto los anteriores conceptos han perdido importancia. (Robbins S., 2005)

Con respecto al análisis que realiza Robbins sobre las organizaciones actuales, por una parte es real ya que en organizaciones de gran tamaño y líneas de procesos de manufactura más largos han empleado otras maneras de poder dirigir cada área, empleado puestos jerárquicos para más control y subdivisión, pero en cambio en organizaciones pequeñas o medianas aún mantienen una cadena de mando tradicional.

En la organización *Volunteer Connection Ecuador* se ha empleado una cadena de mando tradicional pero a la vez modernizada al momento de tomar una decisión, en donde los directivos realizan planes, designan, los ejecutan y controlan, pero a su vez los empleados pueden tomar decisiones no muy importantes para la organización, que ha permitido interactuar, desarrollar y tomar de una manera rápida las decisiones.

2.2.2.4. Formalización.

Robbins S. y Coulter M. (2005) señala que formalización es:

El grado en que los trabajos de una organización están estandarizados, en el que las normas y procedimientos guían el comportamientos de los empleados. Si un trabajo está muy formalizado el trabajador que lo realiza tiene poco poder de decisión en cuanto a lo que se realizará lo que genera una producción consistente y uniforme (p. 240).

Es significativo que cada organización tenga un plan, procedimiento u guía para conocer cómo se realiza el trabajo, ya que de ellos será el resultado de cómo se va a manejar cada empleado y personal nuevo que se contratado.

2.2.2.5. Decisiones sobre el diseño organizacional.

Factores de contingencia

Jim Mullen, director ejecutivo de Biogen, afirma: “Debemos motivar al personal para que tome riesgos, necesitamos buscar innovación y creatividad y debemos exigir resultados”.

Los gerentes de alto nivel de la mayor parte de las organizaciones dedican mucho esfuerzo al diseño de una estructura adecuada. Saber cuál es la estructura adecuada depende de cuatro variables de contingencia:

- Estrategia y estructura: la estructura de una organización debe facilitar el logro de los objetivos. Como los objetivos reciben la influencia de la estructura de la organización, es lógico que la estrategia y la estructura deben estar estrechamente vinculadas. Las organizaciones innovadoras necesitan la flexibilidad y el libre flujo de información de la estructura orgánica, en tanto que las que minimizan los costos buscan la eficiencia, la estabilidad y los controles rígidos de la estructura mecanicista.
- Tamaño y estructura: hay muchas pruebas de que el tamaño de una organización afecta de manera significativa a su estructura.
- Tecnología y estructura: toda organización tiene por lo menos una forma de tecnología para convertir sus insumos en resultados.
- Incertidumbre ambiental y estructuras: algunas organizaciones enfrentan ambientes relativamente estables y sencillos; otros afrontan ambientes dinámicos y complejos. Como la incertidumbre amenaza la eficacia de una organización, los gerentes tratan de minimizarla. Una forma de reducir la incertidumbre ambiental es mediante ajustes de la estructura de la organización. (Coulter M., 2005, p.241).

Cada organización toma la decisión de qué tipo de diseño se acopla más a su desempeño, pero cabe recalcar que no siempre es un diseño estable ya que siempre se está aumentando y desarrollando nuevos proyectos dentro de la misma, para luego poder agruparlos para una mejor visualización.

2.2.2.5.1. *Análisis organizacional*

En una organización es importante realizar un análisis para conocer la problemática interna que está sucediendo, entonces se examinan los elementos de la organización, del entorno y de su avance en el tiempo, marchando de lo general a lo particular. Así mismo esta metodología servir de base para un diagnóstico de la situación y del funcionamiento de la organización.

Por ejemplo, identificar las oportunidades y amenazas que ofrecen los distintos factores del entorno y reconocer las fuerzas y debilidades de cada uno de los elementos que componen la organización.

2.2.5.1.1. *Análisis FODA*

El análisis FODA es un instrumento de planificación estratégica, por lo general se usa como parte de hacer una exploración del entorno, que ayudan a identificar los factores externos que deben ser previsto, y los factores internos (fortalezas y debilidades es decir) que necesitan ser planificadas en la determinación de que una empresa debe ir en el futuro. (Chiavenato I. 2003)

2.2.3. Instrumentos metodológicos para el diseño.

2.2.3.1. *El agrupamiento.*

A continuación se presentan algunos apartes, planteados por Mintzberg en su libro Diseño de organizaciones eficientes, relacionados con el agrupamiento, sus efectos y las bases generales para su implementación. Existen seis bases que son, tal vez, las más comúnmente consideradas:

1. *Agrupamiento por conocimiento y destreza.* Las posiciones pueden ser agrupadas de acuerdo con los conocimientos y destrezas especiales que sus miembros traen al cargo.
2. *Agrupamiento por proceso de trabajo y función.* Las unidades pueden estar basadas en el proceso o actividad usados por el trabajador de acuerdo con su función básica en la organización.
3. *Agrupamiento por tiempo.* Los grupos pueden formarse de acuerdo al momento en el que se realiza el trabajo. Diferentes unidades hacen el mismo trabajo de la misma forma pero en distinto tiempo.
4. *Agrupamiento por producción.* Aquí, las unidades son formadas sobre la base de los productos que hacen o los servicios que brindan. Una gran empresa puede tener divisiones separadas para cada una de sus líneas de productos.

5. *Agrupamiento por cliente.* Los grupos pueden también formarse para tratar con distintos tipos de clientes.

6. *Agrupamiento por lugar.* Los grupos pueden ser formados de acuerdo con las regiones geográficas en que opera la organización.

Cada organización plantea su posicionamiento y la manera en cómo va a estar dirigida la comunicación, los proceso de trabajo y funciones de cada personal, es importante estar en claros que se debe partir de una agrupación para poder dividir las áreas en un organigrama.

2.2.3.2. Los organigramas.

A partir de los aportes de Fayol H. (1987) se define como:

La representación gráfica de todo un conjunto de actividades y procesos subyacentes en una organización (...); facilita la constitución y vigilancia social de la organización, permiten apreciar de un vistazo el conjunto del organismo, los servicios, sus límites y la escala jerárquica. Esta representación gráfica conviene a toda clase de empresa, grande, pequeña, en desarrollo, decadencia o creación (p.86).

Cuando el organigrama no indica relaciones informales, está representando una imagen puntual de lo que es una división de trabajo, indicando las diferentes jerarquías y puestos que existe en la organización (Mintzberg H., 2006). Se coincide con ambos autores, en el sentido, de la importancia de los organigramas como una forma esquemática de organizar la empresa. De ahí la necesidad de establecer un diseño organizacional para la empresa a la cual se dirige la atención.

Al igual se considera sus clasificaciones, véase en la tabla.

Tabla 2. Clasificación de los organigramas.

Clasificación de los organigramas		
Por su contenido	Estructurales	Muestran solo la estructura organizativa del organismo social
	Funcionales	Indican además de las unidades y sus relaciones, las principales funciones de los departamentos.
	Integración de puestos	Destacan dentro de cada unidad los diferentes puestos establecidos, así como el número de plazas existentes y requeridas.
Por su ámbito de aplicación	Generales	Presentan toda su organización y sus interrelaciones
	Específicos	Representan la organización de un departamento o sección de una empresa.
Por su presentación	Verticales	Representan a las unidades ramificadas de arriba hacia abajo, colocando al titular en nivel superior.
	Horizontales	Representan a las unidades ramificadas de izquierda a derecha, colocando al título al izquierdo extremo.
	Mixtos	Representan a la estructura, utilizando combinaciones verticales y horizontales.
	De bloque	Son una variante de verticales y sirve para representar un mayor número de unidades y espacios.

Fuente: Rodríguez, J. (2003).

En la empresa se aplicará la clasificación por su contenido, puesto que se asume dada su concepción su estructura funcional que indica las relaciones y funciones de los departamentos a partir de un organigrama.

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

A través de este tipo de diseño se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la organización. La estructura formal es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno adecuado, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen al logro de los objetivos organizacionales. En este sentido, una estructura es eficaz si facilita el logro de los objetivos. Una estructura es eficiente si permite esa consecución con el mínimo de costo o evitando consecuencias imprevistas para la organización.

2.2.3.2.1. Finalidad y funciones.

Un organigrama posee diversas finalidades y funciones, expone:

1. Simboliza los diferentes equipos que constituyen una empresa con sus respectivos niveles jerárquicos.
2. Manifiesta los diversos tipos de trabajo, especialistas o no, que se realizan en la empresa debidamente asignados por área de responsabilidad o función.
3. Muestra una representación de la división de trabajo, indicando:
 - a. Los cargos existentes en la compañía.
 - b. Como estos cargos se agrupan en unidades administrativas.
 - c. Como la autoridad se le asigna a los mismos.

Funciones

Estas serían:

1. En la administración: sirve de asistencia y orientación de todas las unidades administrativas de la empresa al reflejar la estructura organizativa y sus características gráficas y actualizaciones.
2. Para el área de organización y sistema: sirve para reflejar la estructura así como velar por su permanente revisión y actualización (en las empresas pequeñas y medianas, generalmente la unidad de personal asume esta función), la cual se da a conocer a toda la compañía a través de los respectivos manuales de ésta.
3. Para el área de administración de personal: el analista de personal requiere de este instrumento para los estudios de descripción y análisis de cargos, los planes de administración de sueldos y salarios y en general como elemento de apoyo para la implementación, seguimiento y actualización de todos los sistemas de personal (Marcano O., 2000).

2.2.4. Proyección estratégica.

2.2.4.1. Misión.

Franklin E. en su libro «Organización de Empresas» menciona que la misión: "sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible".

La misión responde a la interrogante ¿Cuál es nuestro negocio? según la declaración de Drucker P. En el Planteamiento Estratégico al hacer referencia a misión es la razón de ser de la organización, sus principios y en trabajo en el cual destaca la organización.

Visión.

Para en el mundo empresarial, la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad (“Promonegocios”, 2000).

Por lo tanto es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa quiere y espera ver en el futuro, esta responde a la pregunta ¿Qué queremos llegar a ser? Implica un enfoque de largo plazo en una precisa evaluación de la situación actual y futura de la empresa, así como el estado actual y futuro de la organización bajo análisis.

Por ende la visión en el Planeamiento estratégico es la descripción detallada del futuro de la organización, es decir es la declaración de lo que queremos para nuestra empresa, de lo que queremos construir para ella, donde se desea llegar en un determinado tiempo, el camino donde debe ir la organización.

Valores.

Para Demon S. (2006). “Los valores entendidos, como las convicciones e ideas irrevocables que guían e inspiran el hacer diario de una empresa, no son una cuestión sobre lo que predicar con entusiasmo sospechoso. Se trata de un posicionamiento moral y de una decisión vital que practicar” (p. 246)

Los valores reflejan la imagen positiva de una organización, también se puede llegar a ser reconocidos por la buena imagen que se proyecta mediante los valores que se demuestra a través de la honestidad, integración, respeto, sinceridad, humildad, honestidad entre otros, por consiguiente nos permite vivir en armonía con los demás, de la misma forma es importante reflejar estos valores en la organización y ponerlos en práctica, para que el medio y los mismos que integran la organización, sientan confianza hacia el servicio o producto que se brinda.

2.2.5. Proceso administrativo.

En la primera parte del siglo XX el industrial francés Fayol propuso que todos los gerentes desempeñan cinco funciones: planear, organizar, mandar, coordinar y controlar. A continuación se hace referencia a estos conceptos:

Planificación.

Planear es tomar una decisión y fijar una meta y hacer que se cumpla, sin olvidar que se debe realizar los seguimientos correspondientes para que se efectúe.

La planeación puede establecer el curso determinado de una acción que ha de alcanzar, instituyendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de sistematizaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempos (Reyes A. 2005).

Actividades importantes de planeación:

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

En este sentido al análisis anterior mencionado, la planificación es una de las funciones administrativas que permite definir los cursos de acción en determinando tiempo y espacio, que ayudan a conseguir los objetivos propuestos.

Dirección.

La dirección es la función del proceso administrativo a través de la cual se logra la realización efectiva de todo lo planificado o planeado. La dirección general está encargada de conducir a la empresa a su objeto, procurando sacar el mejor partido posible de los recursos de que dispone (Fayol H., 1972).

Por otra parte la dirección consiste en lograr que todos los miembros del grupo alcancen el objetivo, de acuerdo con los planes y con la organización trazados por el jefe administrativo (Terry G., 1986).

Por consiguiente y concordando con estos dos autores, la dirección para un administrador también incluye el poder de persuasión y mando que debe poseer para que se cumplan las metas proyectadas y se coordinen las actividades.

Control.

Para Chiavenato I. (2010) “El control es una función administrativa, es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador” (p.70). Por lo tanto en el control se involucran muchos parámetros como la medición de resultados y los seguimientos constantes, que puede ir también por parte de la organización. Cabe recalcar que en la organización *Volunteer Connection Ecuador* esta etapa es muy importante, ya que los programas sociales que se dirige se requieren realizar seguimientos, correcciones y evaluaciones.

CAPÍTULO III.
DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación.

Existe infinidad de conceptos que nos dan una clave en cómo se puede desarrollar un diseño de investigación, a continuación se define diseño de investigación según autores:

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2006), diseño de investigación es: "... un plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación" (p.108).

Por consiguiente el diseño ayuda al investigador a guiar en lo que debe hacer para obtener sus objetivos de estudios e interrogantes planteados, por ende en esta etapa de investigación, representa a una estrategia que se realizó para obtener la información que se necesita en la investigación, como resultado comprende los recursos técnicos que se hace para estudiar la información obtenida con más detalle para mejor clarificación, de esta manera podemos realizar delimitar acciones más específicas que permitan buscar soluciones para lograr los resultados esperados y que puedan beneficiar a la empresa *Volunteer Connection Ecuador* y a la comunidad en general.

Para clarificar en esta investigación, el trabajo de titulación contiene los dos tipos de investigación tanto cuantitativo como cualitativo, así mismo se expuso la conceptualización.

El trabajo de titulación se llevó a cabo la investigación cuantitativa en el momento que se tomó la encuesta al público interno y externo y se realizó el análisis de la misma y se obtuvo la información en cantidades, como por ejemplo la cantidad de socios, empleados y clientes que en este caso lo llamamos participantes, designados como la población de este estudio, así mismo el cálculo de la muestra y sus respectivas tabulaciones de los datos obtenidos.

Se llevó a cabo la investigación cualitativa porque se basa en la técnica de la observación, toma de notas de todas las actividades que cada empleado realiza, o el rol que desempeña cada uno dentro de empresa y los diferentes parámetros en la cual se describe y elabora la empresa.

Entonces el objetivo de esta investigación, se basa primeramente en la recopilación de toda la información del manejo de la empresa *Volunteer Connection Ecuador*, y así poder establecer un diseño organizacional óptimo para la misma.

3.2. Tipo de investigación.

Tomando en consideración la naturaleza del estudio, se estableció que la investigación es de tipo:

- **Descriptivo.**

Ya que según Danhke, G. L. (1989) “La investigación descriptiva es aquella que busca especificar las propiedades, características, y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.90).

En lo anterior expuesto se establece que el estudio descriptivo permite obtener información acerca de los estados actuales del fenómeno, por consiguiente permite recolectar datos y analizarlos para así realizar un estudio en el cual se puede resolver de forma más clara de donde provienen ciertos fenómenos por cada actividad realizada en la empresa.

- **Exploratoria.**

La investigación exploratoria es una base fundamental para empezar este tipo de investigación en esta tesis. La investigación exploratoria se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado antes (Hernández, R. 2003). Por lo cual el tema elegido ha sido manejado en forma empírica y se busca ofrecer solución al problema expuesto, sobre la base de una investigación de campo.

3.3. Técnicas de investigación

En esta investigación se utilizó la técnica de la observación directa e indirecta y de campo, el instrumento realizado fue la encuesta para el personal que trabaja directamente en la empresa; así mismo se realizó la entrevista a los directivos con preguntas abiertas, considerando que es adecuada para comprobar las hipótesis y toma decisiones en el desarrollo de la investigación.

3.4. Método de investigación.

Para la explicación de Méndez C. (2008) “Es el conjunto de procesos que el hombre debe emprender en la investigación y demostración de la verdad, permite organizar el procedimiento lógico por seguir en el conocimiento y llegar a la observación, descripción y explicación de la realidad” (p. 238).

Para el desarrollo de la investigación, se emplearán los siguientes métodos:

3.4.1. Método científico.

Según Ramón, R. (2007) “El método científico es el procedimiento o instrumento de la ciencia adecuado para obtener esa expresión de las cosas, gracias al cual es posible manejar, combinar y utilizar esas mismas cosas” (p. 2). Este mismo autor nos indica que el método científico contempla sus componentes los cuales son: La selección de un problema en estudio, recolección de datos, formulación de hipótesis y presentación de resultados; a fin de planear las conclusiones con sus respectivas recomendaciones.

3.4.2. Método inductivo.

De acuerdo al estudio de este autor, el método inductivo, ayudó a la empresa *Volunteer Connection Ecuador*, a ordenar datos e investigar el problema y así poder descubrir inconvenientes tales como: la inexistencia de una descripción de funciones y procedimientos, una estructura informal, la no pertenencia del personal a una misión y visión, desvió de comunicación; entre otros aspectos que no se ha podido concluir y estructurar desde la creación de la empresa.

3.4.3. Método deductivo.

Una vez reconocidas las causas de esta investigación, se procede a diseñar la propuesta de implementación de un diseño organizacional para mejorar la competitividad, imagen, comunicación y dar a conocer los servicios que presta la empresa *Volunteer Connection Ecuador*.

3.5. Instrumentos de la Investigación.

Los instrumentos son medios que son utilizadas para recolectar información relevante, para poder cumplir los objetivos propuestos.

Al respecto Hurtado A. (2000) expresa “son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación”. (p.427)

3.5.1. Cuestionario.

Para esta investigación se determinó que el cuestionario es el medio más adecuado para obtener la información necesaria, por la cual el cuestionario está compuesto por 17 preguntas, dirigida a obtener información real y verídica para la resolución del problema

planteado anteriormente, en la cual es tomada la encuesta a la población seleccionada que se menciona en el apartado 3.6.

Para este cuestionario utilizamos la escala de Likert, que nos explica que “es una escala de clasificación que pide a los entrevistados que indique un grado de acuerdo o desacuerdo”, por lo regular una escala Likert tiene cinco categorías de respuesta, como indica en el formato del anexo No.1 en la parte final del trabajo.

3.5.2. Entrevista.

Por lo tanto la entrevista es un instrumento que nos permite conocer con más profundidad una problemática, conceptos, historia, etc. por lo cual este instrumento se utilizó para un mejor análisis situacional de la empresa Volunteer Connection Ecuador y para tomar mejor una decisión para el problema planteado. El formato de entrevista en el Anexo No.2.

3.6. Población

Primero definiremos población según Malhotra, K. (1997) “es el conjunto de todos los elementos que comparten en un grupo común de características, y forman el universo para el propósito del problema”.

Debido al tamaño de la población, se procederá con el análisis total de los empleados y personas externas que trabajan en relación con la empresa, en este caso haremos referencia como la población, para realizar la encuesta y tener los resultados que se quiere interpretar y analizar, por lo cual la empresa Volunteer Connection Ecuador está compuesto específicamente por socios, organizaciones, instituciones, profesores de español, familias ecuatorianas y clientes, en este caso asume como tal el conjunto de 55 miembros, para así obtener información verídica y específica y para así culminar el proceso de investigación y poder continuar con la propuesta.

3.7. Procedimiento para recolección de datos.

Para poder lograr los objetivos propuestos de la presente investigación, se realizó los siguientes procedimientos:

- 1) Inicial: se observó la necesidad que existe en la empresa Volunteer Connection Ecuador, y por consiguiente se comunicó a los directivos de la misma en la cual elaboró para realizar la investigación, así mismo se hizo una revisión de bibliografías, documentos, aportes relacionados con la problemática expuesta.

- 2) Planeación: determinado el objetivo de estudio, se redactó el anteproyecto de investigación, después de la revisión y realizadas las correcciones pertinentes se procedió a la asignación de un tutor para la ayuda al desarrollo de la tesis.
- 3) Recopilación de datos: se elaboró el cuestionario para obtener la información necesaria, luego de redactar la primera versión se envió al tutor designado para una revisión y corrección de la misma; cuyos resultados se reestructuro, se realizó la prueba piloto con el cuestionario. Después de las revisiones se dieron marcha a la aplicación de la misma a la población previamente seleccionada.
- 4) Análisis: para culminar con esta investigación se realizó los resultados del estudio, que correspondió a la realización del análisis e interpretación de los datos obtenidos, así mismo se pudo concluir y hacer sus respectivas recomendaciones. Permitiendo, a continuación, implementar el Diseño Organizacional para la empresa Volunteer Connection Ecuador.
- 5) Edición: se llevó a cabo la redacción, transcripción y presentación del informe final de la investigación para su entrega, evaluación y aprobación de la misma.

3.8. Resultados del estudio.

A fin de analizar los instrumentos de investigación realizados a la población involucrada, se aplicó 2 entrevistas a los propietarios y 55 encuestas al personal tanto interno como externo de la empresa que incluye a socios, ONG, instituciones educativas, alojamientos y voluntarios de la empresa Volunteer Connection Ecuador. Los resultados obtenidos de las encuestas fueron graficadas y analizadas con el fin de indicar datos claros al lector para un mejor entendimiento del estudio, así mismo la información provisionada de la entrevista realizada fueron datos relevantes para una visión global de la situación de la empresa Volunteer Connection Ecuador.

La información proporcionada de las encuestas como etapa final se procede a la tabulación correspondiente a cada ítem o pregunta, así mismo con cada dato se procede a representarlo gráficamente en forma de circular, por ende la información que se obtuvo se utilizó el programa Excel para ingresar las preguntas relacionadas y tabularlas.

3.9. Análisis de los resultados de la entrevista.

- ❖ Puntos fuertes de la empresa Volunteer Connection Ecuador.

La entrevista realizada a los dos propietarios de la empresa Volunteer Connection Ecuador, indicaron que los puntos fuertes serían:

- la buena organización que se está desarrollando,
- los procedimientos que se está creando,
- la experiencia y trayectoria de trabajo con el voluntariado extranjero,
- reconocimiento internacional y que ahora se puede contar con un nombre y logotipo personal.

❖ Debilidades de la empresa Volunteer Connection Ecuador.

Los propietarios manifestaron que las debilidades que presenta la empresa son:

- No contar con una infraestructura propia,
- La falta de difusión de nivel de redes sociales sobre lo que realiza la empresa que a su vez deriva el no contar con una página web,
- Cambios en la política del país, y sin olvidar los desastres naturales ya que esto hace que los aplicantes teman al venir a nuestro país.

Cabe mencionar la falta de una misión, visión definida para así poderla sociabilidad y crear una mejor imagen como empresa tanto en Ecuador como a nivel internacional, también se puede mencionar la inexistencia de un organigrama para definir mejor las directrices de comunicación.

❖ De las oportunidad que se presentan en el entorno actual y futuro.

De la entrevista realizada a los propietarios, se realizó el análisis de las cinco fuerzas de Porter que es un modelo estratégico elaborado por el ingeniero y profesor Michael Porter de la Escuela de Negocios Harvard, en el año 1979. Este modelo establece un marco para analizar el nivel de competencia dentro de una industria, y poder desarrollar una estrategia de negocio, y según el análisis a los propietarios y jefes de la empresa los dos coincidieron en un análisis externo que interfiere en las oportunidades como son:

La rivalidad entre los competidores existentes: existen algunas organizaciones que se encargan de brindar el mismo servicio como organización conectora de servicio voluntariado, claro mencionar que la empresa Volunteer Connection Ecuador ofrece servicios extras como son clases de español, alojamiento, orientación y asistencia las 24 horas, pero aun así la empresa tiene competidores un ejemplo de ello es "Ecuexplora" que cuenta con una infraestructura propio que les ha permitido expandirse a nivel nacional abriendo programas.

La amenaza de entrada de nuevos competidores: la amenaza de nuevos competidores es alta ya que la mayoría de estas organizaciones tienen relaciones con el estado y no necesitan grandes inversiones para poder abrir nuevos programas, las organizaciones que realizan este tipo de conexiones así mismo realizan intercambios culturales con permisos de embajadas y soporte con los gobiernos dando así una mayor autoridad y expansión.

Productos o servicios sustituidos: existen organizaciones que ofrecen otro tipo de servicios para realizar un trabajo de voluntariado por la cual puede sustituirse con los servicios que presta Volunteer Connection Ecuador y que suponen una fuerte competencia como por ejemplo: "Ecuexplora", "VASE".

El poder de negociación de los clientes: el poder de los clientes es alto ya que los servicios que ofrece Volunteer Connection Ecuador, lo puede realizar otra organización pero aun así nuestra empresa está a un nivel muy bueno ya que los precios como programa son los más bajos en el mercado y con servicios y atención las 24 horas.

El poder de negociación de los proveedores: los socios tienen un bajo poder de negociación puesto que los socios pueden ofrecer a Volunteer Connection Ecuador financiamiento por cada voluntario a un bajo costo y esos costos no están diferenciados a los programas establecidos. Esto puede beneficiar a Volunteer Connection Ecuador que puede conseguir otras organizaciones socias con costos de programa más altos pero seguros a un largo plazo y que puedan cubrir la publicidad a nivel internacional que es lo más importante.

Podemos mencionar, como se está desarrollando estratégicamente de manera administrativa esto puede ayudar a crear una mayor confianza con el entorno externo.

❖ De las amenazas que le rodea a la empresa Volunteer Connection Ecuador.

Los entrevistados coinciden en que las amenazas que se ha evidenciado son los problemas políticos ya que esto crea una inestabilidad y mala imagen como nos ven desde el exterior, la percepción de seguridad, conflictos locales y sociales esto crea un desistimiento por parte de una aplicante de visitar un país.

❖ Como piensa que será la empresa en 5 años.

Se realizó esta pregunta a los propietarios para conocer sus expectativas de crecimientos y ellos supieron coincidir en que ya contaría con una infraestructura propia que nos permita expandir nuestros servicios y así mismo tener sedes en otras ciudades para el desarrollo y ayuda a comunidades necesitadas.

- ❖ Valores organizacionales de la empresa Volunteer Connection Ecuador.

Los encuestados pudieron definir con claridad los valores que posee la empresa y que se ha ido desarrollado a lo largo del trabajo y concordaron en el primer valor que es: Honestidad, Confianza, Cumplimiento, Responsabilidad, Comunicación, Compañerismo, Respeto. Y así mismo las personas externas pueden percibir estos valores en la empresa.

- ❖ Sobre la Implantación de un Diseño Organizacional en la empresa Volunteer Connection Ecuador.

Para finalizar la entrevista a los propietarios de la empresa, supieron expresar la importancia de implementar un diseño organizacional en la empresa con el propósito de:

- Tener mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de estrategias,
- Estar alineados en los procesos, funciones, protocolos, procedimientos, la comunicación, relación entre las personas y la organización, para lograr y mantener un servicio profesional y competitivo,
- Al plasmar un diseño se volverá indispensable si en el futuro deseamos abrir otras sedes, con el objetivo que los procedimientos se mantengan y la calidad sea la misma siempre.

3.10. Interpretación de los resultados de la encuesta.

A continuación se realizó la respectiva tabulación de los resultados de cada pregunta que se obtuvo en la encuesta realizada en la empresa Volunteer Connection Ecuador, con el fin de realizar la respectiva investigación de campo, con los datos proporcionados ayuda a tener una visión clara para la implementación del diseño organizacional.

Encuesta General para la empresa Volunteer Connection Ecuador

Tabla 3. Número de miembros internos y externos.

I. DATOS GENERALES	
GENERO:	Número de personas
Masculino	20
Femenino	35
Función o cargo	
Dirección	5
Coordinación	10
Administrativo	10
Operaciones	30

Fuente: Encuesta tomada a los miembros de la empresa Volunteer Connection Ecuador.

Elaborado por: Autor.

Acerca de los conocimientos generales de la empresa Volunteer Connection Ecuador se obtuvo de cada pregunta.

Pregunta 1: ¿Cree usted conocer la misión de la empresa Volunteer Connection Ecuador?

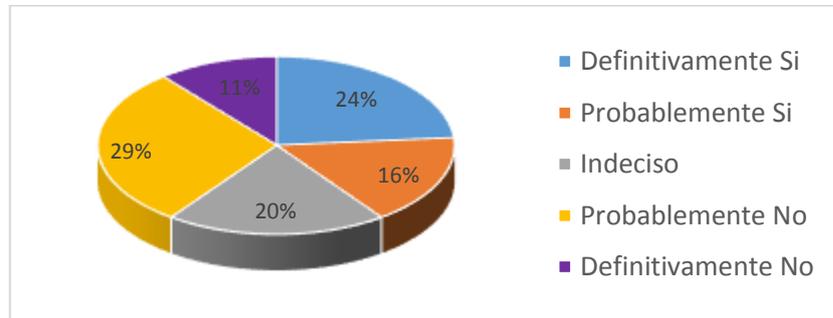


Figura 2. Pregunta 1.
Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los Resultados:

Haciendo referencia al Ítem 1 sobre el conocimiento de la misión de la empresa, cabe señalar que los miembros que pertenecen a la organización de forma externa no tienen un claro panorama sobre lo que realiza la empresa, dejando en claro que se pueden encontrar indecisos en la pregunta por la poca relación e información que han tenido con la empresa.

En la figura 1 nos muestra que el 29% de las personas señalan que probablemente No conocen la misión de la empresa Volunteer Connection Ecuador, el 24% indican que definitivamente tienen conocimiento de la misión, y el 20% de las personas señalaron que están indecisos.

Pregunta 2: ¿Cree usted conocer la visión de la empresa Volunteer Connection Ecuador?

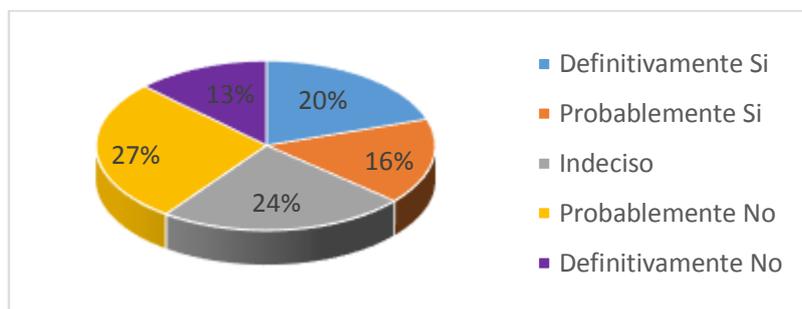


Figura 3. Pregunta 2.

Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.

Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

En el Ítem 2 sobre el conocimiento de la visión de la empresa, los miembros de la organización tanto externo como interno desconocen la proyección futura que tiene la empresa, dejando sentir la inseguridad y desconfianza de la misma por parte del público externo y así no tienen un direccionamiento como empresa.

En cuanto a la encuesta tabulada, existe el 27% de las personas que apuntaron que probablemente No tienen idea de la Visión que tiene la empresa Volunteer Connection Ecuador, mientras que el 24% de los encuestados señalan que se encuentran indecisos en cuanto a la visión de la empresa por consiguiente el 20% de las personas apuntan que definitivamente Si tienen conocimientos de la visión de la empresa Volunteer Connection Ecuador.

Pregunta 3: ¿Cree usted que la empresa tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la organización?

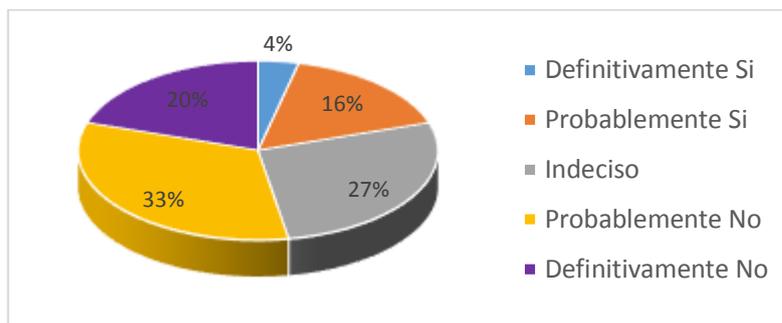


Figura 4. Pregunta 3.
Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

Con respecto al Ítem 3 en cuanto a tener un organigrama en la empresa, la mayoría del personal no tiene un conocimiento tanto visual como verbal de algún tipo de organigrama, pero al igual existen miembros que se encuentran indeciso en este tipo de pregunta por la falta de un conocimiento profesional de la misma.

Se puede determinar que el 33% de las personas encuestadas en la empresa Volunteer Connection Ecuador marcan que probablemente No conocen algún organigrama de la empresa, el 27% de los encuestados señalan que están indecisos en no conocer el organigrama, y mientras el 20% de la población marca que definitivamente No tienen conocimiento de algún organigrama existente.

Pregunta 4: ¿Considera usted que está laborando en una empresa sería?

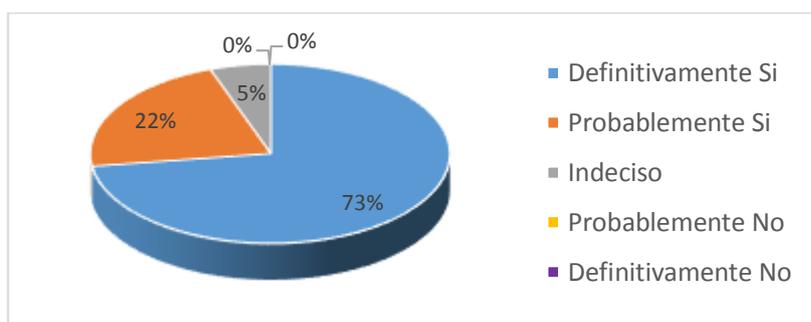


Figura 5. Pregunta 4.
Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

En referencia al Ítem 4 que señala sobre la seriedad de la empresa en la cual laboran los miembros de Volunteer Connection Ecuador, la mayoría considera y toma en cuenta la seriedad de la empresa en la cual han trabajado y tienen relación alguna durante el tiempo.

En la gráfica y la tabulación expuesta señala que el 73% de los encuestados indican que definitivamente Si están trabajando en una empresa sería, el 22% de los empleados muestran que probablemente Si están trabajando en una empresa sería.

Pregunta 5: ¿Cree usted que existe un ambiente organizacional adecuado en la empresa Volunteer Connection Ecuador?

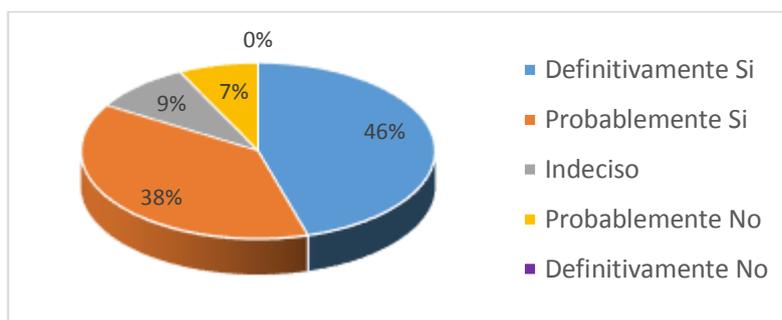


Figura 6. Pregunta 5.
Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

En el Ítem 5 con respecto al ambiente organizacional de la empresa Volunteer Connection Ecuador, la mayoría de la población externa e interna considera ver y sentir la organización ya sea empíricamente como profesional y que se ha podido ir desarrollando durante este tiempo con algunos inconvenientes administrativos.

Se puede determinar en la gráfica que el 45% de los encuestados señalan que definitivamente Si sienten un ambiente organizacional en la empresa, el 38% de las personas apuntan que probablemente Si existe un ambiente organizacional dentro de la empresa Volunteer Connection Ecuador.

Pregunta 6: ¿Usted estima que el servicio que ofrece la empresa Volunteer Connection Ecuador ha sido beneficioso para las personas que elaboran, socios, clientes y todas las personas que tienen relación con la misma?

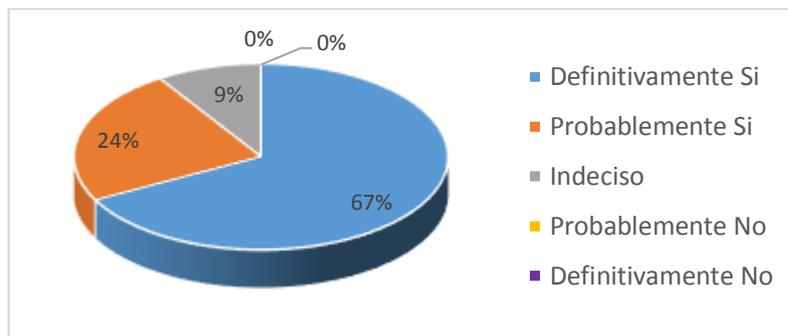


Figura 7. Pregunta 6.

Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.

Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

Considerando al Ítem 6 hace referencia a los servicios que presta la empresa y benefician a las personas externas, existe una satisfacción total de los servicios, cabe mencionar que muchos clientes internos demandan más atención pero no consideran el costo alto que toma esas demandas, pero fue importante conocer su satisfacción para si algún momento se desea replantear en la mejora de algún servicio.

Se llegó a concluir que el 67% de los encuestados señalan definitivamente Si que el servicio que se presta en la empresa son beneficiosos para los clientes y comunidad, en cuanto el 24% de las personas indican que probablemente Si los servicios que brinda a los clientes, comunidad en general son beneficiosos, mientras el otro 9% de los encuestados indican estar indecisos en los servicios que presta la empresa Volunteer Connection Ecuador.

De la Información del puesto/funciones se obtuvo:

Pregunta 7: ¿Considera haber recibido alguna capacitación, previa a ocupar el cargo que ahora obtiene?

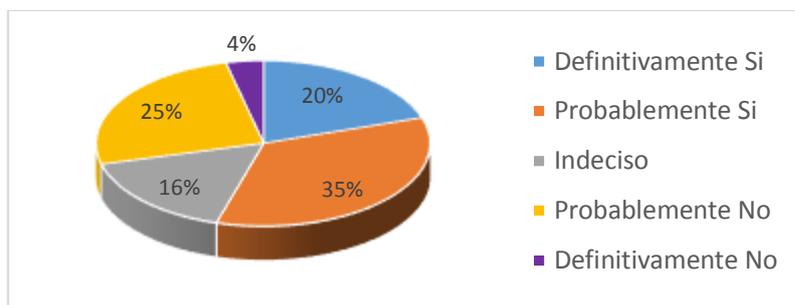


Figura 8. Pregunta 7.

Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

A partir del Ítem 7 se basa especialmente en los miembros internos que trabajan directamente con la organización en cuanto de haber recibido alguna capacitación antes de ingresar a su puesto de trabajo, se puede observar que la mayoría de los miembros indican que no han recibido una capacitación, mientras las otras personas que aseveran que Si han recibido capacitación, lo han hecho de una manera empírica, dejando que ellos vayan descubriendo sus responsabilidades y acoplándose al puesto de trabajo.

Tomando a consideración en la encuesta realizada se obtuvo que el 35% de las personas señalan que probablemente Si reconocen haber recibido capacitación en su puesto de trabajo, mientras que el 25% de los encuestados indican que probablemente No recuerdan haber recibido una capacitación previa a su cargo, por consiguiente el 20% de las personas señalan que definitivamente Si recibieron alguna capacitación.

Pregunta 8: ¿Piensa usted tener una clara definición de las funciones y responsabilidades de su puesto?

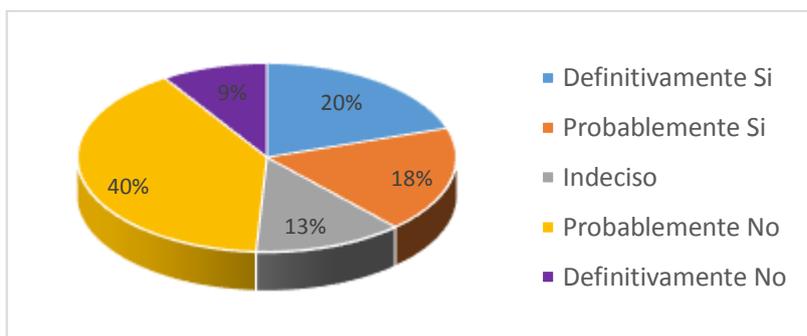


Figura 9. Pregunta 8.
Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

Mientras el Ítem 8 trata acerca del conocimiento de las funciones y responsabilidades del puesto, los miembros indican que no tienen un conocimiento exacto de sus funciones de trabajo y mientras las otras personas indican que tienen conocimiento pero de una manera rápida y por qué las situaciones se ha ido presentando en la empresa, dando a conocer la confusión de sus tareas y responsabilidades en su puesto,

El resultado de esta pregunta señala que el 40% de las personas que trabajan en la empresa Volunteer Connection Ecuador indican que probablemente No tienen en clara la definición de sus funciones en su puesto, mientras el 20% de los encuestados marcan que definitivamente Si tienen clara definición de sus funciones en su puesto de trabajo, el 18% de las personas indican probablemente Si tienen en claro sus funciones de puestos, mientras el 13% se encuentran indecisos.

Pregunta 9: ¿Considera que cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar bien su trabajo?

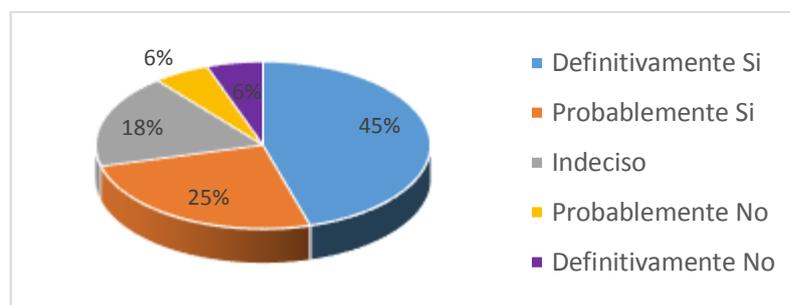


Figura 10. Pregunta 9.
Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

Por consiguiente en el Ítem 9 señala de las herramientas necesarias para realizar su trabajo en la empresa, el personal se encuentra muy satisfecho con las herramientas y de tener todo lo necesario para cumplir con sus actividades dentro de la empresa, conociendo así, que la empresa cuenta con el mobiliario necesario para cumplir su misión.

La encuesta señala que el 45% de las personas que trabajan con la empresa Volunteer Connection Ecuador definitivamente Si cuentan con las herramientas necesarias para cumplir su trabajo, el 25% indican que probablemente Si tienen un tipo de herramientas para realizar su trabajo, en cuanto el 18% de los encuestados apuntan estar indecisos en el tipo de herramienta que tienen su puesto de trabajo.

Pregunta 10: ¿Considera fundamental que los colaboradores como socios, personas internas y externas conozcan todas las actividades que se realiza en la empresa?

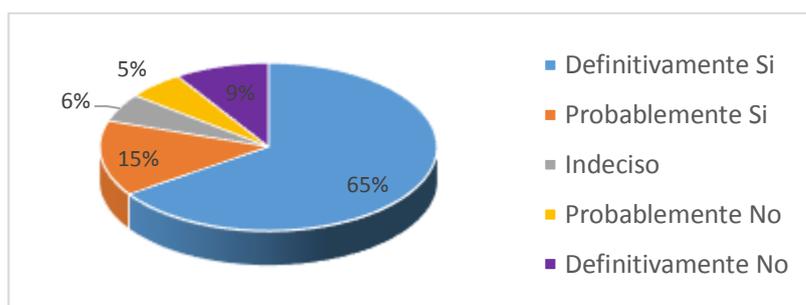


Figura 11. Pregunta 10.
Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

En el Ítem 10, consideran que es necesario que las personas externas conozcan las actividades o el trabajo que realiza la empresa, señalan que es importante ya que los clientes u socios sienten más confianza en trabajar con una empresa seria y transparente para así resolver preguntas de cuál es el trabajo interno que interviene en cada proceso.

A través de la encuesta realizada en el empresa se indicó que el 65% de las personas definitivamente Si están de acuerdo a que las personas externas conozcan sobre las actividades que se realiza en la empresa, el 15% señala que probablemente Si pueden conocer los colaboradores sobre las actividades internas que realiza la empresa.

Sobre la implementación de un diseño organizacional se obtuvo:

Pregunta 11: ¿Cree usted necesario establecer un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la organización?

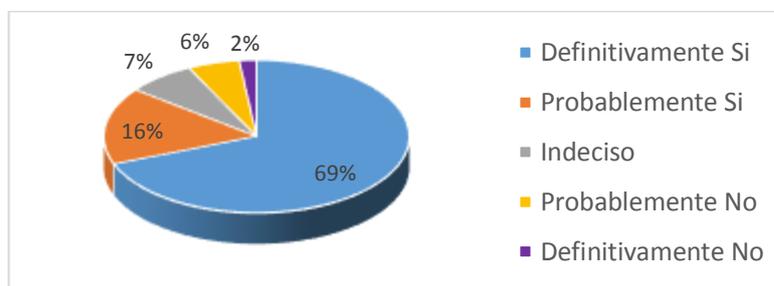


Figura 12. Pregunta 11.
Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

En el Ítem 11, la importancia de tener un organigrama dentro de la empresa, la mayoría de la población menciona la alta relevancia de poder tener un organigrama propio que les permita visualizar todas las áreas en las cuales trabaja y tiene relación la empresa para así tener un mejor direccionamiento de comunicación, también cabe mencionar que el público externo podrá ver conocer todos los miembros que hacen posible el trabajo en la empresa.

Según la encuesta realizada en el empresa Volunteer Connection Ecuador señalan que el 69% de los encuestados indican definitivamente Si estar de acuerdo en establecer un organigrama en la empresa, mientras el otro 16% apuntan que probablemente Si se puede establecer un organigrama.

Pregunta 12: ¿Considera usted tener en claro a quien dirige usted la comunicación en la empresa?

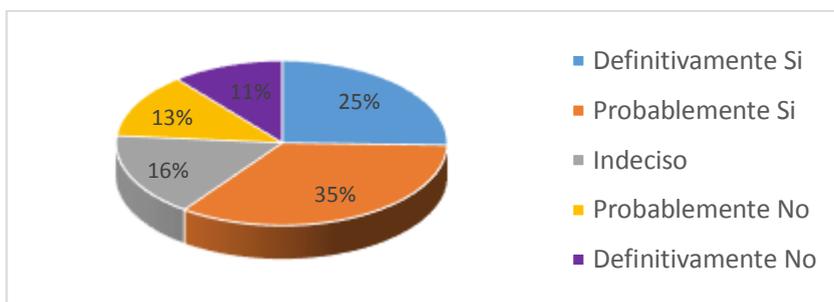


Figura 13. Pregunta 12.

Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.

Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

Continuamos en el Ítem 12 que hace referencia en si los miembros de la empresa tienen en claro a quién dirigen la comunicación y la mayoría señalan tener con claridad a quien dirigen la comunicación, a comparación el poco porcentaje que señala que no, pertenece un poco al público externo de la empresa ya que no todos conocen el trabajo que se realiza internamente y las funciones que tiene cada empleado de la empresa para dirigir mejor la comunicación.

Por consiguiente y según la encuesta realizada el 35% de las personas indican que probablemente Si tienen en claro a quien dirigen la comunicación en la empresa, el 25% apuntan que definitivamente Si tienen conocimiento sobre a quién dirigir la comunicación, el 16% se encuentra indeciso en cuanto a la comunicación.

Pregunta 13: ¿Cree usted que se establece con claridad las líneas de mando en la empresa Volunteer Connection Ecuador?

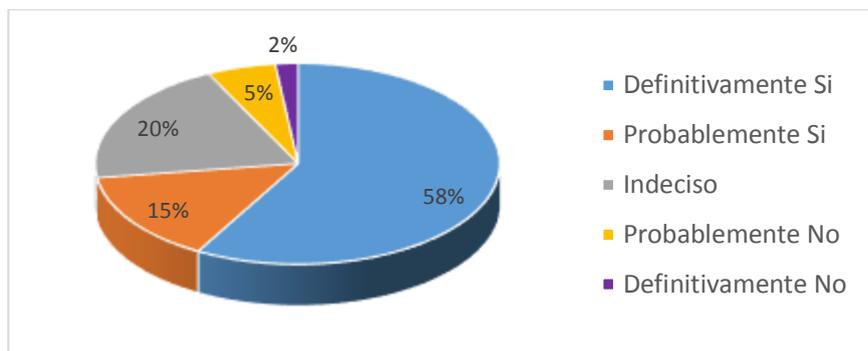


Figura 14. Pregunta 13.
Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

Con referencia al Ítem 13 sobre la claridad de líneas de mando, la mayor parte de miembros de la empresa señala que todo está con claridad en cuanto a la línea de mandos, pero otra parte se encuentran indeciso por el desconociendo de la misma y otros indican que no, ya que algunas falencias que ha tenido la empresa se lo ha resuelto sin ningún procedimiento y creando una inestabilidad y confusión al momento de dirigir una actividad.

Por resultante de la encuesta el 58% de los encuestados señalan que definitivamente Si tienen en claro sobre las líneas de mando que se maneja en la empresa, el 20% apuntan a estar indeciso, por consiguiente el 15% de las personas indican que probablemente Si tienen en claro las líneas de mando que se tiene en la empresa.

Pregunta 14: ¿Considera usted que la aplicación de procedimientos y funciones de trabajo serán indispensables para una mejor comunicación y definición de puestos en la empresa Volunteer Connection Ecuador?

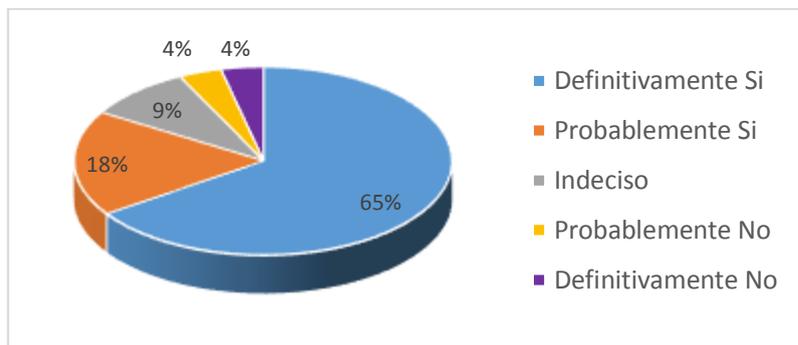


Figura 15. Pregunta 14.

Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

Para continuar con la propuesta y conocer las necesidades en el Ítem 14, señala que si es considerable implementar procedimientos y funciones de trabajo en la empresa para un buen funcionamiento, la mayor parte de los encuestados señalan que definitivamente la implementación de la misma dará resultados de un mejor servicio y proyectara mejor profesionalismo en cada puesto de trabajo, así mismo la no confusión de sus tareas y conocer sus responsabilidades.

La encuesta realizada en la empresa indica que el 65% de las personas definitivamente Si creen importante la aplicación de procedimientos y funciones de trabajo en la empresa, el 18% indican que probablemente Si sería importante la aplicación de procedimientos y funciones de trabajo, el 9% de la población se encuentra indeciso.

Pregunta 15: ¿Cree usted que sería importante la implementación y aprobación del reglamento interno para la empresa Volunteer Connection Ecuador?

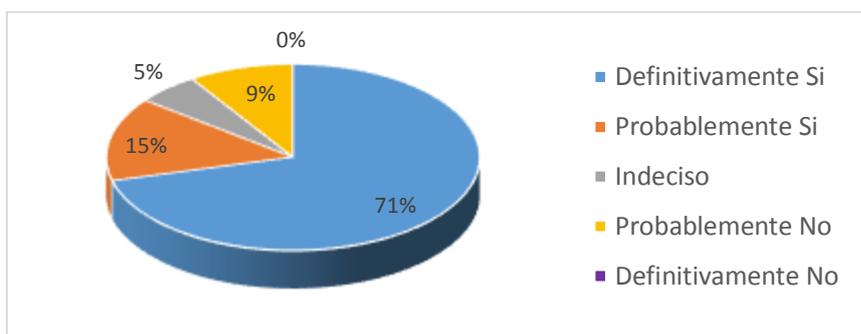


Figura 16. Pregunta 15.
Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

El Ítem 15 habla sobre la aprobación de un reglamento interno, las personas encuestadas creen en la importancia del reglamento para crear mayor responsabilidad y compromiso en el trabajo, aunque muy pocas personas señalaron la no necesidad y es por su falta de conocimiento de la misma y también porque les puede afectar en su desempeño por la presión que cause.

Por conclusión a esta pregunta el 71% de las personas encuestadas indican que definitivamente Si están de acuerdo a la implementación de un reglamento interno, el 15% de las personas señalan que probablemente Si se puede implementar un reglamento interno.

Pregunta 16: ¿Piensa usted que las actividades se desarrollarían de manera más eficiente si una estructura organizacional estuviera diseñada?

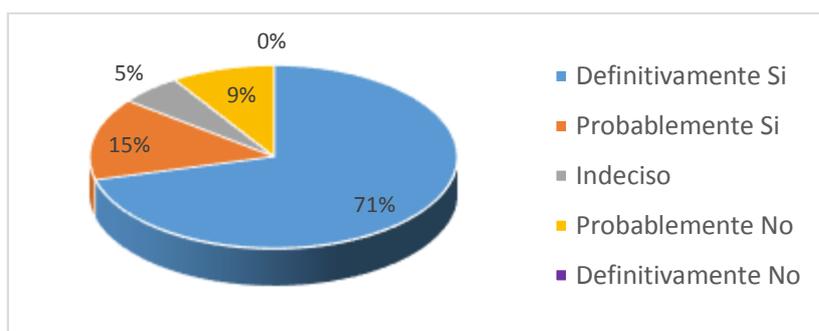


Figura 17. Pregunta 16.
Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador, Gina M. (2015)
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

En el Ítem 16 se refiere a la mejora de las actividades con una estructura organizacional, la mayoría de los encuestados indican que si mejoraría su rendimiento porque se seguiría una línea de mando y directrices de trabajo en todas las actividades que se realice e inclusive se podría resolver conflictos de clientes de una manera más profesional y organizada. Para así futuros planes de expansión se tomaría el mismo diseño con mejoras continuas.

En esta pregunta y según la encuesta tomada el 71% de las personas señalan que definitivamente Si piensan que sería más eficiente si una estructura organizacional estuviera diseñada, el otro 15% indican que probablemente Si sería eficiente la implementación.

Pregunta 17: ¿Cree usted que sería importante la implementación de un diseño organizacional en la empresa Volunteer Connection Ecuador?

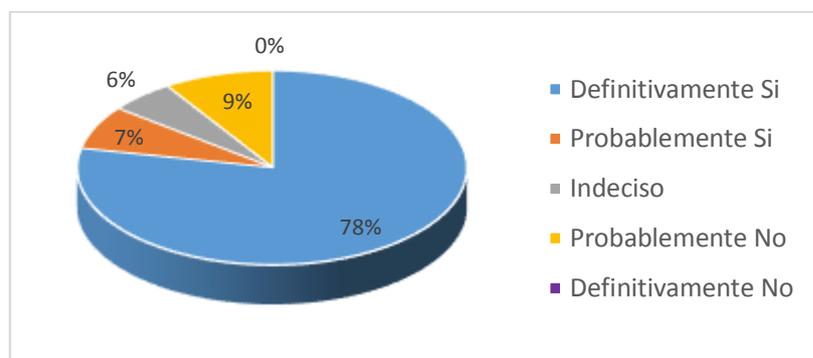


Figura 18. Pregunta 17.
Fuente: Cálculos basados en la encuesta tomada a los miembros de la Empresa Volunteer Connection Ecuador, Gina M. (2015)
Elaborado por: Gina Molina.

Análisis de los resultados:

Como última pregunta a los encuestados, en el Ítem 17 hace referencia a la importancia de la implementación del diseño organizacional a la empresa, y por supuesto los resultados de los miembros fueron favorables ya que como empresa con una trayectoria de trabajo y con la seriedad que se realiza en el trabajo, es necesario seguir desarrollándose y fortaleciéndose como empresa.

Por conclusión a la encuesta tomada a un grupo de 55 personas que trabajan en la empresa Volunteer Connection Ecuador, el 78% de los encuestados indican que definitivamente Si sería importante la implementación de un diseño organizacional, el otro 9% probablemente No sería importante.

3.11. Sugerencias para la propuesta del diseño organizacional.

- Haciendo referencia a la encuesta realizada y por consiguiente al Ítem 17, se sugiere la implementación de un diseño organizacional para la empresa Volunteer Connection Ecuador, ya que permitirá sistematizar los procedimientos de trabajo para una mejor comunicación y desarrollo de las mismas, para brindar un mejor servicio.
- Por los resultados en la primera parte de la encuesta que trata sobre el conocimiento de la misión y visión Ítem 1 y 2, se invita a reestructurar, redefinir y sociabilizar la misión, visión y la implementación de los valores organizacionales, ya que esto permite dar una diferente proyección de imagen profesional, confiabilidad y de seguridad al momento de dar nuestros servicios a los socios, clientes u organizaciones externas.
- Como señala anteriormente en el Ítem 11, así mismo su propio organigrama funcional para conocer mejor las áreas de trabajo y los niveles jerárquicos en la cual está conformada la empresa Volunteer Connection Ecuador, para igualmente dar un enfoque profesional y ordenado en el cual se dividen las áreas de trabajo.
- Por consiguiente al organigrama de la empresa se sugiere analizar las áreas operativas y la implementación de alguna área que se faltante y que ayude a desarrollar la misión de la empresa para mejorar los servicios.
- Haciendo referencia a los resultados de la encuesta, se recomienda la realización de las funciones de cada puesto ya que la implementación de la misma permitirá que los empleados realicen mejor sus funciones y responsabilidades, teniendo mejor conocimiento de los niveles jerárquicos para dirigir mejor la comunicación, por consiguiente un reglamento interno de la empresa para un mejor orden administrativo.
- Para finalizar y por terminada a las sugerencias que se ha analizado por la encuesta realizada a los miembros de la empresa, la elaboración de un diseño organizacional, ayudara al buen desarrollo del funcionamiento de cada área administrativa, facilitando una imparcialidad en la autoridad, dando responsabilidades a cada actividad para así llegar a los objetivos que se desea obtener y mejorando cada día los servicios que presta la empresa como organización conectora de voluntarios.

CAPÍTULO IV.

PROPUESTA

4.1. Presentación.

En este capítulo se presenta la propuesta, que está encaminada en la implementación de un diseño organizacional para la empresa privada Volunteer Connection Ecuador. En la empresa se pudo dar como diagnóstico la necesidad de un diseño organizacional formal y estable, enfocada en el área administrativa de la empresa.

Los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación como fueron las encuestas, la entrevista y las observaciones internas y externas que se realizó en la empresa, dieron como deducción la inexistencia y la necesidad de un diseño organizacional definido, por ende se encuentra en una estructura no establecida y no sociabilizada, a causa del desconocimiento e importancia de la misma y que no ha permitido definirse e identificarse estructuralmente para mejorar la comunicación interna y externa, y así crear estrategias para mejorar la imagen, fortalecer su misión y visión.

Las deducciones conllevan a implementar la propuesta de un diseño organizacional en la empresa, acorde a su situación actual y estructura, que le permita mejorar la comunicación, tener una proyección establecida para planes futuros u expansiones de la empresa misma pero con lineamientos establecidos.

Por conclusión de la encuesta tomada a un grupo de 55 personas que trabajan en la empresa Volunteer Connection Ecuador, el 78% de los encuestados indican que definitivamente Si sería importante la implementación de un diseño organizacional, mientras el otro 7% indica que probablemente Si sería importante la implementación de la misma.

4.2. Justificación de la propuesta.

De acuerdo al diagnóstico de los resultados que se obtuvo de la encuesta y las observaciones que se realizó a la empresa internamente, actualmente la empresa Volunteer Connection Ecuador, no cuenta con una estructura organizacional definida, que le permita tener un control de las actividades que en ella se realizan, generando problemas internos que no le permiten un eficiente desarrollo de sus actividades.

Se sugiere aplicar un diseño organizacional, con el fin de aumentar su eficiencia, efectividad y desarrollo, para brindar mejores servicios y ayuda a la comunidad. La propuesta de un diseño organizacional en el área administrativa de la empresa Volunteer Connection Ecuador está orientada a reestructurar los puestos de trabajo con sus responsabilidades para que así se cumpla un mejor rol en la empresa, así mismo estructurar y desarrollar los procesos y procedimientos internos de trabajo.

Con la implementación de un diseño organizacional, la empresa estará en la capacidad de resolver las eventualidades que se presenten en la actualidad y el futuro.

En el mundo actual la competitividad de los negocios y la demanda, exigen a las empresas en tener una estructura organizada, por la cual obligan a las empresas en mejorar sus métodos y estructuras para poder competir y llegar a ser una empresa de éxito.

A eso conlleva la importancia de poseer una estructura organizada, definiendo los niveles de autoridad, y poseer canales de comunicación organizada, logrando la realización del trabajo efectivo a todo lo planteado, asentado esto, a tomar decisiones oportunas con la realización de seguimientos para tener los resultados esperados, con el fin de mejorar y re formular nuevos planes, si el caso lo amerita.

4.3. Datos de Identificación de la empresa Volunteer Connection Ecuador

Nombre comercial: Volunteer Connection Ecuador

Nombre del director: Byron Enrique Salvatierra Echeverría.

Fecha de inscripción en el SRI: 17/junio/2011

Dirección establecimiento:

Provincia: PICHINCHA

Cantón: QUITO

Parroquia: LA MAGDALENA

Ciudadela: VILLAFLORA

Barrio: LA VILLAFLORA

Calle: ALONSO DE ANGULO

Numero: OE1-29

Intersección: AV MALDONADO

Edificio: ULLOA CONSTANTE

Piso: 3 Oficina: 6

Teléfono Domicilio: 022653536

Email Titular: salriva55@gmail.com

Celular: 0987310928

Actividad económica: Otros tipos de enseñanza.

La cual va en caminata a la conexión de voluntariado a programas de educación con la niñez y prestación de servicios de alojamiento y alimentación para el voluntario extranjero en el Ecuador, cuenta con 1 socio en el extranjero localizado en Nueva Zelanda.

Logotipo:



Figura 19. Logotipo de la empresa.
Elaborado por: Mayra Ortiz.

4.4. Análisis organizacional.

Análisis FODA es una metodología de estudio de la situación competitiva de la empresa en su situación externa y de las características de su situación interna de la misma, a efectos de determinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. La situación interna se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas.

En este apartado se describe rápidamente la metodología que se llevó para la realización del análisis FODA para la empresa Volunteer Connection Ecuador, la cual contempla las siguientes etapas:

- 1) Reunión con equipo de trabajo, para el establecimiento de objetivos o metas.
- 2) Sesión de trabajo (lluvia de ideas),
- 4) Selección y análisis de problemas:
 - Análisis externo, empezamos con las preguntas: ¿Cuáles son las **oportunidades** que ofrece el entorno y como se puede aprovechar?, ¿Qué tipo de **amenazas** hay en el entorno y cómo se pueden evitar e eliminar?

Para estos factores se analizó se tomó datos de la encuesta en la cual dentro de ella se analizó el diagrama de Porter.

- Análisis interno, empezamos con las preguntas: ¿Cuáles son las **fortalezas** de la organización y cómo se pueden potenciar?, ¿Cuáles son las **debilidades** del centro y cómo se pueden limitar o eliminar?

Para este análisis se realizó las entrevistas a los miembros directivos de la organización.

5) Sistematización de los problemas, confección de la matriz FODA.

6) Evaluación de los problemas,

7) Análisis comparativo de FODA.

8) Determinación de la estrategia a desarrollar.

9) Actuación

10) Evaluación.

Luego es posible tratar de explotar las fortalezas, superar las debilidades, aprovechar oportunidades y defenderse contra las amenazas funciones todas importantes del proceso de planeación y en las cuales la técnica, puede utilizarse en el análisis situacional dentro de dicho proceso.

Para conocer mejor a la empresa y poder trazar estrategias, se requiere realizar un análisis de matriz FODA, que permite efectuar una investigación interna y externa de lo que está afectando a la empresa actualmente y encontrar soluciones y estrategias para las amenazas y debilidades que la empresa que está expuesta al presente, a continuación se detalla el análisis FODA:

Tabla 4. Análisis FODA

FACTORES INTERNOS	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Conexión directa con socios extranjeros. - Plan de trabajo. - Protocolo de seguridad. - Sistemas de evaluación funcional. - Activos fijos. - Identidad propia. - Reconocimiento internacional. - Crecimiento operacional. - Costos de servicios fáciles de acceder. - Beneficios directos de donaciones a la población atendida. - Experiencia de trabajo con voluntarios. - Confianza con los servicios y atención a nuestros clientes. - Capacitados para dar el servicios en el idioma inglés. - Reconocimientos a nivel internacional. - Establecer vínculos y conexiones con socios internacionales similares a la misión de la empresa VCE. 	<ul style="list-style-type: none"> - No contar con una infraestructura propia. - No tener departamentos establecidos para el direccionamiento de la comunicación, eficaz externamente e internamente. - Desconocimiento del personal sobre las funciones y responsabilidades de cada puesto. - Falta de establecimientos y segmentación de los procedimientos. - Organigrama funcional no diseñado. - Perdidas de los socios actuales. - Perder la credibilidad de los servicios. - No contar con un plan de comunicación.
FACTORES EXTERNOS	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Creación de escuelas de capacitación en el Ecuador, para desarrollo de programas de voluntariado para organizaciones locales. - Precios accesibles y competentes al mercado internacional. - Socios internacionales accesibles y de largo plazo. - Expansión para otros campos enfocados en la ayuda social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inestabilidad en la demanda. -Desarrollo de nuevos sistemas tecnológicos y que todavía no se ha creado en nuestro país. - Competencia con bajos precios. - No apertura para futuras conexiones para el desarrollo de nuestra visión. - Factores políticos como la inestabilidad en el país. - Conflictos locales y sociales. - Desastres naturales. - Cambios de leyes que hagan más difícil el ingreso a turistas o voluntarios extranjeros a nuestro país.

Fuente: Empresa Volunteer Connection Ecuador
 Elaborado por: Gina Molina

4.5. Modelo de diseño organizacional para la empresa Volunteer Connection Ecuador.

Las organizaciones han ido evolucionando y por ende su diseño organizacional se ha desarrollado para cubrir las competencias de mercado. El modelo de diseño organizacional que se muestra en la figura 19 se ha creado para responder a las dificultades que actualmente la empresa necesita, este modelo contiene herramientas que ayudarán a la empresa a tener un enfoque estratégico en los procesos y procedimientos y a sistematizar los procedimientos y la estructura organizacional de la empresa.

La figura 19 que se presenta a continuación, está dividido en etapas que corresponde: análisis inicial, proyección estratégica, diseño de los procesos, diseño de la estructura organizacional y los resultados y seguimientos de la propuesta. En el modelo se observa flechas que indican el canal de comunicación y la secuencia de diseño de cada actividad, recalcando que cada comunicación tiene su respectiva retroalimentación para una mejor evaluación de las actividades.

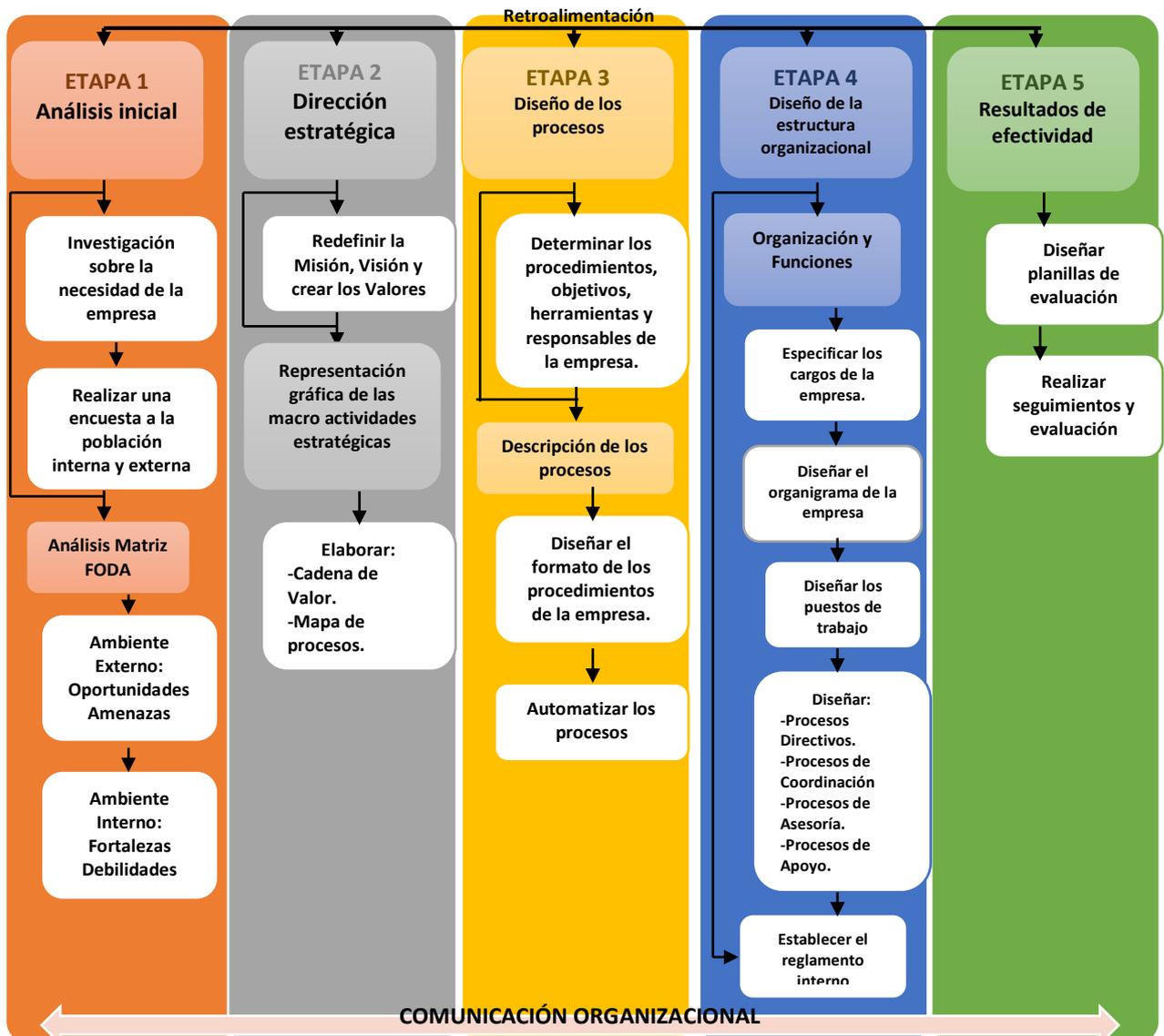


Figura 20: Modelo de diseño organizacional

Fuente: Ailed S. (2008)

Elaborado por: Gina Molina

En la etapa 1 que corresponde al análisis inicial, va dirigida a las investigaciones de campo y observaciones dentro de la empresa, por lo tanto se pudo realizar el análisis del ambiente externo e interno de la empresa, para mejor conocimiento de las necesidades las estrategias para mejorar las debilidades y fortalecer las oportunidades.

En la etapa 2 que pertenece a la proyección estratégica, se realiza la revisión de la misión y visión de la empresa, para una re estructuración de las mismas e incluir los valores organizacionales, permitiéndole enfocarse de manera más estratégica ante cualquier plan de acción, así mismo el diseño de los gráficos encaminados a la misión de la empresa.

En la etapa 3 conducente al diseño de los procesos, en la cual se determina todos los procesos y procedimientos que tiene la empresa, para así mismo reorganizarlos y determinar una planilla, en la cual se pueda ejecutar y comunicar y distribuir las actividades, para después se automatice.

En la etapa 4 se orienta al diseño de la estructura organizacional, por consiguiente se completa el diseño con la especificación de las funciones de cada cargo, así mismo se determina la planilla para las funciones y procesos de cargo directivo, asesoría y de apoyo, así determinar el organigrama general de la empresa. Para después establecer el reglamento interno para la empresa y sistematizar todo el diseño.

En la etapa final corresponde a los resultados de efectividad, la misma que se obtienen en el resultado de las actividades realizadas para la implementación del diseño y conocer la efectividad de la necesidad encontrada.

4.6. Dirección estratégica.

Las perspectivas a largo y corto plazo de una empresa, constituye una de los instrumentos con gran importancia para la dirección con el objetivo de encontrar estrategias para garantizar la supervivencia y desarrollo futuro de la empresa.

La empresa Volunteer Connection Ecuador, cuenta con una misión y visión que se determinó en los inicios de la creación de la empresa, pero de ningún modo se lo concreto y se lo sociabilizo internamente y externamente en la empresa, es por eso que se realiza la redefinición para el detalle de los puntos más fuertes en la cual trabaja la empresa, así mismo especificar los valores organizacionales que cuenta la empresa pero no se ha dado a conocer ni se ha prestado atención de la misma, para dar una mejor imagen de confiabilidad

a nuestros clientes, a continuación se presenta la misión, visión y valores de la empresa Volunteer Connection Ecuador:

Tabla 5. Filosofía organizacional.

Filosofía organizacional	
Misión	Visión
<p><i>Somos una organización que trabaja para desarrollar, promover, y fortalecer programas sociales a través de la conexión del voluntariado extranjero en proyectos de educación, salud, conservación de la biodiversidad en zonas urbanas y rurales que benefician a la niñez, comunidades y entorno. Comprometidos en el desarrollo social del Ecuador, ofreciendo un programa de calidez, eficiencia y profesionalismo a nuestros socios locales y extranjeros, voluntarios y comunidades en general.</i></p>	<p><i>Convertirnos en socios estratégicos para programas de voluntariado extranjero a nivel nacional e internacional para organizaciones, ONG y voluntarios; encaminados así a un crecimiento proactivo y conjunto, generando una cultura de servicio y calidad.</i></p>
Valores	
<p><i>En Volunteer Connection Ecuador vivimos con el compromiso de mantener el liderazgo basándonos en:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Lealtad y Compromiso:</i> confianza y fidelidad hacia la empresa, brindando el mejor esfuerzo personal en favor a la sociedad. La lealtad entre todos los trabajadores con la empresa, para que exista amistad para un mejor desempeño laboral. ❖ <i>Respeto:</i> trato cordial con los clientes y socios; valorando los conocimientos y experiencias de los miembros de la organización, así como las opiniones de los clientes para una mejora continua. ❖ <i>Solidaridad y servicio.</i> Saber colaborar y contribuir entre todos para conseguir un objetivo común en beneficio a la empresa, manteniendo los procesos y procedimientos para dar una calidad de servicio, acompañado siempre de un trato cordial y amable de manera que los voluntarios extranjeros se sienta parte de una familia ecuatoriana. ❖ <i>Integridad y transparencia:</i> compromiso personal con la honestidad para nuestros clientes y socios, para así trabajar con los principios morales y personales. ❖ <i>Responsabilidad social y ambiental:</i> Contribuir con la comunidad a través de campañas de reciclaje y salud dirigidos para instituciones educativas, así mismo en la forestación de pequeñas plantas, de tal manera se pueda crear un impacto con la sociedad y el voluntario extranjeros, para así contribuir a una cultura de respeto al medio ambiente al otorgar tachos de colores para la división de la basura y recolección de botellas para dar un buen uso didáctico. ❖ <i>Calidad profesional y trabajo en equipo:</i> unificar las capacidades, esfuerzos y conocimientos de los que integran la empresa para lograr las metas y objetivos planteados en calidad profesional. 	

Fuente: Empresa Volunteer Connection Ecuador
Elaborado por: Gina Molina

Objetivo general de la propuesta:

Fortalecer la administración interna de la empresa, mediante la implementación de un diseño organizacional que permita el desarrollo coordinado de cada una de las áreas de los trabajadores de la empresa privada Volunteer Connection Ecuador.

Objetivos específicos de la propuesta:

- Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a través de la técnica del análisis FODA.
- Diseñar el modelo organizacional, creado para responder a las dificultades que presenta la organización.
- Representar la estructura organizativa mediante instrumentos como: la cadena de valores, mapa de procesos y el organigrama estructural y funcional.
- Establecer factores administrativos de la empresa, mediante la descripción de niveles, funciones y perfiles, acorde a las necesidades de la organización.

4.6.1. Metas.

- Posicionar a la empresa Volunteer Connection Ecuador, como un programa de voluntariado en Ecuador que presta servicios diferentes, de calidad y confiables, enfocados a la ayuda social y desarrollo del país.
- Evaluar los resultados de efectividad del diseño organizacional para detectar errores y corregirlos para así proyectar una estructura organizativa administrativamente.
- Reestructurar los organismos funcionales.
- Evitar el crecimiento potencial de las debilidades existente en la empresa.
- Desarrollar las operaciones y fortalecer la imagen y comunicación de la empresa, para futuros periodos administrativos.

4.6.2. Estrategias.

- Promover la imagen de la empresa para dar a conocer su estructura actual, para conocimiento del público externo y beneficio de la organización.
- Dar respuesta rápida y oportuna a las necesidades de los clientes.
- Capacitar a los empleados para mejorar el servicio de asistencia al cliente.
- Conocer sus necesidades y expectativas del cliente el primer día que llega a Ecuador, a través de una encuesta, para así realizar estrategias de mejora de servicios.
- Ofrecer un servicio diferenciado con un valor agregado como información turística de diferentes agencias con diferentes precios.
- Crear, desarrollar y ejecutar mecanismos de control para llegar a la efectividad y eficacia de la propuesta del diseño organizacional.

4.6.3. Representaciones gráficas.

4.6.3.1. Cadena de valor.

El diseño de esta herramienta estratégica para la empresa Volunteer Connection Ecuador, permitirá analizar las actividades de la organización e identificar sus fuentes de ventaja competitiva para así poder definir de una manera panorámica las estrategias de cambio e innovación en cada actividad que realiza la empresa, a continuación se realiza la presentación grafica de la cadena de valor:



Figura 21: Cadena de valor de la empresa Volunteer Connection Ecuador

Fuente: Empresa Volunteer Connection Ecuador

Elaborado por: Gina Molina

Como se puede observar en la figura 21 la cadena de valor est3 dise3ada con todos los implementos que interfiere en el trabajo de la empresa, y que a su vez la direcci3n estrat3gica de la organizaci3n podr3 realizar el an3lisis respectivo que permitir3 buscar nuevas directrices estrat3gicas para el mercado competitivo.

4.6.3.2. Mapa de procesos.

El dise3o de otra herramienta estrat3gica est3 relacionada a los procesos que realiza la empresa, y ayuda a determinar los procesos de una manera global y as3 mismo da a conocer al cliente externo la forma como la empresa se est3 realizando las operaciones internamente, la empresa Volunteer Connection Ecuador no es una exclusividad de esta

herramienta, ya que permite desarrollar una secuencia de los procesos internos que se realiza en la organización y así da a conocer a los clientes externo todo el trabajo que se interfiere para dar un buen servicio y brindar toda la logística que se necesita.

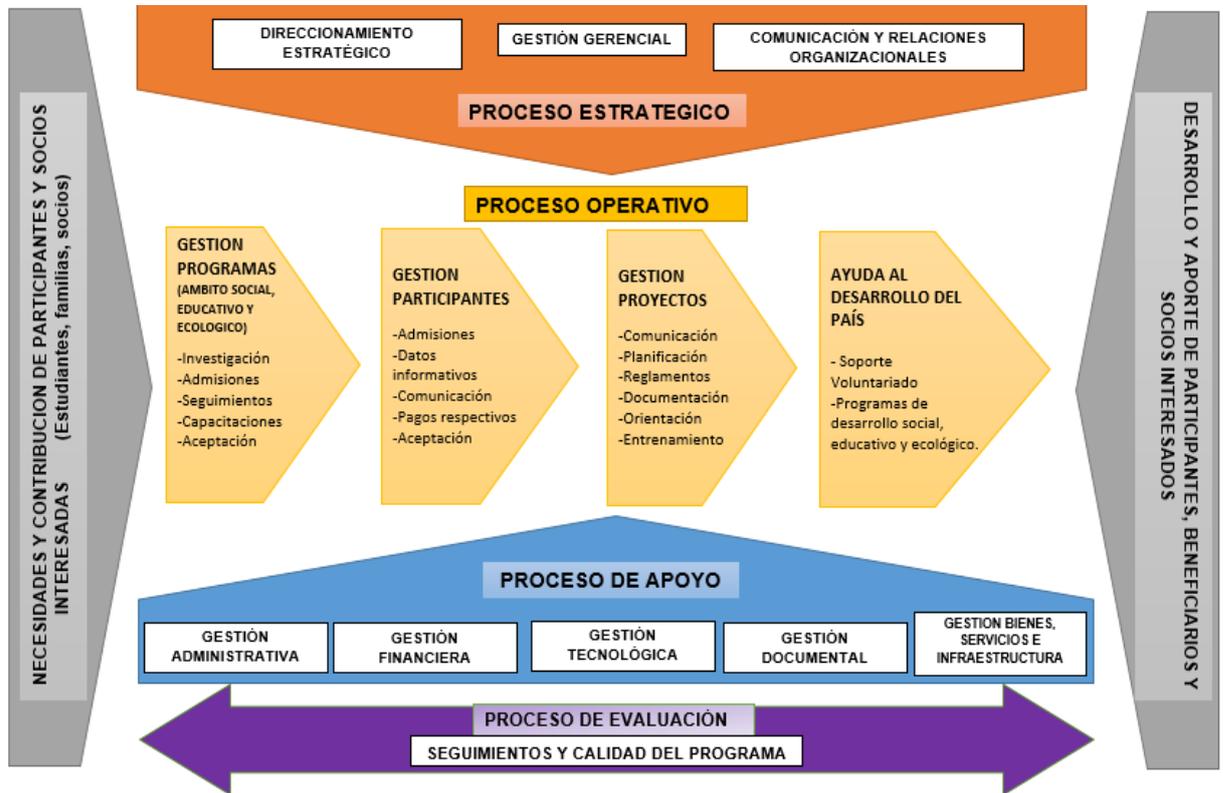


Figura 22: Mapa de procesos de la empresa Volunteer Connection Ecuador
Fuente: Empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

El diseño del mapa de proceso como muestra en la figura 22 permitirá enfocar al personal interno, en no salir de los lineamientos de trabajo y enfocarse a la misión que tiene como organización y así mismo a los procedimientos de trabajo interno en la que se realiza cada actividad.

4.7. Diseño de los procesos y procedimientos.

En la empresa Volunteer Connection Ecuador se ejecutan diferentes tareas logísticas, por ende se crea diferentes procedimientos de trabajo para una mejor coordinación y atención a los clientes externos, sociabilizando cada procedimiento para su respectiva aprobación y ejecución de la misma.

4.7.1.Formato de plantilla de los procesos y procedimientos con: Objetivos, tareas a seguir, responsables y herramientas a emplearse.

Tabla 6. Planilla de procesos y procedimientos de la empresa Volunteer Connection Ecuador

Logotipo de la empresa	Título del procedimiento	Código de procedimiento		
		Numero de Versión del procedimiento.		
		Fecha en la que se realiza		
		Numero de paginas		
LISTA DE DISTRIBUCIÓN (Áreas donde va dirigido el procedimiento)				
ÁREA	REFERENTE	RECIBE		
Tipo de área que esta designado en el organigrama	Puesto que tiene que realizar este procedimiento	Responsable del proceso		
HISTORIAL DE CAMBIOS O REVISIONES (El siguiente cuadro detalla la lista formal de las personas quienes elaboran el procedimiento, quien lo revisa y final ente la autoridad quien lo aprueba y lo firma)				
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO	
ELABORADO	REVISADO	REVISADO	APROBADO	
Firma Correspondiente	Firma Correspondiente	Firma Correspondiente	Firma Correspondiente	
Nombre de la persona quien lo realizo	Nombre de la persona quien está incluido en la lista de distribución y lo revisa	Nombre del gerente administrativo para su respectiva revisión	Nombre de la autoridad quien lo aprueba en este caso el director	
Nombre de Puesto según organigrama	Nombre de Puesto según organigrama	Nombre de Puesto según organigrama	Nombre de Puesto según organigrama	
OBJETIVO GENERAL: detalle del objetivo principal del cual se puntualiza en el procedimiento.				
HERRAMIENTAS A EMPLEARSE: lista de instrumentos que se van a utilizar en procedimiento.				
Observaciones: detalle de puntos importantes en las cuales se debe tomar en cuenta en el procedimiento.				
PROCEDIMIENTO:				
No.	DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS	RESPONSABLES	TIEMPO	HERRAMIENTA
<i>Número de procedimientos</i>	Detalle de cada tarea a realizarse, empezando con un verbo infinitivo.			

Fuente: Empresa Volunteer Connection Ecuador.
Elaborado por: Gina Molina.

4.8. Diseño de la estructura organizacional.

En la estructura organizacional de la empresa Volunteer Connection Ecuador, para continuar con el diseño se desarrolla las funciones de cada puesto de trabajo de acuerdo al organigrama, tomando en cuenta a la necesidad de la empresa y la misión por el cual se desarrollan las respectivas tareas de trabajo en cada área, para así distribuir el trabajo y realizar los procedimientos de una manera eficaz y mejorar la comunicación interna de la empresa.

4.8.1. Organigrama de la empresa Volunteer Connection Ecuador.

Tomando en cuenta a la observación de campo en la empresa y en las diferentes áreas que trabaja y no se ha considerado, se recomienda clasificar el organigrama en diferentes parámetros de trabajo como son: Nivel Directivo, Nivel Coordinador, Nivel Asesor, Nivel Apoyo.

Por la situación de la empresa en la ausencia de un organigrama y de no tener una visión clara de las áreas en las cuales interfieren en el trabajo de la empresa y la presentación al público en general, tal propuesta se hace tomando en cuenta a sugerencias de clasificación y forma de un organigrama de diferentes autores, es estructural ya que representa las estructuras departamentales y las personas que lo dirigen, haciendo referencia las relaciones jerárquicas, y representando las estructuras administrativas, es funcional ya que además de mostrar las unidades y su relaciones indican las funciones principales de esa área, así mismo estas están conectadas con líneas entrelazadas, representando la comunicación de forma descendente y la unificación de las tareas de cada área.

En esta etapa del diseño organizacional, se estructura, redefine, analiza todas las áreas en la cual trabaja la empresa y está dirigida la comunicación en los niveles jerárquicos, para así presentar al público en general como está constituida la organización y las áreas de trabajo, conjuntamente con el personal interno se re define la estructura y apunta a aclarar funciones y vías de comunicación.

A continuación el organigrama de la empresa Volunteer Connection Ecuador:

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA VOLUNTEER CONNECTION ECUADOR

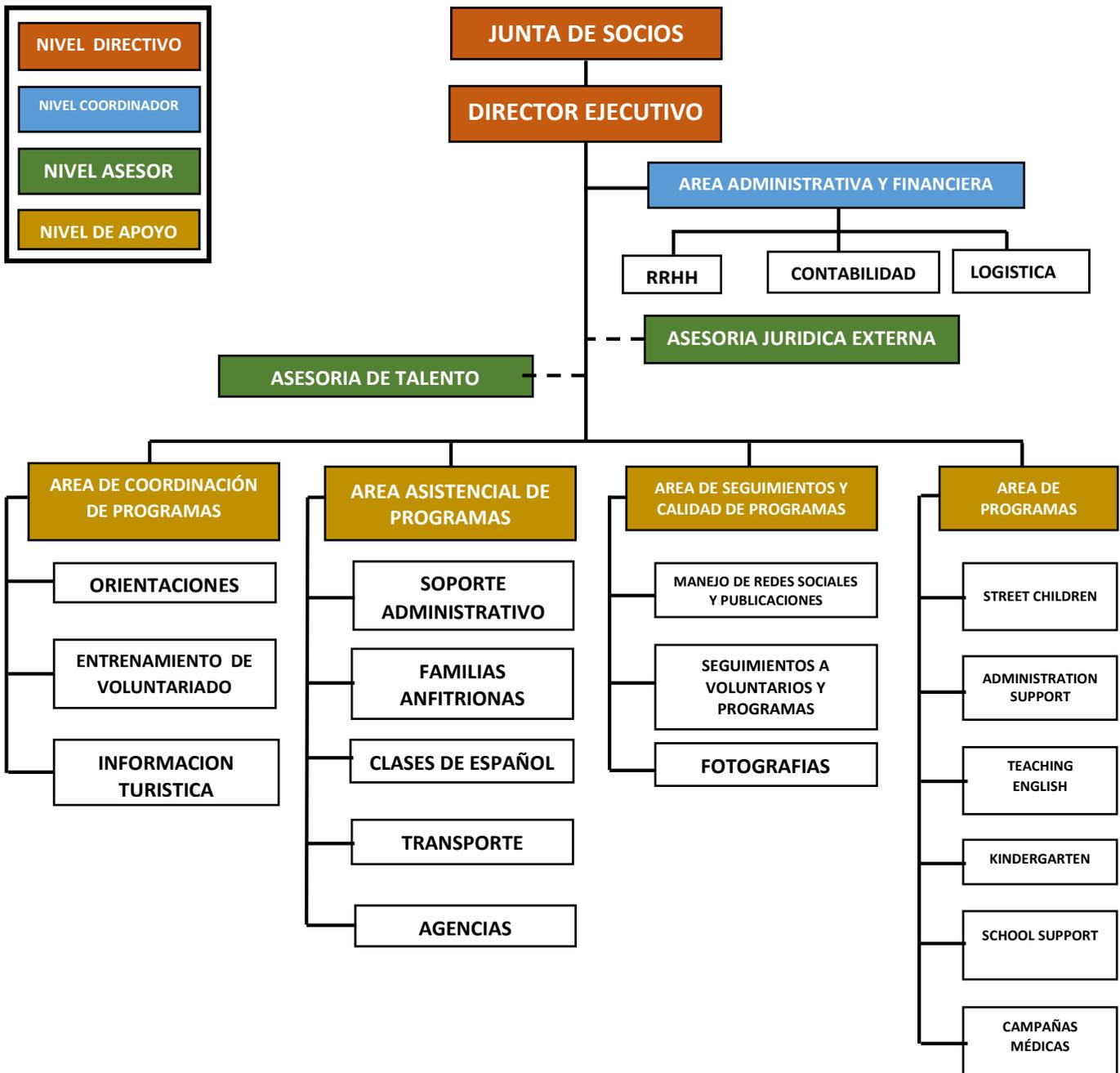


Figura 23: Organigrama estructural y funcional de la empresa Volunteer Connection Ecuador
Fuente: Empresa Volunteer Connection Ecuador
Elaborado por: Gina Molina

4.8.2. Descripción de perfiles y funciones en las unidades administrativas.

4.8.2.1. Nivel Directivo.

	FUNCIONES PARA DIRECCIÓN EJECUTIVA		Cod. VCE-FDE-P01
			Versión 1
			Fecha: 11-enero-2016
			Pág. 1 de 3
HISTORIAL DE CAMBIOS O REVISIONES			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO
ELABORADO		REVISADO	APROBADO
Gina Molina		Mónica Rivadeneira	Byron Salvatierra
ASISTENTE DE PROGRAMA		GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR EJECUTIVO
INFORMACIÓN BÁSICA			
Nombre del cargo:		Director	
Jefe inmediato o superior:		Junta de socios	
OBJETIVO GENERAL			
Planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, operativas y financieras de la organización; así como resolver los asuntos que requieren su intervención en la toma de decisiones, determinando y formulando las políticas para ejercer la dirección general de la empresa.			
HERRAMIENTAS A EMPLEARSE			
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos. • Comunicación. • Vía Internet. • Planes operativos. • Reglamentos Internos, acuerdos, etc. 			
ALCANCE			
<ul style="list-style-type: none"> • Junta de socios. • Asesor externo. • Gerente administrativo y financiero. 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> - Dirigir y ejecutar las actividades necesarias para el cumplimiento cabal de los procedimientos. - Diseñar y ejecutar los planes de desarrollo, los planes de acción anual y los programas de 			

inversión, mantenimiento y gastos.

- Dirigir la contabilidad velando por que se cumplan las normas legales que la regulan.
- Firmar cheques para los pagos respectivos, previa solicitud del gerente administrativo y financiero de la organización.
- Nombrar y contratar un nuevo personal, dependiendo la necesidad de la organización.
- Expedir, firmar constancias o certificaciones cuando lo requiera tanto del personal como de la organización.
- Establecer políticas de acuerdo a los lineamientos de los socios.
- Establecer objetivos estratégicos en áreas como satisfacción de intereses, servicios, rentabilidad, eficiencia, desempeño de la organización entre otros.
- Asegurar una buena alineación estratégica entre la organización y el medio.
- Formular o aprobar las normas y procedimientos de la organización.
- Planificar y organizar actividades de la organización, asignando tareas al personal y delegar responsabilidades.
- Contratar, despedir y ascender al personal de la organización.
- Representar a la organización en reuniones, congresos y seminarios y servir de enlace con otras organizaciones.
- Analizar las operaciones para valorar los resultados y para desarrollar y aplicar los cambios de procedimientos y de política con el fin de mejorar las operaciones y los sistemas.
- Determinar la inversión de fondos disponibles que no sean necesarios para las operaciones inmediatas de la organización.
- Abrir, cerrar y administrar cuentas bancarias sean corrientes, de ahorro, crédito o cualquier otra naturaleza.
- Negociar o aprobar acuerdos y contratos con socios, agencias y otras organizaciones.
- Coordinar acciones con las organizaciones o centros relacionados con la ejecución de los proyectos, para que se obtengan una mejor atención y ayuda social.
- Recomendar a socios, soluciones para solventar dificultades que se presentasen en los proyectos e informar periódicamente sobre el estado y avance de los proyectos.
- Estudiar la competitividad de la organización en el mercado y las estrategias de la competitividad y esforzarse por encontrar nuevos mercados.
- Mantener una comunicación constante con los socios y organizaciones externas vinculadas a Volunteer Connection Ecuador.

RESPONSABILIDADES

- Revisar que se cumplan con los principios administrativos y contables de aceptación general.
- Cuidar el resguardo y mantenimiento de la confidencialidad de la información suministrada por la organización y por el cliente.
- Responsable en el cumplimiento de las funciones y objetivos del área Administrativa y financiera.
- Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.
- Daños y prejuicios que ocasione por el incumplimiento de sus obligaciones, dolo, abuso de sus facultades y negligencia grave.
- La veracidad de las constancias y certificaciones que expida respecto del contenido de los libros y registros de la sociedad.

REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO

Nivel de instrucción:

Básica, Secundaria, Universitaria.

Título requerido:	Ingeniero en Administración o carreras afines
Área de conocimiento:	Administración de empresas, proyectos
Experiencia:	3 años de experiencia con puestos similares al área.
Idioma o lengua:	Inglés, 100% Hablado, leído, escrito y traducido
Habilidades y competencias:	<ul style="list-style-type: none"> - Pensamiento Analítico, Crítico y conceptual. - Juicio y toma de decisiones. - Manejo de recursos financieros. - Creatividad. - Iniciativa. - Planificación. - Interés por el cliente (interno y externo). - Capacidad para dirigir y motivar el grupo. - Capacidad y facilidad para comunicarse.

4.8.2.2. Nivel Coordinador.

	FUNCIONES PARA GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		Cod. VCE-FGAF-P02
			Versión 1
			Fecha: 11-enero-2016
			Pág. 1 de 3
HISTORIAL DE CAMBIOS O REVISIONES			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO
ELABORADO			
REVISADO		APROBADO	
Gina Molina	Mónica Rivadeneira	Byron Salvatierra	
ASISTENTE DE PROGRAMA	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR EJECUTIVO	
INFORMACIÓN BÁSICA			
Nombre del cargo:		Gerente Administrativo y Financiero	
Jefe inmediato o superior:		Director Ejecutivo	
OBJETIVO GENERAL			
Dirigir, controlar y hacer seguimientos a todas las actividades administrativas, contables y financieras para el cumplimiento de las metas de la organización.			
HERRAMIENTAS A EMPLEARSE			
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos. • Código Laboral. • Comunicación. • Vía Internet. • Reglamentos y acuerdos internos. • Nómina de empleados. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Rentas Internas.
ALCANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Director ejecutivo. • Área contable. • Asesor externo. • Asistente de programa. • Coordinador de programa. • Seguimiento y calidad de programa. • Personal de limpieza. • Servicios externos como: agencias turísticas, guías turísticos.
FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Responder ante la dirección y contabilidad, por la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos de la organización. - Formular y proponer a la dirección normas, políticas y procedimientos para el mejor funcionamiento de las actividades relacionadas con la organización. - Revisar los cheques emitidos por diferentes conceptos, tales como: pago a proveedores, pagos de servicios, asignaciones, avances a justificar, incremento o creación de fondos fijos, fondos especiales y de funcionamiento, alquileres y otras asignaciones especiales. - Apoyar a la organización en todas las gestiones legales y reglamentarias - Elaborar y presentar oportunamente a la dirección estados financieros. - Definir y aplicar los parámetros para el presupuesto de ingresos, gastos y compra de activos. - Gestionar la adquisición de bienes y servicios. - Coordinar el manejo y actualización del inventario de los materiales, suministros, bienes muebles e inmuebles utilizados por la organización. - Controlar el cumplimiento del presupuesto asignado para el funcionamiento administrativo y financiero. - Coordinar y realizar capacitaciones al personal, cuando lo requiera. - Participar en el proceso de selección y evaluación del desempeño del personal. - Supervisar las funciones de contabilidad, control presupuestario, tesorería, análisis financiero, auditorías y los sistemas de proceso de datos. - Revisar y presentar novedades diarias del área del personal, contratación, retiros, faltas, retrasos, llamadas de atención, revisión de finiquitos por retiros del personal. - Coordinar temas administrativos relacionados con Recursos Humanos, nomina, prestamos, descuentos, vacaciones, etc. - Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades administrativas, delegadas al personal de la organización. - Realizar y participar en estrategias de trabajo, para el buen funcionamiento de los programas de la organización. - Supervisar, analizar y realizar seguimientos periódicos a los programas. - Capacitar a instituciones u organizaciones para la inducción a los programas. - Mantener comunicación con las organizaciones externas que tienen vinculación con Volunteer Connection Ecuador.
RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Generar información de manera oportuna, confiable y veraz con sentido de transparencia que permita una adecuada y correcta toma de decisiones. - Revisar que se cumplan con los principios de administrativos y contables de aceptación

<p>general.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantener y cumplir los procedimientos internos de la organización. - Velar por la aplicación de la norma y el cumplimiento de las normas de la organización. - Cuidar el resguardo y mantenimiento de la confidencialidad de la información suministrada por la organización y por el cliente. - Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo. - Responsable de los recursos físicos y financieros de la organización. 	
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO	
Nivel de instrucción:	Básica, Secundaria, Universitaria.
Título requerido:	Licenciado en Administración o Contabilidad o carreras afines.
Área de conocimiento:	Administración de Recursos Humanos y Materiales.
Experiencia:	Más de un año en áreas similares.
Idioma o lengua:	Inglés, 100% Hablado, leído, escrito y traducido.
Habilidades y competencias:	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de leyes y reglamentos del material laboral, comercial e impuestos. - Habilidades numéricas y de cálculo. - Manejo de aplicaciones de office(Word, Excel y Power Point) - Capacidad para manejar recursos financieros. - Conocimientos avanzados de contabilidad, presupuesto y flujo de caja. - Planear, organizar y dirigir. - Capacidad para la toma de decisiones. - Establecer y fomentar las relaciones interpersonales positivas del personal. - Capacidad y facilidad para comunicarse. - Capaz de atender tareas múltiples.

	FUNCIONES PARA CONTABILIDAD		Cod. VCE-FC-P03
			Versión 1
			Fecha: 11-enero-2016
			Pág. 1 de 3
HISTORIAL DE CAMBIOS O REVISIONES			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO
ELABORADO	REVISADO	REVISADO	APROBADO
Gina Molina	Alexandra Collaguazo	Mónica Rivadeneira	Byron Salvatierra
ASISTENTE DE PROGRAMA	CONTABILIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR EJECUTIVO

INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre del cargo:	Contador
Jefe inmediato o superior:	Gerente administrativo y financiero
OBJETIVO GENERAL	
Desarrollar la contabilidad interna de la organización Volunteer Connection Ecuador, aplicando las normas y procedimientos vigentes a fin de lograr información oportuna y confiable.	
HERRAMIENTAS A EMPLEARSE	
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema contable MONICA • SRI-DIMM. • Plataformas IESS. • Plataforma del Ministerio de Trabajo. • Programas de office. 	
ALCANCE	
<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo. • Gerente administrativo y financiero. • Asistente de programa. • SRI. • Ministerio de relaciones laborales. 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Velar por su oportuno pago y declaración de impuestos mensuales de Impuesto a la Renta e IVA. - Elaborar las declaraciones de impuestos mensuales de retención en la fuente del Impuesto a la Renta y de IVA. - Declarar el Anexo Transaccional Simplificado mensualmente. - Controlar la emisión de los comprobantes de retención y verificar que los valores retenidos sean los correctos según las leyes tributarias del país. - Revisar de las facturas de los proveedores; verificar que contengan la información correcta de VCE y las facturas no tengan manchones ni enmendaduras. - Declarar anualmente el Impuestos a Renta - Declarar anualmente el anexo de Retenciones en la Fuente Bajo Relación de Dependencia. - Elaborar los Roles de los empleados de VCE mensualmente. - Generar las planillas de aportes al IESS y Fondos de Reserva mensualmente. - Conciliaciones Bancarias - Elaborar los reportes de cuentas por cobrar y cuentas por pagar. - Controlar la asistencia de los empleados de VCE para el pago de sueldos. - Parametrizar del sistema contable según las necesidades de VCE - Registrar en el sistema contable MONICA de todos los movimientos de VCE. - Analizar los Balances y presentación al Gerente de VCE mensualmente. - Atender y tener a disposición de los asesores y diferentes organizamos de control la información contable requerida para sus trabajos, así como colaboradores. - Velar por la adecuada conservación y archivo de los soportes de la información contable y los libros auxiliares conforme a las normas vigentes. 	
RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Responder por la adecuada presentación y entrega oportuna de los balances, anexos e informes exigidos por la gerencia. - Realizar análisis de la información contable con el fin de brindar información que ayude 	

<p>en la toma de decisiones por parte de la gerencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estar permanentemente actualizado sobre las normas y políticas en materia contable, tributaria, etc. que sean establecidas por las entidades de control y vigilancia y su implementación en la organización. - Colaborar para que haya un adecuado flujo de información de soporte contable. - Ejercer control sobre las claves internas de los programas contables que maneje en la organización. 	
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO	
Nivel de instrucción:	Básica, Secundaria, Universitaria.
Título requerido:	Licenciatura en Contabilidad.
Área de conocimiento:	Contabilidad.
Experiencia:	Mínimo tres años en puestos similares.
Idioma o lengua:	Inglés, 10% Hablado, leído, escrito y traducido.
Habilidades y competencias:	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos de leyes y reglamentos del material laboral, comercial e impuestos. - Capacidad y facilidad para comunicarse. - Capacidad para la toma de decisiones. - Trabajo en equipo. - Planificación.

4.8.2.3. Nivel de Apoyo.

	FUNCIONES PARA COORDINACIÓN DE PROGRAMAS		Cod. VCE-FCP-P04
			Versión 1
			Fecha: 11-enero-2016
			Pág. 1 de 3
HISTORIAL DE CAMBIOS O REVISIONES			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO
ELABORADO	REVISADO	REVISADO	APROBADO
Gina Molina	Francisco Gallardo	Mónica Rivadeneira	Byron Salvatierra
ASISTENTE DE PROGRAMA	COORDINADOR DE PROGRAMA	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR EJECUTIVO
INFORMACIÓN BÁSICA			
Nombre del cargo:		Coordinador de programa	
Jefe inmediato o superior:		Director	
OBJETIVO GENERAL			
Brindar servicios de calidad y otorgar soporte a los voluntarios para una mayor orientación.			
HERRAMIENTAS A EMPLEARSE			

<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos. • Reglamentos y acuerdos internos. • Comunicación. • Vía Internet. • Hoja de registraciones de participantes. • Sistema de aplicación de participantes de socios.
ALCANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo. • Gerente administrativo y financiero. • Asistente de programa. • Seguimientos y calidad de programa. • Organizaciones e Instituciones externas. • Participantes. • Socios externos.
FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar las acciones y estrategias derivadas de los programas; encaminados a atender los requerimientos y necesidades de los participantes. - Participar en la planeación y desarrollo de las actividades de la organización. - Coordinar y supervisar el desarrollo de los programas, garantizando que se cumpla los reglamentos internos de la organización. - Coordinar y apoyar la ejecución de estrategias organizacionales. - Asistir en reuniones periódicamente, convocados por el área directiva de la organización. - Desarrollar técnicas y herramientas que propicien el incremento de calidad de los programas. - Preparar informes de sugerencias mensualmente por parte de los participantes para los directivos. - Administrar y actualizar la información de los participantes y socios externos. - Manejar reclamos y sugerencias; planificando y realizando acciones correctivas y preventivas correspondientes al proceso. - Actualizar la base de datos de los participantes con sus requerimientos. - Diseñar estrategias pedagógicas que permitan a los participantes vincularse en la enseñanza de los programas. - Responder emails de participantes, constatando las fechas de llegadas. - Explicar y responder interrogantes de participantes que llegan al programa. - Brindar orientación general en el primer día del participante. - Entrenar a participantes para los programas de voluntariado. - Dar seguimiento a los participantes cuando presenten algún inconveniente en los programas y brindar asistencia en su programa. - Proporcionar información turística.
RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar la solución de conflictos de manera pacífica y respetuosa entre los integrantes de la organización con alto grado de discreción. - Comunicarse con los distintos integrantes de la organización de manera efectiva y afectiva. - Ayudar a los participantes se integren a la organización y se comprometan con los programas

- Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.	
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO	
Nivel de instrucción:	Básica, Secundaria, Universitaria.
Título requerido:	Licenciatura relacionada a las funciones del puesto.
Área de conocimiento:	Gerencia de proyectos y turismo.
Experiencia:	Más de un año en áreas similares.
Idioma o lengua:	Inglés, 100% Hablado, leído, escrito y traducido.
Habilidades y competencias:	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para trabajar en un entorno multicultural y multidisciplinario. - Alto nivel de compromiso. - Iniciativa, apertura a la innovación y capacidad de autocrítica. - Experiencia demostrada en la realización de análisis sociales, económicos y políticos, vinculados a estrategias de acción social. - Manejo de aplicaciones de office (Word, Excel y Power Point). - Gestión de proyectos - Proactivo. - Liderazgo. - Capacidad de organización y manejo del tiempo.

	FUNCIONES PARA ASISTENCIA DE PROGRAMAS		Cod. VCE-FAP-P05
			Versión 1
			Fecha: 11-enero-2016
			Pág. 1 de 3
HISTORIAL DE CAMBIOS O REVISIONES			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO
ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
Gina Molina	Mónica Rivadeneira	Byron Salvatierra	
ASISTENTE DE PROGRAMA	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR EJECUTIVO	
INFORMACIÓN BÁSICA			
Nombre del Cargo:		Asistente de programa	
Jefe inmediato o superior:		Gerente administrativo y Financiero	
OBJETIVO GENERAL			

Otorgar apoyo administrativo y técnico a la organización, manteniendo y desarrollando la imagen organizacional mediante el desempeño de actividades internas y externas en la que se requiera.

HERRAMIENTAS A EMPLEARSE

- Procedimientos.
- Reglamentos y acuerdos internos.
- Comunicación.
- Vía Internet.
- Hoja de registraciones de participantes.
- Agenda telefónica.
- Archivos.
- Documentación.

ALCANCE

- Director Ejecutivo.
- Gerente administrativo y financiero.
- Coordinador de programa.
- Seguimientos y calidad de programa.
- Organizaciones e Instituciones externas.
- Participantes.

FUNCIONES

- Planificar las tareas y labores de apoyo administrativo, del flujo de trámites del área de atención a los clientes internos o externos y de las actividades de gerencias.
- Ejecutar las labores y tareas verificando el cumplimiento de los procedimientos administrativos y operativos internos, así como también el manejo del archivo de la correspondencia de la entrada y salida.
- Organizar y convocar a los miembros de la organización a las reuniones periódicas.
- Vigilar el mantenimiento del área física de las oficinas de la organización, en la cual deben conservarse en buen estado.
- Colaborar en el control y pago de los servicios básicos, utilizado en las oficinas.
- Manejar y coordinar las diferentes tareas administrativas y de servicios de la organización.
- Receptar y clasificar la documentación de gerencia y de participantes.
- Mantener actualizado los archivos y documentación administrativa de la organización.
- Coordinar y entregar documentación correspondiente a la orientación para participantes.
- Coordinar, confirmar y comunicarse con los alojamientos para: Hospedaje para nuevos participante, Información y requerimientos sobre los participantes, Cambios a realizarse, Reglamentos en general.
- Coordinar el servicio de taxi para las llegadas y salidas de los participantes.
- Receptar la documentación para remitir la información correspondiente de los participantes.
- Dar seguimiento vía email a los participantes.
- Coordinar las clases de español para los participantes.
- Coordinar las excursiones de los días lunes.
- Atender cualquier inquietud tanto para participantes como alojamientos.
- Mantener una comunicación constante con el staff de VCE para dar información correspondiente.
- Mantener una comunicación con: agencias turísticas, organizaciones e instituciones educativas y los programas en general.

<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar videos fotográficos y mensajes para las presentaciones y proyecciones en la oficina. - Recopilar información y diseñar para la realización del Boletín informativo mensual. - Elaborar informes mensuales de resultados sobre feedbacks. - Dar asistencia a participantes para acompañamiento al doctor o programas. 	
RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Brindar un oportuno, eficiente y eficaz apoyo administrativo a nivel dirección, evidenciado alto grado de discreción dentro de la organización. 	
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO	
Nivel de instrucción:	Básica, Secundaria, Universitaria.
Título requerido:	Licenciatura en Administración, asistencia en gerencia o carreras afines.
Área de conocimiento:	Administración y Comunicación.
Experiencia:	Más de un año en áreas similares.
Idioma o lengua:	Inglés, 100% Hablado, leído, escrito y traducido.
Habilidades y competencias:	<ul style="list-style-type: none"> - Buena redacción, ortografía y sintaxis. - Principios y prácticas de contabilidad. - Procedimientos administrativos. - Manejo de aplicaciones de office(Word, Excel y Power Point) - Planear, organizar y dirigir. - Capacidad y facilidad para comunicarse. - Manejo de sistemas de correspondencia. - Transcribir oficios, cartas, circulares, memorándums y otros. - Trabajo en equipo.

	FUNCIONES PARA SEGUIMIENTOS Y CALIDAD DE PROGRAMAS		Cod. VCE-FSCP-P06
			Versión 1
			Fecha: 11-enero-2016
			Pág. 1 de 2
HISTORIAL DE CAMBIOS O REVISIONES			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO
ELABORADO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Gina Molina	Alejandra Vaca	Mónica Rivadeneira	Byron Salvatierra
ASISTENTE DE PROGRAMA	SEGUIENTES Y CALIDAD DEL PROGRAMA	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR EJECUTIVO

INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre del cargo:	Seguimientos y calidad de programa.
Jefe inmediato o superior:	Director Ejecutivo.
OBJETIVO GENERAL	
Otorgar soporte técnico a la organización, creando y desarrollando una buena imagen mediante medios de comunicación y controlando las actividades relacionados con la gestión de la calidad de los programas, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus normas.	
HERRAMIENTAS A EMPLEARSE	
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos. • Reglamentos y acuerdos internos. • Redes de comunicación. 	
ALCANCE	
<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo. • Gerente administrativo y financiero. • Coordinador de programa. • Seguimientos y calidad de programa. • Organizaciones e Instituciones externas. • Participantes. 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar la evaluación periódica de los programas. - Supervisar las actividades de los participantes en los programas. - Programar, dirigir, monitorear, supervisar y evaluar los programas. - Dar seguimiento a los participantes en los programas. - Comunicar información sobre la gestión de los programas. - Manejar las redes sociales de la organización. - Tomar fotografías de los programas para archivos y publicaciones respectivas. - Recopilar información para las publicaciones en las redes sociales correspondientes. - Comunicar novedades de los participantes a los directivos y coordinador, para su respectiva solución. - Mantener una comunicación con las instituciones u organizaciones que mantiene los programas. - Traducir documentación en la que requiera la organización. - Elaborar informes mensuales de resultados sobre seguimientos y frecuencia de visitas en las redes sociales. - Recopilar información para el Boletín Informativo y su respectiva publicación. - Dar asistencia a participantes para acompañamiento al doctor o a programas. 	
RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información pertinente a los directivos con alto grado de discreción. - Dar seguimientos constantes a los participantes y programas para una mejora continua. 	
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO	
Nivel de instrucción:	Básica, Secundaria, Tecnología.
Título requerido:	No necesario
Área de conocimiento:	Manejo de redes sociales, diseño artístico.
Experiencia:	Más de un año en áreas similares.
Idioma o lengua:	Inglés, 100% Hablado, leído, escrito y traducido.
Habilidades y competencias:	<ul style="list-style-type: none"> - Buena redacción, ortografía y sintaxis. - Manejo de aplicaciones de office(Word, Excel y Power Point) - Planear, organizar y dirigir. - Conocimientos básicos en redes sociales y

	manejo de página web. - Capacidad y facilidad para comunicarse.
--	--

	FUNCIONES PARA COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE VERANO	Cod. VCE-FCE-P07
		Versión 1
		Fecha: 11-enero-2016
		Pág. 1 de 2

--

HISTORIAL DE CAMBIOS O REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO

--

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Gina Molina	Mónica Rivadeneira	Byron Salvatierra
ASISTENTE DE PROGRAMA	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR EJECUTIVO

INFORMACIÓN BÁSICA

Nombre del cargo:	Coordinador de programa de verano.
Jefe inmediato o superior:	Gerente administrativo.

OBJETIVO GENERAL

Coordinar las actividades para el programa de verano en los meses de julio y agosto.

HERRAMIENTAS A EMPLEARSE

- Procedimientos.
- Reglamentos y acuerdos internos.
- Planificaciones.
- Materiales de trabajo

ALCANCE

- Director Ejecutivo.
- Gerente administrativo y financiero.
- Coordinador de programa.
- Seguimientos y calidad de programa.
- Centros comunitarios e Instituciones externas.
- Participantes.

FUNCIONES

- Realizar la planificación general para el programa de verano que incluya: música, arte, pintura, danza y clases de inglés lúdicas.
- Enviar la planificación vía email a los próximos participantes que van a venir al programa y al personal de la organización.
- Programar, dirigir, monitorear, supervisar y evaluar el programa de verano.
- Mantener una comunicación con los participantes y los centros para coordinación de las actividades y el material que se requiera.

<ul style="list-style-type: none"> - Conocer los detalles de las personas ecuatorianas que van a colaborar en el programa de verano. - Comunicar novedades de los participantes a los directivos y coordinador, para su respectiva solución. - Escribir en el cuaderno de memorias las novedades u observaciones que se tiene en el programa de verano. - Supervisar las actividades de los participantes en el programa de verano. - Dar asistencia a participantes del programa. - Realizar un reporte final sobre el programa de verano. 	
RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información pertinente a los directivos con alto grado de discreción. - Coordinar el programa de verano. - Mantenerse en constante comunicación. 	
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO	
Nivel de instrucción:	Básica, Secundaria, Tecnología.
Título requerido:	No necesario
Área de conocimiento:	Teatro, pintura, música y juegos recreacionales.
Experiencia:	Más de un año en áreas similares.
Idioma o lengua:	Inglés, 100% Hablado, leído, escrito y traducido.
Habilidades y competencias:	<ul style="list-style-type: none"> - Buena redacción, ortografía y sintaxis. - Manejo de aplicaciones de office(Word, Excel y Power Point) - Planear, organizar y dirigir. - Capacidad y facilidad para comunicarse.

	FUNCIONES PARA CLASES DE ESPAÑOL		Cod. VCE-FCE-P08
			Versión 1
			Fecha: 11-enero-2016
			Pág. 1 de 2
HISTORIAL DE CAMBIOS O REVISIONES			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO
ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
Gina Molina	Mónica Rivadeneira	Byron Salvatierra	
ASISTENTE DE PROGRAMA	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR EJECUTIVO	
INFORMACIÓN BÁSICA			
Nombre del cargo:		Profesor de español	
Jefe inmediato o superior:		Asistente de programa	

OBJETIVO GENERAL	
Enseñar el idioma español con una planificación acorde al nivel del estudiante extranjero.	
HERRAMIENTAS A EMPLEARSE	
<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de registro de clases de español. • Examen de evaluación. • Certificado de clases de español. • Libros de ejercicios. • Juegos didácticos. 	
ALCANCE	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente administrativo y financiero. • Asistente de programa. 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Dar la bienvenida a los nuevos estudiantes. - Realizar la primera evaluación para conocimiento del nivel de español del estudiante. - Efectuar la planificación de estudio de acuerdo al nivel del estudiante. - Mantener una comunicación constante con la persona responsable de coordinación de clases de español. - Mantener el registro de clases de español diariamente. - Desarrollar la prueba de evaluación cada diez horas de clases. - Entregar el certificado de clases de español por culminación de la misma. 	
RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la participación a los estudiantes en las clases. - Interactuar profesor con estudiante. - Explicar dudas o consultas. - Mantener un orden y respeto a los estudiantes y la empresa Volunteer Connection Ecuador. 	
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO	
Nivel de instrucción:	Básica, Secundaria, Instituto de enseñanza de idiomas IE Internacional.
Título requerido:	Gramática y Metodología de la enseñanza de español para extranjeros.
Área de conocimiento:	Gramática y Metodología en el español.
Experiencia:	Más de 3 meses en áreas similares.
Idioma o lengua:	Inglés, 20% Hablado, leído, escrito y traducido.
Habilidades y competencias:	<ul style="list-style-type: none"> - Dominio del conocimiento en el área. - Manejo de metodologías centradas en el aprendizaje. - Manejo de recursos didácticos informáticos. - Habilidades para comunicarse oralmente y por escrito. Habilidades para la selección y diseño de materiales escritos, informáticos y audiovisuales. <ul style="list-style-type: none"> - Proactivo. - Trabajo en equipo.

	FUNCIONES PARA FAMILIAS ANFITRIONAS		Cod. VCE-AA-P09
			Versión 1
			Fecha: 11-enero-2016
			Pág. 1 de 2
HISTORIAL DE CAMBIOS O REVISIONES			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO
ELABORADO			
REVISADO		APROBADO	
Gina Molina		Mónica Rivadeneira	
ASISTENTE DE PROGRAMA		GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	
		Byron Salvatierra	
		DIRECTOR EJECUTIVO	
INFORMACIÓN BÁSICA			
Nombre del cargo:		Familia Anfitriona.	
Jefe inmediato o superior:		Asistente de programa.	
OBJETIVO GENERAL			
Brinda un servicio de acomodación de calidad y capacitados para alojar participantes extranjeros.			
HERRAMIENTAS A EMPLEARSE			
<ul style="list-style-type: none"> • Extintor de fuego. • Detector de humo. • Mochila de emergencia. • Botiquín de primeros auxilios. • Teléfonos de contactos. • Reglas de alojamiento. • Hoja de identificación de familias. 			
ALCANCE			
<ul style="list-style-type: none"> • Empresa Volunteer Connection Ecuador. 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> - Dar la bienvenida a los participantes en su primer día en el alojamiento. - Dar a conocer todas las independencias de la casa y su habitación a los participantes. - Otorgar la alimentación en los horarios correspondientes, de acuerdo a su dieta si fuera el caso de vegetarianos. - Mantener las habitaciones limpias y en orden. - Brindar la información correspondiente a los alrededores de su alojamiento. - Asistir a los participantes en caso de enfermedades. - Dar orden y seguir el reglamento interno de la org - Comunicar cualquier caso de emergencia o rompimiento del reglamento interno por parte de los participantes a Volunteer Connection Ecuador. 			
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> - Mantener un ambiente respetuoso y amable con los participantes. - Mantener el orden y respetar los reglamentos internos de la organización. 			

REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO	
Nivel de instrucción:	Sexto grado de primaria.
Título requerido:	No necesaria.
Área de conocimiento:	No necesaria.
Experiencia:	No necesaria.
Idioma o lengua:	No necesaria.
Habilidades y competencias:	- Organización. - Capacidad y facilidad para comunicarse.

	FUNCIONES PARA LIMPIEZA	Cod. VCE-AL-P010
		Versión 1
		Fecha: 11-enero-2016
		Pág. 1 de 2

HISTORIAL DE CAMBIOS O REVISIONES			
--	--	--	--

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
------------------	-----------------	-----------------

Gina Molina	Mónica Rivadeneira	Byron Salvatierra
ASISTENTE DE PROGRAMA	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DIRECTOR EJECUTIVO

INFORMACIÓN BÁSICA	
---------------------------	--

Nombre del cargo:	Limpieza.
Jefe inmediato o superior:	Asistente de programa.

OBJETIVO GENERAL

Mantener limpias las instalaciones de la empresa.

HERRAMIENTAS A EMPLEARSE

- Utensilios de Implementos de aseo y limpieza (escobas, trapeadores, bolsas de basura, recogedor de basura, guantes de cuero, cepillos de cerdas plásticas, paños y líquido para madera)
- Productos para lavar (jabón, detergente, limpiadores)
- Productos para desinfectar (cloro, pinoclin)

ALCANCE

- Empresa Volunteer Connection Ecuador.

FUNCIONES

- Barrer y trapear los pisos de madera y alfombra.
- Quitar polvos de lugares como: computadoras, escritorios, televisores y sillones.
- Sacudir y limpiar mobiliario del área de descaso y computadoras.
- Limpiar los lavabos, inodoros, los pisos y paredes de los baños.
- Barrer y aspirar los pisos alfombrados.

- Se requiere que mueva los muebles para asegurar la limpieza.
- Ser responsables de limpiar las áreas como: dirección, administrativo, reuniones, cafetería y clases de español.
- Velar por las instalaciones de la empresa, que se encuentre en perfecto estado de orden y limpieza.
- Comunicar la necesidad de falta de implementos de aseo para la compra de la misma.

RESPONSABILIDADES

- Mantener y cumplir los lineamientos del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO

Nivel de instrucción:	Sexto grado de primaria.
Título requerido:	No necesaria.
Área de conocimiento:	No necesaria.
Experiencia:	No necesaria.
Idioma o lengua:	No necesaria.
Habilidades y competencias:	- Uso correcto de los productos de higiene y desinfección. - Organización.

4.9. Plan de acción.

Tabla 7. Plan de acción.

Problema principal				
¿La implementación de un diseño organizacional en la empresa Volunteer Connection Ecuador mejorará la calidad de su sistema de trabajo?				
Objetivo de la propuesta				Indicadores
Implementar un diseño organizacional que permita mejorar el desempeño de la empresa Volunteer Connection Ecuador				Empresa Volunteer Connection Ecuador
Objetivos específicos	Indicadores	Estrategias	Actividad	Responsable
Identificar y definir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a través de la técnica FODA	Matriz FODA.	Desarrollar un diagnóstico general de la empresa, como resultado de la aplicación del diseño organizacional.	Analizar la situación interna de la empresa.	Autora de la propuesta.
Elaborar instrumentos estratégicos, representando los procesos de la empresa tales como: cadena de valor y el mapa de procesos	Procesos administrativos.	Analizar desarrollar, y sociabilizar herramientas administrativas que permita a la dirección realizar planes estratégicos.	Investigar y estructurar las actividades internas de la empresa.	Autora de la propuesta.
Representar la estructura de la empresa a través de un organigrama estructural y funcional	Procedimientos y procesos administrativos funcionales.	Reestablecer y reestructurar áreas de trabajo, motivando a la dirección la sociabilización del diseño organizacional.	Agrupar las acciones específicas de las áreas de la empresa.	Autora de la propuesta.
Establecer factores administrativos de la empresa mediante la descripción de niveles, funciones y perfiles de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Descripción de perfiles y funciones de trabajo.	Evaluar y monitorear los objetivos a través de seguimientos para el cumplimiento de sus roles y obligaciones.	Estructurar el área de acuerdo al perfil y la necesidad de la empresa.	Autora de la propuesta.
Sociabilizar y mejorar el uso del instrumento del diseño organizacional.	Trabajo de titulación.	Exteriorizar al personal interno el desarrollo de las actividades del diseño organizacional	Ejecutar la investigación e impartir los conocimientos.	Autora de la propuesta.

Fuente: Empresa Volunteer Connection Ecuador
Elaborado por: Gina Molina.

CONCLUSIONES.

- Mediante la investigación a la empresa Volunteer Connection Ecuador, se analiza el entorno interno y externo a través de la técnica FODA, ahora disponiendo la empresa de este instrumento de consulta, para así poder aplicar estrategias para contrarrestar los aspectos negativos.
- El trabajo de titulación presenta una dirección estratégica a través de factores administrativos tales como una filosofía organizacional, así establecer quien es la empresa y hacia dónde va dirigida la misma, dando importancia a la identificación del personal con la empresa.
- Se ha desarrollado y establecido los perfiles y funciones de los directivos, asesores y área de apoyo, así como sus responsabilidades y conocimientos, para un mejor funcionamiento y comunicación interna.
- En el desarrollo de la propuesta, ha permitido realizar 29 procedimientos internos que va enmarcada a la misión de la empresa, la misma que es útil como una herramienta adecuada para la mejora de cada eventualidad presenta, las estrategias de sociabilización de los procedimientos serán internos y tendrá una evaluación para verificar su cumplimiento o si existiera algún cambio.
- Con la propuesta de un diseño organizacional a la empresa Volunteer Connection Ecuador le permitirá administrar de una manera más efectiva el sistema de trabajo y su estructura interna.
- Según el análisis que se ha podido observar a lo largo de la trayectoria de trabajo y la necesidad de la empresa, se pudo culminar en la importancia de implementar un diseño organizacional para la empresa Volunteer Connection Ecuador que le permitirá a la empresa internamente a mejorar los servicios dando una respuesta óptima y rápida con los procedimientos, tener una mejor capacitación y conocimiento de cada puesto de trabajo, que a su vez con un organigrama se podrá visualizar la jerarquía y la línea de comunicación que tiene la empresa, así mismo le permitirá a la empresa externamente crear una buena imagen con los socios u organizaciones externas, mejorar la comunicación y brindar servicios profesionales, confiables y seguros en el país.

RECOMENDACIONES.

- Sociabilizar el diseño organizacional al personal interno de la empresa Volunteer Connection Ecuador, en la cual permitirá dar una imagen profesional, confiable y de seguridad al momento de mostrar y brindar los servicios a los socios, clientes u organizaciones externas.
- Aplicar la propuesta e instrumentos que ayuda a mejorar las funciones y responsabilidades que desempeña cada miembro de la empresa, para así cumplir los objetivos propuestos.
- Realizar seguimientos al personal interno de la empresa, para que se pueda comprobar el logro del trabajo realizado de los objetivos estratégicos de la empresa.
- Motivar a los directivos a controlar las actividades internas de la empresa, y consultar los instrumentos administrativos o estratégicos que les permite realizar un análisis interno de los servicios que se brinda al público externo y así poder establecer estrategias de mejora continua en los servicios.
- Optimizar con la dirección y gerencia las formas de comunicación interna de manera que la información llegue pertinentemente a los órganos correspondientes a quien se dirige en la empresa u socios.
- Motivar al gerente administrativo en la importancia de desarrollar un manual de procedimientos y un manual de funciones, tomando como referencia la planilla diseñada que indicada en el apartado 4.7.1. y así mismo para desarrollar el manual de funciones se puede tomar de referencia como indica en el apartado 4.8.2.
- Para finalizar a las recomendaciones, la elaboración de un diseño organizacional, ayudara al buen desarrollo del funcionamiento administrativo de la empresa Volunteer Connection Ecuador, facilitando una imparcialidad en la autoridad, direccionando responsabilidades a cada actividad para así llegar a los objetivos que se desea obtener, haciendo sentir al público externo que es una empresa profesional, transparente y confiable.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mac Graw Hill.
- Franklin, E. (2004). *Organización de Empresas*. México: Editorial McGraw Hill.
- González, E. (2003). *Fundamentos de administración de empresas*. Madrid: Pirámide.
- Hernández S., Roberto; Fernández C. Carlos; Baptista L., Pilar (2002). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández S., Roberto., Fernández, Carlos y Baptista (2002). *Metodología de la Investigación*. Pilar.
- Mintzberg, H. (1990). *Diseño de organizaciones eficientes*. México: El Ateneo.
- Mintzberg, H. (2001). *Diseño de organizaciones eficientes*. Madrid, España: El Ateneo.
- Mintzberg H. (2003). *Diseño de organizaciones eficientes*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Prieto, J. (2008). *Gestión estratégica organizacional*. Guía práctica para el diagnóstico empresarial. Bogotá: ECOE.
- Ponce, A. (1992). *Administración de empresas*. México: Limusa S: A de C.V.
- Robbins, S. (1999). "Comportamiento Organizacional". México: Pearson Educación.
- Robbins S y Coulter M. (2005). *Administración*. Octava Edición. México: Pearson Educación.
- Taylor, J.R. y Van Emery (2000). *The Emergent Organization*. Lawrence Erlbaum.
- Terry, G. (2001). *Principios de la administración*. México: Editorial McGraw Hill.

Referencias electrónicas:

Gestión en el tercer milenio (2000). Proceso de cambio en las organizaciones y la organización inteligente. Recuperado de:

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v02_n4/proceso.htm

Álvarez, L. (2003). El cambio como necesidades y desafío de las organizaciones. Recuperado de:

<http://www.gestiopolis.com/el-cambio-como-necesidad-y-desafio-de-las-organizaciones/>

Empresas Orgánicas Y Mecánica (2012). *ClubEnsayos.com*. Recuperado de:

<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Empresas-Organicas-Y-Mecanica/248221.html>

Vásquez, C. (2012). Estructura Organizacional y Estructuras. Recuperado de:

<http://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>

Administración Moderna (2012). Actualidad en Temas Empresariales y Gestión. Recuperado de:

http://www.administracionmoderna.com/2012/01/organimetria-organigrama-un-organigrama_3038.html

Doknos (2010). Mapa de procesos: para entender y mejorar la organización. Recuperado de:

<https://www.doknos.com/en/node/164>

Experto GestioPolis (2001). “¿Qué es la cadena de valor?”. Recuperado de:

<https://www.doknos.com/en/node/164>

7. ANEXOS.

No. Encuesta: 01 Fecha: Encuestado por:

OBJETIVO

Recoger información para determinar las necesidades de un modelo de diseño organizacional a implementarse en la empresa Volunteer Connection Ecuador.

Estimado compañero:

Los datos que usted aporte serán de gran valor para poder impulsar la implementación de un diseño organizacional. Le aseguramos sus respuestas tendrán un uso estrictamente científico, por lo que se necesita la mayor sinceridad y objetividad.

Muchas gracias.

I. DATOS GENERALES				
GENERO:	M	F	EDAD:	
ESTADO CIVIL:			TIEMPO DE TRABAJO:	
CARGO:				

Instrucciones:

A continuación se presentan diversas opciones, por favor selecciones su respuesta con una “X” tomando en cuenta la siguiente escala:

5	-4	-3	-2	-1
Definitivamente Si	Probablemente Si	Indeciso	Probablemente No	Definitivamente No

II. Conocimientos generales de la empresa Volunteer Connection Ecuador	5	-4	-3	-2	-1
1. ¿Cree usted conocer la misión de la empresa Volunteer Connection Ecuador?					
2. ¿Cree usted conocer la visión de la empresa Volunteer Connection Ecuador?					
3. ¿Cree usted que la empresa tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la organización?					
4. ¿Considera usted que está elaborando en una empresa sería?					
5. ¿Cree usted que existe un ambiente organizacional adecuado en la empresa Volunteer Connection Ecuador?					
6. ¿Usted estima que el servicio que ofrece la empresa Volunteer Connection Ecuador ha sido beneficioso para las personas que elaboran, socios, clientes y todas las personas que tienen relación con la misma?					
III. Información del Puesto/Funciones	5	-4	-3	-2	-1
7. ¿Considera haber recibido alguna capacitación, previa					

a ocupar el cargo que ahora obtiene?					
8. ¿Piensa usted tener una clara definición de las funciones y responsabilidades de su puesto?					
9. ¿Considera que cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar bien su trabajo?					
10. ¿Considera fundamental que los colaboradores como socios, personas internas y externas conozcan todas las actividades que se realiza en la empresa?					

IV. Implementación de un Diseño Organizacional	5	-4	-3	-2	-1
11. ¿Cree usted necesario establecer un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la organización?					
12. ¿Considera usted tener en claro a quien dirige usted la comunicación en la empresa?					
13. ¿Cree usted que se establece con claridad las líneas de mando en la empresa Volunteer Connection Ecuador?					
14. ¿Considera usted que la aplicación de procedimientos y funciones de trabajo serán indispensables en la empresa Volunteer Connection Ecuador?					
15. ¿Cree usted que sería importante la implementación y aprobación de una manera formal, de un reglamento interno en la empresa Volunteer Connection Ecuador?					
16. ¿Piensa usted que las actividades se desarrollarían de manera más eficiente si una estructura organizacional estuviera diseñada?					
17. ¿Cree usted que sería importante la implementación de un diseño organizacional en la empresa que labora o tiene alguna relación con la misma?					

Anexo No. 2 “Formato de Entrevista”



EMPRESA VOLUNTEER CONNECTION ECUADOR



No. Entrevista: 01 Fecha: Entrevistado por:

I. DATOS GENERALES	
GENERO: M F	EDAD:
ESTADO CIVIL:	CARGO:
TIPO DE TRABAJO:	

Instrucciones:

A continuación se presentan diversas preguntas abiertas acerca de la empresa Volunteer Connection Ecuador, por favor conteste de la manera más clara, real y confiable:

1. ¿Cuáles piensa que son los puntos fuertes, ósea que es lo que está bien en la empresa?
2. ¿Cuáles piensa que son las debilidades, ósea aquellas en que se está fallando en la empresa?
3. ¿Qué oportunidades se presentan para la empresa en el entorno actual y futuro?
4. ¿Qué amenazas se vislumbran en el medio ambiente político, social o técnico de la empresa?
5. ¿Cómo ve usted a la empresa en 5 años?
6. Utilice tres palabras en la cual piensa que definiría los valores organizacionales de la empresa.
7. Cree usted importante implementar un Diseño Organizacional en la empresa Volunteer Connection Ecuador y ¿por qué?

Anexo No. 3 “Fotografía de toma de encuesta al personal de la empresa”



Anexo No. 4 “Fotografía de las instalaciones de la Oficina de Volunteer Connection Ecuador”



Anexo No. 5 “Fotografía de la oficina otorgando asistencia turística a los clientes”



Anexo No. 6 “Fotografía otorgando asistencia de coordinación de taxis a los clientes extranjeros”



Anexo No. 7 “Fotografía de las familias anfitrionas en una capacitación”



Anexo No. 8 “Fotografía de clases de español para los clientes extranjeros”



Anexo No. 9 “Fotografía del personal de la empresa y una socia de Nueva Zelanda de visita”.



Anexo No. 10 “Solicitud para realizar la tesis en la empresa Volunteer Connection Ecuador”.

Quito, 7 de diciembre del 2015.

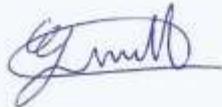
Señor.
Byron Salvatierra Echeverría
Director de la empresa Volunteer Connection Ecuador

De mis consideraciones;

Como usted tiene conocimiento que me encuentro por terminar mi carrera profesional en licenciatura de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas, ahora me dirijo a usted muy respetuosamente, para solicitarle se me autorice realizar mi trabajo de investigación de tesis, con el tema correspondiente al "Diseño organizacional para la empresa Volunteer Connection Ecuador, en la ciudad de Quito, año 2015", y a la vez aportar con mis conocimientos que beneficiarán a la empresa que usted mercedamente dirige.

Esperando que mi petición tenga una respuesta positiva, quedo de usted eternamente agradecida.

Atentamente,



Srta. Gina Magdalena Molina Andrango.
C.I. 171674206-7

Anexo No. 11 “Carta de Aceptación por parte de la empresa Volunteer Connection Ecuador”



Quito, 4 de enero del 2016.

Señora,

Mgs. María Fernanda Zumba
Titulación de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas.
DOCENTE UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
SECCIÓN ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS EMPRESARIALES

De mi consideración,

Luego de expresarle un atento y cordial saludo, quiero ponerle ante mano que la estudiante **Gina Magdalena Molina Andrango** con C.I. 171674206-7, correspondiente a la mencionada universidad de la carrera Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas, se le concede la respectiva autorización para que realice su trabajo de investigación de tesis titulado: **“Diseño Organizacional para la empresa Volunteer Connection Ecuador”**, la misma que en la actualidad no posee un diseño, por la cual ayudará mucho en la estructura y el correcto desarrollo administrativo de la empresa, por lo tanto nos comprometemos a brindarle toda la información requerida para que pueda culminar su trabajo de tesis exitosamente.

De ante mano me despido y pongo a su disposición la información dicha anteriormente en su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente,

Byron Salvatierra E.
Director Ejecutivo

Anexo No. 12 "RUC de la empresa"

	REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES	 <i>...le hace bien al país</i>	
NÚMERO RUC:	0916555030001		
APELLIDOS Y NOMBRES:	SALVATIERRA ECHEVERRIA BYRON ENRIQUE		
NOMBRE COMERCIAL:	VOLUNTEER CONNECTION-ECUADOR		
CONTADOR:	COLLAGUAZO ENDARA ALEXANDRA ELIZABETH		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI	
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	SN	NÚMERO: SN	
FEC. NACIMIENTO:	07/06/1977	FEC. INICIO ACTIVIDADES:	17/05/2011
FEC. INSCRIPCIÓN:	17/06/2011	FEC. ACTUALIZACIÓN:	04/04/2016
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. FINICIO ACTIVIDADES:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL			
OTROS TIPOS DE ENSEÑANZA			
DOMICILIO TRIBUTARIO			
Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: VILLA FLORA Calle: HUACHO Número: E2-56 Intersección: JOSÉ PERALTA Referencia: DETRAS DE LA ESTACION DEL TROLEBUS EL RECREO Teléfono: 022648903 Email: byronak@hotmail.com Celular: 0957310920			
DOMICILIO ESPECIAL			
SN			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS			
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA 			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS	1
JURISDICCIÓN	ZONA B, PICHINCHA	CERRADOS	0
			
Código: RIMRUC2016000326179			
Fecha: 04/04/2016 12:44:25 PM			
Pag. 1 de 2			

Anexo No.13 “Esquema de seguimientos y evaluación de la investigación de tesis”

EMPRESA VOLUNTEER CONNECTION ECUADOR						
PROCESO DE GESTIÓN	OBJETIVO	METAS	INDICADOR	ALCANCE	RECURSOS	RESPONSABLE

Anexo No.14 “Reglamento Interno de la empresa Volunteer Connection Ecuador”



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA EMPRESA VOLUNTEER CONNECTION ECUADOR

La Empresa (o institución, según el caso) “Volunteer Connection Ecuador”, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Quito, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

- Art.- 1. **OBJETO GENERAL.-** El presente reglamento interno de trabajo, tiene como objetivo establecer mecanismos y procedimientos, para instaurar las normas complementarias empresariales para la aplicación de las disposiciones del Código de trabajo y normas anexas; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.
- Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre la Empresa Volunteer Connection Ecuador y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

- Art.- 3. **VIGENCIA.-** Este reglamento Interno comenzará a regir desde la fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.
- Art.- 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.-** La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.
- Art.- 5. **ORDENES LEGÍTIMAS.-** Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.
- Art.- 6. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa Volunteer Connection Ecuador.

CAPITULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

- Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.
- Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal.

CAPITULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

- Art.- 9. Se considera empleados o trabajadores de la Empresa Volunteer Connection Ecuador a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.
- Art.- 10. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.
- Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.
- El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.
- Art.- 11. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los número telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a)** Hoja de vida actualizada.
- b)** Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c)** Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d)** Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e)** Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f)** Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g)** Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- h)** Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art.- 12. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art.- 13. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser

entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPITULO V

DE LOS CONTRATOS

- Art.- 14. **CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.
- Art.- 15. **PERIODO DE PRUEBA.-** Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.
- Art.- 16. **TIPOS DE CONTRATO.-** De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.