



NOMBRE DEL ALUMNO: XIMENA VELASCO
GARCIA

NOMBRE DEL MAESTRO: ALEJANDRA TORRES
LOPEZ

MATERIA: SEMINARIO DE TESIS

GRADO: 9

GRUPO: A

**LA ORGANIZACIÓN INTERNA Y SU FUNCIONAMIENTO DE LA
EMPRESA CENTRO TEXTIL LILIANA EN LA CIUDAD DE COMITAN
DE DOMINGUEZ, CHIAPAS.**

CAPITULO I

PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación que se pretende llevar a cabo se basará en un elemento muy importante de la administración de las empresas, que en este caso es la dirección aplicada al personal de la empresa Centro Textil Liliana ubicado en la ciudad de Comitán de Domínguez Chiapas.

La aplicación que se pretende dar en la empresa Centro Textil Liliana nace de la necesidad que se observa en la empresa de que el personal sea dirigido de la manera adecuada. Con la investigación se pretende llegar a encontrar los aciertos y errores que puedan estarse dando en la empresa

La principal interrogante es: ¿Es necesaria la dirección adecuada del personal de la empresa Centro Textil Liliana?

La respuesta encontrada puede servir para mejorar la relación del personal con la gerencia de la empresa y viceversa. Además, su planteamiento teórico aporta herramientas para el abordaje de problemas similares

La dirección empresarial trata de gestionar los recursos productivos y tomar decisiones con la intención de alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficiente posible, en este caso enfocado a la empresa de Centro Textil Liliana.

La dirección empresarial no se trata solo del responsable de la organización, si no que puede dividirse en diferentes grupos con diferentes niveles de responsabilidad para los diferentes departamentos de la empresa de Centro Textil Liliana

La dirección operativa son aquellos empleados que tienen más responsabilidad al tener a su cargo a un grupo de trabajadores y tomar decisiones en el día a día y esta investigación será importante por determinados departamentos como lo es el de producción y fabricación de los uniformes

1.2 Preguntas de investigación

¿Es necesario determinar la alta dirección en la empresa “centro textil Liliana”?

¿Cómo se ha manejado hasta el día de hoy el control del personal en la empresa de “centro Textil Liliana”?

¿Cuál es la dirección adecuada para el personal de la empresa “Centro Textil Liliana”?

1.3 OBJETIVOS

GENERALES

- Determinar la necesidad de una dirección eficiente en la empresa Centro Textil Liliana.
- Realizar una investigación teórica documental para determinar que tipo de dirección se necesita en la empresa
- Conocer los diferentes departamentos de la empresa para determinar si en todas se aplica la misma dirección

ESPECIFICOS

- Planificar las estrategias necesarias para dirigir al personal de la empresa
- Determinar las necesidades de una dirección eficiente en la empresa Centro Textil Liliana
- Identificar las áreas necesarias a realizar los cambios necesarios para una eficiente Dirección
- Determinar el Rol que desempeñara cada empleado en la empresa.
- Realizar un Manual de Funciones para cada área
- Adquirir un conocimiento amplio a los Altos Directivos sobre Motivación y Liderazgo

1.4 JUSTIFICACION

Considerando que, en esta parte del anteproyecto, se exponen las razones que sustentan la convivencia de realizar el trabajo, es importante mencionar que la empresa y el personal de esta pueden estar siendo afectados por la ausencia de la dirección eficiente de los recursos humanos, que en este caso son de 5 personas, las cuales incluyen personal operativo y administrativo.

El número de personas que se cuestionaron fueron 5, mismas que se investigaron en su lugar de trabajo por medio de entrevistas y cuestionarios que se aplicaran de acuerdo a las circunstancias mas adecuadas. Arrojando resultados de ayuda en la solución del problema y pueden servir de información, base de investigaciones necesidades actuales,

Esta investigación pretende contribuir y aportar el mejoramiento de la convivencia entre el personal y los directivos, así como delimitar las funciones de cada uno que no están siendo claras ni definidas a cada persona.

En centro textil Liliana es una empresa propiedad de familiares directos de la investigadora que pretende abordar el tema, por lo que la posibilidad que se tiene de llevar a cabo el estudio es amplia considerándose por lo tanto un estudio factible.

La posibilidad que se tiene de dar solución al problema se considera positiva, debido a que la información teórica sustentara a los principios, elementos y herramientas que integran a la dirección. Además, el marco referencial proporcionará información base a partir de la cual se diseñarán los estudios de investigación y la aplicación de esta.

1.5 HIPOTESIS

La empresa requiere de Dirección adecuada del personal, para el logro de sus objetivos. Y tener el buen funcionamiento de la misma.

1.6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

ABORDAJE METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION, PARADIGMA Y ANALISIS.

En esta parte del trabajo se define el tipo de investigación que se aplicará a fin de terminar en lo posterior, la validez de la hipótesis.

En este capítulo también es donde se selecciona las técnicas de investigación y se analizarán los resultados obtenidos en la investigación de campo.

1.6.1 PARADIGMA

PARADIGMA INTERPRETATIVO

El paradigma interpretativo emerge como: "...alternativa al paradigma racionalista, puesto que en las disciplinas de ámbito social existen diferentes problemáticas, cuestiones y restricciones que no se pueden explicar ni comprender en toda su extensión desde la metodología cuantitativa. Estos nuevos planteamientos proceden fundamentalmente de la antropología, la etnografía, el interaccionismo simbólico, etc. Varias perspectivas y corrientes han contribuido al desarrollo de esta nueva era, cuyos presupuestos coinciden en lo que se ha llamado paradigma hermenéutico, interpretativo

-simbólico o fenomenológico.”

Quizá la razón que lleva a esta multiplicidad de términos que se emplean para denominar a este paradigma de investigación es por la base epistemológica construccionista: “...que nos lleva a aceptar que los seres humanos no descubren el conocimiento, sino que lo construyen. Elaboramos conceptos, modelos y esquemas para dar sentido a la experiencia, y constantemente comprobamos y elaboramos conceptos, modelos y esquemas para dar sentido a la experiencia, y constantemente comprobamos y modificamos estas construcciones a la luz de nuevas experiencias. Por lo tanto, existe una ineludible dimensión histórica y sociocultural en esta construcción. (Schwandt, 2000).”

La base epistemológica de este paradigma es el construccionismo de Seymour Papert que se detona a partir de la concepción de aprendizaje según la cual, la persona aprende por medio de su interacción con el mundo físico, social y cultural en el que está inmerso. Así que el conocimiento será el producto del trabajo intelectual propio y resultado de las vivencias del individuo desde que nace.

1.6.2 METODO DE RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN

1.6.2.1 DEFINICIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El tipo de investigación elegido es de tipo mixto, exploratorio ya que se llevaran a cabo una investigación de campo con métodos de recolección de datos, relacionados a este tipo de investigación

1.6.2.2 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO DE CAMPO Y LIMITACIONES DE LA MUESTRA.

El universo de la investigación es un total de 5 empleados y un gerente, en consideración al reducido numero de elementos y que este se apega a las posibilidades del investigador se recurrirá al censo o investigación total de puestos de la empresa

1.6.2.3 SELECCIÓN DEL DISEÑO

Para la investigación han sido seleccionados los métodos de encuesta y entrevista, teniendo que diseñarse por lo tanto el instrumento que en este caso es el cuestionario mismo que incluye preguntas dicotómicas , de opción múltiple y preguntas abiertas . Dicho cuestionario es dirigido a los empleados y gerente

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA:

La empresa de "CENTRO TEXTIL LILIANA" Inicia sus operaciones en el año de 1978 por la señora America del Carmen Domínguez Meza, teniendo un giro de venta de telas de toda clase. Cubriendo la necesidad económica en la que se encontraban, la adquisición de la mercancía siendo esta a crédito, que le otorgo una persona conocida de ella y su esposo.

Para cubrir también la necesidad de la población, al traer telas de calidad y de buen precio. Empieza a laborar nada mas la propietaria y una empleada de mostrador, cn el paso de los años se creo la necesidad de vender dentro del giro de las telas, la de uniformes siendo los pioneros en la ciudad, ya que la población iba creciendo, y por consecuencia las escuelas eran más y existían mas necesidades.

Actualmente el negocio familiar lo representa uno de sus hijos y se encuentra laborando la fundadora y dos de sus hijos, así como la empleada demostrador y 8 personas de maquila y fabricación; ganándose así el prestigio del negocio, con honestidad, buen trato, considerándose así dentro de la población comiteca como un negocio de confianza y honradez.

2.1.1 PERFIL DE LA EMPRESA:

NOMBRE DE LA EMPRESA: Centro Textil Liliana

DOMICILIO: 1ª avenida oriente sur #14 Col. Centro

TIPO DE EMPRESA: Persona Física

REPRESENTANTE LEGAL: Luis Edoardo Anzuetto Domínguez

DOMICILIO FISCAL: 1ª avenida oriente sur #14 Col. Centro

NIVELES DE MERCADO: Clase socioeconómica alta, media y baja.

2.2 Esta parte del trabajo inicia con aspectos generales del entorno y en este caso, de la ciudad de Comitán de Domínguez Chiapas, llegando posteriormente a abordar información sobre la empresa “Centro Textil Liliana”

2.3 EL ENTORNO:

El estado de Chiapas está situado en el sureste de la República Mexicana, limita al norte con el estado de Tabasco, al sur con el Océano Pacífico al oeste con el Golfo de Tehuantepec y los estados de Oaxaca y Veracruz y al este con la República de Guatemala.

El estado se integra por 11 municipios y para fines de planeación se han agrupado en 9 regiones socioeconómicas que son:

- I. Centro
- II. Altos
- III. Fronteriza
- IV. Frailesca
- V. Norte
- VI. Selva
- VII. Sierra
- VIII. Soconusco

IX. Costa

Por ejemplo la región III fronteriza se encuentra conformada por los siguientes municipios:

- a. Comitán de Domínguez
- b. Chicomuselo
- c. Frontera Comalapa
- d. La Independencia
- e. Las Margaritas
- f. Socoltenango
- g. Trinitaria
- h. Tzimol

POBLACION Y CRECIMIENTO:

La población del estado de Chiapas según el Censo 2024. 5,543,828 de habitantes ocupando el 8vo lugar en el contexto de la población nacional datos tomados de INEGI.

En vista de que la presente tesis se aplica en la ciudad de Comitán de Domínguez, es necesario incluir datos de la misma.

COMITAN DE DOMINGUEZ

La ciudad de Comitán de Domínguez cuenta con 113,479 habitantes un 25% de la población total de los datos del Estado de Chiapas. Tiene 1043.30km² de superficie limita al norte con Chanal y al sur con Trinitaria, al este con Margaritas, y al oeste con Villa las Rosas.

La población económicamente activa es de 32,941 habitantes y como actividades económicas principales tiene la agricultura, ganadería, comercio, industria manufacturera, servicios y construcción.

SECTORES ECONÓMIOS:

Comercial

Industrial

Servicios

CAPITULO III

MARCO CONCEPTUAL

3.1 Organización: Es un sistema social formado por un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr dentro de un tiempo, espacio y cultura determinada. En toda organización se plantean normas, metas y ejes que ayudan a lograr la misión.

Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas.

Una organización es un sistema estructurado y dinámico donde personas con distintas funciones, responsabilidades y jerarquías colaboran para alcanzar un objetivo particular.

Estas personas pueden desempeñar distintos roles, desde ejecutar tareas específicas, a la toma de decisiones estratégicas, dependiendo de su posición dentro de la organización.

La entidad usualmente cuenta con normas (formales o informales) que especifican la posición de cada persona en la estructura y las tareas que debería llevar a cabo.¹

3.1.1 IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN:

Mantener la organización en el lugar de trabajo es extremadamente importante para cualquier profesional que quiera más productividad y calidad, ya que esto les

¹ Economipedia.com

permite mejorar sus condiciones de vida, así como la comodidad y el confort del día a día.²

3.2 PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA:

Son las pautas para la creación de normas de alcance particular y general en materia de organización administrativa cuya función consiste en servir de guía para la interpretación y aplicación en una estructura institucional

Desde hace siglos, se han creado manuales dedicados a mostrar la mejor forma de hacer ciertas cosas. Entre estos, eventualmente comenzaron a surgir algunos enfocados en la administración de una empresa. En ese tiempo, las empresas eran muy distintas a las actuales, pues ni siquiera se habían industrializado por completo las principales potencias mundiales.

Sin embargo, conforme la industrialización fue progresando, las técnicas de las empresas comenzaron a especializarse. Se buscaba que la producción fuera cada vez mayor, mientras se recortaban costos como el tiempo empleado, el personal utilizado y los insumos. Varios pensadores de la época persiguieron este objetivo, en aras de maximizar las utilidades.

Dentro de la teoría administrativa clásica, han destacado unos principios de la organización propuestos por Henri Fayol, ingeniero de formación que tuvo la responsabilidad de dirigir una mina. En su labor, elaboró un manual llamado “Administración Industrial y General”, en el cual plasmó, entre otros aportes, una serie de catorce principios cuyo propósito era incrementar la eficiencia de cualquier organización.

² <https://actiosoftware.com/es/2019/12/que-tan-importante-es-mantener-la-organizacion-en-el-trabajo/>

1. División del trabajo
2. Autoridad
3. Disciplina
4. Unidad de mando
5. Unidad de dirección
6. Subordinación del interés individual al general
7. Remuneración
8. Centralización y descentralización
9. Cadena escalar/ Jerarquía
10. Orden
11. Equidad
12. Estabilidad de personal
13. Iniciativa
14. Espíritu de equipo

Los principios de la organización de Henri Fayol se convirtieron en el referente a seguir en el mundo empresarial durante todo el siglo XX, pues facilitaron la gestión de personal al poner sobre la mesa varios puntos que hasta antes de su publicación se ignoraban. Como puedes ver, varios de estos principios se siguen hasta ahora.

Pero con el paso del tiempo, las empresas se fueron volviendo cada vez más complejas. La relación de los trabajadores con los patrones, las regulaciones que estos debían acatar, las características regionales, las tendencias económicas y la cada vez más veloz adopción tecnológica comenzaron a dejar obsoleta a la teoría administrativa clásica, a la par de que nuevas tendencias comenzaron a emerger.

Hoy en día, se reconocen distintos principios de acuerdo con cada organización, enfoque o escuela de pensamiento. Sin embargo, hay 12 principios de organización en administración que son ampliamente aceptados debido a los buenos resultados que les han brindado a incontables empresas.³

3.3 LA ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA:

La dirección de la empresa consiste en realizar funciones de gobierno, dar todo tipo de instrucciones y establecer los criterios convenientes para la consecución de los objetivos marcados. El directivo ha de combinar los factores humanos y materiales de la empresa sin perder de vista el entorno. Para llevar a cabo esta tarea necesita planificar, organizar, gestionar y controlar todos los factores que tiene disponibles.

3.4 FUNCIÓN DE PLANIFICACIÓN:

La planificación es el estudio y la fijación de los objetivos referentes al sistema y a cada uno de los subsistemas, consiste en fijar unos objetivos, marcar estrategias para conseguirlos, definir las políticas de la empresa y establecer criterios de decisión con la intención de conseguir los fines de la empresa.

*Clasificación de los planes por su naturaleza y características para la extensión de un plan:

³ <https://welcome.atlasgov.com/es/blog/gestion/principios-de-la-organizacion/>

-Metas: Son los fines fundamentalmente perseguidos por la empresa. Las metas son el punto de planificación.

-Objetivos: Debemos distinguir diversos grados de objetivos; los objetivos tienen un carácter general, involucran a toda la empresa y todos han de contribuir; los subobjetivos se refieren a temas más específicos, que afectan a áreas concretas de la organización.

3. 5. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS:

-Tienen que ser realistas: que todos los subsistemas de la empresa tengan los recursos necesarios para alcanzarlos y que se adapten al momento y al entorno.

-Se deben establecer prioridades entre los diferentes objetivos y subobjetivos.

-Los objetivos se deben alcanzar con el menor número de consecuencias imprevistas y sus costes deben de ser mínimos.

-Políticas: Son los principios básicos que sirven de guía para tomar decisiones específicas y marcan unos ciertos límites de actuación; nos referimos al hecho diferencial de la empresa

-Procedimientos: Son los pasos que hay que seguir para ejecutar una acción.

-Reglas: Indican lo que se puede hacer y lo que no, y son muy estrictas.

-Presupuestos: Son planes cuantificados, es decir, son la expresión numérica del plan escrito. También sirve para dar prioridades.

3.6 CLASIFICACIÓN DE LOS PLANES POR SU DIMENSIÓN TEMPORAL:

-Planes a largo plazo: Son aquellos planes que se contemplan en un periodo superior a cinco años. Normalmente se refieren a aspectos estructurales de la empresa.

-Planes a medio plazo: Son aquellos planes que se han de conseguir en un periodo superior de un año e inferior a cinco años. Estos planes muestran la actividad que han de desarrollar la mayor parte de los departamentos de la empresa.

-Planes a corto plazo: Son aquellos planes que tienen como límite el ejercicio económico, normalmente un año. Se trata de planes inmediatos y muy concretos por departamentos.

Clasificación de planes por funciones o departamentos:

Se refiere a planes de producción, de ventas, financieros y de inversiones, de personal, etc. El contenido y las características de cada tipo de plan están relacionados con el tipo de función o departamento a que afecta.

3.7 ETAPAS DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN:

-Análisis de la situación de partida: se analiza la situación actual de la empresa y de su entorno, y se toma conciencia de las oportunidades existentes para poder aprovecharlas.

-Fijación de los recursos: se marcan objetivos (generales como subobjetivos) se concretan las metas a las que se quiere llegar.

-Creación de alternativas o determinación de las líneas de actuación: se marcan los diferentes caminos que lleven a la empresa hacia los objetivos propuestos.

-Evaluación de las alternativas: consiste en evaluar y analizar cada una de las líneas de acción, es decir, estudiar y evaluar.

-Elección de una de las alternativas: en esta etapa se decide que plan ejecutara.

-Control y determinación de desviaciones: hay que hacer un seguimiento periódico de los planes y corregirlos cuando sea necesario.

3. 8. FUNCIÓN DE ORGANIZACIÓN:

La organización es la función que debe desarrollar después de la planificación pertinente. Se define la organización como la función que tiene como finalidad diseñar una estructura en la que queden bien definidas todas las funciones que debe realizar cada persona que forma parte de la empresa, así como su responsabilidad y autoridad. Tiene como objetivo ordenar el conjunto de relaciones que puedan surgir entre las diversas tareas y entre todas las áreas de funcionamiento de la empresa.⁴

⁴<https://html.rincondelvago.com/organizacion-interna-de-la-empresa.html>

***ETAPAS DE LA FUNCIÓN DE ORGANIZACIÓN:**

a) Hay que determinar los niveles de organización, es decir, la jerarquía de los mandos: definir quién controla y ejecuta las tareas dentro de la empresa.

b) Las funciones o los objetivos destinados a cada nivel de mando y a cada persona han de ser claros y concretos.

c) Cada persona, además de saber que tiene que hacer, debe saber a quien tiene que obedecer; por tanto, son necesarios canales de autoridad y de responsabilidad bien delimitados.

d) Debe haber vías de comunicación en todos los sentidos.

***LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA:**

-Comunicación interna vertical

-Comunicación ascendente: se origina en los empleados y finaliza en los directivos.

-Comunicación descendente: su finalidad es informar a los trabajadores o subordinados de los objetivos de la empresa, así como las tareas que se deben realizar para conseguirlos.

-Comunicación interna horizontal:

Es la que se origina entre personas que están en un mismo nivel jerárquico, es decir, entre personas de distintos departamentos, es imprescindible para que la empresa funcione del todo.

***LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA:**

-Escuela de organización científica del trabajo:

El principal representante fue Frederick W.Taylor (1856). Sus ideas constituyen la base del taylorismo y se refieren a la producción industrial. Pretendía racionalizar el trabajo (eliminar los tiempos muertos y marcar los movimientos justos de cada trabajador) con la finalidad de aumentar la productividad.

Defendía la existencia de una oficina técnica dedicada exclusivamente a organizar las tareas de los trabajadores; éstos solo debían cumplir lo que estaba previamente determinado, sin ninguna opción a la creatividad ni a la improvisación.

Por otra parte, para incentivar a los trabajadores se proponían unos salarios basados en el rendimiento, el trabajador con un mayor rendimiento y ritmo de actividad más alto obtiene mayor retribución. Principios fundamentales:

- Análisis y diseño de cargos y tareas
- Especialización de funciones
- Descentralización de responsabilidad
- Racionalización del trabajo, eliminando tiempos ociosos
- Incentivos salariales, basados en la productividad.

En sus inicios fue bien acogido, pero a medida que pasaba el tiempo, este sistema comenzó a resentirse, sobre todo a causa del descontento de los trabajadores, los cuales, protestaban por la monotonía del trabajo, que les producía cansancio y fatiga.

Mientras, un autor francés, Fayol, creaba un sistema que interrelacionaba en mayor medida el factor humano y la empresa, de manera que no solo organizaba el trabajo, sino la globalidad de la empresa. Daba importancia a las diferentes funciones de esta y ofrecía pautas para poder organizarla. Remarcaba la necesidad de una estructura jerarquizada en la que cada persona dependiera de un único superior. La función más importante era la administrativa. Los principios eran:

- División del trabajo
- Jerarquía bien definida
- Unidad de mando y dirección
- Remuneración equitativa y satisfactoria
- Equilibrio entre autoridad y responsabilidad.

*Escuela de relaciones humanas

A partir de las críticas al taylorismo, entre 1915 y 1930 se intentaron buscar algunos métodos para solucionar los puntos débiles del sistema. La primera persona que demostró la importancia de las relaciones humanas en la empresa fue Elton Mayo (1929) que realizó una serie de experiencias (Hawthorne-Western Electric Co.). Al principio comprobó que los trabajadores aumentaban su rendimiento si se introducía música ambiental, se realizaban descansos y se explicaba a los trabajadores su importancia. Posteriormente volvió a la situación inicial y entonces llegó a la conclusión de que el aumento de rendimiento había sido consecuencia de la relación de colaboración entre el personal de planta y de la relación de amistad y de convivencia que había surgido.

Elton y sus discípulos concluyeron que:

-Existían incentivos distintos a los materiales y a objetivos de carácter social.

-Es esencial la atención por parte de la empresa al trabajador.

-El hombre no se puede programar como una máquina.

Posteriormente en 1960 nació otra escuela con los mismos fundamentos. Los autores de esta creen que la motivación en la conducta humana es lo único que hace aumentar la productividad en el trabajo.

3.9 MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO:

Las personas tienen unas necesidades que producen insatisfacción si no se consiguen. El empuje que les hace falta para cubrir estas necesidades es la motivación. Para motivar a las personas hay que conocer sus necesidades.

Por tanto, cada empresa ha de aplicar unos incentivos motivadores en sus políticas de gestión de recursos humanos. Algunos de esos incentivos son:

-El dinero: sirve básicamente para satisfacer necesidades de consumo. Todas las personas tienen necesidades vitales (comida, vestido, vivienda) y para adquirir estos bienes hace falta un dinero. También sirve para cubrir la necesidad de estatus.

-Las expectativas de futuro: cuando el trabajador tiene posibilidades de mejorar y ascender esta más motivado.

-Reconocimiento del trabajo: se debe tener en cuenta el esfuerzo que hace cada persona en su puesto de trabajo.

-Colaboración en el trabajo: se han de otorgar tareas de responsabilidad, delegar funciones...de manera que los trabajadores se sientan parte d la empresa.

3.10 TEORIA DE MASLOW

Abraham H. Maslow clasificó las necesidades humanas en cinco niveles que se han de satisfacer de manera progresiva.

1. Primero se encuentran las necesidades fisiológicas, que son las necesidades básicas (comer, beber, protegerse del frío...)
2. Pero cuando las necesidades primarias están satisfechas aparecen las necesidades de seguridad.
3. Las necesidades o de estatus agrupan las necesidades de amor y afecto y de sentirse aceptado por la comunidad
4. Después aparecen las necesidades de la propia estima.
5. Por último, cuando el individuo ha satisfecho las necesidades anteriores, llega el nivel mas alto, la necesidad de autorrealización, el deseo de ser más y llegar hasta donde la persona sea capaz.

Maslow considera que esta estructura no es absolutamente rígida, además no es necesario tener una necesidad completamente satisfecha para que surja otra.

3. 11. LA ORGANIZACIÓN FORMAL:

Se define como la estructura intencional definida e identificada en que la empresa sitúa cada uno de los elementos en el lugar más conveniente. Es una estructura a la cual se han de ajustar las personas que forman parte de la empresa y que cooperan entre sí para conseguir sus objetivos predeterminados.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. -

Para que la organización de la empresa resulte bien definida y sea comprensible ha de estar bien estructurada, por lo que es necesario conocer cual es la división del trabajo, analizar cómo se coordina y cómo es la comunicación entre los elementos que la forman.

En cuanto a la división del trabajo, se puede hacer una estructuración según las tareas que se realizan, así se forman los departamentos:

-División en departamentos por funciones: los trabajadores se organizan según su especialización y, por tanto, su capacidad, dependiendo del trabajo que realizan.

-División en departamentos por zonas geográficas: los trabajadores se organizan de manera que conozcan la zona a la que va destinado el producto.

-División en departamentos por producto: se utiliza en empresas que fabrican más de un producto y se refiere a la agrupación de trabajadores según el producto final que se obtiene.

-División en departamentos por procesos: el trabajo se organiza según las fases que componen la cadena de producción.

MODELOS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En cuanto a la comunicación entre los elementos de la empresa se establecen diversas maneras de relacionarse.

a) Modelo lineal o jerárquico: se basa en el principio de mando, todos los miembros de la empresa dependen de un superior, que es quien da las ordenes, y solo se pueden recibir de el.

-Ventajas: simplicidad, las áreas de autoridad y responsabilidad están bien definidas y hay rapidez en la toma de decisiones.

-Inconvenientes: falta de especialización de los directivos (abarcen muchos campos), excesiva concentración de autoridad, falta de flexibilidad y de motivación por parte de los subordinados.

b) Modelo funcional: se caracteriza por la existencia de especialistas que dedican todo su esfuerzo a una tarea concreta de la actividad de la empresa y hay un especialista que está en todos los departamentos.

-Ventajas: la empresa puede disponer de especialistas dentro de la misma y los empleados se dedican exclusivamente a su especialidad.

-Inconvenientes: los empleados pueden recibir órdenes de más de un jefe, y a veces son contradictorias.

c) Modelo en línea y de asesoramiento (staff): Intenta solucionar los inconvenientes de los anteriores. Se caracteriza por una estructura central de forma jerárquica, con el soporte por parte de los departamentos de asesoramiento, que sirven para ayudar pero que no tienen ningún tipo de autoridad dentro de la organización.

Ventajas: permite la intervención de especialistas, sigue la relación de mando (cada persona solo recibe órdenes de un jefe)

Inconvenientes: las decisiones son lentas, puede haber conflictos si las personas del departamento de asesoramiento se involucran en decisiones que no les comprometen y además estos departamentos suponen un coste adicional.

d) Modelo en comité: cooperación de varias personas para asumir autoridad y responsabilidad, es decir, se comparten decisiones. Las decisiones las toman

conjuntamente los jefes de las distintas áreas o departamentos, con la finalidad de obtener una visión global.

Ventajas: las decisiones se toman desde varios puntos de vista.

Inconvenientes: se tarda en tomar decisiones y cuando se toman a veces se hace por compromiso, pueden surgir problemas por existir más de una autoridad.

e) Modelo matricial: es propio de empresas industriales, consiste en combinar como mínimo dos variables organizativas, como funciones y proyectos, que se enlazan por medio de unas relaciones de autoridad. Existe una doble autoridad, se reciben órdenes del director de proyecto (horizontalmente) y del director del departamento funcional (verticalmente). Sin embargo una de las autoridades suele ser superior (director de proyecto)

Ventajas: organización flexible y método nuevo.

Inconvenientes: es necesario coordinar a todas las personas, además pueden surgir conflictos entre los directores.

*La organización informal:

Se puede definir como el conjunto de relaciones personales y sociales que no están preestablecidas por la dirección u organización de la empresa, pero que surgen espontáneamente cuando las personas se asocian entre sí.

3.13 GESTION:

Gestionar consiste en intentar que las personas que forman la empresa realicen las tareas necesarias para conseguir los objetivos marcados. Para ello hay varios niveles de dirección:

La alta dirección es donde están ubicados los altos cargos de la empresa, estos planifican a largo plazo y son responsables del cumplimiento de los objetivos. Supervisan el funcionamiento legal de la empresa.

En el segundo nivel hay directivos de nivel intermedio, que se encargan directamente de la ejecución y el control de la planificación general y realizan planes más concretos. Son los jefes del departamento.

El último nivel es el de gestión, en el están todos los directivos que tienen la responsabilidad directa sobre la ejecución de los planes y asignan las tareas a los trabajadores. Ejecutan y controlan los procedimientos.

3.14 FUNCIONES DIRECTIVAS EN LA ORGANIZACIÓN INTERNA

- Elegir las tareas que se han de realizar (clasificación de los pasos para la consecución de los objetivos)
- Transmitir dichas tareas a los trabajadores
- Dar instrucciones para realizar las tareas con métodos y procedimientos correctos.

-Crear situaciones de trabajo favorables.

Douglas McGregor estudió el comportamiento del directivo y observó que este dependía de la visión que tenía de los trabajadores. A partir de este estudio identificó dos posturas, teoría X y teoría Y.

Según la “teoría X” hay personas que:

tienen aversión al trabajo, este no les gusta y por lo tanto intentan trabajar lo mínimo.

No tienen ambición y, por lo tanto, no quieren responsabilidades

Prefieren que les manden

No quieren cambios y prefieren métodos conocidos

Según la “teoría Y” hay personas que:

quieren trabajar y el trabajo además les estimula

creen que la energía desprendida por el trabajo es tan natural como la desprendida por el deporte o el juego, tienen ambición, imaginación y creatividad además

quieren responsabilidades y se sienten responsables de su trabajo

Por tanto, el primer tipo de trabajador necesita una dirección autoritaria y el segundo una más flexible y democrática, aunque ambos casos hacen referencia a posturas extremas, existiendo también comportamientos intermedios. Este comportamiento debería motivar a los trabajadores, por ello es importante que:

Se pueda delegar responsabilidad, que los trabajadores puedan decidir, en momentos determinados acciones que afecten a su trabajo.

Los trabajadores sepan que se espera de su trabajo, se les reconozca cuando lo hacen bien

Se den facilidades para que el personal de la empresa pueda formarse

Los salarios se correspondan con el trabajo y esfuerzo realizados.

3.15 TOMA DE DECISIONES.

1. Definir el objetivo que se quiere conseguir.
2. Conseguir toda la información importante para conseguirlo
3. Establecer hipótesis sobre el comportamiento de las variables
4. Diseñar alternativas
5. Evaluar cada uno de los caminos marcados
6. Seleccionar la decisión
7. Realizar las actuaciones previstas
8. Establecer el control que permita detectar si se cumplen las previsiones

CAPITULO IV

4.- SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

4.1 SUGERENCIAS

- ❖ El Gerente deberá seguir haciendo agradable el trabajo de los empleados
- ❖ Mantener la seguridad de permanencia en el trabajo, ya que esto motivará a los empleados, así también, el respeto, el pago justo y la autoestima.
- ❖ Se sugiere seguir informando al personal de los planes y programas de la empresa
- ❖ Se sugiere seguir delegando autoridad comunicando límites y funciones a los empleados asignados.
- ❖ Se sugiere seguir resolviendo los conflictos que se presentan de forma rápida.

4. 2 RECOMENDACIONES.

- ❖ Se recomienda tener un trato personal parra hacer eficiente el proceso de motivar al personal en su labor, lo que redundará en la eficiencia de la función administrativa estudiada: DIRECCION
- ❖ Se recomienda a la gerencia incluir el saludo como herramienta de motivación y que realice entrevistas para mejorar ese aspecto
- ❖ Se recomienda reconocer el desempeño de los empleados
- ❖ Se recomienda proporcionar incentivos cuando se amerite
- ❖ Se recomienda retroalimentar al personal comunicándoles sus aciertos y desaciertos en su desempeño

- ❖ Se recomienda evitar llamar la atención a los empleados frente a las demás personas, y clientes en general
- ❖ Comenzar a Elogiar los aciertos inmediatamente.

4.3 CONCLUSION

A lo largo del trabajo se abordó el tema de Dirección, tanto en su aspecto teórico como en el diseño metodológico y en el análisis subsecuente.

La empresa estudiada presenta fortalezas en cuanto a Dirección, sin embargo existen suficientes debilidades como para reflejar, en menor grado, el cumplimiento del proceso de dirigir. De acuerdo al criterio propuesto por la autora en la interpretación de los resultados, que indica que un proceso de Dirección eficiente debe calificar en un 80% mínimo en los indicadores que incluidos en los reactivos del cuestionario respondieron las empresas encuestadas.

El resultado indicó diferencia y por lo tanto también el hecho de haber resultado aciertos hace proponer a la autora las sugerencias pertinentes, que permitan reforzar esas fortalezas. Con lo anterior se concluye la validez de la hipótesis nula, planteada desde un principio. La Dirección Eficiente del personal de la empresa será un cometido para la gerencia, y está es sus manos realizar los cambios correspondientes para la mejora de la misma empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ALTA DIRECCIÓN

Hammer Michael/J. Champi, Editorial Norma, Colombia 2006

MOTIVACIÓN Y ALTA DIRECCIÓN

Vroom Vitor, Editorial Trillas, México 2000

PSICOLOGIA SOCIAL

Moya Miguel/ Reboloso Enrique, Mc Graw Hill, México 2005

TEORIAS DE LA ORGANIZACIÓN

William P. Sextton, Editorial Trillas, México 2009

ENCICLOPEDIA METODICA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD

Garcia Pelayo / Gross, Larousse, México 20