



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**“POR QUÉ LA EMPRESA JSWEB ESTA TENIENDO PROBLEMAS EN EL
CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES CON LOS CLIENTES”**

SUSTENTADO POR

SHERIS IVONNE MORALES EBANKS

**PREVIA INVESTIDURA AL TITULÓ DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEGUCIGALPA HONDURAS, C.A.

NOVIEMBRE, 2023

DERECHOS DE AUTOR

SHERIS IVONNE MORALES EBANKS

© Copyright 2023

Todos los derechos son reservados

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 9 |
| 1.1 INTRODUCCIÓN | 9 |
| 1.2 ANTECEDENTES | 9 |
| 1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA..... | 10 |
| 1.3.1 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN | 10 |
| 1.4 OBJETIVOS DE PROYECTO | 10 |
| 1.4.1 OBJETIVO GENERAL | 10 |
| 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 10 |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN..... | 11 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | 11 |
| 2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL..... | 11 |
| 2.1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA JSWEB..... | 12 |
| 2.1.1.1 DESCRIPCIÓN BREVE HISTÓRICA | 13 |
| 2.1.1.2. PRODUCTOS QUE ELABORA O SERVICIOS QUE OFRECE | 13 |
| 2.1.1.3. INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE LA EMPRESA | 14 |
| 2.2. PROCESO ACTUAL..... | 15 |
| 2.2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS RELACIONADOS CON EL PROBLEMA | 27 |
| 2.3 TEORÍA QUE SUSTENTA LA INVESTIGACIÓN | 28 |
| 2.3.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS PREVIOS..... | 33 |
| 2.3.2. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN | 35 |
| 2.3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 35 |
| 2.4. CONCEPTUALIZACIÓN | 37 |
| 2.5. INSTRUMENTOS UTILIZADOS | 38 |
| CAPÍTULO III METODOLOGÍA | 38 |
| 3.1 METODOLOGÍA | 38 |
| 3.1.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN | 38 |
| 3.1.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 39 |
| 3.1.3 POBLACIÓN Y MUESTRA. | 39 |
| 3.1.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 39 |
| 3.1.5 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS..... | 40 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS | 41 |
| 4.1 MÉTODO DE MEDICIÓN APLICADO | 41 |

| | |
|--|----|
| 4.1.1 JUSTIFICACIÓN | 41 |
| 4.1.2 APLICACIÓN..... | 42 |
| 4.2 RESULTADOS DE ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE EMPRESA JSWEB LLC. | 42 |
| 4.3 PROPUESTA DE MEJORA..... | 69 |
| 4.4 IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS..... | 71 |
| 4.4.1 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN..... | 71 |
| 4.4.2 DETALLE DE CAMBIO Y EJECUCIÓN | 72 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 76 |
| 5.1 CONCLUSIONES | 76 |
| 5.2 RECOMENDACIONES..... | 77 |
| BIBLIOGRAFÍA | 78 |
| ANEXOS | 79 |
| GLOSARIO | 89 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|--------------------------------------|
| ILUSTRACIÓN 1 LOGO DE LA EMPRESA JSWEB LLC. | 12 |
| ILUSTRACIÓN 2 SECCIÓN DE TICKETS DISPONIBLES..... | 17 |
| ILUSTRACIÓN 3 TICKETS ENRUTADOS | 18 |
| ILUSTRACIÓN 4 TICKETS ASIGNADOS | 18 |
| ILUSTRACIÓN 5 TICKETS PENDIENTES A PAGAR | 19 |
| ILUSTRACIÓN 6 TICKETS TERMINADOS..... | 19 |
| ILUSTRACIÓN 7 HORARIO DE LOS EMPLEADOS | 19 |
| ILUSTRACIÓN 8 HORARIO DE LOS EMPLEADOS | ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO. |
| ILUSTRACIÓN 9 CONFLICTO DE HORARIO | 21 |
| ILUSTRACIÓN 10 HORARIO NO CUMPLIDO..... | 22 |
| ILUSTRACIÓN 11 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO ASIGNADO | 23 |
| ILUSTRACIÓN 12 MERCADO DESACTIVADO POR INFRACCIÓN | 24 |
| ILUSTRACIÓN 13 INFRACCIÓN NIVEL 4..... | 24 |
| ILUSTRACIÓN 14 INFRACCIÓN NIVEL 4..... | 25 |
| ILUSTRACIÓN 15 INFRACCIÓN NIVEL 3..... | 25 |
| ILUSTRACIÓN 16 INFRACCIÓN NIVEL 3 | 26 |
| ILUSTRACIÓN 17 GRÁFICO 1 GÉNERO | 42 |
| ILUSTRACIÓN 18 GRÁFICO 2 EDAD | 43 |
| ILUSTRACIÓN 19 GRÁFICO 3 NIVEL DE ESTUDIO | 44 |
| ILUSTRACIÓN 20 GRÁFICO 4 TIEMPO LABORANDO EN LA EMPRESA | 45 |
| ILUSTRACIÓN 21 GRÁFICO 5 INDUCCIÓN | 46 |
| ILUSTRACIÓN 22 GRÁFICO 6 DESEMPEÑO EN LA EMPRESA..... | 47 |
| ILUSTRACIÓN 23 GRÁFICO 7 CANTIDAD DE ÓRDENES ASIGNADAS | 49 |
| ILUSTRACIÓN 24 GRÁFICO 9 TIEMPO TRANSCURRIDO | 50 |
| ILUSTRACIÓN 25 GRÁFICO 10 QUEJAS DE LOS CLIENTES..... | 51 |
| ILUSTRACIÓN 26 GRÁFICO 11 MOTIVOS PRINCIPALES DE QUEJAS..... | 53 |
| ILUSTRACIÓN 27 GRÁFICO 12 TRABAJO..... | 54 |
| ILUSTRACIÓN 28 GRÁFICO 13 AYUDA EN EL TRABAJO..... | 55 |
| ILUSTRACIÓN 29 GRÁFICO 14 INVENTARIO..... | 56 |
| ILUSTRACIÓN 30 GRÁFICO 15 EQUIPO PESADO | 57 |
| ILUSTRACIÓN 31 GRÁFICO 16 CAPACITACIÓN | 59 |
| ILUSTRACIÓN 32 GRÁFICO 14 COMUNICACIÓN Y ORGANIZACIÓN | 60 |
| ILUSTRACIÓN 33 INSTALACIÓN DE RACK EN EL CUARTO DE REDES | 79 |
| ILUSTRACIÓN 34 DESMONTAJE DE EQUIPO..... | 79 |
| ILUSTRACIÓN 35 EQUIPO DE TRABAJO | 80 |
| ILUSTRACIÓN 36 INSTALACIÓN DE TV | 80 |
| ILUSTRACIÓN 37 TÉCNICO EN EL LYFT ELÉCTRICO | 80 |
| ILUSTRACIÓN 38 CONFIGURACIÓN DIAL TONE | 80 |
| ILUSTRACIÓN 39 INSTALACIÓN DE TV | 81 |
| ILUSTRACIÓN 40 INSTALACIÓN DE TV | 81 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 35 |
| TABLA 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 36 |
| TABLA 3 CRONOGRAMA DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 40 |
| TABLA 4 GÉNERO..... | 43 |
| TABLA 5 EDAD..... | 44 |
| TABLA 6 NIVEL DE ESTUDIO..... | 44 |
| TABLA 7 TIEMPO TRABAJANDO EN LA EMPRESA..... | 45 |
| TABLA 8 INDUCCIÓN | 46 |
| TABLA 9 FUNCIÓN EN LA EMPRESA | 47 |
| TABLA 10 ÓRDENES DE TRABAJO..... | 49 |
| TABLA 11 ÓRDENES DE TRABAJO COMPLETADAS | 50 |
| TABLA 12 TIEMPO TRANSCURRIDO | 51 |
| TABLA 13 QUEJAS DE LOS CLIENTES | 52 |
| TABLA 14 MOTIVOS DE QUEJAS | 53 |
| TABLA 15 TRABAJO PESADO | 55 |
| TABLA 16 AYUDA EN EL TRABAJO..... | 56 |
| TABLA 17 INVENTARIO | 57 |
| TABLA 18 EQUIPO PESADO..... | 58 |
| TABLA 19 RECIBIÓ CAPACITACIÓN..... | 59 |
| TABLA 20 COMUNICACIÓN Y ORGANIZACIÓN..... | 60 |
| TABLA 21 TABLA CRUZADA 1 | 61 |
| TABLA 22 GÉNERO/FUNCIÓN | 62 |
| TABLA 23 FUNCIÓN/ÓRDENES DE TRABAJO | 63 |
| TABLA 24 ASIGNADO/COMPLETADO | 64 |
| TABLA 25 QUEJAS/MOTIVOS PRINCIPALES..... | 65 |
| TABLA 26 TRABAJO PESADO/ AYUDA EN EL TRABAJO..... | 66 |
| TABLA 27 GÉNERO/ EQUIPO PESADO | 67 |
| TABLA 28 TRABAJO ASIGNADO / TIEMPO TRANSCURRIDO PARA LLEGAR AL CLIENTE | 67 |
| TABLA 29 GÉNERO/ INDUCCIÓN..... | 68 |
| TABLA 30 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN | 71 |
| TABLA 31 PLAN DE CAPACITACIÓN | 74 |

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación corresponde al proyecto de graduación de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC, Centro Universitario Tecnológico CEUTEC, se desarrolla en conjunto con la empresa JSWEB con ubicación principal en Denver colorado, EE.UU. En toda organización una estructura organizacional es un elemento importante para un funcionamiento adecuado.

El estudio propone una estructura organizacional para la empresa JSWEB tiene como objetivo principal mejorar la eficiencia y el flujo de trabajo en la organización. A través de un análisis exhaustivo de la situación actual, se identificaron desafíos relacionados con la falta de claridad en las responsabilidades y la comunicación interna. La propuesta propone una crear una estructura organizacional clara y definida, con roles y responsabilidades bien establecidos. Esto permitirá una mejor coordinación entre los equipos y una toma de decisiones más ágil. Además, se sugiere la implementación de un manual de procedimientos para guiar a los empleados en sus tareas diarias.

La implementación de esta propuesta se llevará a cabo a través de un plan detallado que incluye los recursos necesarios y un cronograma tentativo. Se espera que esta nueva estructura organizacional mejore la productividad, reduzca los conflictos laborales y promueva un ambiente de trabajo más colaborativo. Se busca optimizar el funcionamiento interno de la empresa, brindando claridad en las responsabilidades y mejorando la comunicación. Se espera que esta iniciativa impulse el crecimiento y el éxito de JSWEB en el futuro.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto de graduación, tiene como finalidad ponerse en práctica los conocimientos adquiridos al cursar la carrera de Administración de empresas. JSWEB es una empresa familiar que comenzó a operarla una sola persona. El problema de la empresa JSWEB con la creciente demanda necesario para formalizado sus operaciones ya que siguen operando sin ningún orden, así como cuando inicio la empresa, pero ahora como consecuencias negativas están teniendo perdidas en lo que al cumplimiento de órdenes de trabajo ya que no hay un orden ni procesos que los colaboradores deben seguir y eso está generando estrés y un mal clima laboral y, por ende, mal uso del recurso humano.

Se realizará una recolección de datos, aplicaran encuestas a los empleados y una entrevista al jefe de la empresa JSWEB, para lograr entender de manera interna la problemática que presentan. Se analizarán datos, la investigación implementara diversas estrategias que tienen el objetivo principal de solucionar el problema.

1.2 ANTECEDENTES

La falta de una estructura organizativa en la empresa hace JSWEB LLC este teniendo problemas con el cumplimiento de órdenes de trabajo. El hecho sucede porque son una empresa prematura la cual no tienen ninguna orientación y procedimientos estructurados. Este es el escenario actual en muchas empresas que vienen creciendo y hacen el esfuerzo de mantenerse a flote a como dé lugar, ignorando las consecuencias a largo plazo que este puede traer a la empresa un declive y eso es lo que estamos tratando de evitar. Ya que, hay reducción de la productividad e insatisfacción de los trabajadores debido a que los clientes se quejan por incumplimientos de contratos y pierden la posibilidad de ser contratados nuevamente.

A pesar que la empresa es un negocio muy prometedor y tiene el potencial para crecer no logra expandirse debido a su desorganización e incumplimientos de órdenes y causa insatisfacción en el cliente que contratan sus servicios, debido a la creciente demanda la empresa debe tomar en cuenta la contratación de nuevos técnicos para no sobre cargar a los que están actualmente laborando.

De esta manera se podrán crear roles y cargos específicos para el mejor funcionamiento de la misma se podrá laborar de una manera más ordenada, para ello es necesario hacer un estudio de

cuál de las estructuras organizacionales se adapta mejor con el funcionamiento de la empresa y así crear una mejor orientación en las operaciones y evitar la pérdida que hasta ahora ha sido significativa para la empresa.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

¿Como afecta el incumplimiento de órdenes a la empresa?

1.3.1 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las causas del incumplimiento de órdenes de trabajo?

¿Cuál es el impacto de este problema para la empresa/organización?

¿Cuál es la estructura organizativa actual?

¿Si se contrata más personal se solventaría la problemática que enfrentan?

¿La empresa cuenta con la disponibilidad financiera para contratar más personal?

1.4 OBJETIVOS DE PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar por qué JSWEB incumple las órdenes de trabajo de sus clientes.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la cantidad de personas que laboran actualmente y que funciones desempeñan.
- Diagnosticar como afecta el desempeño de los empleados y situación actual de la empresa.
- Determinar cuáles son los procedimientos actuales en las asignaciones de órdenes de trabajo.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Es una realidad que, mediante el proceso de convertirse en empresarios, algunas empresas pasan por alto la necesidad de formalizar los procesos organizacionales para mantenerse exitosas es importante una estructura organizativa adecuada donde los empleados comprendan claramente su rol y responsabilidad, de esta manera se puede maximizar la productividad y el valor de la empresa. En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, aquellas empresas que no abordan esta parte importante corren el riesgo de estancarse o incluso fracasar.

Además, del impacto que puede tener la falta de una estructura organizacional sólida en las empresas, es importante destacar que una buena estructura organizacional puede brindar una serie de beneficios. El motivo por el cual se desarrollará este proyecto es para proponer el diseño de estructura organizativa para la empresa JSWEB ya que la desorganización les ha ocasionado dificultades como: falta de comunicación, extravió de materiales, quejas constantes de los clientes, falta de capacitación en procedimientos, y hasta pérdida de contratos de trabajo.

Se realizará un análisis determinando cuales son los problemas más relevantes que presentan en la parte organizacional, de tal manera que a futuro puedan controlar sus actividades.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

JSWEB LLC. Se dedica a brindar servicios TI entre otros servicios relacionados Actualmente, solo cuentan con una oficina. La empresa se encuentra en un nivel de crecimiento en el mercado en que se desempeña. En la actualidad cuenta con 6 empleados.

El problema puede radicar según el dueño en que como se fundó la empresa sin ningún plan, sin organización sin políticas de procedimientos ya que esta surgió después de la pandemia COVID 19 en el 2020 que muchas personas se vieron obligadas a buscar un sustento y emprender dadas las circunstancias, pero con el paso del tiempo la empresa se está creciendo y aun no tienen plasmada una misión, visión valores, políticas y procedimientos. Por esta razón es que en la

actualidad ya se están viendo afectada la satisfacción de los clientes y, por ende, están perdiendo contratos de trabajos eso es un efecto negativo para los ingresos de la empresa. Para que JSWEB funcione correctamente se necesita tener establecidos cual es el rol de cada empleado y si es necesario la contratación de más recurso humano para su mejor funcionamiento debido a que la demanda está creciendo y el personal actualmente se encuentra con exceso de trabajo.

A continuación, se observa en la Figura 1 el logo de la empresa.

Ilustración 1 Logo de la empresa JSWEB LLC.



2.1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA JSWEB

JSWEB LLC se fundó y se constituyó en julio del 2021, están ubicados en EE.UU. en Denver Colorado. Inicialmente, comenzó solo brindando servicios de diseño web para pequeños negocios que en ese momento muchas personas estaban lanzado sus a emprendimientos a raíz de la crisis económica que se vivió en el 2020 entonces, JSWEB se

lanzó a crear páginas webs y servicios de manejo de Google, redes sociales y fotografías profesionales para negocios, todo esto conforma parte de un Kit que se ofrecía a un precio accesible a los que comenzaban un negocio en línea. Ayudar a que los emprendedores tuvieran un mayor alcance con sus productos.

Con el paso del tiempo el negocio de sitios web ya no estaba generando suficientes ingresos como se esperaba, entonces, se consideró ampliar los servicios y para ello, fue necesario estar suscritos en plataformas que reclutan empresas y envían trabajos convirtiéndose en subcontratistas que brindan soporte TI a diferentes empresas entre ellas se pueden mencionar bancos, aeropuertos, restaurantes tiendas, supermercados, edificios en construcción, oficinas, hoteles etc.

2.1.1.1 DESCRIPCIÓN BREVE HISTÓRICA

JSWEB LLC. Es una empresa nueva en el mercado estadounidense, fue fundada y registrada legalmente en julio del 2021, están ubicados en EE.UU. en Denver Colorado.

Inicialmente comenzó con una sola persona brindando servicios de diseño web con el paso del tiempo se fueron ampliando los servicios y ahora son subcontratistas que brindan soporte TI. La empresa surge de la necesidad de emprender y superación. Comenzando sus operaciones de forma remota brindando servicios de Diseño web seguidamente decidieron ampliar sus servicios y ahora son una pequeña empresa con 6 empleados.

La empresa desea expandirse y poder cubrir distintas ciudades dentro del estado de Colorado con el objetivo de hacer crecer el negocio.

2.1.1.2. PRODUCTOS QUE ELABORA O SERVICIOS QUE OFRECE

Soporte TI, instalaciones y diseño web.

- Páginas web de Servicios y páginas web de comercio electrónico.
- Fotografía profesional para promoción de negocios en el sitio web.

- Reparación, diagnóstico y mantenimiento de Pc.
- Instalación de teléfonos VoIP.
- Instalación de impresoras
- Audio visual
- Instalación de cableado y cámaras de seguridad
- Volantes
- Asesorías
- Búsqueda Google SEO
- Logos Digitales
- Administrador de redes sociales y contenido
- Verificación de cableado de los conectores a los puertos en IPO
- Servicio de POS (point of service)
- Configuración de módems
- Reemplazo de AP (punto de acceso)
- Solución de problemas del punto de acceso inalámbrico
- Instalación del enrutador – Activación
- Inventario de equipo
- Solucionar problemas y reparar el dispositivo inactivo
- Estudio de mantenimiento preventivo/limpieza de cables
- Cableado de baja tensión: reparación de redes
- Segmentaciones de red VLAN
- Instalación de equipo de red

2.1.1.3. INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE LA EMPRESA

La empresa JSWEB no cuenta con una estructura organizacional definida. No cuentan con una capacitación para los nuevos empleados de manipulación de materiales, ya que hay que manipular equipos de carga pesada, por ejemplo, ascensores portátiles (Lyft) que son usados para instalaciones de cableados en áreas elevadas, también escaleras, herramientas como perforadores eléctricos.

La empresa contrata personal con conocimientos informáticos, pero JSWEB brinda diferentes servicios y al contratar a los empleados no se les hace una inducción en todas las áreas en la que la empresa se desempeña por esta razón es que se han tenido conflictos al momento de completar las ordenes de trabajo.

JSWEB no cuenta con un proceso de reclutamiento de personal, los empleados que se han contratado han llegado por referencias personales.

2.2. PROCESO ACTUAL

La empresa se encuentra registrada en tres portales de trabajo cabe mencionar que para poder registrarse en estos portales la empresa debe estar legalmente operando y con los permisos certificados de operación vigentes que requiere el estado de Colorado.

Los portales son los siguientes:

- **Fieldnation:** Es un portal en línea donde los profesionales de informática pueden encontrar trabajos independientes. Funciona conectando a los técnicos con empresas que necesitan servicios de TI. Los profesionales pueden encontrar y postularse a trabajos, y las empresas pueden contratarlos para proyectos específicos. Tienen normas y reglamentos para garantizar la calidad del trabajo y proteger los intereses de ambas partes. Además, ofrecen un sistema de calificaciones y comentarios para que los usuarios puedan evaluar y revisar a los profesionales y las empresas con las que han trabajado.

Si un usuario o una empresa no cumple con los lineamientos de FieldNation, pueden recibir diferentes sanciones dependiendo de la gravedad de la infracción. Estas sanciones pueden incluir advertencias, suspensión temporal de la cuenta o incluso la terminación permanente de la cuenta en casos graves. FieldNation se toma muy en serio el cumplimiento de sus lineamientos para mantener la integridad y la calidad de la plataforma.

- **Techlink:** Es un portal en línea que conecta a profesionales de tecnología con oportunidades laborales en empresas de diversos sectores.

- **Workmarket:** Es un portal en línea muy similar a FieldNation. También se enfoca en conectar a profesionales independientes con empresas que necesitan servicios específicos. WorkMarket permite a los profesionales de diferentes campos, incluyendo tecnología, encontrar trabajos independientes y proyectos.

Se mostrará un ejemplo del portal principal que utiliza la empresa JSWEB de cómo son las ordenes que se envían por medio de los portales para que sean aceptadas por los técnicos. Cada orden incluye los requerimientos técnicos, materiales y personal necesario para poder terminar el trabajo, cada orden viene desglosada la ubicación y honorarios. Después que el trabajo sea terminado es necesario llenar un formulario con cada trabajo hecho evidenciando con fotografías y notas de lo que se hizo, se debe cargar al portal para su revisión y que el pago sea liberado hacia la cuenta de JSWEB.

Proceso de mando

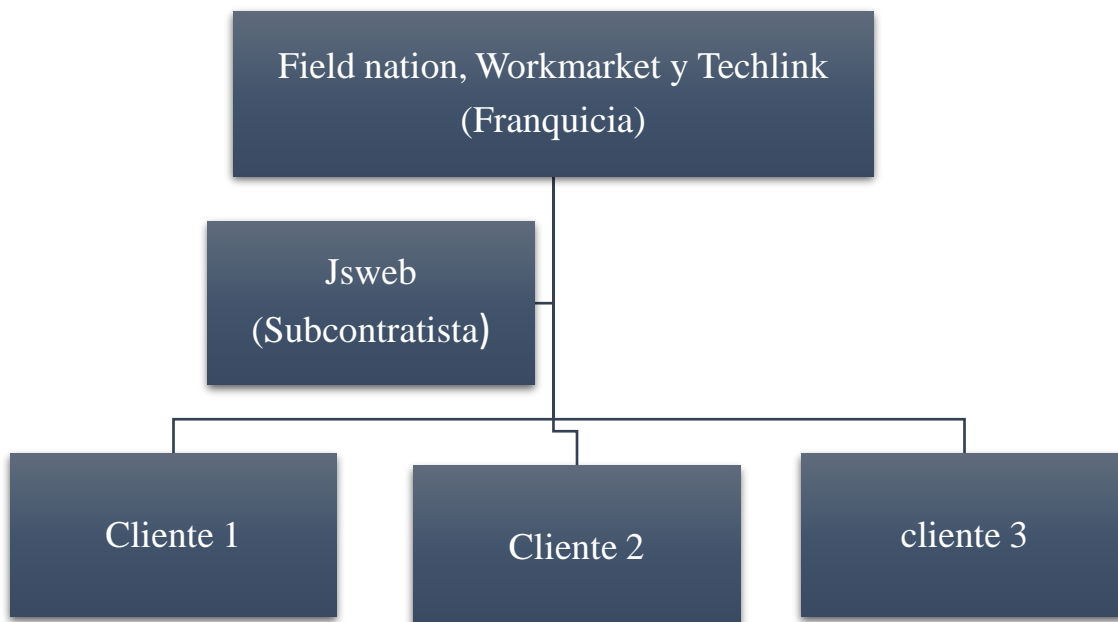


Ilustración 2 Sección de tickets disponibles

| Identificación | Título | Tipo de trabajo | Compañía | Ubicación | Pagar |
|----------------|---|------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|--|
| 14332335 | Despacho de servicio POS minorista - Equipo de... | Punto de Venta (POS) | Sistemas de puntos de decisión | Lakewood, CO 80401 | PS Condiciones de pago por hora 8,25 horas a \$45,00 / hora |
| 14283427 | Soporte de escritorio en el sitio: martes y jueves... | Computadora de escritorio/portátil | F2En el sitio | Ciudad Comercial, CO 80022 | PS fijado Condiciones de pago por l Condiciones de pago |
| 14337210 | Ejecute el cableado (necesita CAT6 de 100 ple... | Punto de Venta (POS) | Soluciones de tecnología central | Lafayette, CO 80026 | PS mezclado Condiciones de pago 1 2 horas a \$100,00 y luego r |
| 14328792 | Borrado de datos en el sitio | Hardware/software del servidor | Techway | COLORADO SPRINGS, CO 80921 | PS dispositivo 94 dispositivos a \$7.00 /un |
| 14336693 | Encuestas del sitio del hospital de mascotas | Otro | Tecnologías continuas, Inc. | Thornton, CO 80241 | PS cada hora Condiciones de pago |
| 14340476 | 2 tendidos de cable - Colorado Springs, CO | Cableado de bajo voltaje | TallWind voz y datos, Inc. | Colorado Springs, CO 80920 | PS cada hora Condiciones de pago 2 horas a \$60.00 / hora |
| 14335902 | ARRANQUE DIFÍCIL Pruebe el cableado de datos y... | Cableado de bajo voltaje | Tecnología minorista, Inc. | Aurora, CO 80019 | |
| 14340541 | ARRANQUE DIFÍCIL - OPERACIONES DE... | Telecomunicaciones/VOIP | Tecnología minorista, Inc. | PRIMAVERA DE COLORADO, CO 80920 | PS Condiciones de pago por hora |
| 14333338 | Mantenimiento Preventivo Walmart | Cableado de bajo voltaje | Sistemas LMI | LAKEWOOD, CO 80214 | PS combinadas \$95.00 |
| 14333346 | Mantenimiento Preventivo Walmart | Cableado de bajo voltaje | Sistemas LMI | HALCÓN, CO 80831 | PS combinadas \$125.00 |

Esta es la sección donde se muestran los trabajos disponibles, donde el encargado de analizar el listado de ofertas y enviar la solicitud para que se les asigne.

Ilustración 3 Tickets enrutados

Trabajar Reclutamientos Perspectivas

Todos mis tipos de trabajo Área de Cobertura Más 60 Millas

61 Disponible **5 Enrutado** Encimera Solicitado dieciséis Asignado 15 Pendiente Terminado Rechazado

1 - 61 de 61

| Identificación | Título | Tipo de trabajo | Compañía | Ubicación |
|----------------|--|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 14318264 | Servicio POS necesario para tecnología de... | Redes | Sistemas LMI | CIUDAD JARDÍN, KS 67846 |
| 14328253 | Servicio POS necesario para tecnología de... | Redes | Sistemas LMI | PLATTE NORTE, NE 69101 |
| 14287194 | Instalación y capacitación del teléfono de subtítulos... | Telecomunicaciones/VOIP | ClearCaptions Ventas internas | CRAIG, CO 81625 |
| 14332439 | (Se requiere certificación de elevación) Se necesita... | Redes | Sistemas LMI | ALAMOSAS, CO 81101 |
| 14271665 | Se necesita tecnología de cableado Servicio de... | Telecomunicaciones/VOIP | Sistemas LMI | CHADRON, NE 69337 |

Cuando se habla de un ticket enrutado son los que el portal envía directamente por que necesitan que sean aceptados con la brevedad posible, en los mismos viene la descripción del trabajo, ubicación y honorarios.

Ilustración 4 Tickets asignados

Trabajar Reclutamientos Perspectivas

Todos mis tipos de trabajo Área de Cobertura Más 60 Millas

61 Disponible 5 Enrutado **dieciséis Asignado** 15 Pendiente Terminado Rechazado

1 - 0 de 0

| Identificación | Título | Tipo de trabajo | Compañía | Ubicación |
|----------------|---|--------------------------------|-----------------------------|---|
| 13918403 | Encuesta de mantenimiento preventivo/limpieza de cables | Cableado de bajo voltaje | Sistemas LMI | 13420 W MINA DE CARBÓN AVE... |
| 14337594 | LKQ Corporation - 10 instalaciones de cables (dos técnicos) 13/11 | Cableado de bajo voltaje | Soluciones de red CPT, Inc. | 3701 S. Santa Fe Dr. Unidad 1... |
| 14339009 | Reparar cables, probar velocidad de ancho de banda, solucionar problemas de teléfonos | Redes | Gurus2go | 10555 W. Jewell Ave Lakewood, CO 80232 |
| 14334482 | Recogida y envío de equipos | Otro | Trabajos de comunicación | 13671 Colorado Blvd. Thornton, CO 80233 |
| 13823907 | Inicio firme Conversión de software e instalación de teléfono - ASSIST | Hardware/software del servidor | Esencial | 4676 WASHINGTON ST DENVER, CO 80216 |
| 14155655 | MF - Proyecto de segmentación de red VLAN | Redes | Servicio DataMax, Inc. | 18220 Cottonwood Drive Parker, CO 80138 |
| 14330164 | Se necesita escalera de 10 pies Instalación en sitio Aproximadamente 4 horas en el sitio Se prefiere... | Redes | NCR Trinidad y Tobago | 5445 DTC PKWY PUEBLO DE MADERA... |
| 14299667 | VERIFICACIÓN DEL SITIO/MB1571221 | Redes | PIVITAL | 225 E 17 AVE DENVER, CO 80203 |
| 14318916 | Montaje, instalación y configuración del proyector LaserTV de corto alcance de 120" | Audiovisual | auxiliar | 3870 Bahla Blanca Drive Rancho Highlands, CO... |

Ilustración 5 Tickets pendientes a pagar

Trabajar Reclutamientos Perspectivas

Todos mis tipos de trabajo Área de Cobertura Más 60 Millas

61 Disponible 5 Enrutado Encimera Solicitado dieciséis Asignado 15 Pendiente Terminado Rechazado

1 - 16 de 16

| Identificación | Título | Tipo de trabajo | Compañía | Ubicación |
|----------------|--|--------------------------------|----------------------------------|--|
| 13925683 | Agregar nuevo transporte a los servicios SDWAN existentes | Redes | Comunicaciones TPX | 393 Inverness Pkwy Ste Centro de datos... |
| 13823902 | Inicio firme Conversión de software e instalación de teléfono - ASSIST | Hardware/software del servidor | Esencial | 9012 W KEN CARYL AVE LITTLETON, CO 80128 |
| 14274923 | Instalar equipo de red | Punto de Venta (POS) | Servicios piloto | 1 círculo oeste de Flatiron Broomfield, CO 80021 |
| 14239844 | Intercambios de AP (HORA DE INICIO DIFÍCIL) (DEBE DESCARGAR LA APLICACIÓN) | Redes | Soluciones de tecnología central | 2021 Prairie Center Parkway... |
| 14239843 | Intercambios de AP (HORA DE INICIO DIFÍCIL) (DEBE DESCARGAR LA APLICACIÓN) Tech 2 | Redes | Soluciones de tecnología central | 2021 Prairie Center Parkway... |
| 14239792 | Intercambios de AP (HORA DE INICIO DIFÍCIL) (DEBE DESCARGAR LA APLICACIÓN) | Redes | Soluciones de tecnología central | 701 E. Camino de la armonía... |
| 14299592 | Instalación y capacitación del teléfono de subtítulos de Internet (PSTN) | Telecomunicaciones/VOIP | ClearCaptions Ventas Internas | 30051 SEAVER DR ORO, CO 80403 |
| 14308714 | Granito - Instalaciones de EPIK BOX - Inspección, montaje de caja, corte y prueba - AutoNation - Littleton, CO | Telecomunicaciones/VOIP | Conexión tecnológica | 7980 W Tufts Ave Littleton, CO 80123 |
| 14316343 | Se necesita técnico de cableado Servicio Informático | Redes | Sistemas LMI | 440 WADSWORTH BLVD LAKEWOOD, CO 80226 |

Ilustración 6 Tickets terminados

Trabajar Reclutamientos Perspectivas

Todo tipo de trabajo Todas las áreas de cobertura

13741772

58 Disponible 6 Enrutado Encimera Solicitado 17 Asignado 14 Pendiente Terminado Rechazado

1 - 1 de 1

| Identificación | Título | Tipo de trabajo | Compañía | Ubicación | Pagar | Cronograma |
|----------------|--|----------------------|----------|--|--|--|
| 13741772 | Reemplace el poste de la pantalla táctil y el poste d... | Punto de Venta (POS) | TRCA | 2053 S Colorado Blvd. Denver, CO 80222 | mezclado 1 hora a \$65,00 y luego ha... | 3/8/2023 → 3/8/2023 Durante: 9:00 a. m. → ... |

Ilustración 7 Horario de los empleados

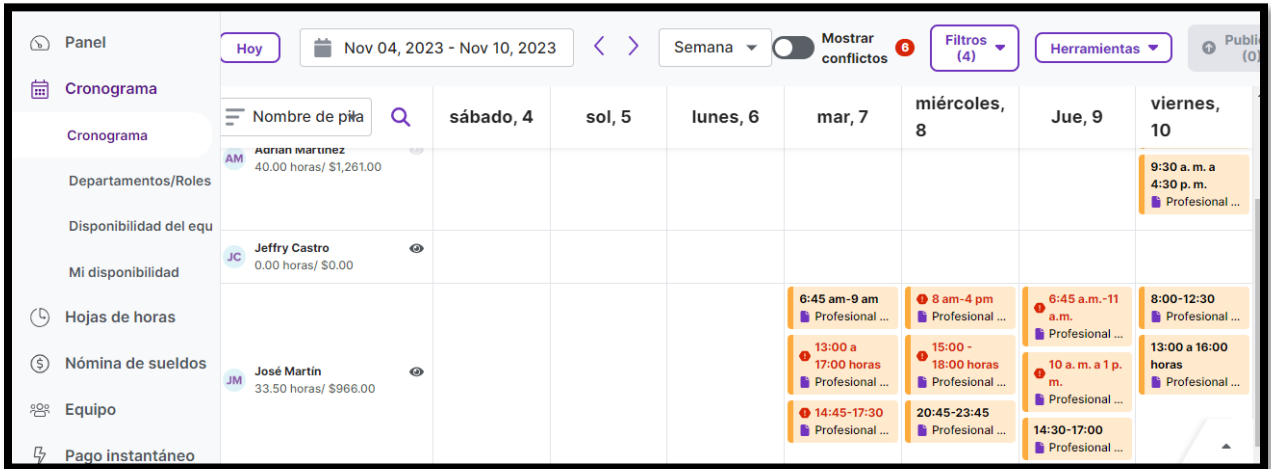


Ilustración 8 Horario de los empleados

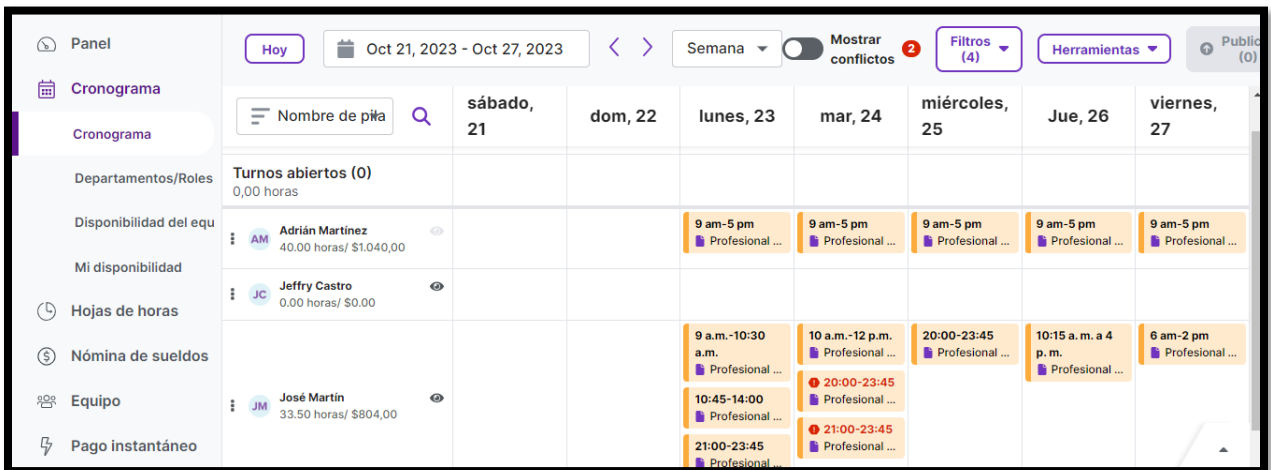
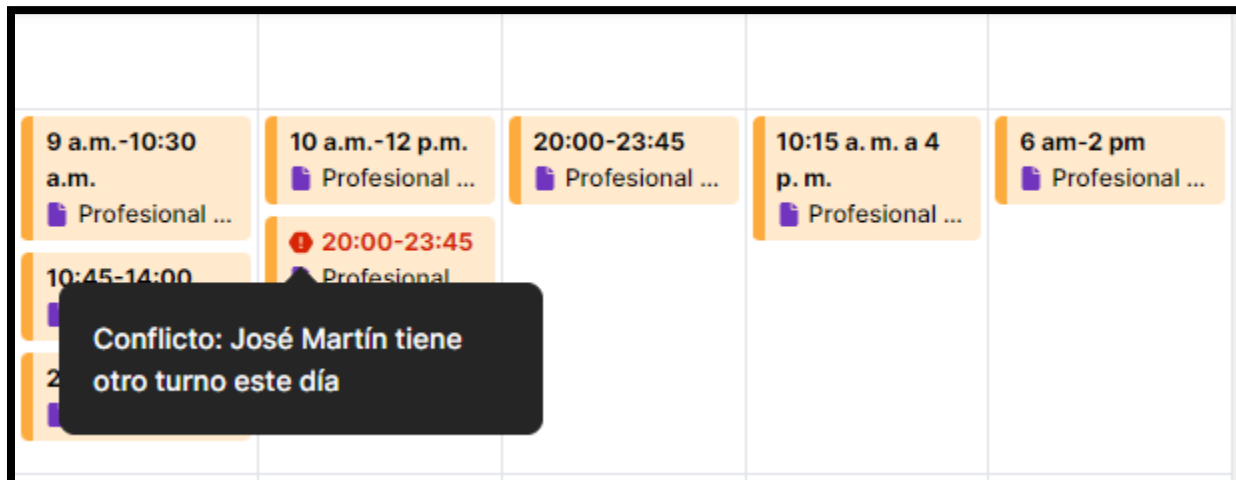


Ilustración 9 Conflicto de horario



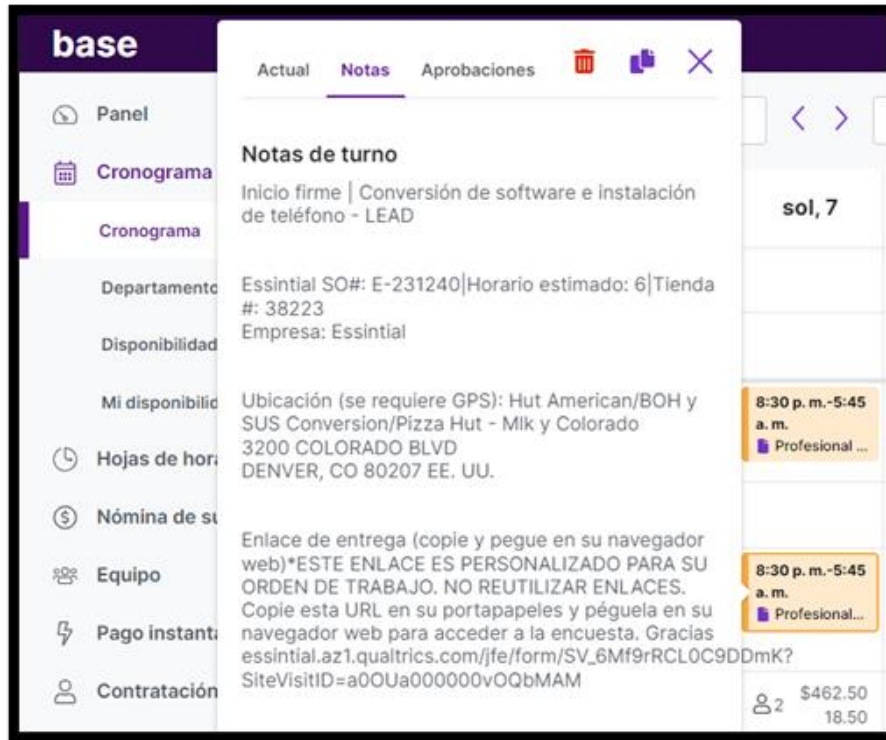
Los trabajos se deben asignar a la misma hora que el cliente lo solicite no se debe hacer ningún cambio repentino, ya que el cliente que puede ser un banco, hotel, restaurante etc. se quejara directamente con la franquicia y automáticamente se contactan con Jsweb por una explicación ya que, Jsweb al aceptar ese trabajo está confirmando que la empresa está en la capacidad de que se pueda completar, pero debido a la mala organización sucede lo contrario.

Ilustración 10 Horario no cumplido



Esta es una notificación que envía la aplicación cuando el técnico no se presenta al lugar de trabajo por algún retraso u otra situación. Dejando incompleta la orden de trabajo para ese cliente.

Ilustración 11 Descripción del trabajo asignado



Ejemplo de cómo se describe los trabajos asignados, el lugar, hora y las herramientas que se necesitan para que sean completados. Como subcontratistas Se deben seguir las instrucciones específicas que llegan directamente desde las plataformas y así mismo Jsweb es el responsable de proveer todas las herramientas y materiales necesarias a sus técnicos.

Al ser subcontratista Jsweb está en el deber de cumplir las políticas de calidad de servicio debido a que no se ha estado haciendo se les han hecho llegar correos donde suspenden la cuenta, y no pueden recibir trabajos en los próximos días hasta que se resuelvan las infracciones. A continuación, se muestran algunos de los correos que se las ha hecho llegar a Jsweb por infracciones.

Ilustración 12 Mercado desactivado por infracción

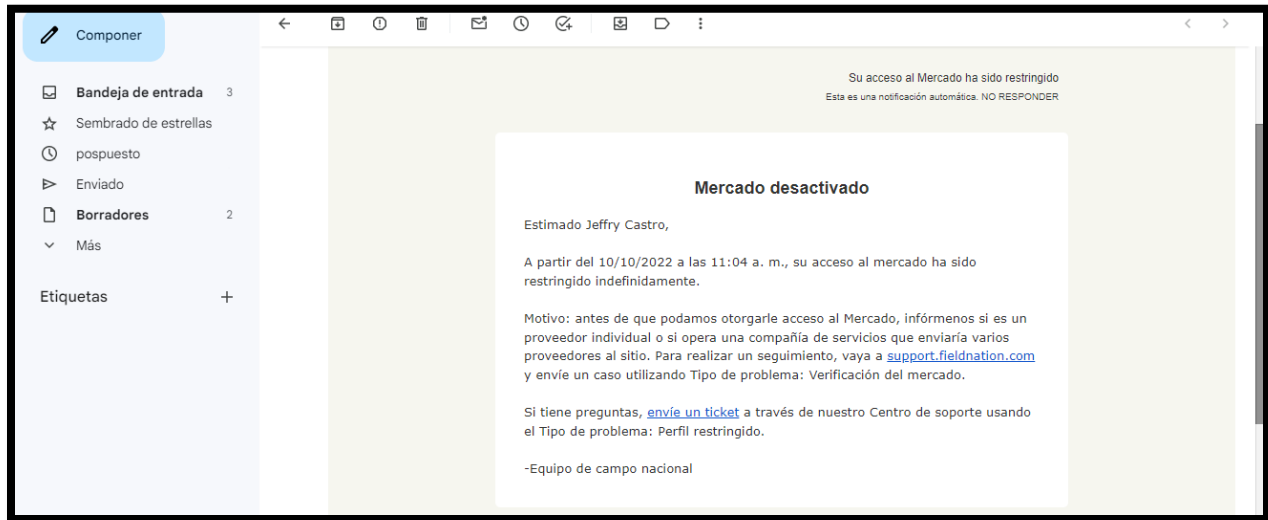


Ilustración 13 Infracción nivel 4

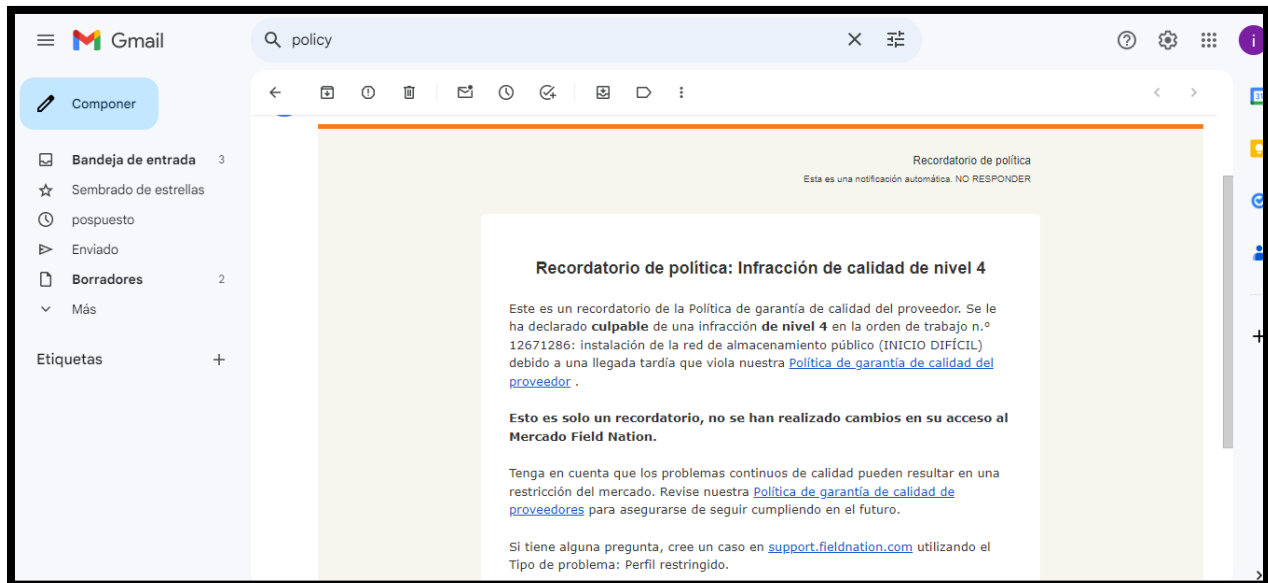


Ilustración 14 Infracción nivel 4



Ilustración 15 Infracción nivel 3

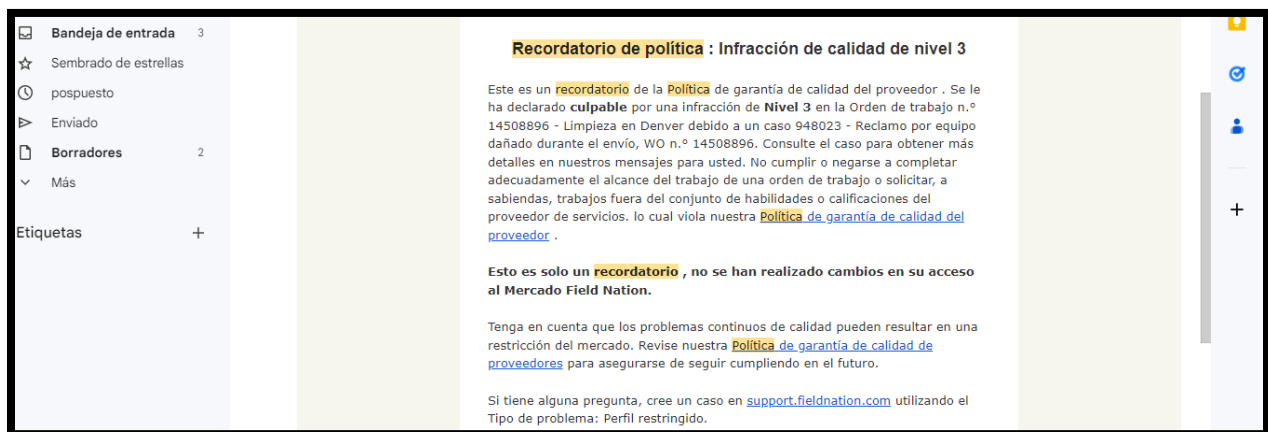
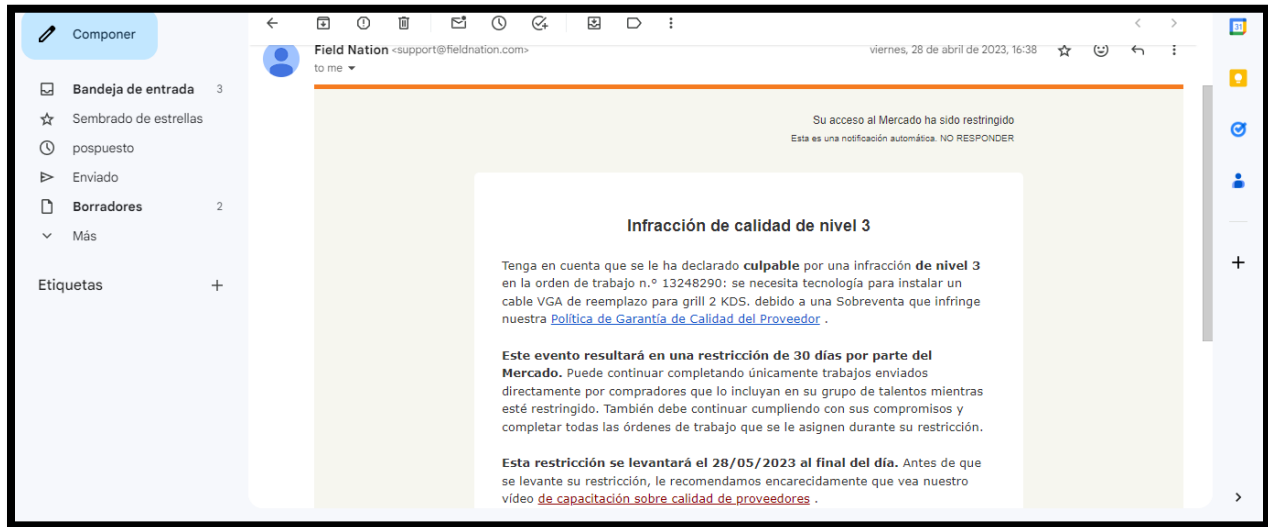


Ilustración 16 Infracción nivel 3



Por esta razón la investigación del proyecto lleva como nombre “Porque la empresa Jsweb está teniendo problemas en el cumplimiento de órdenes” el propósito es investigar cuales son los motivos por la cual Jsweb no es capaz de cumplir con dicho trabajo.

A continuación, se muestra una lista de algunos de los materiales que se utilizan con mas frecuencia.

| INVENTARIO JSWEB |
|--|
| Materiales/ Herramientas |
| Ubinki Compatible Ink Cartridge Replacement for Canon |
| TP-Link AC750 Wireless Portable Nano Travel Router |
| Keystone Jack Rj45 Coupler Inline Coupler for Cat6 |
| 12.5 Amp Heavy Duty Rotary Hammer Drill |
| 128GB 2-Pack SD Card UHS-I U1 Class 10 SDXC Memory Card High |
| Kit de estación de soldadura con pantalla digital |
| Mounting Dream TV Wall |
| 500ft 4/UTP Cable 24AWG Conductor LAN Network Ethernet RJ45 Wire |
| Conector Ethernet de paso transparente (paquetes de 100) |
| Cable Tester, Cable Tracer with Probe Tone, RJ11 RJ45 |
| DEWALT 20V MAX Cordless Dril |
| Tarjeta de captura de video 4K HDMI a USB 3.0 1080P 60FPS |
| Escaleras plegables, cascos de seguridad. |
| HDMI Cable for Canon EOS 90D Camera, High-Speed 4K |
| Lector de Tarjetas de Memoria con Adaptador de cámara |
| Etiquetadora de teclado QWERTY, pantalla LCD |
| Comprobador de cable de red con medidor de potencia óptica |

| |
|---|
| Adaptador USB a Ethernet, adaptador de red LAN USB |
| 2TB Rugged Portable External Hard Drive |
| Lector de Disco Duro Externo |
| Papel multiusos para impresora de copias |
| VDV427-300 Herramienta perforadora de impacto con hoja |
| Tóner de red Ethernet RJ11 RJ45 Probador de cable de red LAN |
| Cable de fibra óptica Zipcord a granel, monomodo, 9/125 micras |
| Leviton 40067-BC Puente Clip 2 Pos, Bronce Fósforo, 50 Clips por Bolsa de Plástico |
| Leviton 40066-M50 Bloque M dividido: 50 pares |
| Bloque de cableado ICC 66 precableado |
| Kit de herramientas de terminación de fibra óptica |
| LetraTag Plus LT-100H LT-100T QX50, 12 mm x 4 m |
| LetraTag 100H Etiquetadora portátil y cintas de etiquetas LT |
| Kit de herramientas de red para Cat5 Cat5e Cat6 |
| EFFICERE Kit de herramientas multiusos de 40 piezas |
| Conector de paso 8P8C chapado en oro Extremos de red UTP para cables |
| Kit Taladro Inalámbrico BLACK+DECKER 20V MAX* POWERCONNECT |
| Brccee AC C019 - Juego de cables para herramientas de liniero |
| Energizer AA Batteries, Alkaline Power Double A |
| Energizer Alkaline Power AAA Batteries (32 Pack) |
| Unidad flash USB 2.0 de 32 GB Pnstaw Unidad de memoria |
| SPACEKEEPER Carretilla de mano plegable, carrito de equipaje de capacidad de 500 libras |
| LaView Cámaras de seguridad de 4MP para interiores y exteriores, 4 piezas |
| Cable Ethernet Cat5e de 1000 pies |
| 100 piezas SC acoplador óptico de fibra SC monomodo |
| Disco duro de vigilancia de 1 TB |

2.2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS RELACIONADOS CON EL PROBLEMA

Se reconoce que el problema comienza desde momento de la coordinación y asignación de órdenes de trabajo a los empleados, la persona encargada sobre carga la agenda y acepta trabajos los cuales a veces no hay suficiente mano de obra para que sean terminados o el personal le hace falta conocimiento de lo que se hará. Cada orden debe ser asignada conforme a la ubicación y horarios que requiere que el trabajo sea hecho, y en muchos casos han tenido choques en los horarios porque no están coordinados lo que conlleva a una cancelación de inmediata del trabajo y es ahí donde el cliente se ve afectado. Por esta razón es que se encuentra la necesidad de un

encargado de despacho que organice los horarios y asigne las rutas de trabajo para cada técnico y evitar estas situaciones.

El encargado de diseño web trabaja remotamente así que no se puede contar con ese empleado para nada más.

Básicamente, el problema que enfrentan es una desorganización falta de una estructura de como operar, se necesita un manual de procesos para poder utilizar el equipo y que los trabajadores sean entrenados lo suficiente para que sean enviados al trabajo de campo, los múltiples incidentes han ocasionado quejas de los clientes, insatisfacción por incumplimiento de órdenes y hasta suspensión del portal por incumplimiento de los requerimientos.

Todos los trabajos son asignados por medio de una aplicación llamada Homebase ahí cada empleado puede ver el trabajo que se les asigna con las especificaciones, pero muchos de los casos los trabajos son asignados a último momento por el encargado, entonces el empleado no llega a tiempo y comienza a quejarse el cliente y a llamar por que no ha llegado el técnico.

El empleado debe portar todos sus materiales necesarios, pero al llegar a la oficina por ellos se dan cuenta que no realizaron los pedidos a tiempo y el material no llega, en otras ocasiones el material si llega, pero al no haber nadie encargado en ese momento en recibirlo dejan la paquetería en cualquier parte del edificio y resulta en extravíos de paquetes. Esto hace que la empresa JSWEB la que fue contratada para hacer el trabajo no pueda cumplir y pierden a ese cliente. Según la política del portal el subcontratista debe notificar 24 horas antes para cancelar una orden de trabajo que por alguna razón no se pueda hacer, para ellos buscar otro que si este disponible.

Esto se ha repetido múltiples veces lo que ha hecho que la reputación de JSWEB se vea afectada. Cabe mencionar que todo esto comienza a raíz de que van creciendo y no tienen suficientes empleados para poder asignarle el rol a cada uno conforme sea necesario y que las instalaciones en donde actualmente operan son pequeñas y no pueden almacenar materiales en el lugar.

2.3 TEORÍA QUE SUSTENTA LA INVESTIGACIÓN

Teoría estructuralista

El presente proyecto se basa en establecer una estructura organizacional que más se adapte a las necesidades de la empresa que describe la asignación de deberes, responsabilidades y autoridad dentro de una organización. Para lograr las metas y objetivos de la organización, describe cómo se organizan, coordinan e integran varios roles, funciones y departamentos. En este marco a menudo se incluyen varios niveles organizacionales, líneas jerárquicas, rutas de comunicación y procedimientos de toma de decisiones.

Esta investigación está sustentada la teoría estructuralista nació en los años cincuenta como resultado de análisis realizados por diferentes autores que estudiaban otras teorías, como la teoría de la burocracia, la teoría clásica y la teoría de las relaciones humanas. Se enfoca en la estructura y el entorno de las organizaciones, buscando relacionarlas con su ambiente externo. Un concepto importante que surge es el del "hombre organizacional", aquel que desempeña roles en diversas organizaciones.

Se analizan tanto organizaciones formales como informales, considerando factores como recompensas y sanciones. La teoría estructuralista abarca diferentes tipos de organizaciones, desde empresas comerciales y de servicios hasta instituciones de salud, militares, educativas y políticas. Se evalúa el cumplimiento de objetivos y la eficacia de la organización.

El principio básico del estructuralismo es que la estructura de una organización es fundamental para su éxito. La estructura define cómo se relacionan los diferentes elementos de la organización, cómo se toman las decisiones y cómo se comunica la información. Una estructura bien definida y clara puede mejorar la eficiencia y la efectividad de la organización, mientras que una estructura pobre o confusa puede tener el efecto contrario.

El segundo principio del estructuralismo es que la organización es un sistema social. Esto significa que la organización debe ser vista como un conjunto de individuos que interactúan entre sí para lograr un objetivo común. La estructura de la organización debe estar diseñada para facilitar esta interacción y para asegurar que los objetivos de la organización se cumplan de manera eficiente.

Factores que influyen en la elección de una estructura organizativa

Tamaño de la empresa.

El tamaño de una corporación tiene un impacto considerable en la elección de una estructura organizacional. Para mantener una comunicación, colaboración y control efectivos, las grandes empresas frecuentemente requieren estructuras más formalizadas y jerárquicas. Las empresas más pequeñas, por otro lado, pueden preferir estructuras más flexibles y orgánicas que fomenten la agilidad y la adaptación.

Naturaleza de la industria.

La naturaleza del sector de una empresa también podría influir en la elección de su estructura organizativa. En industrias con entornos que cambian rápidamente y altos niveles de incertidumbre, como la tecnología o la moda, pueden preferirse estructuras más orgánicas que promuevan la innovación y la toma rápida de decisiones. Por el contrario, los sectores con entornos estables y predecibles, como los servicios públicos o las agencias gubernamentales, pueden elegir estructuras más jerárquicas y burocráticas que fomenten la estabilidad y la conformidad regulatoria.

Estrategia empresarial.

La naturaleza del sector de una empresa también podría influir en la elección de su estructura organizativa. En industrias con entornos que cambian rápidamente y altos niveles de incertidumbre, como la tecnología o la moda, pueden preferirse estructuras más orgánicas que promuevan la innovación y la toma rápida de decisiones. Por el contrario, los sectores con entornos estables y predecibles, como los servicios públicos o las agencias gubernamentales, pueden elegir estructuras más jerárquicas y burocráticas que fomenten la estabilidad y la conformidad regulatoria.

Cultura organizacional.

La cultura de una organización es fundamental para definir su estructura preferida. Algunas empresas promueven la autonomía, la innovación y el empoderamiento de los empleados, lo que puede hacer que una estructura plana y descentralizada sea más apropiada. Otras empresas pueden dar prioridad al control, la coherencia y el cumplimiento de las reglas, lo que puede mejorar con una estructura centralizada y jerárquica.

Consecuencias de la falta de una estructura organizativa clara

Confusión en responsabilidades y roles

Sin una estructura organizacional clara, los empleados pueden no estar seguros de sus responsabilidades y roles específicos dentro de la organización. Esto puede generar confusión, duplicación de esfuerzos e incluso conflictos entre diferentes empleados o departamentos. A los empleados les resulta difícil comprender a quién reportan, de quién deben buscar orientación y cuáles son sus expectativas y límites en términos de sus deberes laborales.

Falta de coordinación y comunicación entre departamentos

En ausencia de una estructura organizativa clara, los departamentos y equipos pueden operar en silos, con comunicación y coordinación limitadas entre ellos. Esto puede resultar en una falta de intercambio de información y recursos, duplicación de trabajo y pérdida de oportunidades de colaboración. También puede provocar una ruptura en los procesos de resolución de problemas y toma de decisiones, ya que no existe un canal o mecanismo designado para que los diferentes departamentos se reúnan y aborden problemas comunes.

Ineficiencia en la toma de decisiones

La falta de una estructura organizacional clara puede provocar retrasos e ineficiencias en los procesos de toma de decisiones. Sin roles definidos y autoridad para tomar decisiones, los empleados pueden no estar seguros de quién tiene la última palabra o a quién se debe consultar antes de tomar decisiones. Esto puede conducir a un proceso de toma de decisiones lento, inconsistente y propenso a errores. Obstaculiza la capacidad de la organización para responder rápidamente a oportunidades o desafíos emergentes.

Baja moral y satisfacción de los empleados

Cuando hay falta de claridad y estructura dentro de una organización, los empleados pueden sentirse desorientados e inseguros acerca de sus funciones y la dirección de la organización. Esto puede resultar en una baja moral y una menor satisfacción de los empleados. Sin expectativas y responsabilidades claras, los empleados pueden sentirse infravalorados e insatisfechos, lo que lleva a una reducción de la motivación y la productividad. Además, la falta

de coordinación y comunicación puede crear una sensación de desconexión y aislamiento entre los empleados, lo que afecta aún más la moral.

Efectos de una estructura organizacional efectiva

Mayor eficiencia y productividad: Una estructura organizacional bien diseñada puede mejorar la eficiencia al eliminar redundancias y optimizar el flujo de trabajo. Esto puede llevar a una mayor productividad ya que los empleados pueden centrarse en sus tareas sin confusiones sobre roles y responsabilidades.

Mejor coordinación y colaboración: Una estructura organizacional clara puede facilitar la comunicación y la colaboración entre los departamentos y los equipos. Esto puede llevar a una mejor coordinación de las actividades y a una mayor cohesión en la organización.

Mayor adaptabilidad a los cambios: Una estructura organizacional efectiva puede permitir a una organización adaptarse más rápidamente a los cambios. Esto se debe a que las responsabilidades y los canales de comunicación están claramente definidos, lo que permite una rápida toma de decisiones e implementación de cambios.

Mayor satisfacción y compromiso de los empleados: Los empleados que entienden claramente su papel y responsabilidades dentro de la organización tienden a estar más satisfechos y comprometidos con su trabajo. Además, una estructura organizacional efectiva puede proporcionar oportunidades para el desarrollo profesional y el avance, lo que puede aumentar aún más la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Dificultades encontradas en la implementación de una estructura organizacional

El fenómeno de la resistencia al cambio

Este fenómeno se refiere a la tendencia natural de las personas a resistirse al cambio. Esto puede ser debido a una variedad de razones, como el miedo a lo desconocido, la comodidad con el estatus, o la percepción de que el cambio puede resultar en pérdida personal.

La ausencia de aceptación de los empleados

Este es un desafío común en la gestión del cambio. Los empleados pueden no aceptar el cambio por varias razones, incluyendo la falta de comprensión de por qué es necesario el cambio, la falta de comunicación efectiva, o la percepción de que el cambio no es beneficioso para ellos.

Desafíos relacionados con la coordinación y la integración

Implementar un cambio en una organización a menudo requiere una coordinación e integración cuidadosas. Esto puede ser un desafío, especialmente en organizaciones grandes y complejas donde hay muchas partes interesadas y procesos interdependientes.

La posibilidad de inflexibilidad

Este desafío se refiere a la posibilidad de que una organización pueda ser inflexible y no pueda adaptarse rápidamente a los cambios. Esto puede ser debido a una variedad de factores, incluyendo la cultura organizacional, las estructuras y procesos existentes, y la resistencia de los empleados y los líderes al cambio.

Importancia de abordar el problema

Abordar el problema de la pérdida de forma organizacional es importante para el crecimiento sostenible y la competitividad. Los sistemas claros agilizan los procedimientos, facilitan una potente selección y crean un entorno propicio para la colaboración y la creatividad de los trabajadores. Esto, a su vez, da como resultado mejores productos, clientes satisfechos y, al final, mayores ingresos.

2.3.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS PREVIOS

(Cortés, 2008-2010) **“Estructura organizativa y resultado empresarial: un análisis empírico del papel mediador de la estrategia”**

El análisis realizado en ese trabajo respalda la importancia de la estructura organizativa como un recurso estratégico para lograr ventajas competitivas y mejorar el rendimiento empresarial. También se destaca que la estructura tiene un efecto en los resultados a través de una estrategia competitiva coherente con las necesidades del mercado y los clientes.

Además de lo mencionado anteriormente, estos resultados sugieren que la estructura organizativa puede desempeñar un papel importante en la consecución de ventajas competitivas a través de su influencia en la estrategia de negocio. Esto significa que la forma en que se organiza una empresa puede tener un impacto significativo en su capacidad para adaptarse a las necesidades del mercado y los clientes, lo que a su vez puede influir en su rendimiento y éxito general. Es de suma importancia ver cómo la estructura organizativa puede ser un recurso estratégico poderoso.

Cabe mencionar que la estructura de una empresa está estrechamente ligada a su estrategia, y los cambios en la estrategia pueden conducir a cambios en la estructura.

Algunos ejemplos de cómo la estructura de una empresa puede reflejar su estrategia:

(Beucher, 2023) relata sobre la empresa Amazon y como su estrategia organizativa los impulso a alcanzar el éxito. La estrategia de Amazon se centra en centrarse en el cliente y en la rápida innovación. Para respaldar esto, tienen una estructura organizacional única llamada "equipo de dos pizzas". Cada equipo es lo suficientemente pequeño como para alimentarlo con dos pizzas, lo que fomenta la comunicación y la rápida toma de decisiones. Esta estructura respalda su estrategia al permitirles innovar y responder rápidamente a las necesidades de los clientes.

(Cuofano, 2023) nos habla de la estructura organizativa de General Motors: En el pasado, General Motors tenía una compleja estructura jerárquica de múltiples capas que ralentizaba la toma de decisiones. Cuando Mary Barra asumió el cargo de directora ejecutiva, simplificó la estructura organizacional para eliminar niveles innecesarios de gestión. Este cambio estructural estaba alineado con su estrategia de volverse más ágiles y receptivos en la acelerada industria automotriz.

(Cuofano, 2023) la empresa matriz Google Alphabet tiene una estrategia para diversificarse y expandirse hacia nuevas áreas de negocio. Para respaldar esta estrategia, cuentan con una estructura en la que cada unidad de negocio opera de forma independiente bajo el paraguas de Alfabeto. Esto permite que cada unidad se mantenga enfocada y ágil, respaldando su estrategia de diversificación.

Todo lo antes mencionado confirma la importancia de que una empresa cuente con una estructura organizativa.

2.3.2. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

- La causa del incumplimiento de órdenes de trabajo de debe a la falta de comunicación.
- Existe una falta de capacitación adecuada para el personal encargado de ejecutar las órdenes de trabajo.
- Hay una falta de recursos o herramientas necesarios para completar las tareas de manera eficiente.
- Es posible que la empresa no desee incurrir en gastos de contratación de nuevo personal y capacitación de los mismos.

2.3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1 Operacionalización de las variables

| Matriz de operacionalización de variables | | | | | |
|---|---------------------|--|--|----------------|---------------------|
| Variable dependiente: Incumplimiento de órdenes de trabajo coordinación | | | | | |
| Conceptualización | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Fuentes | Instrumentos |
| El incumplimiento de órdenes de trabajo se refiere a la situación en la que las tareas o actividades asignadas a un trabajador o equipo no se completan según lo planificado o acordado. Puede haber varias razones para esto, como falta de comunicación, falta de recursos, falta de capacitación o | Dueño de la empresa | Mala coordinación | ¿Como afecta la situación actual la empresa? | Dueño | Entrevista |
| | | Alto volumen de quejas por parte de los clientes | | | |
| | | Escasez de inventario y personal | | | |

| | | | | | |
|-----------------------|-----------|-------------------------------------|---|----------|----------|
| problemas de gestión. | | | | | |
| | Empleados | Falta de inducción y capacitaciones | ¿Cómo les afecta la situación actual su desempeño como técnico? | Empleado | Encuesta |
| | | Exceso de trabajo | | | |
| | | Secuencia de rutas mal asignadas | | | |

Tabla 2 Operacionalización de las variables

| Matriz de operacionalización de variables | | | | | |
|---|---------------------|--|---|----------------|---------------------|
| Variable dependiente: Incumplimiento de órdenes de trabajo comunicación | | | | | |
| Conceptualización | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Fuentes | Instrumentos |
| Mala comunicación es la dificultad para transmitir y recibir información de manera efectiva. Es decir, información poco clara, confusa o ineficiente que puede traer consecuencias negativas a la empresa y empleados | Dueño de la empresa | Mala comunicación | ¿Como afecta la mala comunicación a la empresa? | Dueño | Entrevista |
| | | Asignaciones de trabajo e a último momento | | | |
| | | | | | |
| | Empleados | Falta de alineación | | Empleado | Encuesta |

| | | | | | |
|--|--|-------------------------|---|--|--|
| | | Errores y malentendidos | ¿Cómo les afecta la falta de comunicación en el desempeño como técnico? | | |
|--|--|-------------------------|---|--|--|

2.4. CONCEPTUALIZACIÓN

La estructura organizacional, se refiere a la manera en que se organiza una empresa para llevar a cabo sus actividades y alcanzar sus objetivos. Se refiere a cómo se distribuyen las tareas, las responsabilidades y la autoridad dentro de la organización. Esto incluye la jerarquía de puestos, los departamentos y las relaciones de comunicación entre ellos. La estructura organizacional puede variar según el tamaño de la empresa, su industria y sus objetivos específicos.

Procedimientos definidos, se refiere a pasos o instrucciones establecidas necesarios dentro de una empresa y que se siguen de manera sistemática para llevar a cabo una tarea o proceso específico dentro de una organización. Estos procedimientos son documentados y se utilizan para asegurar la consistencia, eficiencia y calidad en la ejecución de las actividades. Al tener procedimientos definidos, se facilita la capacitación de nuevos empleados, se minimizan los errores y se promueve la estandarización en el trabajo. Estos procedimientos pueden incluir desde procesos operativos hasta políticas y normas internas.

La coordinación, se refiere a la acción de organizar y sincronizar los esfuerzos de diferentes personas o grupos dentro de una organización para alcanzar un objetivo común. Implica establecer canales de comunicación efectivos, asignar roles y responsabilidades claras, y asegurarse de que todos los miembros estén alineados y trabajen en armonía. La coordinación es esencial para evitar la duplicación de esfuerzos, minimizar los conflictos y maximizar la eficiencia en el logro de metas.

2.5. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

La recolección de datos es un paso crucial dentro de una investigación, ya que sustenta la credibilidad de la misma.

La presente investigación recopilara los datos por medio de encuestas aplicada a los 5 empleados y se realizara una entrevista estructurada al jefe de la empresa JSWEB el Ing. Jeffry Castro. La cual se obtendrá información relevante para la investigación.

La encuesta será realizada por medio de un cuestionario en línea con interrogantes sencillas y respuestas rápidas que den respuesta a la investigación, ya que de esta forma es más practica de aplicación y que puede ser llenada desde un celular o computadora. Se brindará apoyo en caso de ser necesario manteniendo la confidencialidad de la información.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 METODOLOGÍA

3.1.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación será de nivel explicativa, ya que, la investigación explicativa busca comprender las causas y relaciones entre los fenómenos. Se enfoca en explicar el porqué de los sucesos o fenómenos estudiados. Este tipo de investigación busca establecer relaciones de causa y efecto y proporcionar una comprensión más profunda del problema, como el que se menciona en el informe que no se le ha dado oportunidad de estudio para soluciones factibles de mejora.

El propósito de una investigación de nivel explicativa, en este caso sería comprender las causas subyacentes de la deficiencia de estructura organizacional en la empresa JSWEB y buscar explicaciones claras sobre por qué ocurre. Esto permitiría identificar las variables y relaciones involucradas, a partir de ahí, les permitirán a los investigadores proponer una solución adecuada para mitigar el problema.

El tipo de investigación que se llevará a cabo será de nivel cuantitativo. Esto implica que se recopilarán datos no numéricos, como opiniones y experiencias, a través de encuestas a los empleados y entrevista con el dueño de la empresa. El objetivo es obtener información contextual y comprender en detalle las perspectivas de las personas involucradas.

3.1.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.

La empresa JSWEB es una empresa con objetivo de estudio a nivel local de Colorado, sus oficinas están localizadas en la ciudad de Denver. La investigación será basada en que son los empleados, ya que son los técnicos asignados para completar las ordenes de trabajo son los que han tenido problemas en lo que organización, comunicación y procedimientos y el Ing. Castro que es el dueño de la empresa para profundizar la raíz del problema.

3.1.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población por investigar será la totalidad de los empleados de JSWEB que son un total de 5 personas y el jefe totalizando 6 empleados.

Debido a que se cuenta con una población pequeña no será necesario establecer una muestra, se trabajará con la totalidad de la población.

3.1.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

La primera técnica que se implementara, sera la aplicación de las encuestas y su instrumento será un cuestionario breve que se enfocara en dar respuestas que guíen en dar solución la problemática que se presenta.

Se aplicará una segunda técnica que sera una entrevista abierta ya que permite una conversación más fluida y flexible, permitiendo que el entrevistado profundice en temas relevantes y aporte

información en detalle. Esta técnica es útil para obtener perspectivas ricas y contextualizadas sobre un tema en investigación.

3.1.5 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3 Cronograma de recolección de datos

| Actividades | Responsable | Oct 30 a Nov 3 | Nov 6 - 10 | Nov 13 - 17 | Nov 20- 24 | Nov 27 al 1ro de Dic |
|-----------------------------------|-------------|-------------------|------------|----------------|---------------|-------------------------|
| Visita técnica a la empresa JSWEB | Sheris M. | | | | | |
| Elaboración de instrumentos | Sheris M. | | | | | |
| Visita a la empresa JSWEB | | | | | | |
| Aplicación del cuestionario | Sheris M. | | | | | |
| Aplicación de entrevista | Sheris M. | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------------|-----------|--|--|--|--|--|
| Recopilación y análisis de datos | Sheris M. | | | | | |
|----------------------------------|-----------|--|--|--|--|--|

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 MÉTODO DE MEDICIÓN APLICADO

Se utiliza un enfoque directo y se emplea una estrategia cuantitativa para analizar obtener y analizar la información. Se lleva a cabo una investigación descriptiva este diseño se enfoca en describir y analizar una situación fenómeno o grupo.

La información fue recopilada por medio de encuestas y una entrevista. A los 5 trabajadores de la empresa JSWEB LLC se les aplico encuestas. Y una entrevista al Ingeniero Jeffry Castro quien es el dueño de la empresa.

La encuesta se compone de 17 preguntas cerradas y la entrevista fueron preguntas abiertas de esta forma se logró obtener la mayor información posible.

Como responsable de la aplicación fue: Sheris I. Morales.

41.1 JUSTIFICACIÓN

En primer lugar, se optó por un formulario de Google en línea ya que es práctico porque se puede crear y distribuir fácilmente el formulario a través de internet es una forma muy conveniente de recopilar datos de manera rápida y eficiente. Se puede enviar el formulario a los encuestados para que las respondan cuando tengan un tiempo libre y al mismo tiempo y recibir respuestas en tiempo real. Además, el formato digital permite que las respuestas se guarden automáticamente en una hoja de cálculo, lo que facilita su análisis y organización.

La entrevista permitirá obtener información detallada y enriquecedora directamente del dueño de la empresa. Al no tener preguntas estructuradas, se le da la libertad de expresarse y profundizar en sus respuestas. Esto puede revelar perspectivas, experiencias y conocimientos que podrían no haber surgido con preguntas cerradas. Además, la entrevista abierta fomenta una mayor interacción y conexión entre el investigador y el participante, lo que puede generar un ambiente de confianza y sinceridad.

4.1.2 APLICACIÓN

La encuesta se aplicó en Denver Colorado, que es donde se encuentra ubicada las oficinas de JSWEB LLC.

La entrevista se aplicó directamente al dueño de la empresa.

Esto fue llevado a cabo por el periodo de 5 días entre lunes 20 de noviembre al viernes 24 de noviembre del año en curso.

4.2 RESULTADOS DE ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE EMPRESA JSWEB LLC.

Ilustración 17 gráfico 1 género

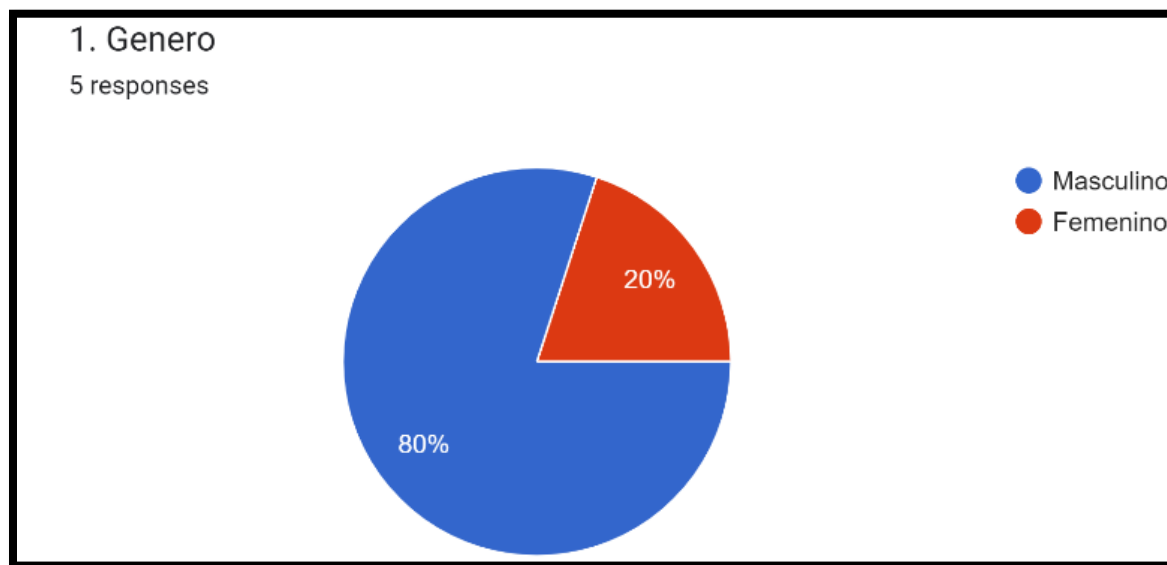


Tabla 4 Género

| 1. Género | | | | | |
|-----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Femenino | 1 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Masculino | 4 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 100,0 | 100,0 | |

Se muestra que el 80% de la población son del género masculino y el 20% del género femenino.

La empresa se enfoca en contratar más hombres que mujeres debido a que el trabajo que se hace difícilmente una mujer podría manejar equipo pesado y herramientas peligrosas. El género femenino dentro de la empresa se encarga de realizar los trabajos que no requieren fuerza.

Ilustración 18 gráfico 2 edad

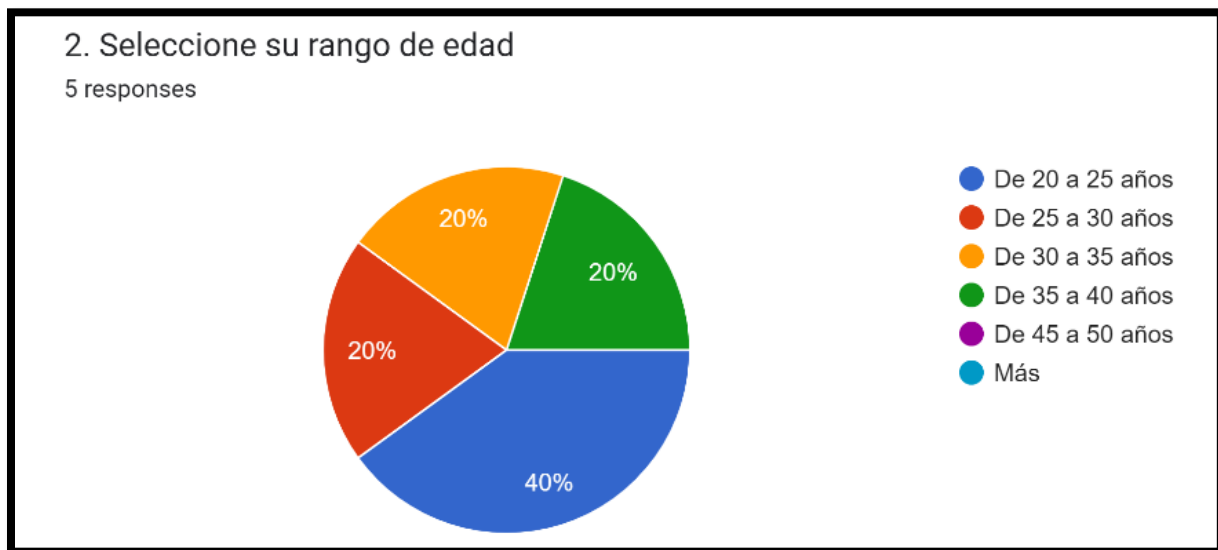


Tabla 5 Edad

| 2. Seleccione su rango de edad | | | | | |
|--------------------------------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | De 20 a 25 años | 2 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | De 25 a 30 años | 1 | 20,0 | 20,0 | 60,0 |
| | De 30 a 35 años | 1 | 20,0 | 20,0 | 80,0 |
| | De 35 a 40 años | 1 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 100,0 | 100,0 | |

Se muestra con un porcentaje del 40% que el rango de edad es de 20 a 25 años, el otro 60% oscila entre los 25 y 40 años de edad.

La empresa contrata personal en un rango de edades ya que consideran que son los que tienen energía y resistencia física para realizar esas tareas.

Ilustración 19 gráfico 3 nivel de estudio

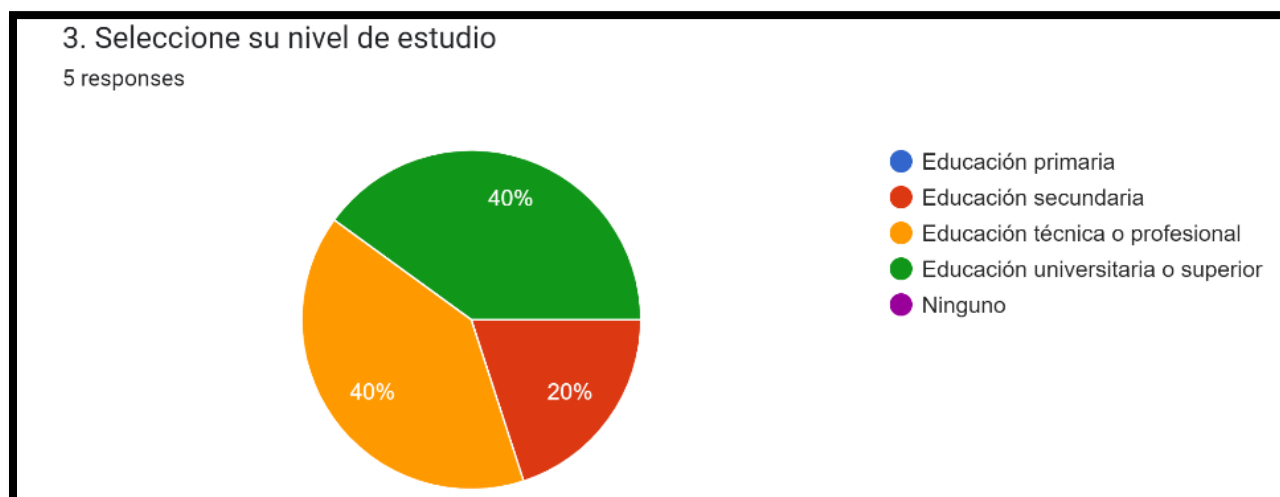


Tabla 6 Nivel de estudio

| 3. Seleccione su nivel de estudio |
|-----------------------------------|
|-----------------------------------|

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Educación secundaria | 1 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Educación técnica o profesional | 2 | 40,0 | 40,0 | 60,0 |
| | Educación universitaria o superior | 2 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 100,0 | 100,0 | |

Solo el 20% de la población tiene educación secundaria, el 80% tienen una educación universitaria o técnica. La empresa mayormente contrata personal con un nivel de estudio técnico o universitario ya que debido a la variedad de actividades que se realizan es necesario que cuenten con los conocimientos básicos de la informática para poder brindar soporte TI.

Ilustración 20 gráfico 4 tiempo laborando en la empresa

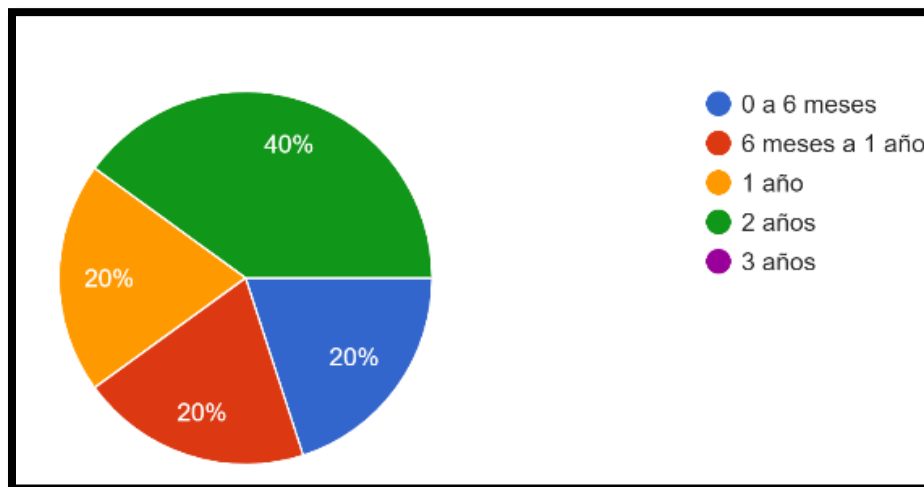


Tabla 7 Tiempo trabajando en la empresa

4. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para JSWEB?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 0 a 6 meses | 1 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | 6 meses a 1 año | 1 | 20,0 | 20,0 | 40,0 |
| | 1 años | 1 | 20,0 | 20,0 | 80,0 |
| | 2 años | 2 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 100,0 | 100,0 | |

Tomando en cuenta que la empresa lleva 3 años operando el 40% de los empleados llevan 2 años en la empresa, el otro 60% fueron contratados entre el último año se consideraran que son nuevos trabajando y, por ende, no tienen mucha experiencia.

Aquí también se refleja que el primer año de operación de la empresa no tenía ningún empleado, todos los trabajos eran realizados por el dueño de la empresa.

Ilustración 21 gráfico 5 Inducción



Tabla 8 Inducción

5. ¿Recibió inducción al ser contratado (a)?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No | 5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

El 100% de la población no recibió inducción esto quiere decir que, comenzaron a trabajar sin ninguna guía y todo lo han ido aprendiendo en el trabajo de campo lo cual esto ha generado ciertos conflictos a la empresa porque se debió haber hecho una inducción que permitiera conocer el ámbito laboral en el que se iban a desempeñar y por esta razón los empleados se sienten desorientados.

Ilustración 22 gráfico 6 desempeño en la empresa

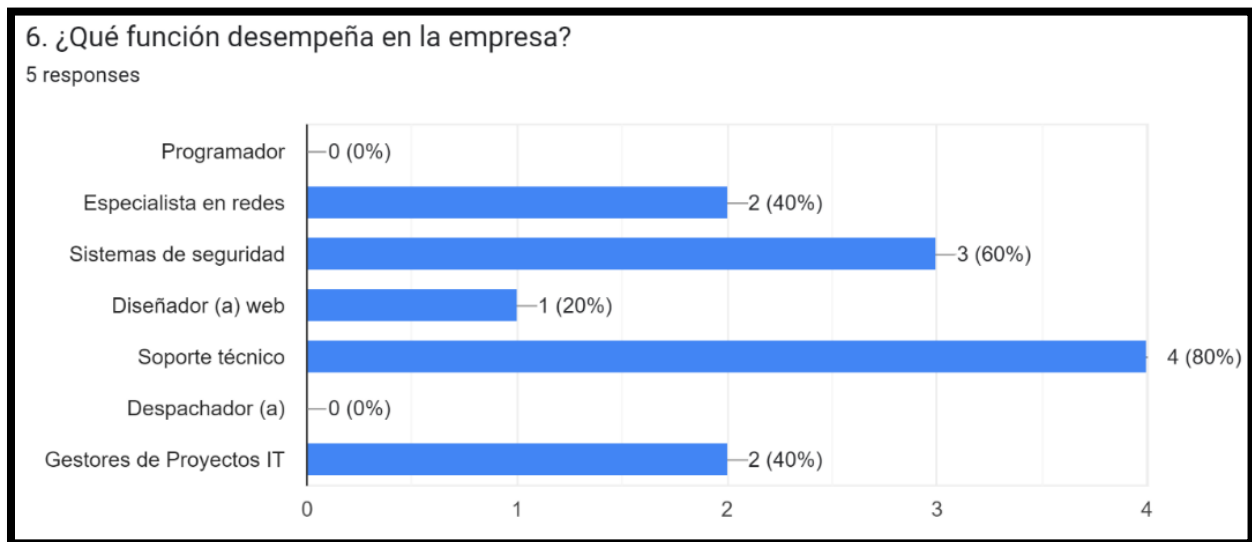


Tabla 9 Función en la empresa

6. ¿Qué función desempeña en la empresa?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Especialista en redes; Diseñador (a) web | 1 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Especialista en redes; Sistemas de seguridad; Soporte técnico; Gestores de Proyectos IT | 1 | 20,0 | 20,0 | 40,0 |
| | Sistemas de seguridad; Soporte técnico | 1 | 20,0 | 20,0 | 60,0 |
| | Sistemas de seguridad; Soporte técnico; Gestores de Proyectos IT | 1 | 20,0 | 20,0 | 80,0 |
| | Soporte técnico | 1 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 100,0 | 100,0 | |

Se puede observar que la empresa no tiene suficientes técnicos para las áreas que se desempeñan como mínimo necesitarían 2 técnicos para cada rama y cuentan con un 20% de mano de obra para casi todas las ramas dentro de los servicios que ofrecen. La empresa ha contratado personal, más sin embargo han renunciado por el exceso de demanda laboral.

Ilustración 13 gráfico 7 cantidad de ordenes asignadas

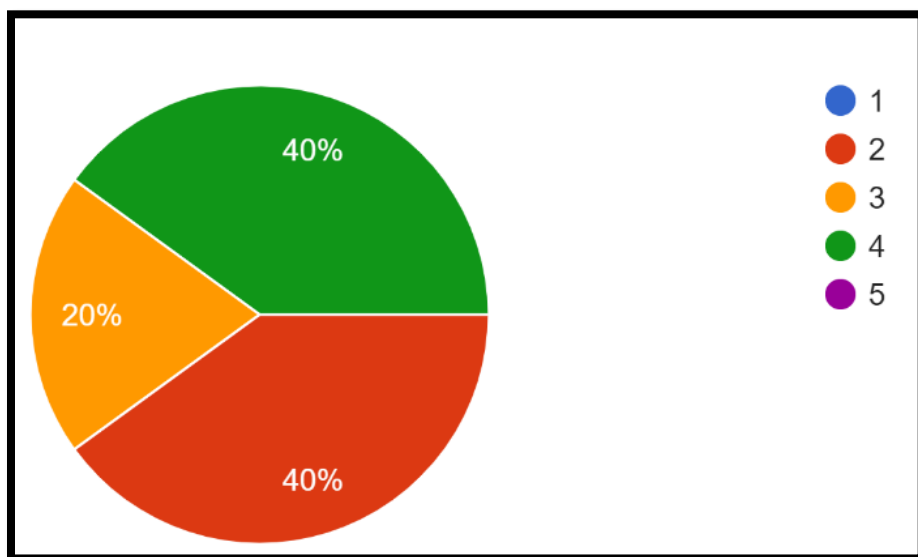


Tabla 10 Órdenes de trabajo

| 7. ¿Cuántas órdenes de trabajo se le asignan diario? | | | | | |
|--|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 2 | 2 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | 3 | 1 | 20,0 | 20,0 | 60,0 |
| | 4 | 2 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 100,0 | 100,0 | |

El 80% de los técnicos se les asignan de 2 a 4 órdenes diarias el otro 20% 1 orden diaria, los trabajos son asignados dependiendo la actividad y experiencia. A los empleados que se les asigna una orden de trabajo al día es porque son proyectos que pueden durar de 8, 10 hasta 12 horas, en algunos casos estos trabajos se hacen en horario nocturno porque así lo solicita el cliente, ya que los trabajos pueden ser en un banco, restaurante etc. y requieren que no haya nadie en el edificio para poder completar el trabajo. Ya los demás se hacen en horario normal.

Ilustración 23 gráfico 7 cantidad de órdenes asignadas

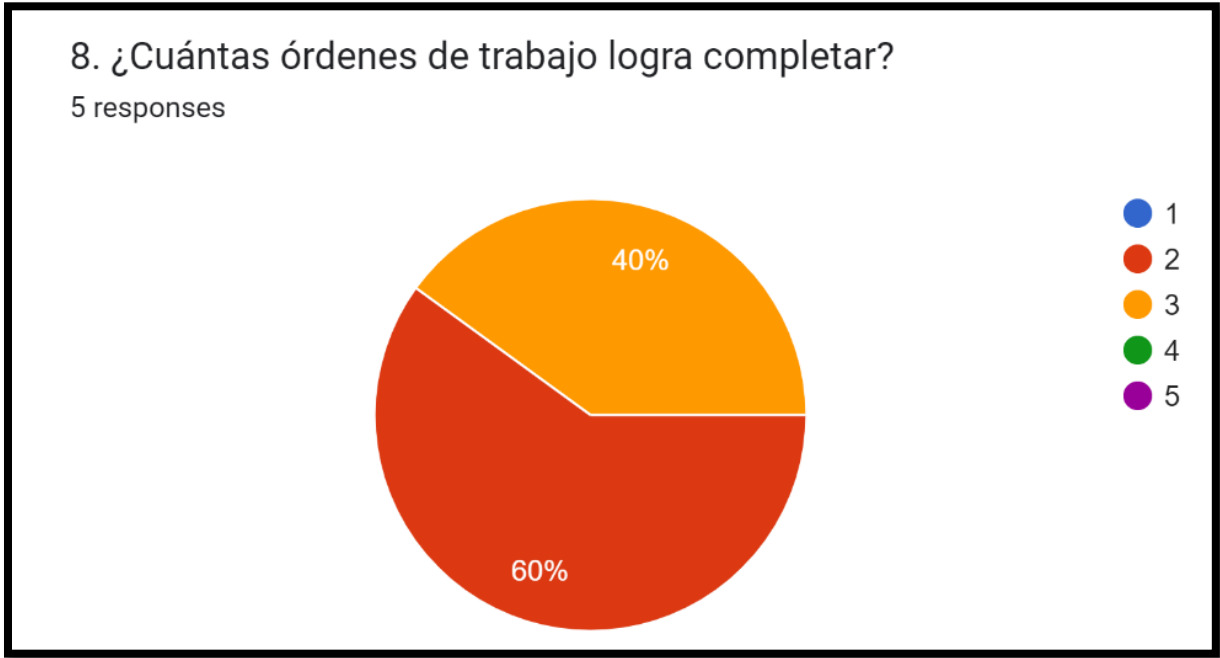


Tabla 11 Órdenes de trabajo completadas

| 8. ¿Cuántas órdenes de trabajo logra completar? | | | | | |
|---|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 2 | 3 | 60,0 | 60,0 | 60,0 |
| | 3 | 2 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 100,0 | 100,0 | |

El 60% de los técnicos indican que solo logran completar 3 de 4 órdenes de trabajo al día y el otro 60% 2 de 3 órdenes.

Esto quiere demostrar que hay un exceso de trabajo por técnico debido a la alta demanda y poco mano de obra se sobrecargan y luego los trabajos no son completados generando una insatisfacción al cliente que queda esperando por sus servicios.

Ilustración 24 gráfico 9 tiempo transcurrido

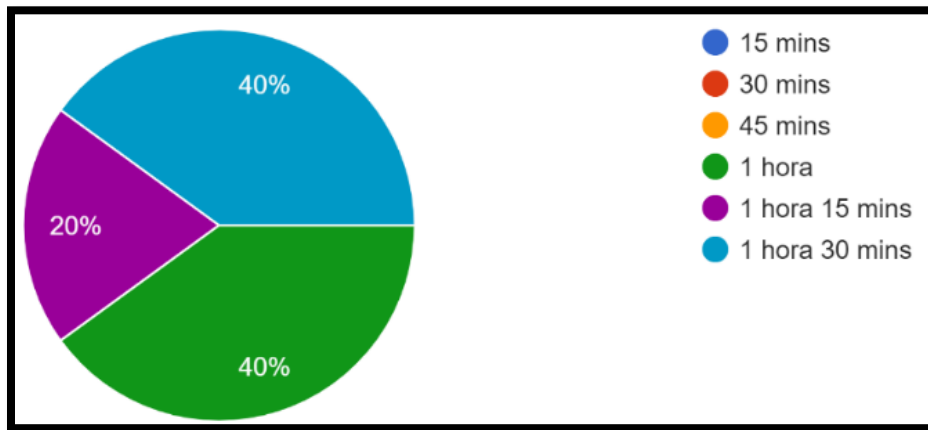


Tabla 12 Tiempo transcurrido

| 9. ¿Cuánto es el tiempo que transcurre para ir de un cliente al otro? | | | | | |
|---|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 1 hora | 2 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | 1 hora 15 min | 1 | 20,0 | 20,0 | 60,0 |
| | 1 hora 30 min | 2 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 100,0 | 100,0 | |

Los resultados muestran que un 40% de los técnicos tardan 1 hora en transportarse y llegar de un cliente al otro. Un 20% indica que tardan 1 hora 15 min y el otro 40% indica que tardan 1 hora 30 min en llegar. Las variaciones del tiempo son por el tipo de trabajo que estén haciendo y las distancias asignadas entre un trabajo y el otro. Se considera que debido al exceso de trabajo no pueden completarse a tiempo y las rutas que son asignadas no son favorables a la hora de transportarse ya que sería más fácil si estuvieran ubicados por zonas.

Ilustración 25 gráfico 10 quejas de los clientes



Tabla 13 Quejas de los clientes

| 10. ¿Ha recibido quejas por parte de los clientes ? | | | | | |
|---|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | No | 1 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Sí | 4 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 100,0 | 100,0 | |

El 80% de los que técnicos indican que han recibido quejas por parte de los clientes son los que trabajan en el campo brindando el servicio y solo un 20% indica que no ha recibido quejas ya que es la persona que trabaja de forma remota realizando el diseño gráfico.

Ilustración 26 gráfico 11 motivos principales de quejas

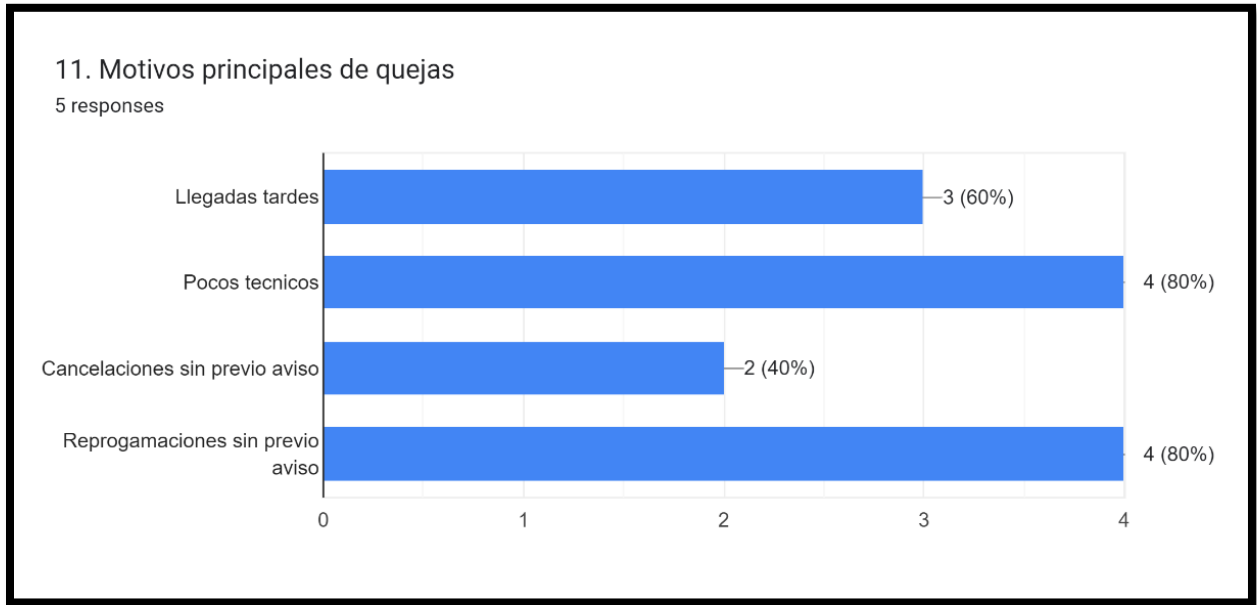


Tabla 14 Motivos de quejas

11. Motivos principales de quejas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Cancelaciones sin previo aviso; Llegadas tardes | 1 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Llegadas tardes, Pocos técnicos, cancelaciones sin previo aviso. Reprogramaciones sin previo aviso | 1 | 20,0 | 20,0 | 40,0 |
| | Pocos técnicos, Reprogramaciones sin previo aviso | 1 | 20,0 | 20,0 | 60,0 |
| | Reprogramaciones sin previo aviso; Llegadas tardes; Pocos técnicos | 1 | 20,0 | 20,0 | 80,0 |
| | Reprogramaciones sin previo aviso; Pocos técnicos | 1 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 100,0 | 100,0 | |

El principal motivo de las cancelaciones sin previo aviso, es debido a que los materiales que se necesitan para hacer los trabajos no los tienen a tiempo deben cancelar los trabajos o en otros casos reprogramar y el cliente se molesta debido a que cualquier cambio debe ser notificado con antelación, también la falta de técnicos para poder terminar los trabajos a tiempo está siendo parte de las quejas de los clientes.

Otro indicador son las llegadas tardes debido a las distancias y las rutas asignadas no son secuenciales.

Ilustración 27 gráfico 12 trabajo

12. ¿Considera el trabajo pesado?

5 respuestas

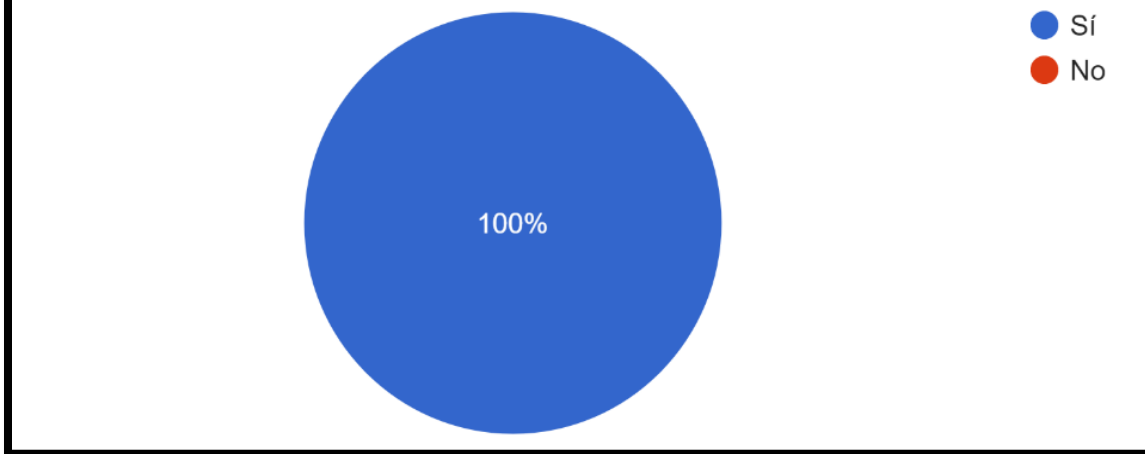


Tabla 15 Trabajo pesado

| 12. ¿Considera el trabajo pesado? | | | | | |
|-----------------------------------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Sí | 5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

El 100% de los técnicos encuestados consideran que el trabajo en la empresa JSWEB es pesado y por esta razón los 2 de los técnicos que habían contratado renunciaron. Y es por esta misma razón que la empresa contrata hombres que estén en la edad y estado físico adecuado para el trabajo.

Ilustración 28 gráfico 13 ayuda en el trabajo

13. ¿Si contara con más ayuda cree que los trabajos se terminaran tiempo?

5 responses

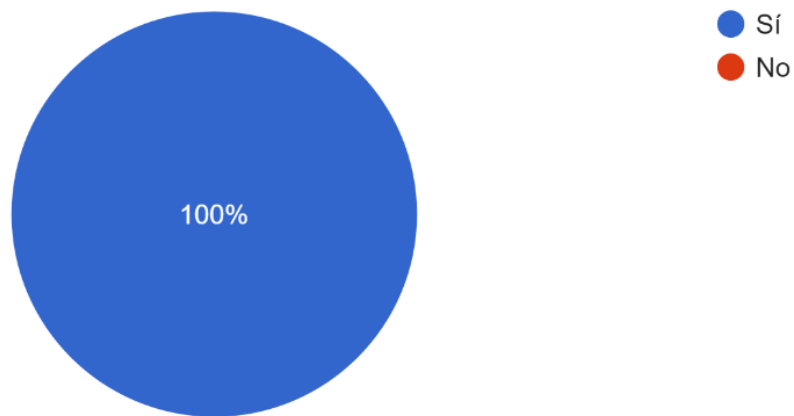


Tabla 16 Ayuda en el trabajo

| 13. ¿Si contara con más ayuda cree que los trabajos se terminaran tiempo? | | | | | |
|---|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Sí | 5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

El 100% del personal está de acuerdo en que, si necesitan ayuda para evitar contratiempos y poder cumplir con todos los trabajos asignados ya que, están con una sobrecarga. Con más personal se podrá distribuir las tareas de manera equitativa y garantizar que se cumplan los plazos, además, tener más manos de obra puede aumentar la productividad y la eficiencia.

Ilustración 29 gráfico 14 inventario

14. ¿Considera necesario que la empresa mantenga suficiente inventario de materiales herramientas etc?

5 respuestas

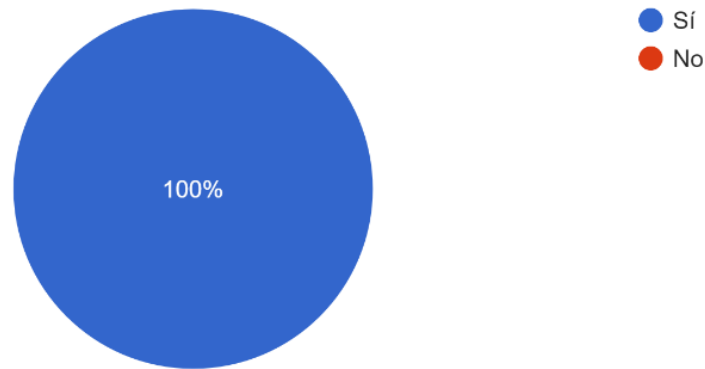


Tabla 17 Inventario

| 14. ¿Considera necesario que la empresa mantenga suficiente inventario de materiales herramientas etc.? | | | | | |
|---|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Sí | 5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

El 100% de los empleados considera que tener el inventario necesario en stock es importante para evitar retrasos en los cumplimientos de órdenes. Ya que debido a la escasez del producto muchas ordenes de trabajo se retrasan y pierden clientes y disminuyen su productividad se reciben muchas quejas o incluso se cancelan los trabajos en último momento y esto está generando una mala imagen para la empresa.

Ilustración 30 gráfico 15 equipo pesado

15. ¿En sus actividades manejan equipo pesado y herramientas peligrosas?

5 respuestas

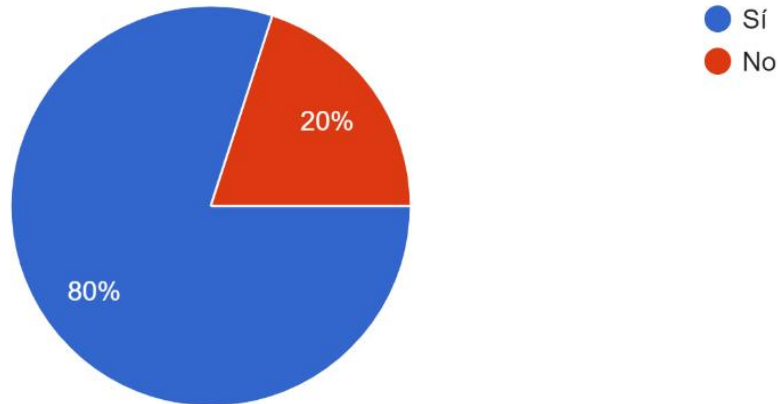


Tabla 18 Equipo pesado

| 15. ¿En sus actividades manejan equipo pesado y herramientas peligrosas? | | | | | |
|--|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | No | 1 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Sí | 4 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 100,0 | 100,0 | |

El 80% de la población que son del género masculino manejan equipo pesado, como ser ascensores eléctricos, desarmadores eléctricos, cables navajas escaleras entre otros, para ello deben saber el uso y procedimientos y manejo de los mismos. El 20% que es de género femenino no utiliza equipo pesado ya que, el trabajo es de forma remota.

Ilustración 31 gráfico 16 capacitación

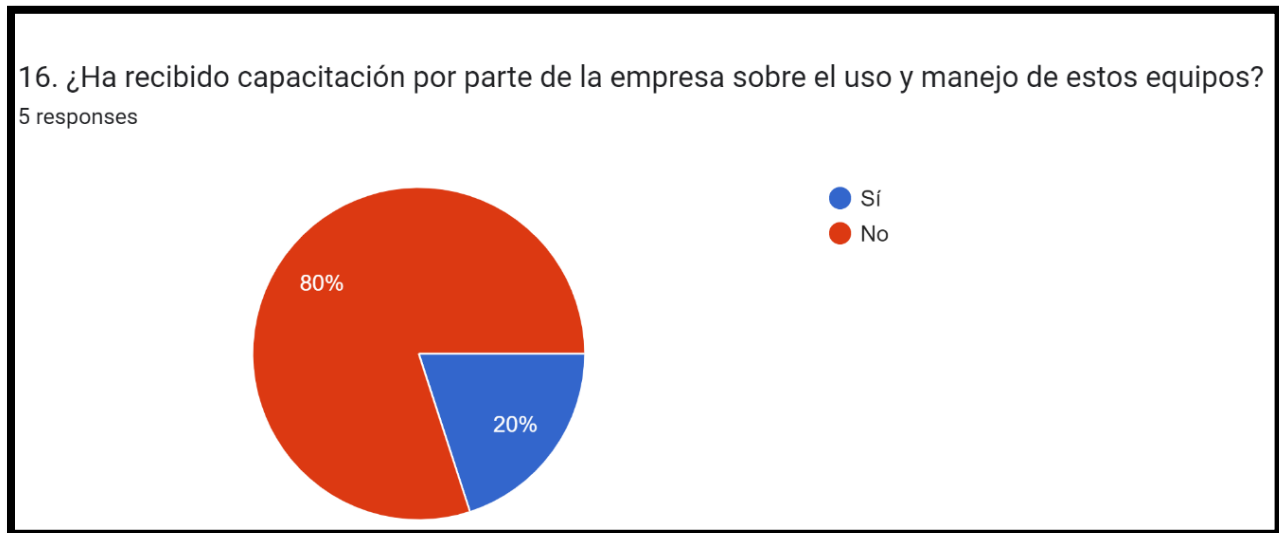


Tabla 19 Recibió capacitación

| 16. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa sobre el uso y manejo de estos equipos? | | | | | |
|---|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | No | 4 | 80,0 | 80,0 | 80,0 |
| | Sí | 1 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 100,0 | 100,0 | |

El 80% de la población no recibió capacitación del uso de estos equipos, lo puede poner en riesgo la seguridad de ellos y de los demás. Es importante recibir una capacitación adecuada para aprender a utilizar correctamente el equipo y conocer las medidas de seguridad necesarias esto ayudara a prevenir accidentes.

Solo en 20% ha recibido una capacitación, uno de los trabajadores más antiguos de la empresa, pero han descontinuado este acto importante.

Ilustración 32 gráfico 14 comunicación y organización

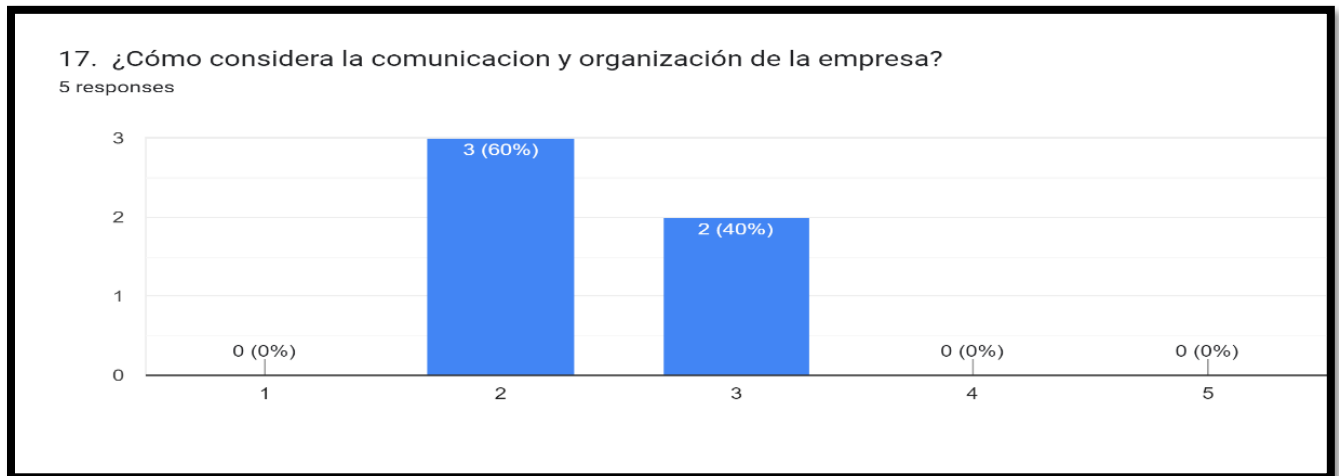


Tabla 20 Comunicación y organización

| 18. ¿Cómo considera la comunicación y organización de la empresa? | | | | | |
|---|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 2 | 3 | 60,0 | 60,0 | 60,0 |
| | 3 | 2 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 5 | 100,0 | 100,0 | |

En una escala del 1 al 5 donde uno significa deficiente y el cinco eficiente los empleados evaluaron la comunicación y organización de la empresa. 2 de los empleados le dieron una puntuación de 3 donde se interpreta que la empresa debe mejorar.

Y 3 de los empleados le dieron una puntuación de 2 a la empresa en donde se interpreta que la empresa si tiene una deficiencia en la comunicación y organización, en resumen, el 100% considera que la empresa está en un nivel deficiente.

Tablas cruzadas

Tabla 21 Tabla cruzada 1

| Tabla cruzada 1. Género *3. Seleccione su nivel de estudio | | | | | |
|--|-----------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|-------|
| Recuento | | | | | |
| | | 3. Seleccione su nivel de estudio | | | Total |
| | | Educación secundaria | Educación técnica o profesional | Educación universitaria o superior | |
| 1. Genero | Femenino | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | Masculino | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Total | | 1 | 2 | 2 | 5 |

De los 5 empleados de JSWEB 1 es género femenino y 4 son masculinos, contratan más hombres ya que, el trabajo se considera pesado y un poco riesgoso. A la empresa no le conviene contratar mano de obra femenina ya que requiere de mucha fuerza y actividad física. En caso de contratarse serian para las actividades de oficina.

Tabla 22 género/función

| Tabla cruzada 1. Género *6. ¿Qué función desempeña en la empresa? | | | | | | | |
|---|-----------|--|---|--|--|-----------------|-------|
| Recuento | | | | | | | |
| | | 6. ¿Qué función desempeña en la empresa? | | | | | Total |
| | | Especialista en redes; Diseñador (a) web | Especialista en redes; Sistemas de seguridad; Soporte técnico; Gestores de Proyectos IT | Sistemas de seguridad; Soporte técnico | Sistemas de seguridad; Soporte técnico; Gestores de Proyectos IT | Soporte técnico | |
| 1. Género | Femenino | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | Masculino | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Total | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |

De los 5 empleados solo 1 persona de género femenino es encargada de diseño gráfico y redes las otras 4 son encargados de desempeñarse en soporte, sistemas de seguridad instalaciones y proyectos que conllevan más esfuerzo físico.

Tabla 23 función/órdenes de trabajo

| Tabla cruzada 6. ¿Qué función desempeña en la empresa? *8. ¿Cuántas órdenes de trabajo logra completar? | | | | |
|--|---|---|----------|----------|
| Recuento | | | | |
| | | 8. ¿Cuántas órdenes de trabajo logra completar? | | Total |
| | | 2 | 3 | |
| 6. ¿Qué función desempeña en la empresa? | Especialista en redes; Diseñador (a) web | 1 | 0 | 1 |
| | Especialista en redes; Sistemas de seguridad; Soporte técnico; Gestores de Proyectos IT | 0 | 1 | 1 |
| | Sistemas de seguridad; Soporte técnico | 1 | 0 | 1 |
| | Sistemas de seguridad; Soporte técnico; Gestores de Proyectos IT | 0 | 1 | 1 |
| | Soporte técnico | 1 | 0 | 1 |
| Total | | 3 | 2 | 5 |

Se puede analizar que dependiendo la de función que desempeñe es la cantidad de ordenes que se les asignan. El diseñador solo se le asigna 1 orden al día y logra completar el trabajo. Se puede analizar también que no hay un encargado de despacho. Los demás se les asigna de 2 a 3 y siempre dejan 1 orden sin completar debido a los factores anteriormente mencionados.

A los encargados de proyectos solo se le asigna 1 orden al día ya que a veces conllevan un día completo 2 o 3 días dependiendo la magnitud del mismo.

Tabla 24 asignado/completado

| Tabla cruzada 7. ¿Cuántas órdenes de trabajo se le asignan diario? *8. ¿Cuántas órdenes de trabajo logra completar? | | | | |
|--|---|---|---|-------|
| Recuento | | | | |
| | | 8. ¿Cuántas órdenes de trabajo logra completar? | | Total |
| | | 2 | 3 | |
| 7. ¿Cuántas órdenes de trabajo se le asignan diario? | 2 | 2 | 0 | 2 |
| | 3 | 1 | 0 | 1 |
| | 4 | 0 | 2 | 2 |
| Total | | 3 | 2 | 5 |

Se puede analizar en su mayoría se les asignan trabajos y casi siempre son imposible de completar y eso está generando perdidas para la empresa ya que los clientes no vuelven a contratar sus servicios.

Tabla 25 Quejas/motivos principales

| Tabla cruzada 10. ¿Ha recibido quejas por parte de los clientes? *11. Motivos principales de quejas | | | | | | | |
|---|----|---|--|---|--|---|-------|
| Recuento | | | | | | | |
| | | 11. Motivos principales de quejas | | | | | Total |
| | | Cancelaciones sin previo aviso; Llegadas tardes | Llegadas tardes, pocos técnicos, cancelaciones sin previo aviso, Reprogramaciones sin previo aviso | Pocos técnicos; Reprogramaciones sin previo aviso | Reprogramaciones sin previo aviso; Llegadas tardes; Pocos técnicos | Reprogramaciones sin previo aviso; Pocos técnicos | |
| 10. ¿Ha recibido quejas por parte de los clientes? | No | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | Sí | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Total | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |

Como podemos analizar en su mayoría todos los técnicos reciben quejas de parte del cliente por los mismos motivos antes mencionados, llegadas tardes, falta de técnicos, reprogramaciones etc.

Esto es debido a la mala organización y falta evidente de personal.

Tabla 26 trabajo pesado/ ayuda en el trabajo

| Tabla cruzada 12. ¿Considera el trabajo pesado? *13. ¿Si contara con más ayuda cree que los trabajos se terminaran tiempo? | | | |
|---|----|---|-------|
| Recuento | | | |
| | | 13. ¿Si contara con más ayuda cree que los trabajos se terminaran tiempo? | Total |
| | | Sí | |
| 12. ¿Considera el trabajo pesado? | Sí | 5 | 5 |
| Total | | 5 | 5 |

Todos los técnicos consideran que el trabajo es pesado, pero si hubiera más ayuda se hiciera mejor la distribución y así poder cumplir en tiempo y forma con las órdenes. Según información obtenida por el dueño de la empresa ya ha contratado más técnicos, pero renuncian a las pocas semanas esto es debido a que el trabajo es pesado y no pueden con la carga.

Tabla 27 Género/ equipo pesado

| Tabla cruzada 1. Genero *16. ¿En sus actividades manejan equipo pesado y herramientas peligrosas? | | | | |
|--|-----------|--|----|-------|
| Recuento | | | | |
| | | 16. ¿En sus actividades manejan equipo pesado y herramientas peligrosas? | | Total |
| | | No | Sí | |
| 1. Genero | Femenino | 1 | 0 | 1 |
| | Masculino | 0 | 4 | 4 |
| Total | | 1 | 4 | 5 |

De los 5 técnicos que trabajan en la empresa 4 de ellos que son de género masculino debido a que se necesita mano de obra fuerte y con un rendimiento físico de acuerdo a las actividades a realizar la empresa en su mayoría solicita hombres ya que, manejan equipo pesado y herramientas peligrosas, 1 técnico el cual es de género femenino no utiliza estos materiales ya que su desempeño en la empresa es el diseño gráfico que no requiere ningún esfuerzo físico.

Tabla 28 trabajo asignado / tiempo transcurrido para llegar al cliente

| Tabla cruzada 7. ¿Cuántas órdenes de trabajo se le asignan diario? *9. ¿Cuánto es el tiempo que transcurre para ir de un cliente al otro? | | | | | |
|--|---|--|---------------|---------------|-------|
| Recuento | | | | | |
| | | 9. ¿Cuánto es el tiempo que transcurre ir de un cliente al otro? | | | Total |
| | | 1 hora | 1 hora 15 min | 1 hora 30 min | |
| 7. ¿Cuántas órdenes de trabajo se le asignan diario? | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | 4 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Total | | 2 | 1 | 2 | 5 |

En su mayoría transcurre mucho tiempo en llegar de un lugar a otro, si se analizaran mejor las rutas y se ordenaran de forma eficiente para no perder tiempo yendo en direcciones contrarias se evitaría retrasos. Es decir, por ciudades o código postal.

Tabla 29 Género/ inducción

| Tabla cruzada 1. Genero *5. ¿Recibió inducción al ser contratado (a)? | | | |
|--|-----------|--|-------|
| Recuento | | | |
| | | 5. ¿Recibió inducción al ser contratado (a)? | Total |
| | | No | |
| 1. Genero | Femenino | 1 | 1 |
| | Masculino | 4 | 4 |
| Total | | 5 | 5 |

Solo el género femenino que se especializa en diseño web ha recibido inducción es debido a que se utilizan una serie de programas que deben ser utilizados en la creación de las páginas webs, diseño entre otros softwares, ya los otros 4 de género masculino no recibió ninguna inducción.

4.3 PROPUESTA DE MEJORA

Como propuesta de mejora se consideran las siguientes actividades:

- Revisar el manejo actual de la empresa, ya que, enfrentan problemas y permitirá identificar posibles áreas de mejora y tomar acciones correctivas. Al evaluar el manejo actual, se podrá identificar prácticas ineficientes, identificar oportunidades de crecimiento y optimizar los recursos disponibles.
- Definir una estructura organizacional para JSWEB una jerarquía clara, asignar responsabilidades y roles, facilitar la comunicación y la toma de decisiones, y promover la eficiencia y el trabajo en equipo. Esto ayuda a que todos los miembros de la organización sepan qué se espera de ellos y cómo encajan en la estructura general de la empresa.
- Definir una misión, visión, valores y objetivos de la empresa para tener una dirección clara y un propósito compartido. Estas definiciones ayudaran a alinear a todos los miembros de la empresa, brindaran un enfoque estratégico y guían la toma de decisiones.
- Establecer un manual de funciones esta herramienta es importante para la empresa por el tipo de trabajo que realizan es esencial, ya que ayuda a establecer y comunicar claramente las responsabilidades y tareas de cada puesto dentro de la organización
- Capacitación del personal de JSWEB sera fundamental para el crecimiento y desarrollo de la empresa. A través de la capacitación, los empleados adquirirán nuevas habilidades, conocimientos y competencias que les permitirá desempeñarse de manera más efectiva en sus roles. Esto no solo mejorará su desempeño individual, sino que también contribuye al éxito general de la empresa.

- Contratación de personal ayudará con la reducción de carga laboral para los empleados, y se reducirá el estrés laboral.

- Incluir a los empleados en la póliza de seguro de la empresa contra accidentes. Esta es una medida de seguridad para ambas partes.

- Mantener siempre un inventario completo como ser:
 - Inventario de hardware: incluye todos los dispositivos físicos, como computadoras, servidores, impresoras, routers, etc.
 - Inventario de software: sistemas operativos, programas de diseño, herramientas de seguridad, etc.
 - Inventario de activos de red: switches, routers, puntos de acceso, firewalls, etc.
 - Inventario de cables y conexiones: cables de red, conexiones y paneles de parcheo utilizados para mantener la infraestructura de red.
 - Inventario de accesorios y periféricos: incluye todos los dispositivos adicionales utilizados, como teclados, ratones, monitores, cámaras web, etc.
 - Inventario de consumibles: cartuchos de tinta, papel, cables, baterías, etc.
 - Inventario de activos de seguridad: incluye todos los dispositivos de seguridad utilizados, como cámaras de vigilancia, sistemas de alarma, cerraduras electrónicas, etc.
 - Escaleras, drills, montacargas, toners, lectores de fibra etc.

- Brindar una retroalimentación al cliente a cerca del trabajo que se le realizo, ya que es una comunicación bidireccional en la que el cliente comparte sus opiniones, quejas o sugerencias y la empresa tome acciones para mejorar o resolver cualquier problema.

4.4 IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS

4.4.1 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN

Tabla 30 Cronograma de aplicación

| Empresa JSWEB | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|----------|----|----|----|----------|----|----|----|----------|----|----|----|
| Cronograma de actividades para realizar como propuesta de mejora | | Ene 2024 | | | | Feb 2024 | | | | Mar 2024 | | | |
| Actividad | Responsable | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 |
| Revisar el manejo actual de la empresa | Ingeniero Jeffry Castro | | | | | | | | | | | | |
| Surtir inventario | Ingeniero Jeffry Castro | | | | | | | | | | | | |
| Definir una estructura organizacional para JSWEB | Ingeniero Jeffry Castro | | | | | | | | | | | | |
| Definir una misión, visión, valores y objetivos de la empresa. | Ingeniero Jeffry Castro | | | | | | | | | | | | |
| Establecer un manual de funciones | Ingeniero Jeffry Castro | | | | | | | | | | | | |
| Capacitación del personal | Ingeniero Jeffry Castro | | | | | | | | | | | | |
| Contratación de personal | Ingeniero Jeffry Castro | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Incluir a los empleados en la póliza de seguro de la empresa contra accidentes. | Ingeniero Jeffry Castro | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

4.4.2 DETALLE DE CAMBIO Y EJECUCIÓN

Revisar el manejo actual de la empresa

Responsable: Ingeniero Jeffry Castro.

Examinar como se está manejando la empresa, analizar cómo se organiza cada roll incluyendo los departamentos y responsabilidades, evaluar los procesos internos para identificar las ineficiencias. Examinar la comunicación interna. Hacer una revisión de la gestión de recursos y finalmente evaluar el desempeño y la productividad.

Definir una estructura organizativa

Responsable: Ingeniero Jeffry Castro.

De acuerdo a las necesidades y tamaño de la empresa se deben estructurar debido a que la empresa es pequeña hay diferentes tipos de estructuras organizativas que se pueden adaptar al rubro de JSWEB, para ello se debe hacer un análisis de todas las estructuras mencionadas anteriormente en el presente informe y tomar como referencia una de ellas para la empresa.

Definir una misión, visión, valores y objetivos de la empresa.

Responsable: Ingeniero Jeffry Castro.

El ing. Castro por ser el dueño de la empresa es el principal responsable en establecer oficialmente y en la brevedad posible la misión y visión de la empresa ya que esta es la razón de ser y la visión describirá como la empresa se quiere ver a futuro de esta forma poder lograr los objetivos de la misma. Es importante que toda empresa tenga definida su misión visión y objetivos. Tener una

misión y visión clara en definitiva ayudara a la empresa JSWEB a mantenerse enfocada y motivada. Esto también le dará la seriedad a la empresa desde ya para cuando vaya creciendo a futuro.

Establecer un manual de funciones

Responsable: Ingeniero Jeffry Castro.

Debido al tipo de trabajo que realiza la empresa el empleado necesita tener una orientación por escrita para poder guiarse o hasta memorizar sus funciones, el manual les facilitara la ubicación y orientación del personal, así como funciones, responsabilidades requisitos y jerarquías. Toda esta información en un solo documento al alcance de todos.

Capacitación del personal

Responsable: Ingeniero Jeffry Castro.

Es necesario capacitar al personal periódicamente ya que se dedican al rubro tecnológico y estos cada día van evolucionando además es requerimiento para trabajar en la empresa, es por ello que se ha establecido que la primera y tercera semana de cada mes por los próximos 3 meses capacitar a los empleados. Los temas a tomar en cuenta son los siguientes: tema de seguridad y ética profesional, seguridad maquinaria, fundamentos básicos de hardware y software, introducción a estructura de redes, fibra óptica e introducción al desarrollo web.

Responsable: Ingeniero Jeffry Castro.

Inventario

Asegurarse de mantener el inventario a tiempo para que se eviten retrasos en el cumplimiento de órdenes.

Las capacitaciones serán dadas por un capacitador externo lo cual cada capacitación tendrá un costo el cual se menciona a continuación.

Tabla 31 Plan de capacitación

| Plan de capacitación | | | |
|--|-----------------|---------------------------------------|-------------------|
| Empresa JSWEB LLC. | | | |
| Tema | Duración | Fecha | Inversión |
| Seguridad y ética profesional | 6 horas | 5 de enero del 2024 | \$250 |
| Seguridad maquinaria | 8 horas | 19 de enero del 2024 | \$600 |
| Fundamentos básicos de hardware y software | 8 horas | 2 de febrero del 2024 | \$150 |
| Introducción a la estructura de redes | 8 horas | 16 de febrero del 2024 | \$250 |
| Fibra óptica | 2 días | 1 ^{ro} y 2 de marzo del 2024 | \$800 |
| Introducción al desarrollo web | 8 horas | 15 de marzo del 2024 | \$150 |
| TOTAL, INVERSIÓN | | | \$3,000.00 |

Contratación de personal

Responsable: Ingeniero Jeffry Castro.

En la brevedad posible de debe hacer una campaña de reclutamiento de personal interesados in laborar para JSWEB y que cumplan los requerimientos de la empresa, formación académica y experiencia. Durante la entrevista es importante preguntar si lo que se busca es temporal o permanente ya que este trabajo le afectaría la rotación constante de personal.

Incluir a los empleados en la póliza de seguros

En los EE. UU toda empresa debe estar asegurada, y JSWEB por ser una empresa que trabaja como subcontratista es un requerimiento tener un seguro activo que protege los bienes de la empresa y cualquier otro daño material causado durante el trabajo hacia algún cliente.

Por ende, se recomienda incluir a los empleados dentro de la póliza de la empresa la cual cubre cualquier accidente que ocurra dentro o fuera de ella durante horario laboral, ya que si ocurre algún accidente y no tienen a sus empleados dentro de la póliza pueden incurrir en una demanda legal lo cual la empresa se verá perjudicada.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se encontró que la empresa JSWEB LLC. tiene varias fallas en materia organizativa lo que ha retrasado el desarrollo y crecimiento de la misma al mantenerse en un estado de inestabilidad. Debido a que sus comienzos fueron de manera informal no se le dio la importancia que esto requiere y ahora está teniendo sus consecuencias.

- Se confirmó que la mayoría de los técnicos que trabajan para JSWEB LLC. No han tenido una capacitación para desempeñarse en sus áreas de trabajo lo cual ha retrasado la eficiencia de la empresa debido a la falta de manejo y conocimientos.

- JSWEB no mantiene un inventario suficiente de materiales lo cual hace que se retrasen los trabajos.

- Finalmente, por medio de la investigación se confirmó que la falta de personal ha hecho que la empresa falle en el cumplimiento de ordenes de trabajo teniendo así una clientela insatisfecha y poniendo en riesgo la reputación y de la misma.

5.2 RECOMENDACIONES

- Iniciar con la ejecución del plan de mejora el cual propone la formalización de la estructura organizacional basadas en la teoría de la administración y la estructuralista, seguidamente aplicando los direccionamientos estratégicos que toda empresa debe tener misión visión objetivos etc. que darán un soporte a la empresa JSWEB LLC. aun con la estructura y el direccionamiento plasmado es importante que la empresa adquiriera el compromiso por el cambio, queda un largo camino por recorrer y requiere orden y trabajo en equipo.
- Reducir la carga laboral contratando más técnicos para una mejor distribución y así poder cumplir con la alta demanda que la empresa está teniendo. De esta forma los empleados no renunciarán y podrán cumplir con sus asignaciones en tiempo y forma.
- Mantener el inventario a tiempo y almacenarlos en una bodega u oficina para mantener el orden de los mismos de esta forma se evitarán retrasos en el cumplimiento de las órdenes de trabajos por escasez de materiales
- Mejorar la atención al cliente por medio de los servicios que la empresa presta, esto sera posible al organizar mejor los técnicos y no sobrecargar con trabajos que no se podrán realizar y así evitar cancelaciones o reprogramaciones sin previo aviso hacia los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Beucher, M. (13 de 09 de 2023). *Organigrama de Amazon*. Obtenido de <https://espacioempresa.com/lideres/organigrama-de-amazon/>
- Cameron, K. y. (2019). *"Efectividad organizacional: una comparación de múltiples modelos"*. Prensa Académica.
- Cuaderno de economía y dirección de la empresa*. (220 de 11 de 2023). Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-cuadernos-economia-direccion-empresa-cede-324-pdf-S1138575811000065>
- Cuofano, G. (23 de 10 de 2023). *FourWeekMBA*. Obtenido de Estructura organizativa de General Motors: <https://fourweekmba.com/es/estructura-organizativa-de-general-motors/>
- Daft, R. y. (2018). *Desarrollar habilidades de gestión: un enfoque que da prioridad a la acción*. Boston, MA: Aprendizaje Cengage.
- Enciclopedia Humanidades*. (11 de 11 de 2016-2023). Obtenido de <https://humanidades.com/estructuralismo/>
- Enrique Claver-Cortés, E. M.-O.-A. (2008-2010). Estructura organizativa y resultado empresarial. Pag 10.
- Field Nation*. (13 de 11 de 2023). Obtenido de Mercado para servicios técnicos: <https://fieldnation.com/>
- Galbraith, J. (2002). *Diseño de organizaciones: una sesión informativa ejecutiva sobre estrategia, estructura y proceso*. Jossey-Bass.
- Getz, A. (2010). "Gestión matricial: no es una estructura, sino un estado de ánimo". *Harvard Business Review*.
- Hill, C. y. (2017). *Gestión estratégica: un enfoque integrado*. Boston MA: Aprendizaje Cengage.
- IDÁRRAGA, D. A. (junio de 2012). *Scielo*. Obtenido de Estudio gerencial: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232012000200004
- J. Galbraith, J.-B. (2008). Diseño de organizaciones matriciales que realmente funcionan: cómo IBM, Procter & Gamble y otros diseñan para el éxito.
- Jay, J. G. (2015). "La organización Matrix: evitar las trampas y cosechar los beneficios". *Dinámica organizacional*.
- Robbins, S. C. (2017). *Fundamentos de Gestión*. Pearson.
- Scott, W. (2014). *Organizaciones y organización: perspectivas de sistemas racionales, naturales y abiertos*. Rutledge.
- Teoría Online*. (13 de 11 de 2023). Obtenido de Teoría estructuralista: <https://teoríaonline.com/teoría-estructuralista-organización/>
- Tonto, R. (2018). *Teoría del diseño de las organizaciones*. Aprendizaje Cengage.

ANEXOS

TRABAJOS REALIZADOS POR JSWEB LLC.



Ilustración 33 instalación de rack en el cuarto de redes



Ilustración 34 desmontaje de equipo



Ilustración 25 desmontaje y organización



Ilustración 26 desmontaje de rack



Ilustración 35 Equipo de trabajo

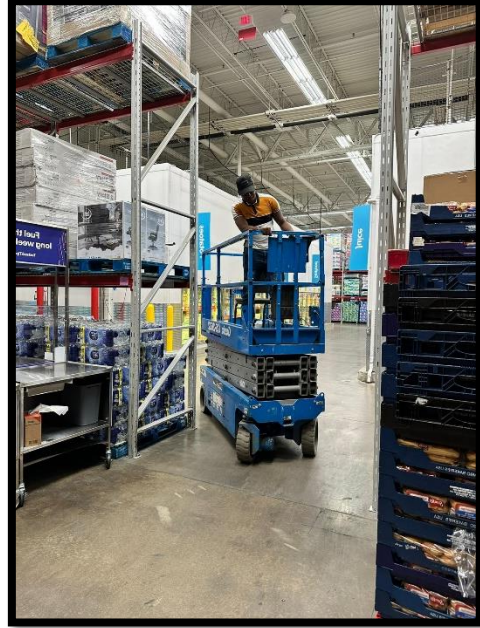


Ilustración 37 Técnico en el Lyft eléctrico

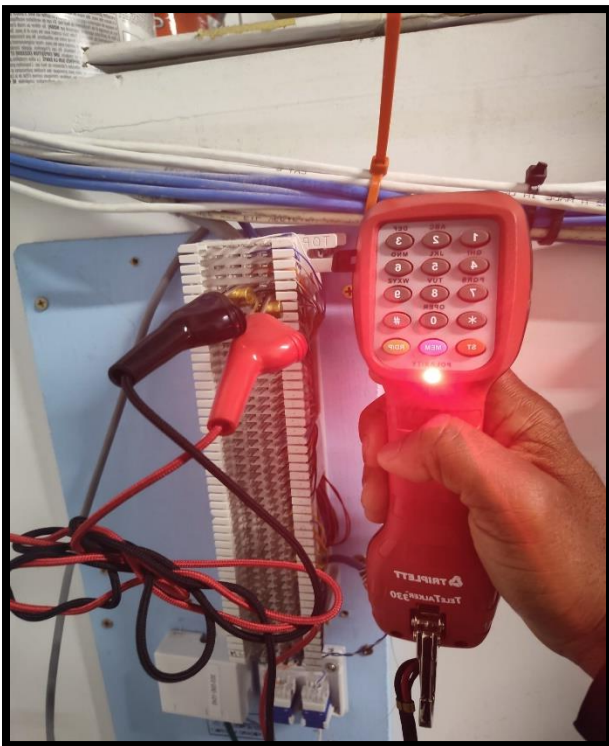


Ilustración 38 Configuración Dial Tone

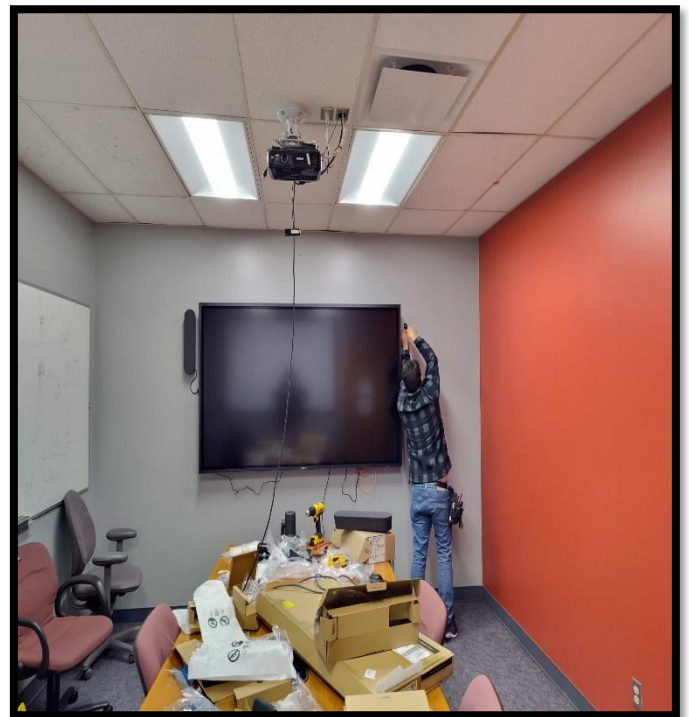


Ilustración 36 Instalación de TV

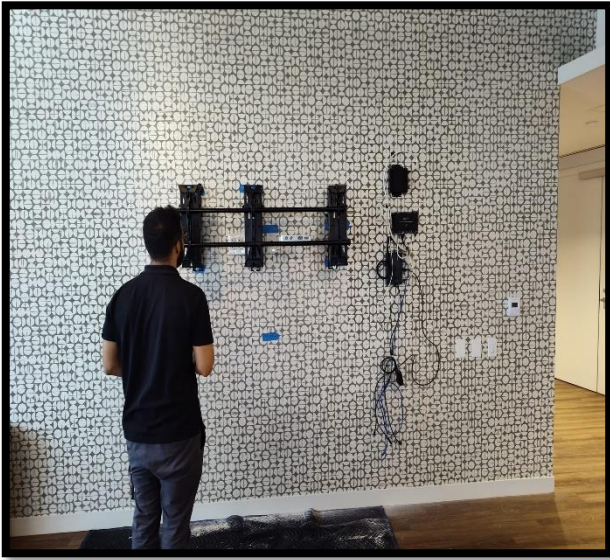


Ilustración 39 instalación de TV

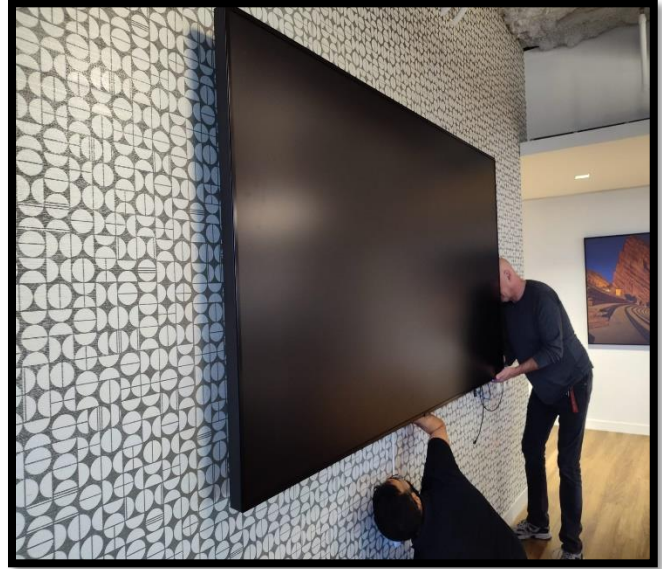


Ilustración 40 Instalación de TV



Ilustración 33 instalación de punto de ventas



Ilustración 34 instalación de PIN PAD



Ilustración 35 instalación de cámaras de seguridad



Ilustración 36 instalación de cámaras de seguridad



Ilustración 37 transportación de equipo

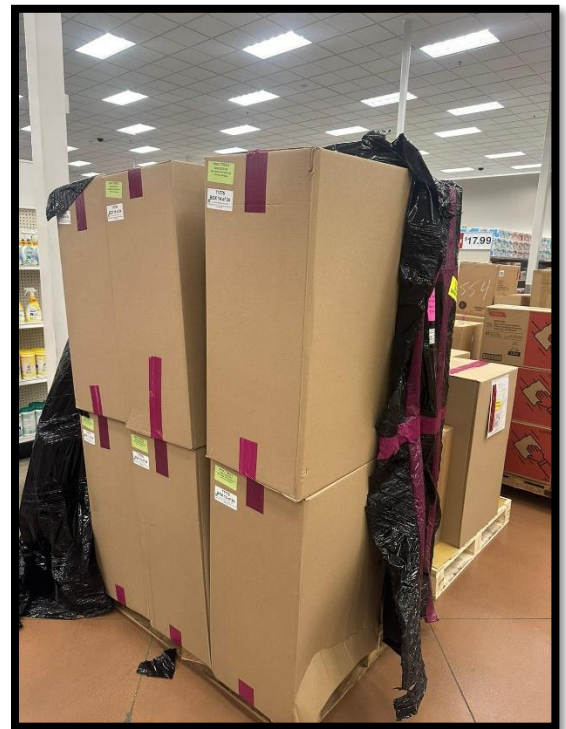


Ilustración 38 transportación de equipo

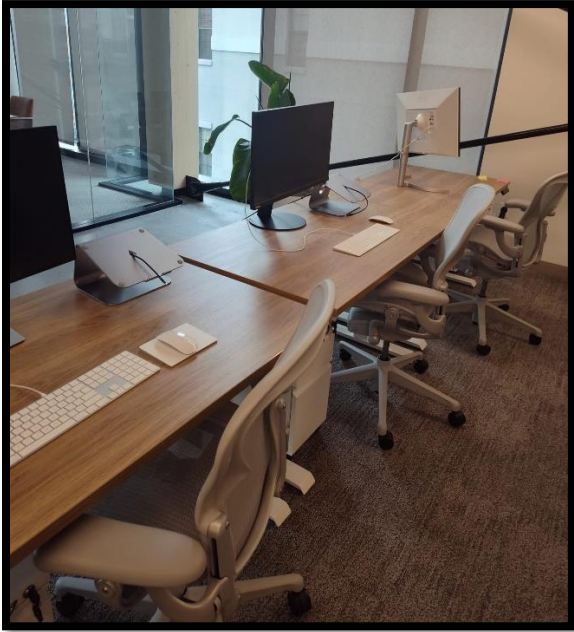


Ilustración 39 oficina de JSWEB LLC.

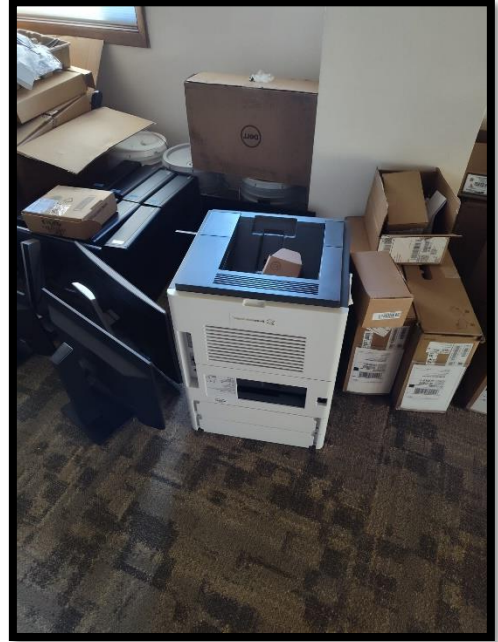


Ilustración 40 oficina de JSWEB LLC.



Ilustración 41 oficina JSWEB LLC.

ENTREVISTA

Buenas tardes ingeniero Castro en esta ocasión le voy a hacer una entrevista para la investigación que se realizando en la empresa muchas gracias por su tiempo.

1. Primera pregunta es ¿la empresa tiene una misión y visión establecida?

R/ Para ser sincero no, cuando comencé el negocio no consideraba que fuera importante hacerlo ya que como lo manejaba yo solo pensé más adelante lo hago.

2. ¿Entonces no cuentan con un reglamento interno o procedimientos manual de manejos etc.?

R/ No, no contamos con nada de lo mencionado, pero sí me gustaría formalizar en ese aspecto ya que últimamente me he sentido un poco estresado ya que no tengo una organización como me gustaría.

1. ¿Con respecto al personal considera que es suficiente por ahora o estaría abierto a contratar más personas y necesario para poder cumplir todas las órdenes de trabajo que se le están acumulando?

Sí, yo estoy dispuesto a contratar más personal por el momento estoy haciendo una planificación de cuantas personas necesito y voy a hacer unos anuncios para reclutar técnicos porque si me he encontrado en un poco de aprietos debido a la falta de personal. Hace unos meses contrate 2 más, pero renunciaron y me desanime

2. ¿Entonces la empresa si podría costear esos gastos?

Si, la empresa está capacitada para contratar más personal y poder pagar sus nóminas completamente.

3. Estaría dispuesto a darles algunas capacitaciones a sus empleados con el propósito de que ellos estén 100% informados de lo que están haciendo y cómo manejar todas las herramientas dentro de la empresa?

Sí me gustaría capacitarlos el problema es que yo no tengo el tiempo para hacerlos entonces creo que me va a tocar contratar a una persona que lo haga o ya sea pagarles unos cursos para que vayan en su tiempo libre.

4. ¿Ha considerado ampliar sus instalaciones?

Si lo he considerado, pero al principio manejaba mi negocio desde casa y consideraba que no era necesario porque yo lo hacía todo remotamente, pero ahora necesito un espacio más grande para poder almacenar mis materiales.

Resumen

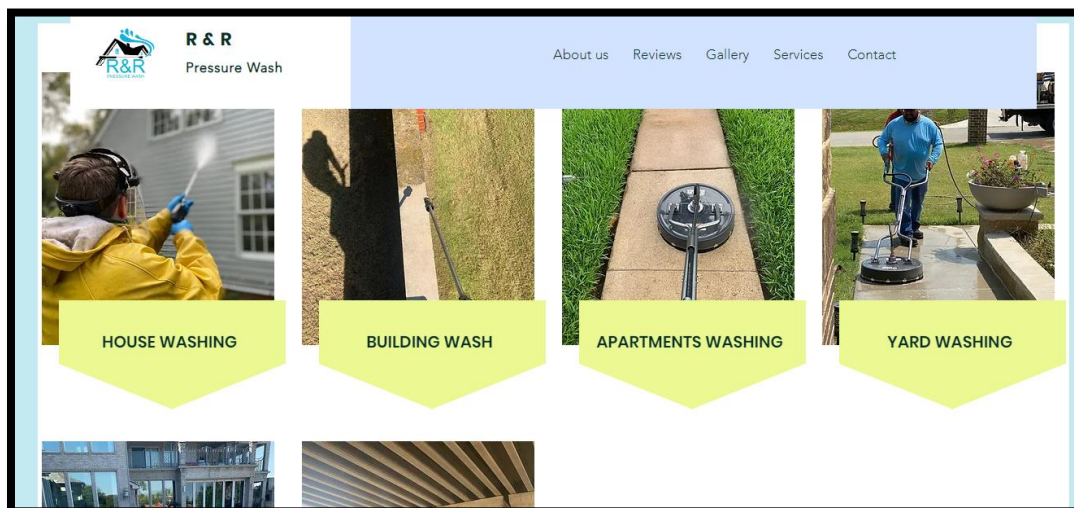
Después de la entrevista se puede analizar que la empresa si está abierta a mejorar en los aspectos que están teniendo problemas ya que estarían dispuestos a la contratación de más personal e invertir en capacitar a sus empleados.

PAGINAS WEB ELABORADAS POR LA EMPRESA



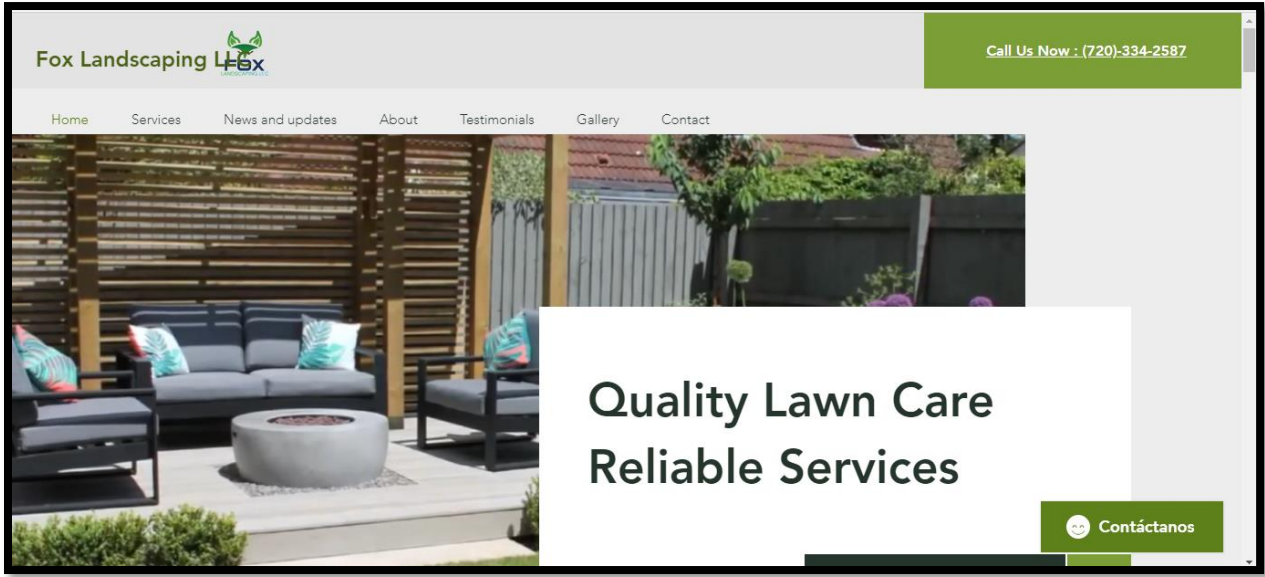
URL

<https://www.shopmexicana.com/>



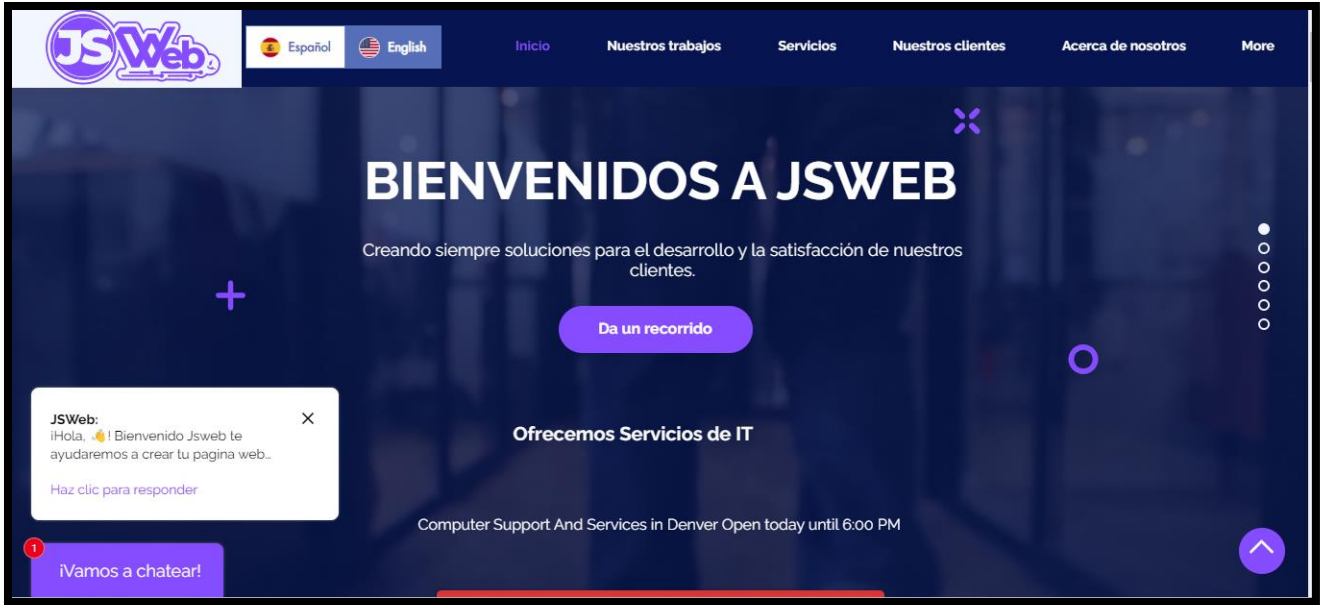
URL

<https://www.rrpressurewash.com/>



<https://www.foxlandscapingllcco.com/>

PAGINA WEB DE LA EMPRESA





URL

<https://www.jsweb.website/>

GLOSARIO

Estructura basada en equipos

En una estructura basada en equipos, los trabajadores se organizan en grupos multifuncionales con tareas o proyectos especializados asignados a ellos. Los equipos pueden colaborar, comunicarse y adaptarse mejor a las necesidades cambiantes gracias a esta estructura.

Estructura de red

Una estructura de red es una estructura organizacional más adaptable y descentralizada en la que el negocio depende de la subcontratación y alianzas estratégicas. Para lograr sus objetivos, establece conexiones tanto formales como informales entre diferentes departamentos, empresas e individuos.

Estructura divisional

Bajo una estructura divisional, una empresa se divide en departamentos o divisiones independientes según aspectos como servicios, bienes, regiones o clientela. Con operaciones, recursos y poder de toma de decisiones independientes, cada división es una organización legal distinta.

Estructura jerárquica

Una organización con una estructura jerárquica tiene una línea de mando distinta, con autoridad para tomar decisiones y poder centrado en la cima. Los empleados de nivel inferior reportan a los gerentes de nivel superior en una estructura jerárquica

Estructura matricial

Una estructura matricial incorpora componentes de estructura funcional y divisional. Los empleados ahora están sujetos tanto a los gerentes funcionales como a los gerentes de proyectos o productos, gracias a la creación de líneas jerárquicas duales. Las empresas y organizaciones basadas en proyectos que funcionan en entornos complicados emplean con frecuencia esta estructura.

Estructura plana

Hay pocos o ningún nivel de gestión que separe a los altos ejecutivos de los miembros del personal de nivel inferior en una estructura plana. Fomenta un lugar de trabajo más igualitario y horizontal donde los trabajadores tengan más libertad y autoridad para tomar decisiones

Estructura virtual

Una estructura virtual es un diseño organizativo en el que los miembros del personal están dispersos u operan de forma remota. Conecta y sincroniza las acciones de equipos distribuidos utilizando principalmente tecnología y plataformas de comunicación en línea.

La estructura funcional

Los empleados en este tipo de estructura se agrupan según sus áreas de especialización o responsabilidades laborales. Una organización podría, por ejemplo, tener divisiones distintas para operaciones, finanzas, marketing y recursos humanos.