DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA DAIECH VINCULADA A PARQUESOFT PEREIRA

LINA MARCELA AGUIRRE GARCIA

ALEJANDRO BUITRAGO DUQUE

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE TECNOLOGÍA

ESCUELA DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL

PEREIRA

2014

DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA DAIECH VINCULADA A PARQUESOFT PEREIRA

LINA MARCELA AGUIRRE GARCIA

ALEJANDRO BUITRAGO DUQUE

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de Tecnólogo industrial

Director del proyecto:

OMAR MONTOYA SUÁREZ

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE TECNOLOGÍA

ESCUELA DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL

PEREIRA

2014

INTRODUCCIÓN

Como consecuencia a las exigencias y las nuevas necesidades de la sociedad, día a día surgen nuevos proyectos u organizaciones en los diferentes sectores y mercados, bajo la cultura emprendedora de creación de empresa. Pero para garantizar su permanencia y competitividad en el entorno, se requiere de una serie de factores fundamentales para el éxito, que le permitan desarrollarse y crecer progresivamente si se plantea de manera adecuada su estructura organizacional. Es decir, toda organización requiere de una estructura organizacional que le ayude a lograr sus objetivos, a diseñar los métodos para desempeñar las actividades eficientemente, a delimitar funciones y responsabilidades, y en general a ser más productiva y eficiente.

Poseer una estructura organizacional clara y bien definida es un elemento clave que contribuye a la competitividad y durabilidad de las empresas si se tiene en cuenta como un factor fundamental desde la planeación y puesta en marcha de una nueva organización.

La empresa DAIECH nace en Septiembre del 2012, y el desarrollo del presente proyecto inicia casi un año después con la intención de diseñar la estructura organizacional más adecuada para esta organización. Se clasifica como una pequeña empresa al contar con 6 empleados dedicados al desarrollo de software, trabajando especialmente en el desarrollo de Software colaborativo, que le permiten a las empresas y a comunidades de distintos tipos e intereses a centralizar la información en una plataforma web, creando interactividad entre muchos usuarios.

En este corto transcurso de tiempo de funcionamiento aún no presenta definida su estructuración, ni ha sido aplicado el proceso administrativo, siendo ésta una situación a corregir y mejorar progresivamente mediante el desarrollo e implementación del presente trabajo de grado, realizado en interacción directa con todos los miembros de la empresa.

La empresa requiere una estructura organizacional que permita integrar todos los elementos vitales para el funcionamiento de la organización, tales como las personas, las tareas, las relaciones, los recursos y todos estos componentes esenciales que conlleven a orientar sus actividades de la manera más adecuada para el logro de los objetivos organizacionales.

**1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

**1.1 Planteamiento del problema**

Es de gran importancia que una empresa, tenga claridad y plenamente planteados todos sus aspectos de funcionamiento, de tal forma que los miembros de la organización puedan entender cuál es su rol y qué actividades les corresponde. En este sentido, cuando se habla de planeación, objetivos, estrategias, se define una jerarquización, se establecen las funciones, los mecanismos de control y un sin número de elementos que conforman una empresa con una estructura bien definida, de acuerdo a un proceso administrativo claro y productivo.

Para una empresa como Daiech, dedicada al desarrollo de software, que apenas se encuentra desarrollando su producto para entrar a competir en el mercado y que no tiene establecido ningún direccionamiento estratégico que la oriente en el tiempo, es fundamental que diseñe una estructura organizacional y administrativa eficiente y competitiva, y así no dejar pasar por alto elementos esenciales para el buen funcionamiento de la organización y darle solución a dificultades que se presentan actualmente tales como:

* Los procesos son ineficientes al no tener bien definida la estructura organizacional y administrativa; no son claros ni los procesos ni las funciones que debe desempeñar cada empleado, ya que no existen rutas críticas, ni ningún tipo de herramienta que determinen paso a paso el orden de ejecución de los proyectos.
* Entorpecimiento en el desempeño de los empleados y las actividades por no tener claridad de las funciones que les corresponden, además existen dudas y confusiones en los roles.
* Problemas en el clima organizacional como consecuencia de los problemas anteriores y adicionalmente no hay canales de comunicación para el flujo de la información.
* Consecuente con la falta de comunicación y coordinación se presenta incumplimiento con los clientes pilotos con los que cuenta hasta la fecha.
* No existen planillas, indicadores ni otros mecanismos que faciliten el seguimiento y control en la empresa.

**1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la estructura organizacional y administrativa adecuada que garantice la competitividad y eficiencia para la empresa DAIECH dedicada al desarrollo de software?

**1.3 Sistematización del problema**

¿Cuál es la situación actual de la estructura organizativa y administrativa de la empresa DAIECH?

¿Qué factores internos o externos afectan la eficiencia de la estructura organizativa y administrativa actual de la empresa DAIECH?

¿Cuál es el direccionamiento estratégico más adecuado para el funcionamiento de la empresa DAIECH?

¿Qué estrategia deberá poner en practica la empresa DAIECH de acuerdo a al análisis interno y externo?

**2. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

**3.1 Objetivo general**

Diseñar la estructura organizacional y administrativa para la empresa DAIECH, dedicada al desarrollo de software.

**3.2 Objetivos específicos**

* Diagnosticar la situación actual de la estructura organizativa y administrativa de la empresa DAIECH.
* Analizar la situación actual, interna y externa, de la empresa DAIECH para evaluar la eficiencia de la estructura organizativa y administrativa.
* Diseñar el direccionamiento estratégico para la empresa DAIECH.
* Determinar el plan de acción para la empresa DAIECH.

**3. JUSTIFICACIÓN**

Cuando una empresa carece de un sistema estructural administrativo, no tiene claramente definida la organización de cargos y responsabilidades que debe cumplir cada miembro de la organización. A demás de esta manera no se logra identificar, direccionar y orientar de la manera más correcta las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos y el correcto funcionamiento de dicha empresa. Por tal motivo es muy importante diseñar una estructura organizacional y administrativa clara que contribuya a la solución de los problemas anteriormente mencionados.

Contar con una estructura organizacional adecuada es importante para el buen funcionamiento de las empresas, pues es la base que permite el cumplimiento de los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo. (Bueno, 1997)

Para la empresa DAIECH es muy difícil entrar a competir en el mercado si no tiene claro hacia dónde va, si internamente no se han establecido parámetros de funcionamiento, y si no tiene definido un sistema para el manejo de la información.

Por tal razón, con el desarrollo del proyecto se pretende diseñar la estructura administrativa de la empresa DAIECH, que garantice la eficiencia de todos los procesos, la implementación de planeación de actividades, la documentación de informes, tener un buen manejo de recursos, entre otros, ya que actualmente se muestran inconsistencias por falta de organización y las actividades desarrolladas hasta el momento no tienen un orden lógico, porque no fueron planeadas con anterioridad, además no se tiene claro qué funciones le corresponde a cada miembro de la empresa.

Este proyecto contribuirá al mejoramiento de la empresa, proporcionando herramientas que organicen el trabajo y ayude a tener claras las actividades y funciones del talento humano. Con el implemento de dicha estructura la organización podrá ser más competitiva y eficiente, tener un proceso de mejora continua, además ejercer un mejor control sobre sus miembros, recursos y actividades.

De acuerdo a todo lo mencionado, para lograr el cumplimiento de los objetivos y la implementación de una buena estructura organizacional se realizará un análisis interno y externo para identificar las acciones más viables y mejorar el funcionamiento de la empresa, y así poder planificar estrategias a futuro, además proporcionarle a la empresa técnicas o herramientas que oriente o direccione la organización hacia el cumplimiento de todas sus actividades y facilite la toma de decisiones.

**4. MARCO REFERENCIAL**

**4.1 Marco teórico**

**Debe incluir todas las fuentes bibliográficas utilizadas para la construcción del marco teórico. Aquí faltan muchas fuentes que no fueron relacionadas. Deben relacionarse en pie de página de acuerdo a la norma ICONTEC.**

A través de la historia han surgido muchas teorías organizacionales o administrativas que contribuyen al desarrollo y crecimiento de las empresas, por la tanto dichas empresas se rigen por unos lineamientos determinados de acuerdo a las teorías más adecuadas para el correcto funcionamiento de la misma, con el fin de optimizar y facilitar los procesos que la componen, pero antes se debe tener muy en cuenta la situación en la que se encuentra la empresa para establecer el modelo administrativo más apropiado y eficiente.

Taylor y Fayol son dos exponentes de dos teorías que proponen aumentar la eficiencia en las organizaciones, enfocado uno en las tareas y el otro en la estructura. Taylor haciendo énfasis en las tareas propone aumentar la eficiencia global, aumentando la eficiencia operacional, mientras que Fayol haciendo énfasis en la estructura propone aumentar la eficiencia a través de la forma y disposición de los órganos componentes de la organización y de sus interrelaciones estructurales, se caracteriza por la división y especialización del trabajo para lograrlo.

**Administración científica**

Frederick Winslow Taylor (1856-1915) quien después de observar los métodos que utilizaban los obreros en sus trabajos, elaboró varias hipótesis para mejorar los procedimiento y la forma de trabajar en general; y gracias al apoyo de los empleados experimento con dichas hipótesis llegando a la conclusión de que los nuevos métodos propuestos mejoran la producción y son aplicables a cualquier tipo de organización humana.

Para Taylor la administración está descrita en cuatro principios fundamentales:

1. **Principio de planeamiento:** sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.
2. **Principio de la preparación/planeación:** seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.
3. **Principio del control:** controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.
4. **Principio de la ejecución:** distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.[[1]](#footnote-1)

Postuló que para aplicar la administración científica era necesaria una revolución mental, tanto en la mente del trabajador como en la de la gerencia misma, que comprende los siguientes aspectos.

* En lugar de que ambas partes estén en pugna por la división del superávit, deben unirse para aumentar esté.
* Para efectuar cada tarea debe utilizarse el método científico a través de la experimentación y de la observación, lo que incrementa la eficiencia.
* Los incentivos promueven el interés del trabajador y la productividad.
* La estandarización de los métodos y condiciones de trabajo es indispensable para realizar el trabajo (establecimiento de estándares).
* Es necesario diferenciar las funciones del supervisor, de las del trabajador.

Algunas ventajas de la administración científica que comparte con la teoría clásica de la administración de Fayol son las siguientes:

* Mayor especialización.
* Se obtiene la más alta eficiencia de cada persona.
* La división del trabajo es planeada y no incidental.
* El trabajo manual se separa del trabajo intelectual
* Disminuye la presión sobre un solo jefe por el número de especialistas con que cuenta la organización.

**Teoría clásica de la administración**

La teoría clásica, es una teoría general de la administración expuesta por Henry Fayol, en la cual destaca la relevancia de la coordinación de los equipos de trabajo a través de la administración eficaz para una empresa.

La teoría clásica de la administración tiene un enfoque en la organización formal con gran énfasis en la estructura y las funciones que debe tener una organización para lograr ser eficientes. Esta teoría habla de 14 principios generales de la administración que son:

1. **División de trabajo:** Si se asignan actividades u operaciones específicas para cada empleado, estos van a ser más eficientes a medida que se especializan cada vez más en esa labor.
2. **Autoridad y responsabilidad:** Para desarrollar las tareas de la organización las personas de altos mandos deben dar órdenes para que se hagan las correspondientes actividades.
3. **Disciplina:** Deben haber unas normas claras y justas que deben ser cumplidas por cada miembro de la organización con obediencia y respeto. Según Fayol *“la disciplina es resultado de líderes buenos en todos los estratos de la organización, acuerdos justos (como las disposiciones para recompensar resultados extraordinarios) y sanciones impuestas, con buen juicio, a las infracciones”.*
4. **Unidad de mando:** Cada empleado debe recibir órdenes de un solo jefe. Si un empleado depende de varias personas, se pueden presentar conflictos y ocasionar confusiones en la autoridad.
5. **Unidad de dirección:** Las actividades de la organización que van encaminadas a un mismo objetivo, deben ser dirigidas por un mismo jefe con un mismo plan.
6. **Subordinación de los intereses individuales a los generales:** Los intereses generales deben estar por encima de los intereses particulares, es decir, las disposiciones individuales de cada miembro no deben tener más peso que las de la organización completa.
7. **Remuneración del personal:** debe haber retribuciones justas del trabajo realizado, para los empleados y la organización.
8. **Centralización:** La autoridad debe estar centrada en la cúpula de la organización, pero al mismo tiempo otorgar a los empleados la autonomía o autoridad suficiente para desempeñar su trabajo adecuadamente. El problema radica en encontrar el balance apropiado.
9. **Cadena escalar:** Línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo, No tiene que ser estrictamente escalón por escalón, es decir se pueden realizar saltos autorizados.
10. **Orden:** Cada cosa en su lugar. Los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado en el momento indicado. Las personas, sobre todo, deben realizar los trabajos u ocupar los puestos más adecuados para ellas.
11. **Equidad:** Deben realizarse actos justos y amablespara conseguir la lealtad del personal.
12. **Estabilidad del personal:** Debe haber una permanencia razonable de cada persona en su puesto de trabajo, ya que la alta rotación del personal pueden debilitar el buen funcionamiento de la organización.
13. **Iniciativa:** Libertad de los empleados para concebir y realizar sus planes, aun cuando se puedan presentar algunos errores.
14. **Espíritu de equipo:** La armonía y la unión de personas es vital para la organización. Según Fayol “*Incluso los pequeños detalles pueden alentar el espíritu”* Por ejemplo, sugería que se usara la comunicación oral, en lugar de la comunicación formal escrita siempre que fuera posible.

Aunque la teoría clásica proporciona un incremento de eficiencia en los procesos, gracias a los métodos rigurosos y precisos que se aplican para lograrlo y contribuye a la mejora de la productividad, el principal recurso de la empresa que son las personas no son el enfoque de esta teoría por lo tanto tiende a la deshumanización.

**Teoría de las relaciones humanas**

Con la necesidad de corregir la tendencia deshumanizante en las organizaciones, surge una nueva teoría en oposición a la teoría clásica de la administración y a la administración científica enfocada en las personas, su autoridad y autonomía.

Esta teoría postula que el principal elemento de la empresa son las personas, la la constante motivación de los trabajadores y la satisfacción de sus necesidad básicas. Al contrario de Taylor y Fayol quienes se enfocan en la organización racional del trabajo, las hipótesis de esta teoría lleva a descubrir que la eficiencia o rendimiento laboral requiere de muchos otros factores como son la delegación plena de autoridad a los empleados, confianza y apertura, autonomía del trabajador y una dinámica grupal e interpersonal.

**El enfoque humanístico.**

Si bien el enfoque de la administración científica eran las tareas y de la teoría clásica era la estructura organizacional, ahora el enfoque debía ser hacias personas que conforman la organización. En el enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social: de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos.

**Principios de la teoría de las relaciones humanas**

Elton Mayo principal exponente de las relaciones humanas en las organizaciones, valida sus hipótesis a través de un experimento que se lleva a cabo durante cuatro fases del cual se concluyó los siguientes principios:

* **El nivel de producción depende de la integración social:** El nivel de producción no está determinado por la capacidad física o fisiológica del trabajador como se plantea en la teoría clásica, sino por las normas sociales y las expectativas que lo rodean. Su capacidad social establece su nivel de competencia y de eficiencia.
* **El comportamiento social de los trabajadores:** El comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo. Los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos. Los individuos no podían establecer por sí mismos su cuota de producción, sino que debían dejar que la estableciera e impusiera el grupo. Ante cualquier transgresión de las normas grupales, el individuo recibía castigos sociales o morales de sus compañeros para que se ajustara a los estándares del grupo.
* **Las recompensas y sanciones sociales:** Los obreros que producían muy por encima o muy por debajo de la norma socialmente determinada, perdían el afecto y el respeto de los compañeros. El comportamiento de los trabajadores está condicionado por normas y estándares sociales.

Para Taylor el hombre es motivado e incentivado por estímulos salariales y económicos. Mayo y sus seguidores creían que la motivación económica era secundaria en la determinación del rendimiento del trabajador. Conforme a la teoría de las relaciones humanas, a las personas las motiva principalmente la necesidad de reconocimiento, aprobación social y participación en las actividades de los grupos sociales en que conviven. De allí surge el concepto de hombre social. Las recompensas y sanciones no económicas influyen en el comportamiento de los trabajadores y limitan el resultado de los planes de incentivo económicos. Aunque esas recompensas sociales son simbólicas y no materiales, inciden de manera decisiva en la motivación y la felicidad del trabajador.

* **Los grupos informales:** En Hawthorne los investigadores se concentraron en los aspectos informales de la organización. La empresa pasó a ser una organización social compuesta por grupos sociales informales, cuya estructura no siempre coincide con la formal, es decir, con los propósitos y estructura definidos por la empresa. Los grupos informales definen sus reglas de comportamiento, sus recompensas y sanciones sociales, sus objetivos, su escala de valores sociales, sus creencias y expectativas, y cada participante los asimila e integra en sus actitudes y su comportamiento. La teoría de las relaciones humanas esbozó el concepto de organización informal: la organización se compone del conjunto de personas que se relacionan espontáneamente entre sí.
* **Las relaciones humanas:** En la organización los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social. La teoría de las relaciones humanas entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos. Cada individuo es una personalidad diferenciada, e incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y a la vez recibe influencia de sus semejantes.
* **La importancia del contenido del cargo:** La forma más eficiente de división del trabajo no es la mayor especialización de éste. Mayo verificó que la especialización extrema como se plantea en la teoría clásica no garantiza más eficiencia en la organización. Se evidencio que la naturaleza y el contenido del trabajo influyen en la moral del trabajador. Los trabajos simples y repetitivos tienden a volverse monótonos y mortificantes, lo cual afecta de manera negativa las actitudes del trabajador y reduce su eficiencia y satisfacción.

Viendo las organizaciones desde un punto de vista con un enfoque global que involucre ambos pensamientos de las teorías clásicas de la administración y las relaciones humanas, la teoría estructuralista logra fusionar los aportes más relevantes de ambas teorías para adoptar una visión formal e informal de la organización, permitiendo la relación entre los diferentes niveles jerárquicos y creando unos objetivos organizacionales para alcanzar la eficacia, de este modo la organización ya no ve los problemas como amenazas y debilidades sino que se aprovecha de estos para convertirlos en oportunidades y fortalezas.

**Teoría estructuralista**

El estructuralismo se preocupó exclusivamente por las estructuras e ignoró otros modos de comprender la realidad. El estructuralismo es un método analítico y comparativo que estudia los elementos o fenómenos en relación con una totalidad destacando el valor de su posición. El concepto de estructura implica el análisis interno de los elementos constitutivos de un sistema, su disposición, sus interrelaciones, etc., permitiendo compararlos, pues puede aplicarse a cosas diferentes. Además de su aspecto totalizante, el estructuralismo es fundamentalmente comparativo.

Este análisis global, se desencadeno en relación a ciertas ideas; como la organización formal e informal, las recompensas materiales y sociales, los diferentes niveles jerárquicos, las diversas organizaciones y su enfoque interorganizacional.

Resaltando así los  distintos niveles organizacionales, en donde se evidenciaron  el nivel institucional, gerencial y técnico; sobresaliendo la adopción y pensamiento dirigidos a todo tipo de organización, sin importar sus objetivos o magnitudes, solamente haciéndose indispensable el alcance de un fín social.

Con los continuos requerimientos organizacionales se afianzó  la Burocracia como teoría administrativa, resaltando así los aportes del sociólogo Max Weber a la administración, gracia a un sinfín de variables como el creciente tamaño y complejidad de las empresas, la necesidad de un modelo de organización racional, en donde los objetivos de todos estaban trazados sobre el alcance de la máxima eficiencia.

Dentro de los estudios de Weber y sobre los cuales se originaron sus conceptos e ideas, se distinguieron varios tipos de sociedades, resaltando así: la tradicional, la carismática y la sociedad legal en donde en esta última se sitúa un carácter burocrático predominando las normas y la racionalidad, de la misma forma dando lugar  a un tipo respectivo de autoridad.

Sobresaliendo así, la autoridad legal; la cual se sitúa sobre aspectos y procesos racionales basándose así en la promulgación , dando cabida a ciertas situaciones como la meritocracia y una aceptación justificada sobre las disposiciones y preceptos ocasionados cuyo aparato administrativo es la burocracia englobando de tal forma una respectiva situación de poder guiado por la jerarquización.

Los modelos burócratas se organizan de una forma jerárquica en donde se evidencia notablemente el apego de sus integrantes a reglamentos y procesos pre-establecidos de acuerdo a caracterizaciones y designios estipulados en donde se reglamentan  de forma minuciosa y anticipada los detalles para desarrollar las distintas actividades.

**4.2 Marco conceptual**

El direccionamiento estratégico son los fines o propósitos que la empresa desea alcanzar, con el fin de que se establezcan unos objetivos claros orientados a cumplirse en un largo plazo, para ello se realiza un análisis interno y externo de los factores que inciden en la estructura organizativa y administrativa de la empresa lo que permite observar claramente las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

De esta forma estos lineamientos nos sirven de marco para que toda la empresa este en busca de un mismo fin y todos los integrantes estén encaminados hacia un mismo propósito, cumpliendo con responsabilidades específicas que nos sirven de ayuda para tomar decisiones anticipadamente sobre lo que se quiere lograr, decisiones que le permiten a la empresa mantener, fortalecer o crear ventajas competitivas, tener claridad en su visión y poder reaccionar rápidamente frente a las problemáticas que se presentan en el día a día.

Se debe fomentar la retroalimentación por parte de cada grupo e individuo con el fin de mejorar continuamente y mantener un buen clima organizacional.

**4.3 Marco contextual**

DAIECH es una empresa dedicada al desarrollo de software que actualmente se encuentra vinculada al ecosistema de emprendimiento Parquesoft Pereira. La actividad principal a la que se dedica la empresa Daiech es al desarrollo de software colaborativo, es decir, plataformas digitales con el objetivo de mejorar el rendimiento de una actividad determinada y facilitar el trabajo en equipo de cualquier organización. La empresa se encuentra en una etapa de desarrollo de sus productos para entrar a competir en el mercado y no cuenta aún con un direccionamiento estratégico claramente definido que la oriente en el tiempo. Es una empresa con poco tiempo de funcionamiento por lo cual está en proceso de creación de modelo de negocio y validación de su mercado.

**Industria de las TIC**

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están impactando en la sociedad de tal forma que se están produciendo cambios trascendentes en las tendencias y han llegado a constituirse como base fundamental para el progreso de la sociedad actual. El avance de esta industria en la región del eje cafetero se ha visto altamente beneficiado y respaldado por entidades como el SENA y el Ministerio TIC quienes están invirtiendo en iniciativas de este sector, creando redes de innovación y desarrollo en las cuales tienen como objetivos impactar en el crecimiento económico del país, en la competitividad, en la generación de empleo, en la disminución de la pobreza y en el desarrollo de un ecosistema digital con el que se beneficiarán empresas y ciudadanos[[2]](#footnote-2), a su vez el gobierno está fomentando el desarrollo tecnológico con proyectos como la exención del IVA para empresas desarrolladoras de software, aplicaciones móviles, cinematográficas, entre otras.

**4.4 Marco jurídico**

La ley 1341 de 2009 define los principios y conceptos de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

En cuanto a la protección de datos de los usuarios la empresa se rige bajo la ley 1273  de 2009 en la cual se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado “de la protección de la información y de los datos[[3]](#footnote-3)

La empresa se rige bajo las licencias de software libre para el desarrollo de sus actividades, en cuanto a los productos de Software que desarrolla la empresa y están destinados a la comercialización funcionan como, software como servicio por lo tanto los usuarios deben aceptar unos términos y condiciones de uso para acceder a los servicios.

1. **DISEÑO METODOLOGICO**

**5.1 Tipo de investigación**

La investigación de este proyecto es de tipo descriptiva con un enfoque cualitativo.

Se considera la más apropiada para analizar e interpretar el comportamiento de la empresa partiendo de la observación y recolección de información detalladamente, y poder definir la situación actual de la misma para entrar a proponer posteriormente un plan de acción de mejoramiento.

Se debe tener en cuenta las variables sobre las cuales se hará la recolección de datos, que permitan definir el comportamiento de cada una comparada con otras y poder plantear posibles soluciones que coordine la interacción entre ambas.

**5.2 Alcance de la investigación**

El desarrollo de este proyecto se realizará hasta el planteamiento de una propuesta. En la cual presentamos un plan operativo sin llevarlo a la práctica.

**5.3 Diseño estadístico**

**5.3.1 Definición de la población**

La población está conformada por 6 personas enfocadas en diferentes áreas del conocimiento de la siguiente forma: 2 ingenieros de sistemas, 1 diseñadora gráfica y 1 tecnóloga industrial, 2 desarrolladores de software, de los cuales 3 personas se encargan del área administrativa, de la siguiente forma: Tecnóloga industrial  directora administrativa; Ingeniero de sistemas director de estrategias; e ingeniero de sistemas director de tecnología, los cuales son los dueños y encargados de todo el funcionamiento de la empresa DAIECH, Empresa donde aplican todo su conocimiento y dedican la mayor parte de su tiempo.

**5.3.2** **Definición de la muestra**

Para este caso la muestra será igual a la población, debido al pequeño tamaño de esta.

**5.3.3 Técnicas y procedimientos para la recolección de la información**

Para este caso la recolección de la información será de tipo primaria, y se apoya en entrevistas y charlas, donde se analizarán debilidades, fortalezas, oportunidades, amenazas, necesidades y expectativas según cada criterio de los integrantes de la empresa. A su vez la información será siempre validada y socializada con todo el equipo de trabajo.

**6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**Tabla 1**. Cronograma de desarrollo del proyecto

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Etapas** | **Tiempo (meses)** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Diagnóstico de estructura organizativa actual | **X** |  |  |  |  |
| Análisis de situación actual, interna y externa |  | **X** |  |  |  |
| Diseño de direccionamiento estratégico |  |  | **X** | **X** |  |
| Realización de plan de acción para la empresa |  |  |  | **X** | **X** |

**Fuente:** Propia.

1. **ANALISIS INTERNO**

**7.1 ANÁLISIS GENERAL DE LA EMPRESA DAIECH**

**7.1.1 Empresa Daiech**

La actividad principal de Daiech es el desarrollo de software colaborativo, es decir, plataformas digitales con el objetivo de mejorar el rendimiento de una actividad determinada y facilitar el trabajo en equipo. Las plataformas contribuyen a mejorar la comunicación y ayuda a coordinar diferentes actividades de las organizaciones a través de diversos sistemas, por ejemplo:

* Sistemas de control de actividad - Para gestionar tareas y documentos en un proceso organizado
* Sistemas de gestión del conocimiento - Para organizar y gestionar varios tipos de información.
* Sistemas de redes sociales - Para organizar las relaciones de colectivos

**7.1.2 Historia**

Daiech es una empresa que inicio el 5 de septiembre del 2012 como una iniciativa de dos jóvenes emprendedores, estudiantes de ingeniería de sistemas, quienes contaban con una plataforma digital desarrollada con el objetivo de mejorar el rendimiento de algunas actividades específicas que realizaban los tutores de matemáticas y estudiantes de la universidad tecnológica de Pereira. Con la intención de poder brindar este tipo de productos o servicios a más empresas de la región, decidieron iniciar una Start Up involucrando a más personas con diferentes habilidades que intervinieran en la creación de este proyecto. A partir de tal fecha la empresa Daiech empezó a ser parte de Parquesoft Pereira (Parque Tecnológico del software).

**7.1.3 Parquesoft**

Nace en la ciudad de Cali en el año 2001 y cuenta con 13 parques en todo el país. Es un ecosistema de emprendimiento, investigación aplicada, innovación y desarrollo creado por emprendedores de la industria TIC. Es una organización sin ánimo de lucro que ayuda a crear y desarrollar empresas con ánimo de lucro. Desde hace 13 años conforma el Cluster de arte digital, ciencia y tecnología informática más representativo de Colombia.

**7.1.4 Actualidad**

En un año y medio de funcionamiento, la empresa se ha dedicado al proceso de desarrollo de sus principales productos, teniendo que realizar paralelamente actividades secundarias para garantizar el sostenimiento de la misma, a la fecha cuanta con varios productos que se encuentran en una etapa de comercialización a clientes pilotos para garantizar la calidad de los mismo antes de iniciar con un mercado más grande.

Actualmente Daiech se encuentra en un proceso de constitución de empresa (S.A.S) y de organización interna para garantizar un mejor funcionamiento, desempeño, productividad y finalmente garantizar la satisfacción de los clientes.

**7.1.5 Productos**

La empresa cuenta con varias plataformas que tienen como objetivo: Mejorar la experiencia de trabajo de las organizaciones a través de herramientas digitales que apoyen y estimulen la participación colectiva de los usuarios. Los principales productos de la empresa son:

ACTARIUM: Plataforma digital para la gestión de actas y reuniones. Permite que los usuarios creen, compartan y aprueben actas de sus respectivas reuniones de la manera más fácil y ágil.

Es una plataforma dirigida a medianas o grandes empresas que deben registrar el resultado de sus operaciones cotidianas en actas. La plataforma contribuye a facilitar el proceso de creación de este tipo de documentos a través de diversas plantillas que tienen ya casi creado el documento, además ofrece muchos otros beneficios como facilitar el proceso de convocar a reuniones, manejar la agenda personal, almacenar los libros de actas de cada empresa, entre otros.

DESTAJU: Plataforma para el control de pagos a destajo y coordinación de actividades de campo. Permite supervisar las actividades de los empleados y llevar inventarios de insumos y equipos de las empresas.

Es una plataforma dirigida a fincas o empresas que manejan cualquier tipo de cultivo y realizan sus pagos a destajo y facilita la labor de generar órdenes de producción y nóminas.

**7.1.6 Proveedores**

Una característica de las empresas que se encuentran en esta industria son los bajos costos directos a los que debe incurrir para el desarrollo de sus productos, sin tener en cuenta la mano de obra que sería el único costo elevado que requiere. Por lo tanto los principales proveedores de la empresa son:

* Hostmonster: Proveedor de hosting y gestor de dominios.
* Digital Ocean: Proveedor de hosting vps
* Mi.com.co: Proveedor de dominios.
* Neothek: Proveedor de certificados de seguridad SSL.
  1. **TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS**

Para el siguiente análisis se tomaron tres colores en las gráficas que representan el estado del factor a analizar:

Estado crítico que requiere de una rápida intervención

Estado intermedio que requiere ser corregido para mejorar algunos procesos.

Estado bueno que debe permanecer estable.

El estado del factor se determinó a través de los siguientes criterios:

* Si el porcentaje de las dos primeras opciones (de las posibles respuestas de la encuesta) es mayor a la suma del resto de opciones es : Buena
* Estado intermedio que requiere ser corregido para mejorar los procesos de la empresa.
* Estado bueno que debe permanecer estable.

**ORGANIZACIÓN**

1. Es clara la estructura organizacional de la empresa

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tabla 1 |  |  |  | Gráfico 1 | |
| **NIVEL** | **# Trabaj.** | **% Trabaj.** | **Estado** |
| Muy claro | 0 | 0% | Regular |
| Claro | 1 | 17% |  |
| Regular | 5 | 83% |  |
| Poco claro | 0 | 0% |  |
| Nada claro | 0 | 0% |  |
| **TOTAL** | 6 | 100% |  |
| Fuente: propia | | | | |
|  |  |  |  |  | |
| **ANÁLISIS:** El 87% de las personas de la empresa consideran que la estructura organizacional tiene un nivel de claridad regular, es decir, que las líneas de autoridad, comunicación, los sistemas de tareas, de coordinación entre otros no están claramente definidos, lo que puede ocasionar que los objetivos establecidos por la empresa no se lleven a cabalidad en el tiempo establecido por falta de coordinación, liderazgo, comunicación entre otros factores. | | | | | |
|
|
|
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. Todo el personal conoce con claridad sus funciones  Gráfico 2 | | | | | |  | |  |  |
| Tabla 2 |  |  |  | |  | | | | |
| **NIVEL** | **# Trabaj.** | **% Trabaj.** | **Estado** | |
| Muy claro | 0 | 0% | Buena | |
| Claro | 4 | 67% |  | |
| Regular | 2 | 33% |  | |
| Poco claro | 0 | 0% |  | |
| Nada claro | 0 | 0% |  | |
| **TOTAL** | 6 | 100% |  | |
| Fuente: propia | | | |  | | |
|  |  |  |  | |  | | | | |
| **ANÁLISIS:** Desde el punto de vista organizacional el 67% de las personas conocen bien las funciones que les toca desempeñar, y un 33% no tienen muy claras sus funciones, esto quiere decir que la empresa no cuenta con buenas capacitaciones sobre las funciones a desempeñar al momento de ingresar una persona o no se tienen claramente definidos los manuales de funciones. Aunque es mayor el porcentaje de personas que si tienen claro sus deberes, el porcentaje de personas que no lo tienen claro es muy alto, y se debe corregir rápidamente para tener una mayor eficiencia y rendimiento en los procesos que debe ejecutar la empresa. | | | | | | | | | |
|
|
|
|
|

**BIBLIOGRAFÍA**

CHIAVENATO, ldalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Quinta Edición, Bogotá: Editorial McGraw-Hill Latinoamericana, S.A., 2003

Etkin, Jorge Ricardo (1983). Estructuras y sistemas de la organización. Editorial Macchi.

ROBBINS, S. *Comportamiento Organizacional* (10ª ed). México: Pearson Educación. (2004)

MINTZBERG (2001). *Diseño de organizaciones eficientes*

KAST Y ROSENZWEIG. *Factores en la organización.*

1. Taylor Frederick winslow, principios de la administración científica, herrero Hermanos, México 1991. Citado por: Meza Nájera Araceli. Principios de la administración científica Frederick Winslow Taylor. Septiembre 2006. [↑](#footnote-ref-1)
2. Prieto Herrera, Adriana. Lo que le espera a Colombia con las TIC. Revista Anda. Disponible en: <http://goo.gl/KOWskD>. [↑](#footnote-ref-2)
3. Ley 1273 de 2009  http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley\_1273\_2009.html [↑](#footnote-ref-3)