



FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA

FAREM -MATAGALPA

SEMINARIO DE GRADUACION

Para optar al Título de Licenciados en Administración de Empresas

Tema:

Diseño organizacional en las PYMES del municipio de Rio Blanco

Subtema:

“Diseño organizacional de las PYME Clínica y Farmacia San Francisco del municipio de Rio Blanco durante el año 2021”

Elaborado por:

- 1.** Br. Alexandra Judith Ferrufino Duarte
- 2.** Br.Hogla Elizabeth Pastran Espinoza

Tutora;

MSc: Francella Jeannethe López Céspedes

Matagalpa, Rio Blanco enero 2022



**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA
FAREM-MATAGALPA**

SEMINARIO DE GRADUACION

Para optar al Título de Licenciados en Administración de Empresas

Tema:

Diseño organizacional en las PYMES del municipio de Rio Blanco.

Sub Tema:

“Diseño organizacional de las PYME Clínica y Farmacia San Francisco del municipio de Rio Blanco durante el año 2021”

Autores

- 1.** Br. Alexandra Judith Ferrufino Duarte
- 2.** Br.Hogla Elizabeth Pastran Espinoza

Tutora;

MS c. Francella Jeannethe López Céspedes

Matagalpa, Rio Blanco enero 202

Índice

Dedicatoria.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Aval.....	iv
Resumen.....	v
1-Introduccion.....	1
II. Justificación	6
III- OBJETIVOS	7
3.1- Objetivo General	7
3.2- Objetivos Específicos.....	7
IV- DESARROLLO	8
Generalidades de la empresa	9
4.2.1 Reseña Histórica	9
4.2.2- Misión	10
4.2.3- Visión	10
1.2 Estructura Organizacional,	11
Filosofía Empresarial.....	11
1.3 Valores	12
Clasificación de la empresa	13
Tabla N: 1. Clasificación de las MIPYME.....	13
Descripción de procesos clave	14
1.2 Proceso Administrativo.....	15
1.6.1. Elementos del Proceso Administrativo.....	16
1.3 Análisis FODA.....	19
Concepto de Organización.....	19
Importancia de la organización	20
Enfoque clásico	25
2. Enfoque tecnológico	28
2.1. Enfoque ambiental.....	30
2.2. Reducción de tamaño.....	33

2.1. Parámetros de Diseño según su finalidad.....	35
2.2. Parámetro para el diseño de las posiciones individuales, puestos y cargos.....	35
2.2.1.1. Especialización de tareas	35
2.2.1.2. Vertical.....	38
2.3. Horizontal	38
2.3.1. Formalización.....	41
2.4. Capacitación y adoctrinamiento, estandarización de destrezas	41
2.5. Departamentalización.....	42
a) Por producto	42
b) Geográfica.....	44
c) Por cliente	45
d) Por procesos.....	45
e) Matricial	46
2.6. Modelo mecanicista y modelo orgánico de organización.....	48
2.6.1.1. Mecanicista	48
2.6.1.2. Orgánico	48
2.7. Tipos de Organigramas.....	50
2.7.1.1. Organigrama clásico vertical.....	50
2.7.1.2. Organigrama horizontal	50
2.7.1.3. Organigrama mixto.....	51
2.8. Herramientas organizacionales.....	52
2.8.1. Manual de organización	52
2.8.2. Manual de procesos	53
V CONCLUSIONES.....	55
VI-REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	61

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo Seminario de Graduación lo dedico de manera especial, con amor, respeto y sinceridad a:

Dios, por darme la sabiduría, salud y fuerza para persistir y no rendirme en este proceso de obtener mis metas más anheladas.

A mi esposo e hija por su paciencia, amor pero sobre todo su apoyo incondicional durante el transcurso de este proceso pese a las adversidades y e inconvenientes que se presentaron. A mi compañera y amiga Hogla Pastran Espinoza por el apoyo y compañerismo durante el transcurso de este proceso.

A mi mamá que ya no se encuentra en este plano de vida pero su recuerdo y amor estuvieron siempre presentes.

Alexandra Judith Ferrufino Duarte

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico:

Primeramente, a Dios por su infinita misericordia y amor que me ha permitido lograr este anhelado sueño.

A mis padres y de manera especial a mi madre: Ana Espinoza quien ha sido mi apoyo incondicional

A mis hijos (as) quienes fueron mi principal fuerza para salir adelante y demostrarles que los sueños si se hacen realidad con paciencia y perseverancia.

También de manera en general a todos los docentes que nos compartieron de sus conocimientos con dedicación y entrega, a cada uno de mis compañeros de clases que en este trayecto de tiempo compartimos momentos agradables en especial a mí estimada amiga Alexandra Ferrufino

De manera en general gracias a todos porque gracias a cada uno de sus aportes y consejos he podido alcanzar uno de mis más anhelados sueños que hoy es una realidad

Hogla Elizabeth Pastran Espinoza.

Agradecimiento

Agradecemos primeramente a Dios que es nuestra fortaleza y guía, a nuestros padres y familiares que siempre nos brindaron su apoyo.

Hacemos constar nuestro agradecimiento a los docentes del programa UNICAM, FAREM Matagalpa de la prestigiosa Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN Managua), porque a través de todo el periodo de preparación de nuestra carrera profesional estuvieron dispuestos a compartir sus conocimientos, de manera especial a MSc. Francella Jeannethe López Céspedes, tutora de nuestro trabajo investigativo quien nos ha guiado con perseverancia y profesionalismo, y a la gerencia de Clínica y Farmacia San Francisco por permitirnos realizar esta investigación y facilitarnos información valiosa para la elaboración de este trabajo.

Alexandra Judith Ferrufino Duarte

Hogla Elizabeth Pastran

AVAL

En carácter de tutor, hago constar que la presente investigación de seminario de graduación elaborado y presentado por las bachilleres Ferrufino Duarte Alexandra Judith con número de carnet (17-71784-9), Pastran Espinoza Hogla Elizabeth con numero de carnet (17-71901-5) cuyo tema general de investigación es: Diseño organizacional en las PYMES del municipio de Rio Blanco y Subtema: “Diseño organizacional de las PYME Clínica y Farmacia San Francisco del municipio de Rio Blanco durante el año 2021”

El documento está apegado a lo que dispone la normativa de la universidad para presentar seminario de graduación.

En base a lo anterior el trabajo investigativo tomando en cuenta que fue desarrollado de manera eficiente y adecuada cumpliendo con los requerido para ser defendido ante un jurado examinador y poder optar al título de licenciados en administración de empresas.

Se extiende la presente en la ciudad de Rio Blanco, Matagalpa a los 18 días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno.



MSc Francella Jeannethe López Céspedes

Tutor

iV

RESUMEN

El presente trabajo investigativo aborda como tema general Diseño Organizacional en las PYMES del municipio de Rio Blanco y como subtema, Diseño Organizacional de las PYMES Clínica y Farmacia San Francisco del municipio de Rio Blanco en el año 2021. Hace referencia al análisis del diseño Organizacional de clínica y Farmacia San Francisco, y de esta manera determinar el diseño organizacional que implementa clínica y farmacia san francisco. EL diseño organizacional es la administración y ejecución del plan estratégico. La dirección organizacional se implementa por medio de decisiones acerca de la forma estructural, con el que la empresa cumple metas y objetivos. Por otra parte se da a conocer el modelo organizacional con el cual clínica y farmacia san francisco se encuentra trabajando actualmente por último se concluyó que dicha entidad si cuenta con un diseño organizacional pero no se está implementando de manera adecuada ya que no se están cumpliendo algunos aspectos del diseño organizacional tales como parámetros para el diseño posiciones para puestos de trabajo y no todos los trabajadores tienen claro el organigrama de dicha entidad por lo que se puede deducir que no están trabajando de manera organizada .Este documento está estructurado con: Dedicatorias, agradecimientos, resumen, introducción, justificación, objetivos, desarrollo, conclusiones, referencias y anexos.

1-INTRODUCCION

El presente documento investigativo plantea la temática Diseño organizacional en las PYMES del municipio de Rio Blanco, y específicamente el diseño organizacional de la empresa clínica y Farmacia San Francisco del municipio de Rio Blanco en el año 2021.

Como antecedentes se tomó el proyecto propuesta del diseño organizacional para la empresa JBL Ingeniería SAS Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia, 2017 elaborado por Luis Orlando Manosalva Ramírez, Karen Johana Torres Pérez.

Por medio de este proyecto se diseñó una propuesta organizacional para la empresa, dando las pautas, procedimientos y lineamientos por lo cual debe regirse para crear los recursos necesarios que atiendan los requerimientos para el desarrollo eficaz, eficiente y efectivo en cada una de sus actividades.

El diseño organizacional es importante para el desarrollo de las funciones de una empresa, es un conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de clasificar el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva en los departamentos que tiene la organización (Silva, 2020)

Dicho estudio facilitara reconocer, explicar y por consiguiente evaluar el diseño organizacional con el que esta empresa se encuentra estructurada, de tal modo que permita determinar cuáles son los métodos internos utilizados para organizar tanto trabajadores, actividades y recursos propios de la organización ya sea para su desarrollo como para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

El Diseño organizacional, es relevante en cualquier empresa y podría decirse que indispensable pues da lugar al crecimiento, expansión y desarrollo de la misma es decir que el desarrollo organizacional permite el progreso de las entidades como consecuencia de su aplicación y esto es notorio en el transcurso del tiempo, tal procedimiento favorece la gestión eficiente de los negocios pues como se hizo

mención impulsa el crecimiento de las organizaciones tanto a corto, mediano y largo plazo.

Por otra parte se tomó como referencia la tesis Diseño Organizacional y manejo de procesos elaborada por Nelly del Carmen Rueda Blanco, Axell David Jiménez Reyes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN 2016. El cual tiene como objetivo general analizar el diseño organizacional y el manejo de procesos como puntos clave para el buen desarrollo de las operaciones en las empresas.

El presente trabajo es de carácter bibliográfico, tiene como tema general la organización y su subtema el diseño organizacional, como un proceso que desarrolla la administración de una organización de crear una estructura coherente y coordinada capaz de involucrar su estructura interna con el entorno exterior, adaptando la organización a nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos. Por tal razón, el objetivo de este trabajo es analizar el diseño organizacional como proceso fundamental en la gestión administrativa y su implicancia en el cumplimiento de objetivos de las organizaciones para la profundización del conocimiento científico en esta área, destacando la tarea de la administración al seleccionar y definir un diseño organizacional correcto.

La base que alimenta este informe hace énfasis en cuatro capítulos tales como generalidades del diseño organizacional, estructuras y tipos, el proceso que implica y el análisis de los factores que inciden (factores externos, estratégicos y tecnológicos) a través de la teoría expuesta por los expertos, que han de repercutir en su actividad comercial, relaciones laborales e interpersonales de sus elementos humanos.

Las técnicas que fueron utilizadas para desarrollar este informe fueron principalmente la lectura y la recolección de documentación bibliográfica, por lo que este informe selecciona información científica de autores que profundizan con sus aportes en este tema, lo que permite al lector un análisis de calidad y fácil comprensión, al exponer todo lo referente al diseño organizacional y su relevancia en la administración. Los principales términos descriptores del informe son

dedicatorias, agradecimiento, introducción, justificación, objetivos del informe, desarrollo, conclusiones y bibliografía (Silva., 2020)

La problemática actual en las organizaciones del municipio de Rio Blanco es que no cuentan con un patrón o sistema de documentos los cuales deben ser desarrollados por los miembros de la misma, por lo tanto, dichas entidades no logran trabajar de forma óptima esto conlleva al enfrentamiento del incumplimiento de las metas fijadas en la planificación. En su mayoría las empresas no tienen un sistema jerárquico para organizar al personal por lo tanto la división del trabajo es menos equitativa además provoca problemas de comunicación por la falta de organización además hay informalidad interna la cual se transfiere a los clientes, quienes sufren las consecuencias de la falta de organización afectando directamente a la empresa.

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo con componentes cualitativos, es decir: “Es un enfoque que emerge a partir de los enfoques cuantitativo y cualitativo. Surge de la necesidad de incluir elementos de ambos enfoques con el fin de dar una visión diferente al tratamiento de las investigaciones realizadas”. (Ramírez, 2011,).

El enfoque cuantitativo permite la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Es decir, se recolectan datos para dar respuestas a las preguntas expuestas en la encuesta y entrevista y existe un acercamiento con el objeto de estudio.

“Población o universo conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 174)”. Se toma una población conformada por 15 trabajadores lo que representa el 100% que constituye el universo, por lo tanto, no se realizó un muestreo de la población a través de ecuación estadística para encontrar la muestra, puesto que se aplicaron los instrumentos al total de la población, que es un número reducido de personas en estudio.

La investigación es de tipo descriptiva, según se mencionó, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación. **(Grajales, 2000)** .

Este documento es una investigación de índole descriptiva ya que puntualiza las características de la población que se está estudiando además se describe el tema investigativo Diseño organizacional en las PYMES particularmente de la entidad clínica y farmacia San Francisco del municipio de Rio Blanco, ya que se define, clasifica y resume la información recabada, se consideró que la investigación de tipo descriptiva era la más acertada e idónea para este documento ya que por el hecho de ser descriptiva tiene un nivel de profundidad mejorando el proceso y a la vez concuerda con las incidencias cualitativa y cuantitativas que se desarrollan en el transcurso del informe .

Por otra parte, para la realización de esta investigación hace uso de métodos y la aplicación de técnicas de recolección de datos que se muestran a continuación:

Se hace uso de un método analítico en esta investigación: “Este método consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre éstas, es decir, es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. Sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías”. **(Bastar, 2012, pág. 15 y 16)**.

Como técnicas de recolección de datos para esta investigación se aplicó: La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (Arias, 2012, pág. 73). Misma que está constituida de 15

preguntas abiertas dirigida al gerente de clínica y farmacia san francisco del municipio de Río Blanco Sr. Denis Sunsin

Por otra parte, se aplicó técnica de recolección de datos como es la encuesta: “En la investigación social, la encuesta se considera en primer instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida”. (López Roldán & Fachelli, 2015, pág. 8).esta consiste en aplicar este instrumento a un grupo de personas. En este caso fue aplicada a trabajadores de clínica y farmacia san francisco estructurada en 12 preguntas cerradas, se le dio seguimiento de recolección de datos manera persona

Por último, el procedimiento de análisis de la información se hizo posible a través de una serie de programas, material didáctico y equipos electrónicos a continuación se describen los siguientes:

Computadora: utilizada para transcribir la información recopilada en la entrevista y encuesta, elaboración de síntesis e investigación de información para comprender de términos desconocidos. También, fue necesaria para el uso de programas como Word y Excel, para la elaboración del documento y para el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta.

Lápiz y cuadernos: para llevar todos los apuntes necesarios para esta investigación. Celulares: se realizó grabación de audio de la entrevista y uso de cámara durante la aplicación de instrumentos. Memorias: USB, éstas con el fin de movilizar fácilmente la información.

II. Justificación

El presente documento tiene como objetivo, el estudio del diseño organizacional de la clínica y farmacia San Francisco, del municipio de Rio Blanco, departamento de Matagalpa del presente año 2021, el cual permitirá explicar, reconocer y evaluar las funciones, procesos y relaciones formales de la entidad, es decir el diseño organizacional de la clínica y Farmacia San Francisco, información la cual fue proporcionada y fundamentada por el área administrativa de la misma.

El estudio del tema expuesto con anterioridad permitirá asimilar la importancia que tiene la creación de estrategias empresariales y, por tanto, evaluar y comprender el grado de relevancia de esta actividad para el establecimiento del marco referencial, a través del cual clínica y farmacia San Francisco sirve a sus clientes y se interrelaciona con el mercado.

En el área de administración, la estructura organizacional, es notoriamente fundamental porque permite formalizar los procedimientos dentro de la misma, garantiza que la empresa cuente con las personas adecuadas en los puestos adecuados, de la misma manera logra la integración del personal, es una fuente de información además de ser una herramienta útil para la mejora de la tecnología utilizada en la organización.

De tal manera con dicha investigación se pretende proporcionar y suministrar un informe que funcione como punto de referencia para quien le sea de utilidad de manera general, pero sobre todo a futuros estudiantes afines de las ciencias sociales, económicas y de carácter técnico, con esta fuente de información las próximas generaciones tendrán a su disposición un documento que les aportara nuevas cogniciones es decir nuevas comprensiones relacionadas al tema investigativo y del cual podrán hacer uso para los fines que estimen convenientes.

III- OBJETIVOS

3.1- Objetivo General

Analizar el diseño organizacional de las PYME Clínica y Farmacia San Francisco del municipio de Rio Blanco durante el año 2021

3.2- Objetivos Específicos

1. Describir las generalidades de la empresa Clínica y farmacia San Francisco.
2. Caracterizar el diseño organizacional de la empresa Clínica y Farmacia San Francisco.
3. Determinar el tipo de diseño organizacional para la empresa Clínica y Farmacia San Francisco.
4. Valorar el diseño organizacional apropiado para la empresa Clínica y Farmacia San Francisco.

IV- DESARROLLO

Concepto de pyme

La definición tradicional del concepto de pequeñas y medianas empresas (PYMES) se ha basado en varios criterios, que son:

El número de trabajadores que emplean.

El volumen de producción o de ventas.

El valor del capital invertido.

El consumo de energía. (Castaño, 2000)

Tradicionalmente las empresas se clasifican por su tamaño en pequeñas, medianas y grandes.

Las PYMES son pequeñas y medianas empresas, las cuales poseen un límite en cuanto a su cantidad de puesto de trabajo y capital. Una empresa es considerada PYME cuando posee entre 1 a 250 empleados.

Generalidades de la empresa

4.2.1 Reseña Histórica

La Clínica y Farmacia San Francisco se fundó en 1994. La cual surgió de una sociedad entre el doctor Víctor Gonzales y el doctor Ramiro Sunsín. El nombre San Francisco es en honor al hijo mayor del doctor Víctor Gonzales.

Luego de un periodo de tiempo decidieron independizarse quedando el doctor Ramiro Sunsín con la razón social (nombre de la clínica y farmacia)

El doctor Sunsín continuo con dicho negocio el cual era una pequeña casita de madera donde tenía un cuarto que lo utilizaba como consultorio y algunas medicinas que conformaban una pequeña farmacia. Así trabajo por un largo periodo de tiempo, pero cada día se sumaban más los pacientes y el pequeño negocio cada día crecía más. Luego de un periodo de aproximadamente de 15 años logro construir una clínica con mejores condiciones incorporándole también un laboratorio clínico y una sala de ultrasonidos.

Es una de las mejores clínica y farmacia de la ciudad de Rio Blanco cuenta con un personal de más de 15 trabajadores y un sistema organizacional jerárquico, además cuenta con un anexo en san Pedro del Norte Municipio de Paiwas.

El 03 de Junio del 2020 el Dr. Ramiro José Sunsín Gonzales falleció dejando la clínica y farmacia a sus hijas Ángela Sunsín y Darling Sunsín las cuales son las dueñas actualmente.

4.2.2- Misión

La dirección estratégica es una de las principales tareas, de aquellos que dirigen una organización. A través de ella, se establece tanto el rumbo de la empresa, como los criterios generales para delimitar objetivos y la organización del trabajo (Perez, 2017).

Se puede definir la misión como el corazón o el núcleo de cualquier organización. Con ella se precisa la esencia y el motivo de existir, así mismo, en la misión se indica que hace diferente a la empresa de la competencia y se refleja el compromiso y razón de existir.

Según el gerente de clínica y farmacia San Francisco, esta cuenta con una misión bien definida la cual expreso verbalmente de la siguiente manera. La misión de la clínica y farmacia San Francisco es satisfacer en forma integral las necesidades en el cuidado de la salud de las personas y contribuir al desarrollo del conocimiento médico en beneficio de la ciudad de Rio Blanco, también tiene como misión ser reconocida como la primera institución de salud privada con mayor cobertura y pacientes satisfecho de dicha ciudad.

4.2.3- Visión

Analizar la visión y pro actividad empresarial como variable de la cultura empresarial, es de gran importancia para la sobrevivencia y competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa (Salazar, 2010) .

La misión empresarial es la meta a alcanzar en este punto se trata de determinar con pocas palabras como queremos que sea nuestra empresa en el futuro, es decir, las características que se plantea alcanzar. La visión debe de ser realista y debe incluir una meta que se pueda cumplir en un tiempo razonable. A su vez la visión debe funcionar como una fuente de motivación.

El gerente de clínica y farmacia San Francisco expresó que esta organización tiene una visión establecida y clara la cual la compartió verbalmente de la siguiente manera:

La visión de la clínica y farmacia San Francisco es crear y sostener un sistema integral de salud privado, que ofrezca un espacio de crecimiento y desarrollo profesional enfocado en la excelencia y calidez en la asistencia al paciente y su familia.

Ser una organización modelo en gestión y asistencia en el cuidado de la salud atendiendo a sus pacientes de una forma superior logrando así ser la empresa líder en la ciudad de Rio Blanco.

1.2 Estructura Organizacional, Filosofía Empresarial

Es el conjunto de ciertos elementos que nos van a permitir la identificación de la empresa como lo que es y lo que quiere lograr, que a su vez, permita desarrollar un núcleo de trabajo organizacional que identifica a todas las partes integrantes de la organización **(Faria, 2018)**

La filosofía empresarial hace referencia al conjunto de principios y valores que guían el modo de trabajar y el comportamiento de los colaboradores de la empresa. Cabe mencionar

que para establecer la filosofía empresarial se debe de establecer la misión y visión empresarial.

La libertad, la autonomía, la responsabilidad, la participación y el compromiso se consideran principios fundamentales en la clínica y farmacia San Francisco, buscamos la excelencia en la gestión farmacéutica, aumentamos la efectividad, seguridad y reducir costos, se contribuye a la sostenibilidad de un sistema sanitario sostenible.

1.3 Valores

La crisis económica de los últimos años ha obligado a las empresas revisar y tomar conciencia de la importancia de mantener comportamientos éticos para fortalecer la gestión de su propia identidad desde los valores y, a partir de ahí, gestionar su imagen y reputación corporativa de forma transparente y confiable (Cordoba, 2011)

Los valores deben de estar en el centro de cada organización ya que son los que la representan

Los valores son el conjunto de principios éticos y profesionales que las organizaciones se comprometen a respetar. Los valores son el pilare toda institución estos favorecen una cultura organizacional sana y se puede ver reflejado en la imagen de la organización facilitando el esfuerzo colectivo hacia una meta en común.

Clínica y Farmacia San Francisco cuenta con valores éticos que facilitan el ambiente laboral y por ende el cumplimiento de metas y objetivos. Entre estos valores se destacan los siguientes:

- Conocimiento
- Compromiso
- Liderazgo
- Integridad
- Transparencia
- Humanidad
- Honestidad
- Respeto

Clasificación de la empresa

Tabla N: 1. Clasificación de las MIPYME

Variables	Micro Empresa	Pequeña Empresa	Mediana Empresa
Número Total de trabajadores	1-5	6-30	31-100
Activos Totales (córdobas)	Hasta 200.0 Miles	Hasta 1.5 Millones	Hasta 6.0 Millones
Ventas Totales (córdobas)	Hasta 1 Millón	Hasta 9 millones	Hasta 46 Millones

Fuente: (Ley N° 645:10)

Según lo anterior las PYMES se encuentran clasificadas de acuerdo a parámetros establecidos en la Ley Número 645 como son el número trabajadores, los activos totales y las ventas totales de la entidad, dichos criterios permiten diferenciar la pequeña y mediana empresa, cabe destacar que el número de trabajadores y las ventas totales conforman un papel importante como criterio para clasificarlas.

La empresa clínica y farmacia San Francisco está clasificada como una pequeña empresa ya que cuenta con un personal de 15 trabajadores y sus ingresos

tienen un aproximado a la escala que establece la ley 645 y sus activos son propios, además la calidad de sus servicios la define.

Descripción de procesos clave

Los procesos claves son aquellos que justifican la existencia de la unidad o servicio. Están directamente ligados a los servicios que se prestan y orientados a los cliente/usuarios y a los requisitos (Garcia, 2008).

Los procesos claves son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Estos procesos claves son importante ya que son los que definen a la empresa por lo tanto son vital para toda organización.

Los recursos humanos dentro de la farmacia y clínica San Francisco juegan un papel esencial ya que el proceso clave de dicha organización es prestar un servicio a la sociedad para satisfacer una necesidad, por ende son de vital importancia ya que son los que definen el éxito o fracaso de una institución. En consecuencia su manejo es clave ya que permiten adecuar la estructura de la organización para una eficiente conducción de los procesos de trabajo, fortaleciendo el trabajo en equipo y el liderazgo.

La buena atención al cliente y la calidad en los medicamentos farmacéuticos son los que marcan la diferencia en la clínica y farmacia San Francisco ya que esta organización tiene un personal capacitado para atención al cliente brindando seguridad y confianza a sus pacientes. Cabe mencionar que esta institución tiene una estructura jerárquica la cual facilita el trabajo en equipo y por lo tanto cumplir los objetivos propuesto los cuales son brindar un servicio de calidad con eficiencia y eficacia.

1.2 Proceso Administrativo

El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo las prácticas administrativas. Por eso en la actualidad, la división cuatripartita es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control (Mendoza, 2019) .

El proceso administrativo permite controlar de manera organizada los recursos y disponer de ellos de manera eficiente, este proceso funciona como una guía simple y rigurosa mediante la cual la empresa logra los objetivos de manera eficiente.

Según lo expresado por el gerente:

La clínica y farmacia San Francisco cuenta con un proceso administrativo ya que planea sus objetivos y se plantea meta para lograrlas, pronostica , establece estrategias con métodos y técnicas, acciona frente a problemas futuros.

Luego de planear los objetivos y actividades futuras a realizar para lograr las metas propuestas el siguiente paso es distribuir cada actividad entre los diferentes grupos de trabajo que componen la empresa organizando y asignado tareas específicas; hace selección detallada de los trabajadores para el puesto indicado, subdivide cada tarea en unidades operativas, selecciona una unidad administrativa para cada área, proporciona materiales y recursos útiles para la realización de las actividades propuestas.

Luego de planear y organizar, lo siguiente es dirigir en este proceso se busca dar el primer paso en las actividades designadas a los grupos de trabajo, cada grupo de trabajo está regido por normas y medidas para mejorar su funcionamiento.

Se ofrece un carácter motivador al personal, recompensar al personal con el sueldo correspondiente, estar atento a las necesidades de cada trabajador, mantener una comunicación estable entre todos los sectores.

Una buena dirección y aprovechamiento de los recursos humanos es lo que lleva a la organización a cumplir las metas y objetivos propuestos de una manera eficaz y eficiente logrando un bien común entre empresa y trabajadores mejorando así el nivel de vida y por ende contribuyendo al desarrollo de la ciudad o municipio.

Y por último el control, que juega un papel importante para garantizar que la empresa este encaminada hacia el rumbo del éxito. El control es una tarea administrativa que es ejercida con profesionalidad de forma transparente la cual sirve para analizar los puntos altos y bajos de la organización. Luego de obtener los resultados correspondientes se podrá analizar las diferentes modificaciones que se tiene que llevar acabo para corregir los puntos débiles, comparando los resultados obtenidos con los objetivos previamente hechos, evaluar y analizar los resultados obtenidos, se inicia las acciones de corrección correspondientes todo este procedimiento se realiza en la clínica y farmacia San Francisco cumpliendo así con un proceso administrativo lo cual es la herramienta para el cumplimiento de objetivos y meta permitiendo un mejor aprovechamiento de los recursos humanos, tecnológicos y materiales de la empresa

El proceso administrativo es un conjunto de pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo se debe contar con un buen estudio previo y tener los objetivos bien claros.

1.6.1. Elementos del Proceso Administrativo

El proceso administrativo es un elemento fundamental para que la empresa cumpla con los criterios de funcionamiento en relación a la atención de los servicios que se presta al usuario **(Vega, 2018)**.

El proceso administrativo y sus elementos: planeación, organización, dirección y control resultan de mayor para la empresa dentro del sistema de toma de decisiones.

La planeación: es donde se origina el planteamiento de estrategias o acciones a ejecutar en un periodo determinado.

La organización: es el conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar las personas que se encuentran dentro de la empresa. Su función principal es disponer y coordinar los recursos disponibles.

La dirección: es donde se ejecutan los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización

El control: es la función que se encarga de evaluar el desarrollo general de la empresa

Luego de obtener los resultados correspondientes se podrá analizar las diferentes modificaciones que se tiene que llevar acabo para corregir los puntos débiles, comparando los resultados obtenidos con los objetivos previamente hechos, evaluar y analizar los resultados obtenidos, se inicia las acciones de corrección correspondientes.

El proceso administrativo está conformado de 4 principales faces: planificación, organización, dirección y control. En conjunto, todas siguen un procesa cíclico, por lo que se reiniciara al completar su última fase.

La administración se define como la ciencia que estudia la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, económicos y tecnológicos con el propósito de obtener la mayor productividad posible y beneficiar al mayor número de personas (Diego, 2011)

Este procedimiento se realiza en la clínica y farmacia San Francisco cumpliendo así con un proceso administrativo lo cual es la herramienta para el cumplimiento de objetivos y meta permitiendo un mejor aprovechamiento de los recursos humanos, tecnológicos y materiales de la empresa.

Los elementos del proceso administrativo es un conjunto de etapas que ayudan a conseguir los objetivos propuestos. El proceso administrativo es continuo termina un ciclo y se pasa al siguiente estas 4 etapas en la que se compone el proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar) son imprescindible para la buena gestión gerencial y se deben tomar en cuenta de cara a cualquier proyecto.

El proceso administrativo desempeña un papel fundamental en la gerencia de las empresas, supone la ruta a seguir durante un determinado periodo para poder alcanzar los objetivos establecidos, de esta manera seguir las etapas del proceso administrativo permitirá a la organización incrementar su grado de eficiencia a la hora de lograr sus metas propuestas.

En la planeación se definen los objetivos, se determina la situación actual de la empresa, se identifica los posibles eventos, se analiza y elige la forma de resolver eventuales problemas, además se implementa un plan y se evalúa el resultado.

Organizar acá es donde se distribuyen las tareas y responsabilidades entre los diferentes grupos de trabajo que componen la empresa. Esta fase está ligada a las habilidades de cada trabajador y los recursos físicos que la empresa posee.

Dirección: ofrece la motivación necesaria a los colaboradores, recompensa el trabajo de cada colaborador con el salario respectivo, presta atención a las necesidades de los trabajadores, establece mecanismo de comunicación entre los diferentes sectores de la empresa.

Control: evalúa y analiza los resultados obtenidos, contrasta los resultados con los planes realizados previamente, identifica problemas y lleva a cabo las medidas correctivas correspondientes.

1.3 Análisis FODA

Fortalezas Equipos semi automatizados Usuarios dispuestos a pagar por un buen servicio Personal con experiencia Personal médico calificados Calidad en productos	Oportunidades Aplicación de nuevos avances médicos y tecnológicos Clientes satisfecho Creación de nuevas áreas
Debilidades Precios altos No hay una dirección estratégica clara Inestabilidad económica	Amenazas Pérdida de clientes Competencia con fuerte estrategias de publicidad Crisis económicas Restricción presupuestaria Nuevos competidores

Concepto de Organización

Las organizaciones son sistemas no lineales alejados del equilibrio. Son altamente sensibles a las innovaciones, a los eventos y al azar propio del ambiente empresarial, y sus patrones de comportamiento emergen sin intencionalidad. (Arevalo, 2013)

Según el autor, el concepto de organización contiene dos significados en el caso del primero hace referencia a que su principal elemento es el recurso humano, los cuales tienen el mismo objetivo el cual consiste en cumplir con una estructura previa de la empresa para el uso eficaz de todos los recursos disponibles de la entidad es decir económicos, físicos, activos propios de la entidad, entre otras, dicha estructura se debe llevar a cabo de forma eficaz y eficiente, pero además dar seguimiento a todas y cada una de las actividades llevadas a cabo, de tal manera

que se puede llegar a cumplir los objetivos propuestos por la empresa con anterioridad.

La organización se lleva a cabo por el interrelacionamiento entre los individuos, el ordenamiento y la distribución de los elementos para un mismo fin. Personas capaces de comunicarse y dispuestas a actuar en conjunto para alcanzar los objetivos y por ende alcanzar las metas que les permite distribuir las responsabilidades de manera equitativa, esta herramienta sirve para establecer una jerarquía u orden dentro de la organización mostrando los niveles jerárquicos, los canales de comunicación internos, las responsabilidades por departamentos entre otras cosas.

Organizar una empresa es proveerla de todo lo que es útil para su funcionamiento: materias, herramientas, capitales y personal. **(Henry, 1981).**

Henry menciona que la organización de una empresa es cada área en funcionamiento materias, herramientas, capital y personal. Recordemos que en el siglo XXI las empresas están estructuradas por área de trabajos y si una área de ellas no hay buen funcionamiento esto indica que no hay eficiencia y eficacia en la organización.

Importancia de la organización

Las organizaciones raramente se establecen como un fin en sí mismas, son instrumentos creados para conseguir unos fines. Esto se refleja en los orígenes de la palabra organización, que se deriva del griego "órganon", es decir, instrumento. No nos asombra desde luego que ideas como "objetivo", "tareas", "fines"-son conceptos fundamentales de la organización. **(Morgan, 1990)**

Una estructura organizacional debe estar diseñada de manera donde cada integrante tenga clara sus tareas o actividades. Podemos definir la organización como un sistema que se elige para lograr los objetivos determinados a través de los recursos humanos. Las empresas no necesitan contar con un grupo numeroso de trabajadores, sino tener bien definidas las responsabilidades, las personas organizadas manejan su tiempo con eficacia, saben programar las distintas tareas. Una buena planificación

define adonde queremos llegar, definiendo estrategias y el plazo en que puedes alcanzarlos.

Las ciudades, las universidades, los bancos, las fundaciones, las entidades de gobierno, todas ellas son organizaciones que lo que tienen de común es que son “organismos sociales, orientados al logro de objetivos, con una división dada del trabajo” (carlos, 2011)

La organización es la parte fundamental de las empresas para que los objetivos se cumplan y obtener el éxito empresarial, la organización proporciona métodos para que las actividades se realicen con eficiencia y eficacia reduciendo así los costos, evitando que los esfuerzos se dupliquen determinando las responsabilidades de cada integrante permitiendo mejores resultados con los recursos disponibles.

Las entidades tanto privadas como públicas cuentan con estructura organizacional lo cual facilita el trabajo en conjunto, esto aportara la cooperación entre áreas provocando un ambiente saludable siendo más productivo. La organización empresarial ocupa un lugar preferente en cualquier negocio ya que establece el diseño, estructura y procesos necesarios para alcanzar las metas propuestas disminuyendo los esfuerzos y aumentando la productividad.

No cabe duda que sin una buena organización los objetivos y metas serian parte de un párrafo nada más. Una empresa sin organización es como un barco a la deriva. Una organización permite ahorrar tiempo, en la medida que los objetivos sean claros y que estén definidos en el orden de trabajo. En este sentido se debe destacar que cada organización debe de realizar una serie de procesos, a veces simultáneos y a veces sucesivos.

La organización, como paradigma humano y de la sociedad, si no es el objeto de estudio de la Administración, al menos se constituye en uno de sus principales objetos de estudio **(BERTOGLIO, 1982)**

Bertoglio cita que la organización es el principal objetivos de estudio, dentro de cualquier organización o empresa , modelo fundamental dentro de la empresa es decir que del ser humano depende que una empresa tenga éxito o no . Aquí podemos mencionar las etapas de la administración, Planificación, organización, control y dirección. La buena organización permite lograr los objetivos propuesto dentro de una u organización, mejorar las estrategias implementada en el trabajo , la comunicación , la productividad y ambiente laborar es por esta razón que Bertoglio dice organización centrado en el ser humano .

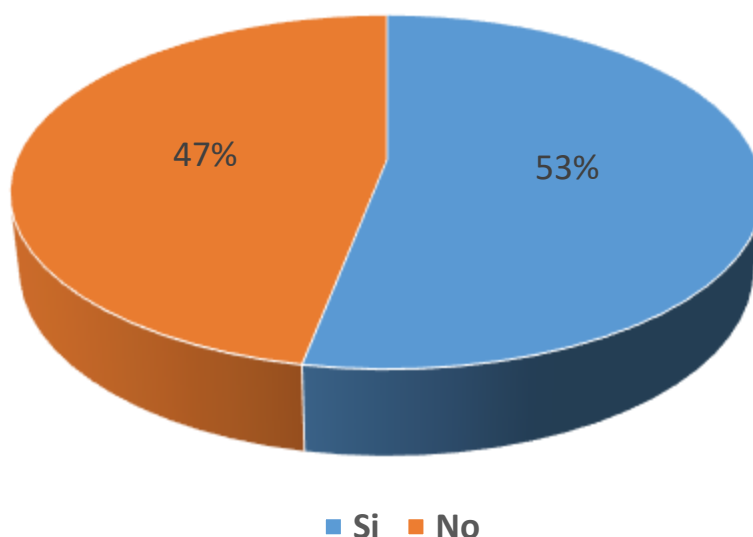


Gráfico N°1 Organización

Fuentes: Autoría propia, a partir de encuesta aplicada a colaboradores de la empresa.

Se puede afirmar que los datos que muestra el gráfico, señala que los empleados encuestados refieren que dentro de clínica y farmacia san francisco no existe una buena organización esto con un 53% mientras el 47% de ellos afirman que si se tiene buena organización dentro de dicha empresa.

La entrevista realizada al gerente de clínica y farmacia san francisco difiere que: la base fundamental de la administración de empresa se basa en 4 elementos fundamentales estos son la planificación. Organización, control, dirección se vuelve fundamental ya que todo proceso de planificación debe estar basado bajo una secuencia organizativa en una institución sea esta macro micro o pequeña empresa.

Podemos observar como difiere la información entre el gerente y trabajadores de la entidad algunos de estos consideran que en clínica y farmacia san francisco no se tiene una buena organización y el gerente afirma que si ya que esto es fundamental dentro de cualquier empresa.

Se puede comprobar con la encuesta que clínica y farmacia San Francisco no cuenta con una buena organización, por lo tanto, esto dificulta que los objetivos y metas se cumplan.

Una buena organización facilita el cumplimiento de metas y es fundamental para que la misión y visión empresarial se cumpla así como los objetivos. Es necesario organizar la empresa de manera correcta para disminuir los costos, además permite ahorra tiempo y que esté definido el orden de trabajo.

Importancia de la organización

Las organizaciones raramente se establecen como un fin en sí mismas, son instrumentos creados para conseguir unos fines. Esto se refleja en los orígenes de la palabra organización, que se deriva del griego "organon ", es decir, instrumento. No nos asombra desde luego que ideas como "objetivo", "tareas", "fines"-son conceptos fundamentales de la organización. **(Morgan, 1990)**

Una estructura organizacional debe estar diseñada de manera donde organización como un sistema que se elige para lograr los objetivos determinados a través de los recursos humanos.

Las empresas no necesitan contar con un grupo numeroso de trabajadores, sino tener bien definidas las responsabilidades, las personas organizadas manejan su tiempo con eficacia, saben programar las distintas tareas.

Una buena planificación define adonde queremos llegar, definiendo estrategias y el plazo en que puedes alcanzarlos.

Las ciudades, las universidades, los bancos, las fundaciones, las entidades de gobierno, todas ellas son organizaciones que lo que tienen de común es que son “organismos sociales, orientados al logro de objetivos, con una división dada del trabajo” **(Carlos, 2001)**

La organización es la parte fundamental de las empresas para que los objetivos se cumplan y obtener el éxito empresarial, la organización proporciona métodos para que las actividades se realicen con eficiencia y eficacia reduciendo así los costos, evitando que los esfuerzos se dupliquen determinando las responsabilidades de cada integrante permitiendo.

Las entidades tanto privadas como públicas cuentan con estructura organizacional lo cual facilita el trabajo en conjunto, esto aportará la cooperación entre áreas provocando un ambiente saludable siendo más productivo. La organización empresarial ocupa un lugar preferente en cualquier negocio ya que establece el diseño, estructura y procesos necesarios para alcanzar las metas propuestas disminuyendo los esfuerzos y aumentando la productividad.

No cabe duda que sin una buena organización los objetivos y metas serían parte de un párrafo nada más. Una empresa sin organización es como un barco a la deriva.

Una organización permite ahorrar tiempo, en la medida que los objetivos sean claros y que estén definidos en el orden de trabajo. En este sentido se debe destacar que cada organización debe realizar una serie de procesos, a veces simultáneos y a veces sucesivos. La organización, como paradigma humano y de la sociedad, si no es el objeto de estudio de la Administración, al menos se constituye en uno de sus principales objetos de estudio **(BERTOGLIO, 1982)**

Bertoglio cita que la organización es el principal objetivo de estudio, dentro de cualquier organización o empresa, modelo fundamental dentro de la empresa es decir que del ser humano depende que una empresa tenga éxito o no. Aquí podemos mencionar las etapas de la administración, Planificación, organización, control y dirección.

La buena organización en la actualidad permite lograr los objetivos propuesto dentro de una u organización, mejorar las estrategias implementada en el trabajo, la comunicación, la productividad y ambiente laborar es por esta razón que Bertoglio dice organización centrado en el ser humano.

Enfoque clásico

La teoría clásica nace en Francia en 1996 y su principal exponente es el ingeniero de mina Henry Fayol, que expuso su teoría en su famoso libro administración industrial publicado en 1996. **(Chiavenato, 1997)**.

El enfoque clásico hace énfasis en las funciones básicas que debe tener una organización y sus funciones para lograr un desempeño eficiente. Fayol define el enfoque clásico como una unidad anatómica, ordenada y estructural. Dicho enfoque está basado en aumentar la productividad por medio de la eficiencia operacional haciendo una división de trabajo y reagrupación de tareas en todas las áreas de la empresa, todos trabajando con el mismo objetivo. El enfoque clásico es uno de los más importantes de la estructura organizacional, ya que define que un buen trabajo en equipo reducirá los costos de producción y generaría mayor productividad.

La teoría clásica de la administración llamada corriente fayolista, distinguió por su enfoque sistemático integral, es decir, su estudio abarcaron a toda la empresa, ya que para Fayol era importante tanto vender como producir, financiarse como asegurarse los bienes de la empresa. **(Jiménez, 2018)**

La teoría clásica parte de la propuesta de dividir la empresa en grupos según sus funciones. Cabe mencionar que el enfoque clásico es fundamental en las organizaciones para lograr las metas propuestas de manera efectiva. El enfoque clásico fue el que le dio lugar por primera vez a la administración organizada

construyéndose así las bases fundamentales para la administración. Gracias a dicho enfoque las empresas en la actualidad tienen una mejor organización por medio de la cual le aseguran un mejor bienestar a los empleados que conforman la organización desde el operario hasta el gerente obteniendo mejores condiciones laborales para garantizar la mayor eficiencia a la hora de desempeñar una labor.

Este enfoque permite hacer pronósticos confiables y aplicar métodos administrativos eficientes asegurando buenos resultados para las organizaciones, este enfoque se basa en tres aspectos fundamentales: la división de trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de criterios técnicos que deben orientar la función administrativa.

Sin duda alguna el enfoque clásico en la actualidad se cumple con las empresas organizadas que llevan un ritmo normal o continuamente ascendente al desarrollo.

El diseño organizacional es la administración y ejecución del plan estratégico. La dirección organizacional se implementa por medio de decisiones acerca de la forma estructural, que incluye si la organización se diseñará para aprendizaje u orientación de la eficiencia. **(Daft, 2011).**

Según lo planteado anteriormente por Daft menciona que el diseño organizacional es la administración y ejecución del plan estratégico que toda empresa diseña para obtener mejores resultados en calidad o producción. En la actualidad las empresas deben de saber que la competencia si consisten en precio o calidad de un producto o servicio, para así elaborar el diseñar organizacional o plan estratégicos.

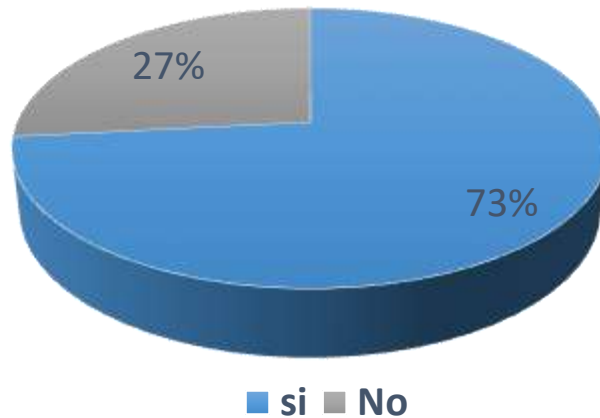


Gráfico N°2 Importancia Organizacional

Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta aplicada a colaboradores de Clínica y farmacia San Francisco.

Como se puede observar en el presente gráfico, las personas encuestadas señalan lo siguiente: el 73% refiere que si es importante la organización empresarial dentro de clínica y farmacia san francisco, por otra parte el 27% señalaron que no es importante la organización empresarial dentro de la farmacia.

El gerente expreso: que toda empresa su base fundamental de desarrollo está orientada a la organización de actividades una persona que no se organiza vive cayendo en errores para clínica y farmacia san francisco se determina fundamental la importancia organizacional ya que para poder ejecutar un desarrollo profesional debe existir procesos de administración orientados ya que la organización se vuelve funcional dentro de una empresa.

Mediante la encuesta se puede observar que tanto colaboradores como gerente expresan que la organización es importante para las empresas.

Se confirma la importancia de la organización empresarial ya que es la que conlleva al éxito de las organizaciones.

2. Enfoque tecnológico

Las organizaciones, preocupadas por sus ventajas competitivas y por el aprovechamiento óptimo de la tecnología en función de sus objetivos, entienden que las mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicio soportado tecnológicamente del punto de vista de los negocios, permite aprovechar mejor los recursos y activos de las empresas **(Cardena, 2016)**

Según cárdena la tecnología permite un mejor aprovechamiento de los recursos con los que cuenta la empresa permitiendo mejores prácticas y optimizando los recursos y activos.

Según el artículo publicado por Becerra (2 de abril de 2017). La transformación digital: la nueva forma de relación entre empresa y público. Se identifica que en el mundo de los negocios, las tecnologías digitales a menudo cambian la manera de hacer el trabajo. Las organizaciones saben que si quieren seguir estando al día, deben adoptar la tecnología digital. Pero la forma en que implementan esta transformación hace la gran diferencia a la hora de lograr o no sus objetivos.

(Martínez, 2016) De aquí para entender el concepto de práctica tecnológica, este debe de ser concebido como: La aplicación del conocimiento científico u organizado a las tareas practicas por medio de sistemas ordenados que incluye a las personas, las organizaciones, los organismos vivientes y las maquinas.

La tecnología juega un papel importante dentro de una empresa ya que sobre todo en este mundo competitivo las empresas necesitan y deben actualizarse periódicamente para estar a nivel y de esta manera lograr las metas y objetivos.

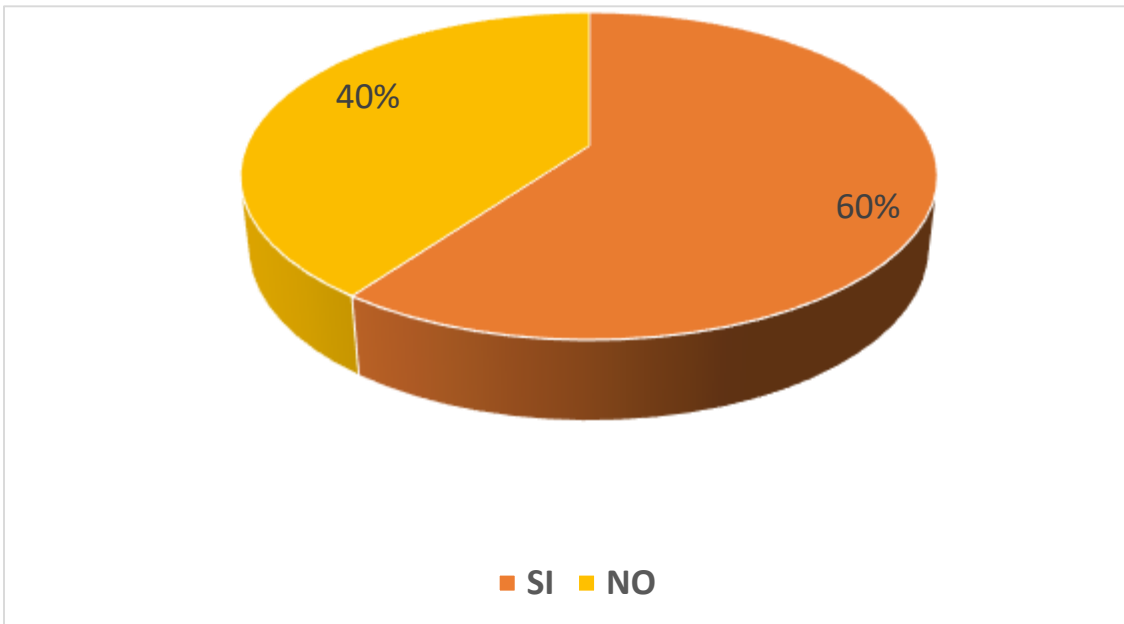


Gráfico N°3 Importancia de la tecnología para el desarrollo de una empresa.

Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a los colaboradores de Clínica y Farmacia San Francisco.

Retomando los datos obtenidos en el presente gráfico, en clínica y farmacia san francisco los encuestados argumentan el 60% respondió que si consideran importante la tecnología para el desarrollo de la empresa mientras que para el 40% de ellos respondieron que no tiene importancia la tecnología para el desarrollo de una empresa.

El gerente argumenta la farmacia san francisco tiene 2 métodos tecnológicos trabajamos con un sistema contable que lleva el control de manejo de inventarios, facturación y ventas pero también existe la parte mecánica y orgánica de la organización cuando hablamos de la parte mecánica es toda la disposición que nosotros tenemos en cada uno de los puestos de trabajo con los colaboradores existentes en cada uno de ellos y se vuelve mecánica porque ellos tiene una actividad definida por día también contamos con instrumentos tecnológicos que reúnen ciertos requisitos para garantizar la vida útil de los medicamentos que

comercializamos dentro de la farmacia en el caso del área de laboratorio, contamos con equipos semi automatizados que nos permite minimizar los errores al momento de realizar exámenes computarizados, mientras en el área de ultrasonidos manejamos maquinaria de alta tecnología lo que permite un imagen más nítida ya que es en tercera dimensión.

Se reafirmó que para trabajadores así como para el gerente la tecnología juega un papel importante para el desarrollo de la empresa ya que esta ayuda a mejorar la calidad del servicio que esta ofrece a la población del municipio.

2.1. Enfoque ambiental

Hoy constituye la contradicción entre la necesidad práctica para mejorar el desempeño ambiental de las organizaciones y la efectividad de la tecnología que permita dinamizar el proceso de gestión ambiental desde las estrategias empresariales. **(Corella, 2013).**

El enfoque ambiental es un enfoque para desarrollar organizaciones que incorpora el ambiente de las organizaciones en consideración en cuanto al diseño. Este enfoque facilita la integración de las áreas de aprendizaje abordando problemas locales y globales.

Sin duda alguna el ser humano tiene un mejor desempeño teniendo condiciones ambientales ya que se obtiene mayor productividad con condiciones agradables de trabajo.

El enfoque ambiental es una clara conceptualización acerca de las relaciones existente entre la sociedad, su entorno y la cultura , esto contribuye a la mejora del entorno, la calidad de vida, la calidad educativa y el bienestar social desarrollando así el fortalecimiento de valores y desarrollo de comportamientos responsables hacia el medio ambiente.

En la actualidad el enfoque ambiental es un enfoque moderno importante del diseño organizacional sostiene que entender el ambiente es la primera y más importante actividad del diseño organizacional.

Los problemas ambientales ya no aparecen como independientes unos de otros, sino que constituyen elementos que se relacionan entre sí y configuran una realidad diferente a la simple acumulación de todos ellos. No podemos limitarnos a percibir esta crisis como un conflicto entre determinados planteamientos sobre el mundo y sobre la vida, de manera inadecuada **(Beck.U, 2004)**.

Beck menciona que los problemas ambientales influyen en todos los ámbitos en grandes y pequeñas empresas, porque el cambio climático hace que disminuya la calidad del producto, la producción o calidad de un servicio. En otros términos el problema ambiental es una disminución de calidad de vida en general.

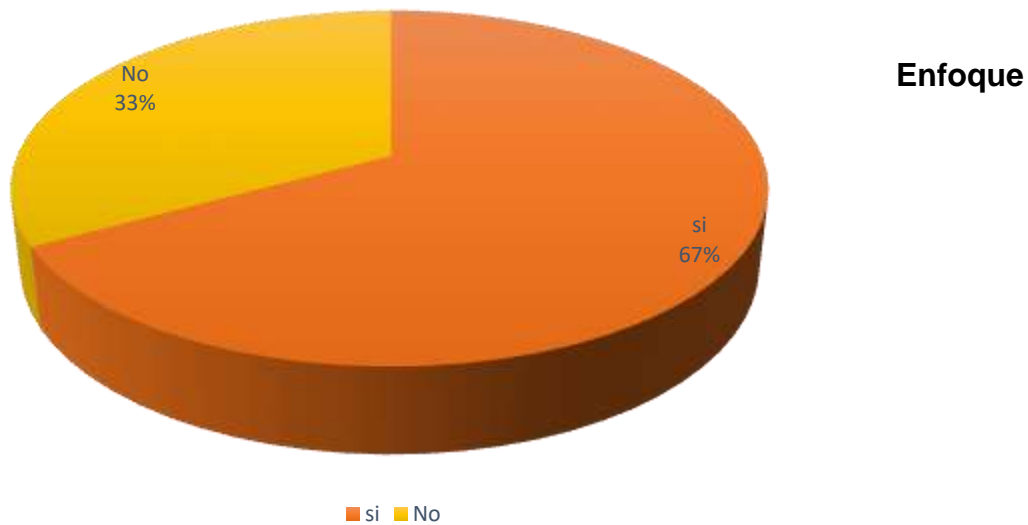
En la actualidad las grandes y pequeñas empresas están trabajando con un plan estratégico para evitar la contaminación ambiental reduciendo, el uso de materiales plásticos, materiales químicos entre otros.

La educación ambiental es un proceso permanente en el cual los individuos y las comunidades adquieren conciencia de su ambiente, aprenden los conocimientos, los valores, las destrezas, la experiencia y, también, la determinación que les capacite para actuar, individual y colectivamente, en la resolución de los problemas ambientales presentes y futuros. **(Castillos, 2010)**.

Según castillo 2010 Cambiar los hábitos humanos es un procesos constante que se da a largo plazo, se requiere llegar a la conciencia de cada persona para que valore los recursos naturales y se formen en valores y que tenga capacidades sobre los problemas ambientales para la generaciones futuras.

En nuestro contexto a diario podemos observar que el ser humano no tiene hábito para el cuidado del medio ambiente. Desafortunadamente, los usos excesivos de combustibles, quemaduras, contaminación de basuras malos hábitos ambientales como sociedad y como empresa es importante mejorar y adaptar nuevos hábitos que permitan realizar prácticas amigables con el medio ambiente.

GRAFICO Nº: 4



Ambiental

Fuentes: trabajadores de la Farmacia y Clínica San Francisco.

Se interrogó a los trabajadores sobre el desecho de los residuos de la empresa de manera que no contaminen el medio ambiente. El 67% respondió que sí, que estos son desechos de manera que no contaminen el medio ambiente, mientras que un 33% respondió que no.

Se abordó al gerente sobre cómo desechan los residuos líquidos y sólidos. El siguiente es el protocolo establecido por el SISA y MINSA para clasificarlos de la siguiente manera: desechos comunes, desechos contaminantes, y cortos punzantes. Dentro de los comunes tenemos hojas de papel, órdenes, entre otros. Dentro de los contaminantes tenemos lo que son guantes, mascarillas, plásticos. Los residuos sólidos cortos punzantes, agujas utilizadas para la extracción de sangre, estas son depositadas en recipientes plásticos sellados de igual manera. Contratamos una empresa ubicada en Managua que nos brinda el servicio de retiro de estos residuos una vez al mes y ellos se encargan de no contaminar el medio ambiente ya que como empresa tenemos la responsabilidad de cuidar nuestro entorno.

El enfoque ambiental facilita la integración de las áreas de aprendizaje, abordando problemas locales y globales fomentando la conciencia crítica entre las

personas. Farmacia y Clínica San Francisco promueve una educación y cultura ambiental a través de letreros, carteles y charlas que permite formar ciudadanos ambientales responsables que contribuyan al desarrollo sostenible a nivel local, regional y nacional.

2.2. Reducción de tamaño

La tendencia hacia la globalización implica exigir trabajo competitivo en las organizaciones, lo que ha conducido a muchas empresas a reducir su tamaño

(Appelbaum, 1987) .

En la actualidad el crecimiento de la población permite, mayor cantidad de organizaciones empresariales, esto implica mayor competencia y exigencia de calidad. Lo cual muchas organizaciones deciden retirarse del mundo empresarial o reducir la cantidad de sucursales y servicios de empleadores.

La era actual se caracteriza por una búsqueda de la identidad del hombre, donde el pivote organizacional es el individuo; cambiar en este entorno depende, en gran medida, de los valores que impere en la cultura de la organización. **(Barrios, 2005)**

En la actualidad el ser humano se caracteriza por una buena identidad desde la buena organización de su personalidad hasta el sistema de trabajo .Esto le dará un mejor valor cultural en su trabajo.

En la actualidad las organizaciones, revisa la buena identidad, presentación del empleador las habilidades de competencia, trabajo en equipo, comunicación, metas alcanzar y los valores personales y profesionalismo.

En los actuales ambientes de organización y competencia, las organizaciones a nivel mundial están siendo presionada a gestar cambio trascendentes en sus misiones, estructuras y procesos **(Marin, 2004)**.

La reducción de tamaño se refiere a una serie de cambios en el diseño organizacional como estrategia que tiene como objeto reducción de la dimensión

de la empresa para mejorar su desarrollo, sus niveles de rentabilidad, eficiencia y productividad.

Cuando la gerencia de una organización determina que dicha entidad no está operando con la máxima eficiencia generalmente busca forma de hacer que esta organización sea más productiva, esto se logra con frecuencia a través de la reducción de personal, que es una reducción en el tamaño de la organización y los costos operativos implementados por la administración para mejorar la eficiencia, la productividad y la competitividad organizacional

La reducción organizacional afecta los procesos de trabajo, ya que el resultado final suele ser que menos personas realicen las mismas cargas de trabajos que existían antes que tuviera lugar la reducción. La mayoría de las empresas al realizar una reducción de personal desarrollan un plan para eliminar a los trabajadores que tienen poco tiempo de laborar en la organización.

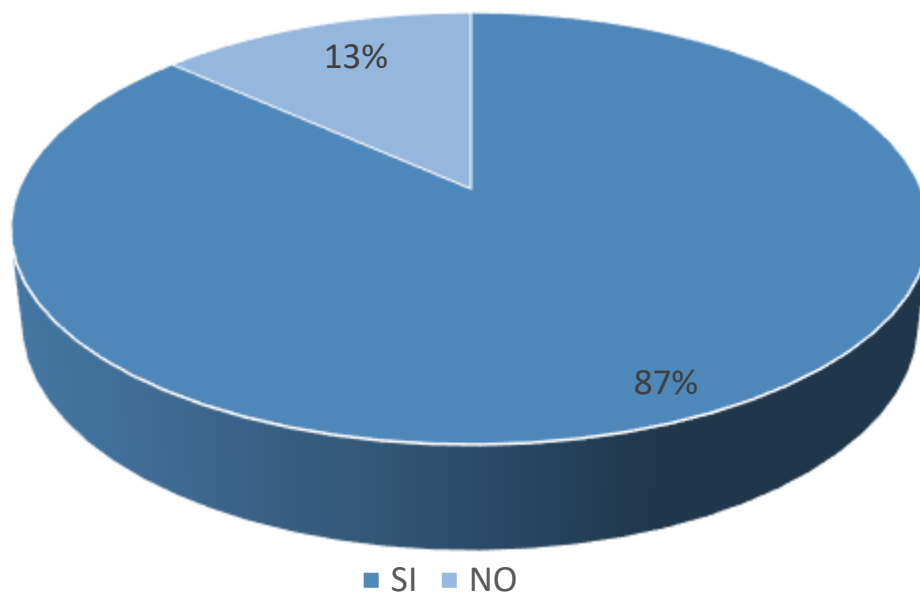


Gráfico N° 4 Reducción de personal de una empresa

Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta aplicada a colaboradores de Clínica y Farmacia San Francisco

Según datos obtenidos en el gráfico número 5, señala la información recopilada de las personas encuestadas en donde refleja un 87% que si es conveniente la reducción de personal dentro de la clínica y farmacia San francisco por el contrario el 13% e ellos consideran que no es conveniente la reducción de personal dentro de la organización.

La entrevista aplicada al gerente nos refiere que las reducción de personal no son malas siempre y cuando estas sean para generar ganancias ya que si una empresa por tener un gran volumen de empleados se descapitaliza con el tiempo va a cerrar operaciones las instituciones utilizan estos métodos es porque hacen estudios estructurales donde definen las misiones y funciones de cada uno de los puestos para que estos sean viables y considero que para realizar una reducción de personal se hace cuando existe un tiempo ocioso en el cual no está siendo aprovechado por el empresario ya que la naturaleza de toda empresa es trabajar y generar ingreso.

Por consiguiente esto nos permite confirmar que tanto como gerente y trabajadores consideran que si podría ser conveniente una reducción de personal dentro de la institución.

2.1. Parámetros de Diseño según su finalidad

2.2. Parámetro para el diseño de las posiciones individuales, puestos y cargos.

2.2.1.1. Especialización de tareas

La especialización del trabajo consiste en la asignación de las diferentes tareas de un proceso productivo en particular y sus actividades derivadas en diferentes individuos o grupos de trabajo atendiendo a sus características, habilidades o recursos. **(Galan, 2017).**

A partir de lo que Galán cita sobre la especialización del trabajo, esta se puede definir como la asignación de labores o actividades específicas para las y los trabajadores de manera individual y grupal según las cualidades y destrezas con que estos dispongan para el cumplimiento adecuado del proceso productivo, es decir el

conjunto de actividades orientadas a la transformación de recursos o los factores productivos ya sea en bienes o servicios.

Según lo citado con anterioridad, se considera que la especialización del trabajo en una organización es de vital importancia, ya que gracias a ella las empresas pueden lograr un mejor desempeño y producción, si todas las organizaciones aplicaran la especialización de las tareas, esto permitiría producir de manera más eficiente, obteniendo mejores resultados y calidad en los productos.

La especialización del trabajo, consiste en dividir las actividades laborales, donde cada empleado se especializa en hacer una actividad específica en lugar de hacerla toda, para aumentar los resultados **(Silva., 2020)**

La especialización del trabajo consiste en la cooperación de todo un equipo, dividiendo las fuerzas laborales posibles en diferentes tareas y roles, es decir la asignación de tareas y actividades especiales para los trabajadores individuales o grupos.

Cuando las empresas llevan a cabo la especialización del trabajo consiguen mayores niveles de eficiencia ya que reducen costes y tiempo de tal modo aumentan los resultados finales de forma óptima, es decir que se obtenga el mejor resultado posible.

La especialización del trabajo propuesta por la administración científica constituye una manera de incrementar la eficiencia es disminuir los costos de producción. Simplificando las tareas, atribuyéndole a cada puesto de trabajo tareas simples y respectivas que requieren poca experiencia del ejecutor y escasos conocimientos previos, se reducen los periodos de aprendizaje, se facilitan las sustituciones de unos individuos por otros, permite mejorar en los métodos de incentivación de trabajo y, delicadamente, se aumenta el rendimiento de la producción **(Aguirre, 2015).**

La administración científica la cual se ocupa de las causas y efectos de los problemas que afectan a una organización plantea la especialización del trabajo ya que disminuye los gastos necesarios para mantener los proyectos tales como materia prima directa, la mano de obra directa cuando se paga destajo, comisiones sobre ventas., Además la especialización del trabajo reduce al máximo actividades y tareas, sin dejar de ser eficiente, eficaz y productivo y a la vez entregar valor al cliente.

Hoy en día las organización que llevan a cabo la especialización de tareas optimizan el trabajo ya que cada empleado se dedica en exclusivo a una tarea en concreto y no es necesario un conocimiento tan grande como para ejercer las tareas de una determinada compañía lo cual facilita la integración laboral y a la vez la motivación del personal de trabajo lo cual de forma paulatina mejora el resultado deseado por la entidad por ello se considera que es de gran importancia la especialización del trabajo o de tareas en el ámbito laboral de cualquier organización.

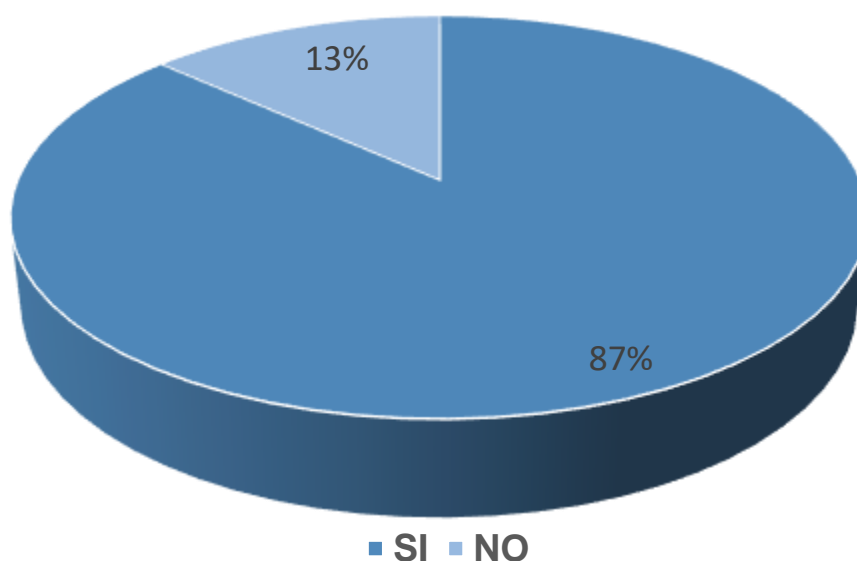


Gráfico N°5 Parámetro para aspirar a un cargo

Basándose en encuesta aplicada a trabajadores sobre si para que se aspire a un mejor cargo se toman los siguientes criterios especialización de tareas, formalización, capacitación y adoctrinamiento o estandarización de destrezas el

80% de estos afirma que si se toman en cuenta estos criterios por otro lado el 20% afirma que no se toman en cuenta dichos criterios.

La parte entrevistada argumenta los siguiente:” Dentro de la empresa cada puesto de trabajo cuenta con las actividades asignadas para su cargo de esta manera evitamos márgenes de error y optimizamos de mejor manera el tiempo.”

Se confirma que para aspirar a un cargo se deben de tomar ciertos criterios que ayudan a la realización de las tareas asignadas de forma eficaz y eficiente.

2.2.1.2. Vertical

El trabajo está especializado verticalmente cuando el trabajador carece de control sobre las actividades que ejecuta. En general, los trabajos que exigen pocas habilidades están muy especializados verticalmente. (Varo, 1994)

La especialización vertical indica la responsabilidad del trabajo (profundidad), ante la cual puede presentar una situación de subordinación o autonomía. (Sanchis Palacios, 1999)

De acuerdo con varo este tipo de especialización se basa en que el trabajador no tiene el control sobre su administración la profesionalización es mucho más menor y de esta manera se limita al trabajador a cumplir con las actividades ya establecidas. En la actualidad, muchas empresas trabajan de esta manera porque se considera que si el empleado se limita a las actividades de su área este las realizara de mejor manera y así disminuirá los errores y se tendrá mejor productividad.

2.3. Horizontal

Horizontal del puesto, el trabajador emprende una amplia gama de tareas relacionadas con la producción de servicios y de productos. Puede que realice más tareas en secuencia o que las haga una por una, como antes, pero intercambiando de vez en cuando tareas con sus colegas para que su trabajo resulte más variado. (Juaregui, 2015) .

Según cita el autor sobre el concepto relacionado a la especialización horizontal, refiere que este se basa en todo el conjunto de actividades que los empleados de una entidad llevan a cabo ya sea desde la producción de servicios que implica todo un sistema de actividades que tiene un negocio, buscando de tal manera suplir las necesidades del cliente y la máxima satisfacción del mismo hasta la producción de productos es decir el esquema de producción que se enfoca en organizar todos los procesos de fabricación en un único departamento.

Se basa en los procesos de trabajo autónomos y no en los niveles de jerarquía, estando todos ellos al mismo nivel y de esta manera realizando todas las tareas asignadas al puesto.

Hoy en día este tipo de asignación es utilizado con frecuencia por las empresas y se obtienen resultados óptimos ya que las tareas son distribuidas horizontalmente esto disminuye el riesgo de que el empleado minimice la importancia de sus labores dentro de la empresa y por lo tanto contribuye a que este se sienta parte del equipo y que las funciones que realiza son parte importante para el desarrollo eficaz de la organización siendo este no solo un método o forma de organizarse sino que además de motivación para los integrantes a llevar a cabo sus labores de forma autónoma.

Debido a su estructura este tipo de especialización logra que surja y fluya la colaboración entre los empleados es decir mejora el flujo de relaciones laborales y por tal motivo en la actualidad es uno de los métodos de organización grafica más utilizado.

(Gutiérrez., 2015) Horizontales: Representan las unidades ramificadas de izquierda a derecha, colocando el órgano superior al extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ubican en columnas y las relaciones entre las unidades se representan por líneas dispuestas horizontales.

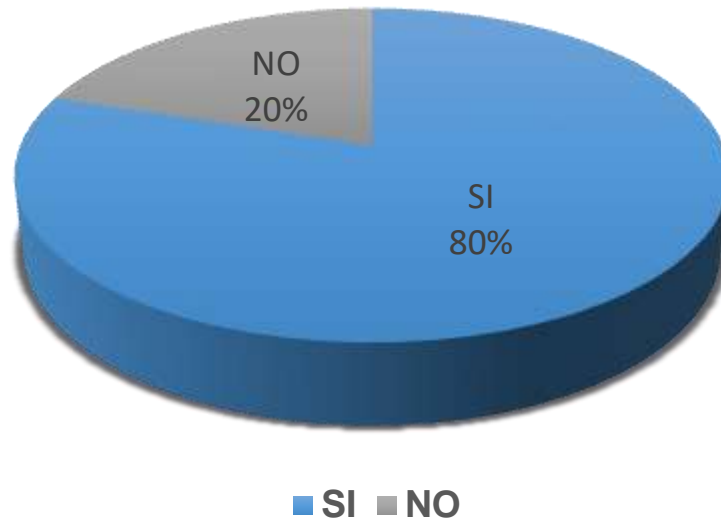


Gráfico N°6 Nivel de responsabilidad y autoridad

Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta aplicada a colaboradores de Clínica y Farmacia San Francisco.

De acuerdo a encuesta aplicada a trabajadores de dicha entidad donde se les interrogo sobre si consideraban que dentro de la empresa se implementa el trabajo cooperativo tomando el nivel de autoridad y responsabilidad a lo que el 80% de ellos afirma que si implementa y el 20% de ellos difiere que no se implementa.

Se abordó al gerente de clínica y farmacia san francisco sobre si las responsabilidades de la empresa son horizontales lo que este difiere lo siguiente “para mí no porque debe de ser cíclicas ya que tanto la parte vertical como la parte horizontal se ven afectadas por una mala decisión pero dentro de la clínica y farmacia san francisco cada puesto tiene ya sus actividades asignadas y estas son implementadas de manera responsable.

Se afirma que en clínica y farmacia San Francisco las responsabilidades están designada de manera equitativas, aunque también hay niveles de responsabilidad por lo tanto se aplica la especialización horizontal y vertical.

2.3.1. Formalización

Formalización es un modo de dar equilibrio tanto a la diferenciación (separación), como a la integración de personas y actividades. Se pensaría en la formalización en términos de las estructuras y los sistemas oficiales y definidos en la organización para la toma de decisiones, la comunicación y el control. **(Martínez, 2020)**

Según Martínez la formalización es el equilibrio de la separación de las actividades y del personal, en otros términos un área de trabajo se le facilita sus funciones y que decisiones puede tomar y cuáles no, donde debe de existir comunicación constante entre la diferente área de trabajo para un mejor control y de esta manera definir las actividades de cada área.

2.4. Capacitación y adoctrinamiento, estandarización de destrezas

Los beneficios de la capacitación son la mejora de los procesos y el cumplimiento de la normatividad. **(Duarte, 2012)**

La capacitación es el proceso por el cual una persona aprende los conocimientos y habilidades relacionadas con el desempeño de un cargo

El objetivo principal de las capacitaciones es mejorar la eficiencia de los trabajadores para que estos aporten el incremento necesario para el cumplimiento de metas y objetivos.

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede hacer una empresa. El adoctrinamiento es el proceso por el cual los miembros de una empresa internacionalizan las normas organizacionales.

Las certificaciones y capacitaciones brindan a los trabajadores un diferenciador en el mercado que los ayude a obtener un mayor reconocimiento y posicionamiento con los clientes para lograr competencias necesarias para una excelente competitividad y crecimiento.

La capacitación y adoctrinamiento es cuando la empresa se encarga de enseñarle al trabajador las culturas y valores empresarial y el comportamiento que deben tener y por lo tanto logren coordinarse gracias a que tienen una misma visión y por ende se logre con éxito los objetivos y metas.

El entrevistado difiere lo siguiente: “nosotros capacitamos a nuestro personal para que de esta manera puedan desarrollar sus actividades de manera correcta ya que es muy importante realizar el entrenamiento aquí le llamamos inducción” .

Se refiere al nivel de entrenamiento y capacitación para el desempeño de las tareas previstas para cada puesto de trabajo. **(Uribe, 2017).**

La capacitación y adoctrinamiento son importantes para el desarrollo de las organizaciones, sin embargo, la estandarización de destrezas juega un papel muy importante ya que las destrezas son los conocimientos y estos son estandarizados cuando están especificado el tipo de capacitación que se refiere para efectuar el trabajo; el trabajador es capacitado antes de unirse a la organización.

La estandarización es realizar una determinada operación siempre de la misma manera y en el mismo tiempo, bajo unas pautas establecidas, de modo que se obtienen resultados repetitivos. Los cargos se agrupan teniendo en cuenta los conocimientos y habilidades que los trabajadores traen al cargo que ocupan.

En la clínica y farmacia San Francisco agrupa a su personal de acuerdo a los conocimientos y especialidades tomando en cuenta sus destrezas

2.5. Departamentalización

a) Por producto

La base de agrupación de las actividades está guiada por los diferentes productos o líneas de productos que elabora una empresa. Su principal ventaja es que facilita el control de los resultados de cada línea de productos diferenciada y logra mayor eficiencia atendiendo de manera concreta a las cuestiones específicas de cada línea de producto **(Camperos, 2008)** .

La departamentalización por producto puede definirse como la estructura en que se organizan, separan o agrupan todas las actividades y tareas de una entidad en base o función a los productos que determinada empresa ofrece al mercado, es decir que cada departamento gira entorno a un producto específico, por consiguiente se generan utilidades según el producto a cargo del departamento asignado de tal forma que facilita la especialización asistiendo de forma directa los problemas que surjan

respecto a determinado producto mejorando los resulta. Dicho método organizacional mejora el control para alcanzar los objetivos esto se logra ya que cada departamento concentra su atención y esfuerzo en un solo producto y es más sencillo aplicar estrategias referentes al producto en sí y a su comercialización además es más fácil administrar los indicadores comerciales y financieros debido a la independencia de los departamentos se logra la elaboración de más y mejores productos por lo tanto las entidades que lo aplican ofrecen diversidad.

Consiste en que es una característica de las empresas de gran escala y multiplicidad de líneas de productos. Esto puede entenderse como un proceso evolutivo de la función empresarial. Es la respuesta al problema con el que se encuentra una empresa con gran variedad de productos. **(Gutiérrez, 2015).**

La departamentalización por producto básicamente es característico en las empresas que alcanzan un ritmo óptimo de producción y las cuales tienen una amplia capacidad productiva lo cual puede transformarse gradualmente o progresivamente dependiendo de las actividades y los resultados que se obtengan en el transcurso del tiempo.

Hoy en día todas y cada una de las empresas que ofrecen al mercado una amplia gama de productos para su comercialización deben llevar a la práctica el proceso de departamentalización por producto ya que mejoraran los resultados tanto de la línea de sus productos, logrando la satisfacción del mercado ante sus exigencias como la obtención de resultados financieros satisfactorios para la organización.

Agrupar los trabajos por línea de productos. En este enfoque, cada área importante de productos se coloca bajo la autoridad de un gerente que es responsable de todo lo que tiene que ver con esa línea de producto. **(Martínez, 2020).**

La departamentalización por producto divide los trabajos según los distintos productos que la organización tenga a la disposición de los clientes es decir que estén disponibles en el mercado.

b) Geográfica

El diseño geográfico implica establecer las principales unidades de la organización en términos geográficos, al mismo tiempo que se conservan aspectos centrales del diseño funcional. Todos los grupos funcionales de una zona geográfica se ubican en una localidad. El diseño geográfico ofrece la ventaja de que cada departamento o división está en contacto directo con los clientes de su plaza y se puede adaptar con más facilidad a sus demandas. **(Silva Vanegas, 2020)** .

En base a los criterios del autor el diseño geográfico busca la atracción de clientes y debe ser capaz de aportar valor a los usuarios o clientes por ello el diseño gráfico debe comunicar un mensaje esto no solo se logra a través de los elementos decorativos sino de la elaboración de un ritmo narrativo, una buena organización de la información y la generación de un contexto de este modo se lograra transmitir la esencia de la marca esto permitirá el contacto adecuado con los clientes y por lo tanto ajustarse a las necesidades y peticiones del mercado.

Mediante la utilización del diseño geográfico todas las organizaciones que la aplican de forma adecuada logran la captación de clientes y por ende el aumento significativo en el incremento de las ventas por lo tanto destacando notoriamente frente a la competencia.

La base de agrupación es la zona geográfica donde se desarrollan las actividades, esta base resulta adecuada para empresas multinacionales o para aquellas con un grado de especialización espacial muy elevado entre las principales ventajas destacan de forma parecida a la departamentalización por líneas de productos, que facilita el control de los resultados de cada zona geográfica y se logra mayor eficiencia atendiendo de manera concreta a las cuestiones específicas de cada zona geográfica. **(Camperos, 2008)**

Toda empresa ante de iniciar su proceso empresarial siempre elabora un plan de estudio de la posición territorial si es buena , si hay demanda del producto o servicio que se ofrece, si existe competencia, que calidad del producto ofrece.

c) Por cliente

Toma como base de agrupación las características concretas de los principales grupos de clientes de la empresa, prestando una atención específica a las necesidades de cada tipo de cliente. Su principal ventaja es que facilita el proceso de comercialización de los bienes de la empresa o la prestación de sus servicios. **(Camperos, 2008).**

Las bases de toda empresa son los clientes que son las bases de que una determinada organización se mantenga en pies, pueden existir clientes mayorista y clientes menores mediante el cual la organización debe de facilitar un servicio eficiente y de calidad .

d) Por procesos

Agrupar las actividades tomando como base el flujo de los productos o de los clientes. Provee una base para la categorización homogénea de las actividades de trabajo, realizándose por fases del proceso o procesamiento, e incluso, por equipos o tipos de máquinas. **(Rocha, 2008)**

En caso de las entidades que se estructuran por procesos tiene como objetivo central la satisfacción del cliente y el flujo de los productos es decir el camino que sigue la materia prima desde que llega a la fábrica hasta el producto, donde este sigue siempre una secuencia de operaciones que viene establecida por las características del mismo, por ello se organiza de tal forma que haya una participación individual y organización de la empresa por medio del puesto o lugar que cada trabajador tiene dentro de un proceso y no a tareas específicas.

Las empresas trabajan por procesos logran el alcance de los resultados y un impacto en los niveles de producción por ello se considera que quienes eligen u optan por este tipo de mecanismos obtienen excelentes resultados cualitativos y cuantitativos.

e) Matricial

Esta es una combinación de la departamentalización funcional con una de otro tipo. Esta otra puede ser por proyectos (como se muestra en el ejemplo siguiente), por productos, servicios, clientes o ubicación geográfica. **(Ávila, 2015).**

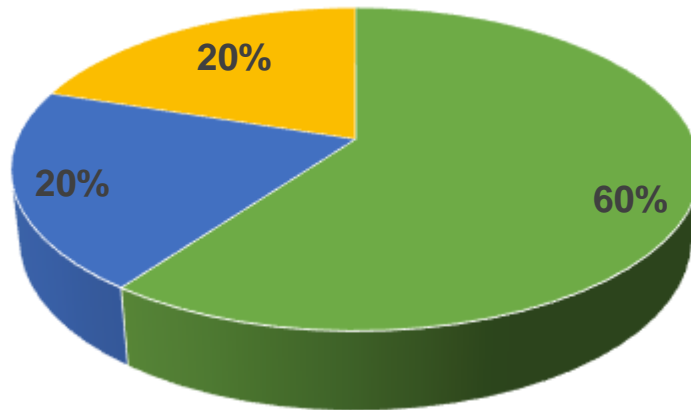
Cuando hablamos de matricial es a departamentalización de una empresa con otra de empresa puede ofrecer otro servicios o productos y como está clasificado las empresas.

Este tipo de organización combina el tipo funcional con la elaboración de un proyecto, servicio o producto específicos, lo cual forma – como su nombre lo indica una matriz, en la cual el aspecto funcional (vertical) es la operación normal de la empresa apoyada por especialistas (con formación horizontal), que tienen asignado determinado proyecto, lo cual repercute en toda la empresa, no sólo en una determinada función. **(Tenesaca, 2010)**

Se menciona que es el funcionamiento de una organización, respecto a un proyecto o servicio específicos, donde tenemos especialista que tiene la asignación de un proyecto determinado en él una función con el propósito de obtener mejores resultados.

La estructura matricial, también llamada matriz o rejilla administrativa, es una estructura híbrida o mixta que combina en una misma estructura organizacional dos formas de separación por departamentos: funcional y por productos. **(Martinez B. R., 2020)**

Según Martínez es una matriz que está estructurada en separar y organizar las funciones de personal de la empresa y el producto. En la actualidad en cada



- La empresa está departamentalizada por cliente
- La empresa departamentalizada geográficamente
- La departamentalizada por producto

empresa tenemos, Director ejecutivo, dirección de ventas, equipos industriales por otra parte tenemos dirección de servicios, venta de consumo.

Gráfico N°7 Departamentalización

Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta aplicada a colaboradores de clínica y farmacia San Francisco

Se puede afirmar que los resultados que muestra el gráfico señalan que los empleados encuestados refirieron en primer lugar con un 60% que la empresa está departamentalizada por cliente, ya que su principal actividad es ofrecer un servicio a los clientes para obtener su satisfacción, mientras un 20% refirió que esta departamentalizada geográficamente y el otro 20% afirmó que es por producto y por último en cuarto lugar con un 0% de las personas encuestadas nadie optó por la departamentalización por proyecto.

Según el gerente la departamentalización es por cliente, ya que la empresa cuenta con una base de datos para agrupar los clientes de acuerdo a su necesidad, sin embargo también cuenta con la departamentalización por producto ya que los medicamentos están ordenados alfabéticamente, por laboratorios y gamma.

Mediante la observación se confirmó que esta empresa agrupa y selecciona a sus clientes para darles seguimientos y una atención personalizadas, cuenta con una base de datos donde selecciona sus clientes de crédito, así como también mantiene sus estantes de medicamentos ordenados para una fácil adquisición de ellos.

2.6. Modelo mecanicista y modelo orgánico de organización

2.6.1.1. Mecanicista

Las estructuras organizacionales mecanicistas se esfuerzan por alcanzar la eficiencia y dependen en gran medida de reglas, normas, tareas estandarizadas y controles similares. Una organización mecanicista está diseñada de modo que los individuos y las funciones se comportarán de formas previsibles (**Silva Vanegas, 2020**).

El objetivo mecanicismo es alcanzar la eficiencia, tomando en cuenta las reglas de las empresas, normas y controles que dirigen a cada organización y que las funciones de los trabajadores sean de acuerdo a las necesidades del cliente. Cada institución tiene sus políticas de mercado que fundamenta en la misión y visión como organización.

2.6.1.2. Orgánico

Todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza y/o campo de trabajo, requieren de un marco de actuación para funcionar. Este marco lo constituye la estructura orgánica, que no es sino una división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo atendiendo al objeto de su creación (**Franklin, 1998**).

Es el sistema jerárquico escogido para la organización personal. Gracias a estas organizaciones podemos encontrar organización interna administrativa y externa administrativa.

La jerarquía de la empresas son las siguientes : Gerente General , jefe de finanzas , supervisor , empleado , jefe de producción , supervisor empleados , jefe de ventas , supervisor , empleados.

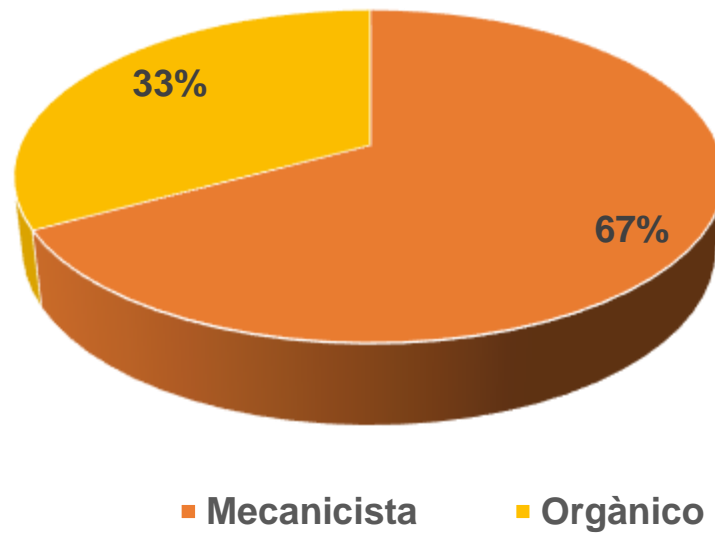


Gráfico N°8 Modelo mecanicista u orgánico

Fuentes: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a trabajadores de clínica y farmacia San Francisco.

Al aplicar encuesta en la farmacia y clínica San Francisco el 67% de los trabajadores respondieron que se aplica el modelo mecanicista, mientras que un 33% respondieron que se utiliza el modelo orgánico.

Según la entrevista realizada al gerente de clínica y farmacia san francisco cuando se abordó sobre con cual modelo organizacional trabaja la empresa clínica y farmacia san francisco el respondió lo siguiente: “cuando hablamos de mecanicista hablamos de mecánico ya que una empresa técnicamente que sea mecánica está pereciendo en unos de sus pilares y cuando hablamos de orgánica estamos hablando de la organización no puede estar separada del proceso mecánico por ende mi empresa utiliza ambos.”

El modelo mecanicista señalaron los trabajadores que es el que más utilizan, ya que las reglas y regulaciones están sistematizadas, y el nivel de jerarquía está bien definidos, por ende el trabajo está dividido en tareas especializadas. No obstante el gerente menciona que en esta organización existe de los dos modelos organizacionales

ya que para una toma de decisión se toma en cuenta la opinión de todos sus colaboradores utilizando el modelo orgánico.

2.7. Tipos de Organigramas

2.7.1.1. Organigrama clásico vertical

Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular en la parte superior, desagregando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual se recomienda su uso en los manuales de organización **(Franklin, 1998)**.

Según Franklin organigrama clásico vertical lo que representa es la jerarquía de la organización en los diferentes cargo que una empresa se rigen ejemplo de ellos son : Dirección General , secretaria del gerente , gerente uno , supervisor , gerente de ventas etc. Esto organigramas representa que los niveles más altos tiene mayor responsabilidad y autoridad.

La persona abordada en la entrevista relata que como gerente considera que el mando vertical tiende a tener más errores ya que si la persona encargada no baja a supervisar o conocer as necesidades de cada área esta tiende a provocar equivocaciones.

2.7.1.2. Organigrama horizontal

Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma análoga a columnas, mientras que las relaciones entre las unidades por líneas se disponen horizontalmente **(Franklin, 1998)**.

Los organigramas horizontales representa el título general alado izquierdo y las jerarquía de las ramificaciones se despliega hacia los lados lo cual está ordena y tiene una relación entre sí, para establecer una comunicación y el trabajo en equipo.

Un organigrama horizontal es que se basa en los procesos de trabajo autónomos y no en los niveles de jerarquía estando todo ellos al mismo nivel **(Arias, 2020)**

Según arias 2020 el organigrama horizontal el objetivo no es representa quien tiene mayor autoridad y responsabilidad dentro de una empresa. Las funciones dentro de las empresas deben de ser el trabajo horizontalmente porque de todos depende el buen funcionamiento y el éxito empresarial.

2.7.1.3. Organigrama mixto

La presentación utiliza combinaciones verticales y horizontales con el objeto de ampliar las posibilidades de traficación. Se recomienda su utilización en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base **(Franklin, 1998)**.

Cuando se habla de organigramas mixtos es la combinación de lo vertical y lo horizontal con el objetivo de consolidar la utilización de las organizaciones en varias unidades , se puede decir que el organigrama mixto no se valora el nivel de autoridad y si no la igual de funciones y lo mismo objetivos .

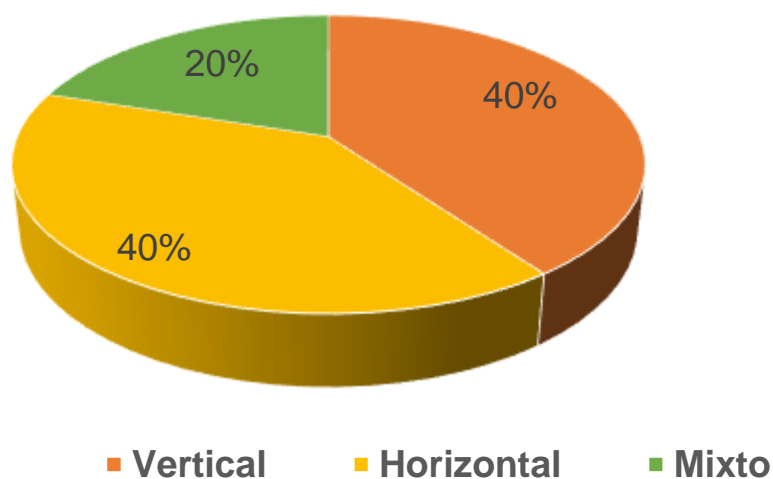


Gráfico N°9 **Organigrama utiliza la empresa** Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta aplicada a colaboradores de clínica y farmacia San Francisco.

Como se puede observar en el gráfico, los trabajadores encuestados respondieron con un 40% que el organigrama que utiliza la empresa es vertical, ya que está establecida de manera jerárquica, mientras un 40% respondieron que se utiliza el organigrama horizontal porque las tareas y responsabilidades se distribuyen de manera

equitativa y un 20% indicaron que se utiliza el organigrama mixto por lo cual existe unidad de mando pero también responsabilidades compartidas y en último lugar con 0% de personas encuestadas nadie opto desconocer el organigrama de la empresa.

El gerente que fue entrevistado menciona de manera verbal que el organigrama de la empresa es vertical pero que también se complementan con los otros organigramas.

2.8. Herramientas organizacionales

2.8.1. Manual de organización

El Manual de Organización tiene como propósito presentar una visión en conjunto de la Institución, definir tramos de control y establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los tres primeros niveles jerárquicos, para coadyuvar a la correcta atención de las labores asignadas al personal y, servir como instrumento de consulta y orientación a los servidores públicos de la Administración Pública Federal y de los particulares interesados en la estructura orgánica y funciones de la Institución.

(Romero, 2008)

El objetivo que tiene un manual es presentar las reglas sistema de trabajo de las instituciones , donde se establece el grado de autoridad de los empleadores , la forma de establecer el servicios, en otros términos le llamamos políticas de las empresas, le facilita el reglamento de la empresa y se le explica las políticas empresariales para luego proceder a firma del contrato.

De acuerdo a la entrevista realizada al gerente de clínica y farmacia san francisco sobre los manuales de funciones nos compartió lo siguiente: “si recibe un manual de funciones porque lo que nosotros hacemos es que la parte conceptual que el maneja lo aplique en la parte funcional del puesto por eso es que pasa un proceso de inducción con el fin de minimizar los errores”

2.8.2. Manual de procesos

Describe los procedimientos que debe hacer el personal para determinada autoridad, considerando de gran ayuda para el personal nuevo porque es da una pauta de cómo proceder en la ejecución de sus funciones.

El manual de procesos son todos los pasos que debe realizar el empleador los trabajadores para su determinas funciones. Esto nos indica que quizás el empleados no tenga mucha experiencia en su trabajo pero tendrá la oportunidad de seguir pasos para afianzarse de su función.

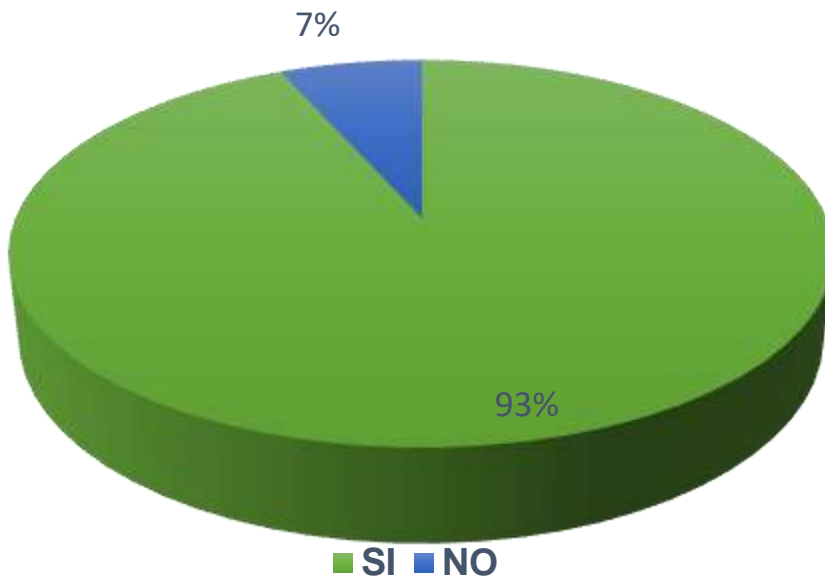
Metodología de diseño organizacional responde a la introducción de formas organizativas basadas en el diseño de procesos, la estrategias y la integración por competencias; integrada con los sistemas y tecnología de la información **(Rodríguez, 2012)**

Los manuales de procesos y procedimientos presentan de forma detallada la rutina de trabajo, su propósito principal es ofrecer una guía de trabajo, esto facilita el proceso y optimiza, generando mayor eficiencia, eficacia y efectividad.

Los objetivos específicos de los manuales de procesos es que permite elevar la competitividad de la empresa, establece lineamiento de control interno para una adecuada administración del riesgo.

En la actualidad aún existen compañías que desarrollan sus actividades de manera empírica; es decir, sin apegarse a un modelo administrativo que le permita establecer, funciones, procesos, procedimientos etc. Esta es una de las razones por las que las pequeñas y medianas empresas no logran mantenerse vigente en el mercado, por la ineficacia de sus operaciones presentando problemas administrativos que pueden llevar a la quiebra a una organización.

Gráfico N : 10



Manual de funciones, manual de procesos

Fuente: Trabajadores clínica y farmacia san francisco

Se encuesta a un grupo de personas trabajadores de la clínica y farmacia san francisco sobre si reciben manual de funciones y manual de procesos al ingresar a la empresa dando como resultado el 93% de ellos afirma que si reciben manual de funciones mientras el 7% asegura que no recibe el manual de funciones.

El Gerente entrevistado refiere lo siguiente: en la farmacia San Francisco toda persona que va ser sujeta , de ingreso debe pasar un proceso de inducción o capacitación ,cuando hablamos de proceso de capacitación es que se ubica en el cargo y se le enseña a ejecutar las actividades que él va desarrollar para que este conozca de manera directa que esta persona cumpla los requisitos del puesto y la actividad a realizar hay muchas organizaciones que te dan el manual pero no te capacitan en nuestro caso lo más viable es agarrarlo introducirlo y que él vaya teniendo el conocimiento empírico de las actividades y funciones y de igual manera le entregamos el manual de procesos.

V CONCLUSIONES

Después de haber instrumentos de investigación, como entrevista realizada al gerente de Clínica y Farmacia San Francisco y la encuesta dirigida a trabajadores de esta entidad que representan la población en estudio, se realizan las siguientes conclusiones:

1. Clínica y farmacia san francisco es una empresa dedicada a la salud y a la venta de medicamentos dentro de la ciudad de Rio Blanco dicha institución cuenta con una misión, visión, valores y filosofía empresarial, de igual manera tiene un proceso administrativo, está clasificada como una pequeña empresa .
2. Clínica y farmacia san francisco tiene un diseño organizacional incompleto.
3. En clínica y farmacia San Francisco predomina el diseño mecanicista, sin embargo tiene incidencia del modelo orgánico ya que se adapta a los cambios.
4. En la especialización de tareas predomina la vertical, su estructura está basada en una departamentalización por cliente y su actividad principal es brindar un servicio a la población, los recursos humanos y materiales están distribuidos por áreas.

VI-REFERENCIAS

- Andrés Felipe Aguilar Saldarriaga, A. J. (2013). Entorno y proceso administrativo. *revista Grafías* , 107-123.
- Arevalo, L. E. (2013). La organizacion empresarial como sistema adaptativo complejo. *Estudios Gerenciales* , 258-265.
- Arias, E. R. (2020). Organigrama horizontal. *Economipedia* (MarcadorDePosición1).
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación* (6ta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Recuperado el 09 de Diciembre de 2020
- Avila, R. (27 de 07 de 2015). <https://blog.luz.vc/es/que-es/tipos-de-departmentalizaci%C3%B3n/#:~:text=La%20departmentalizaci%C3%B3n%20es%20un%20a%20forma,eficiencia%20operacional%20de%20la%20empresa.> Obtenido de tps://blog.luz.vc/es/que-es/tipos-de-departmentalizaci%C3%B3n/#:~:text=La%20departmentalizaci%C3%B3n%20es%20un%20a%20forma,eficiencia%20operacional%20de%20la%20empresa.: <https://blog.luz.vc/es/que-es/tipos-de-departmentalizaci%C3%B3n/>
- Banchon, R. N. (11 de octubre de 2011). *Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la Compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011*. Obtenido de *Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la Compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011*: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>
- Barrios, J. D. (2005). Cambio Organizacional : Una aproximacion por valores. *Revista Venezolana de Gerencia* , 605-627.
- Bastar, S. G. (2012). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). México: Red Tercer Milenio

s.c. Recuperado el 10 de Diciembre de 2020

Beck,U. (2004). Poder y contra poder en la era global : la nueva economia politica mundial. Barcelona , españa : Paidos.

BERTOGLIO, O. J. (1982). *Introducción a la teoría general de los sistemas.* . México, D.F., Limusa.

Bustos Gutierrez, A. (16 de Enero de 2015). *Ana Sofia Aguirre.* Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/3918/1/3066.pdf>

Camperos, M. C. (2008). *L-DRH_18_00170_01.pdf.* Obtenido de L-DRH_18_00170_01.pdf:

https://www.westfield.education/wp-content/uploads/2020/03/LDRH_18_00170_01.pdf

Cardena, Y. C. (2016). Alineacion estrategicas bajo un enfoque organizacional de gestion tecnologica . *Tecnologia y cultura afirmando el conocimiento*, 82-94.

Carlos, D. (2001). *Teorías organizacionales y administración.* McGraw Hill.: Interamericana.

Castaño, R. G. (2000). creacion de pymes: objetivo emprendedor . *ingenierias 3(9)*, 54-58.

Castillos, R. M. (2010). a importancia de la educación ambiental ante la problemática actual. *Revista Electrónica Educare*, 97-111.

Cordoba, S. O. (2011). la comunicacion en la gestion de la responsabilidad social empresarial . *correspondencia & analisis*, 137-156.

Chiavenato, I. (1997). *Introducion a la teoria General de la Administracion* . Colombia: cuarta edicion .

Corella, C. M. (2013). contribucion a la gestion estrategicas organizacional con enfoque ambiental. *Revista venezolana de informacion tecnologicas y conocimiento*, 31-52.

Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño.* México : Decima edición .

Diego, O. G. (2011). el proceso administrativo. *Revista cultural Unilibre*, 61-69.

Duarte, M. E. (2012). Proceso de gestión del conocimiento. *Pedagogía empresarial*, 1-2.

Faria, M. G. (2018). Informe final de residencia profesional. *Creacion de filosofia empresarial y manuales administrativo* , 25-26.

Franklin, E. B. (1998). *Organización de Empresa, Análisis diseño y estructuras*. México: Mexicana, Reg. Núm. 736.

Galan, S. (02 de Enero de 2017). *Economipedia*. Recuperado el 22 de Junio de 2021, de

Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/especializacion-del-trabajo.html>

Grajales, T. (27 de Marzo de 2000). *TIPOS DE INVESTIGACION*. Obtenido de <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>

Garcia, Y. G. (2008). Guia para ñla identificacion y analisis de los procesos de la universidad de Malaga . *Tecnica de calidad y planificacion estrategica*, 7.

Gutiérrez., C. C. (2015). "Preparación y diseño de la estructura orgánica de una. [https://repositorio.unan.edu.ni/eprint/7943/Seminario de Graduacion para optar al Titulo de Licenciada](https://repositorio.unan.edu.ni/eprint/7943/Seminario%20de%20Graduacion%20para%20optar%20al%20Titulo%20de%20Licenciada). Managua.

Henry, F. (1981). *Industrial y General*. Ateneo Buenos Aire: Editorial.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Selección de la muestra, En metodología de la investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado el 10 de Diciembre de 2020

Jimenez, A. (2018). *Teoria clasicas de las organizaciones y el Gung Ho*. Argentina: volumen 22.

- Juaregui, M. (03 de junio de 2015). *Diseño de puestos en una organizacion*. Obtenido de <https://aprendiendoadministracion.com/disenodepuestos-en-una-organizacionespecializacion/>
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona, España: UNB. Recuperado el 10 de Diciembre de 2020
- Marin, H. (2004). La Gerencia del cambio en contexto de globalizacion . *ciencias sociales* , 9- 27.
- Mendoza, J. M. (2019). Etapas del proceso administrativo. *Boletín científico de la escuela superior de Atotonilco de Tula*, 66-67.
- Martinez, A. R. (2016). Enfoque social de la tecnología en el campo de la Estomología. *Revista cubana de Estomología*, 4.
- Martinez, B. R. (13 de Marzo de 2020). *23102.pdf*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12863/1/23102.pdf>
- Morgan, G. (1990). *Images of organization*. Beverly Hills: RA-MA editorial.
- MSc Xiomara Martin Linares, M. M. (2013). *Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional*. La Habana: Educación médica superior . Perez, A. B. (2017). Importancia de la dirección estratégica para el desarrollo empresarial . *Dominio de las ciencias* , 19-28.
- Ramírez, J. C. (2011). *Método Mixtos de Investigación*. PROMADE. Recuperado el 10 de Diciembre de 2020
- Rocha, R. F. (13 de 06 de 2008). *Soto_Concha_Raul_Fernando.pdf*. Obtenido de http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2295/1/Soto_Concha_Raul_Fernando.pdf

Rodriguez, G. (2012). metodología de diseño organizacional integrado enfoque a procesos y competencias. *ingenieria industrial*, 188-1999.

ROMERO, E. B. (2008). *MANUAL DE ORGANIZACIÓN*. Enero 2008.

S.Appelbaum, R. .. (1987). The tough test of downsizing. *Organizational Dynamics* , 68-79.

Sanchis Palacios, R. S. (1999). *Creacion Y Direccion de pymes*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S A.

Silva Vanegas, D. Z. (Febrero de 2020). *23069.pdf*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12836/1/23069.pdf>

Silva, L. X. (febrero de 2020). *23069.pdf*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12836/1/23069.pdf>

Silva., L. X. (febrero de 2020). *23069.pdf*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12836/1/23069.pdf>

Salazar, A. L. (2010). La proactividad empresarial como elemento de competitividad . *Ra Ximhai*, 303-312.

Tenesaca, v. (2010). *tesis*. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1143/1/tad994.pdf>

Topsom, I. (Octubre 2007). *concepto de organizacion*.

Uribe, O. L. (2017). *Organizaciones. Aproximaciones teóricas desde los estudios organizacionales*. Medellin: EAFIT.

Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la calidad de los servicios sanitarios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Vega, P. E. (2018). el proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María -2018. *Universidad Cesar*

ANEXOS

Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Sub Variable	Indicador	Preguntas	Escala	Instrumentos	Fuentes
Parámetros de diseño según su finalidad	Consiste en dividir las actividades laborales asignando a cada empleado diferentes tareas y roles		Especialización de tareas	¿Da a conocer las tareas correspondientes al personal?	Abierta	Entrevista	Gerente
			Organigrama	¿Explique el organigrama vertical de la empresa?	Abierta	Entrevista	Gerente
			Evaluación	¿Cree usted que las responsabilidades de la empresa son horizontales?	Abierta	Entrevista	Gerente
				¿Cuándo hay un cambio en la empresa toman en cuenta el punto de vista de los trabajadores?	Abierta	Entrevista	Gerente

Variable	Definición	Sub Variable	Indicador	Preguntas	Escala	Instrumentos	Fuentes
Modelos organizacionales	Es la forma en la que distribuyen los departamentos, actividades, grupos y profesionales de la empresa.		Departmentalización	¿Cómo se encuentra departamentalizada la empresa?	Abierta	Entrevista	Gerente
			Modelo	¿Con que modelo organizacional trabaja la empresa: mecanicista u orgánico?	Abierta	Entrevista	Gerente.
			Manual de funciones	¿Cuándo ingresa personal a la empresa le facilitan el manual de funciones?	Abierta	Entrevista	Gerente.
			Organización	Existe buena organizacional en la Clínica y Farmacia San Francisco del municipio de Rio Blanco	Cerrada	Encuesta	Trabajadores

Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Sub Variable	Indicador	Preguntas	Escala	Instrumentos	Fuentes
			Importancia	¿Considera que es importante la Organización empresarial?	Cerrada	Encuesta	Trabajadores
			Organización	¿Cree usted que la organización en las empresas ayuda al cumplimiento de Metas y objetivos?	Cerrada	Encuesta	Trabajadores
			Enfoque tecnológico	Considera usted que la tecnología contribuye en el desarrollo de las empresas.	Cerrada	Encuesta	Trabajadores
			Enfoque ambiental	¿Desechan los residuos de manera que no contamine el medio ambiente?	Cerrada	Encuesta	Trabajadores

Variable	Definición	Sub Variable	Indicador	Preguntas	Escala	Instrumentos	Fuentes
			Reducción de personal	¿Cree usted que es conveniente la reducción de personal en una empresa?	cerrada	Encuesta	Trabajadores
		Parámetros de diseño	Capacitación y adoctrinamiento	Para que una persona aspire a un mejor cargo se toma en cuenta los siguiente criterios: seleccione 1-Especialización de tareas 2-Formalización 3-Capacitación y adoctrinamiento, 4-estandarización de destrezas	Cerrada	Encuesta	Trabajadores
			Modelos organizacionales	¿Qué modelo organizacional utiliza la empresa?	Mecanicista Orgánico	Encuesta	Trabajadores
			Organigrama	Se aplica organigrama vertical de la Empresa?	Cerrada	Encuesta	Trabajadores

			Organigrama horizontal	Cree usted que las tareas y responsabilidades se distribuyen de manera equitativa			
			organigramas	Que organigrama cree usted que utiliza la empresa ?seleccione Vertical, horizontal o mixto	Cerrada	Encuesta	Trabajadores
			departamentalización	Como se encuentra departamentalizada la Clínica y Farmacia San Francisco	Cerrada	Encuesta	Trabajadores
			Manuales	¿En la empresa cuenta con la siguiente herramienta: manual de procesos o Manual de organización?	Cerrada	Encuesta	Trabajadores



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA CLINICA Y FARMACIA DE SAN FRANCISCO DEL MUNICIPIO DE RIO BLANCO.

Estimado Lic. _____

Le solicito su valioso aporte para la siguiente entrevista, cuyo propósito es obtener información para una investigación de seminario de graduación titulada: **“Diseño organizacional de las PYME Clínica y Farmacia San Francisco del municipio de Rio Blanco durante el año 2021”** A continuación, presento las preguntas:

1- Años de Servicio en la clínica y farmacia:

2- ¿Qué entiende usted por organización?

3- ¿Considera que es importante la organización empresarial? ¿Porque?

**4- ¿Cree usted que la división de tareas ayuda al cumplimiento de metas y objetivos?
Explique**

5- **¿Qué tipo de tecnología utiliza su empresa?**

6- **¿Cómo desechan los residuos líquidos y sólidos de la empresa? Ejemplifique.**

7- **¿De qué manera impactaría la reducción de tamaño dentro de la empresa?**

8 - **¿Cuándo el personal tiene algún problema en su área de trabajo, sabe a quién dirigirse?**

9-**¿Considera usted que la estructura organizacional es importante para lograr los objetivos y metas planteadas?**

9- ¿Da a conocer las tareas correspondientes al personal?

10- ¿Explique el organigrama vertical de la empresa?

11- ¿Cree usted que las responsabilidades de la Empresa son horizontalmente? Explique.

12- ¿Cuándo hay un cambio en la empresa toman en cuenta el punto de vista de los trabajadores? Argumente.

13- . ¿Cómo se encuentra departa mentalizada la empresa?

14- ¿Con que modelo organizacional trabaja la empresa: ¿Mecanicista u orgánico?

15- ¿Cuándo ingresa personal a la empresa le facilitan el manual de funciones?

Muchas gracias por su disponibilidad y colaboración.



ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES DE LA CLINICA Y FARMACIA DE SAN FRANCISCO DEL MUNICIPIO DE RIO BLANCO.

En la siguiente tabla, señala si las actividades indicadas son desarrolladas o no por usted en el desempeño como empleador. En la columna inmediata enumera las acciones concretas que despliegue en cada una de las actividades con repuesta positiva, finalmente en la última columna específica los resultados.

Nº	ACTIVIDADES	SI	NO
01	Existe buena organizacional en la Clínica y Farmacia San Francisco del municipio de Rio Blanco		
02	¿Considera que es la importante organización empresarial?		
03	¿Considera que la tecnología contribuye al desarrollo de las empresas?		
04	Desechan los residuos de manera que no contamine el medio ambiente		
05	Cree usted que es conveniente la reducción de personal en una empresa		
06	¿Conoce el organigrama vertical de la clínica y farmacia San Francisco?		

07	<p>Para que una persona aspire a un mejor cargo se toma en cuenta los siguiente criterios:</p> <p>1-Especialización de tareas 2-Formalización 3-Capacitación y adoctrinamiento, 4-estandarización de destrezas</p>		
08	<p>¿Qué modelo organizacional utiliza la empresa?</p>	Mecanicista	Orgánico
09	<p>¿las responsabilidades y tareas se distribuyen de manera equitativa?</p>		
10	<p>¿Seleccione el organigrama que utiliza la clínica y farmacia San Francisco?</p>	Vertical Horizontal Mixto	
11	<p>¿Cómo se encuentra departamentalizada la clínica y farmacia San Francisco? seleccione</p>	Cliente Geográfica Producto Proyecto	
12	<p>¿En la empresa cuenta con la siguiente herramienta: manual de procesos o manual de organización?</p>		

Muchas gracias por su disponibilidad y colaboración

Farmacia



Sala de Ultrasonido



Consultorio



