

AREAS EVALUADAS

1. Grado de participación en las decisiones importantes
2. Importancia de la jerarquía y reglas
3. Lealtad: Para quien se trabaja
4. Éxito: evaluación, remuneración
5. Relaciones entre departamentos, grupos, roscas
6. Grado de prioridades y actividades operativas
7. Estabilidad y predictibilidad de la organización
8. Relaciones interpersonales, resolución de conflictos
9. Especialización, rutina
10. Mayor problema y sus alternativas

DECISIONES

1. ¿Cómo se toman las decisiones importantes (las que comprometan el futuro de la empresa?)
 - Las decisiones más importantes que tomo son: estratégicas, económicas, administrativas y fiscales es decir en áreas funcionales.
 - En cuanto a mis colaboradores inmediatos, sus decisiones están sujetas a la revisión y autorización de la gerencia de la empresa, y estas poseen cierta autonomía limitada por el manual de funciones.
 - Siendo yo el gerente, es claro que todas las decisiones tomadas por mis empleados deben ser consultadas primero conmigo.
 - Tengo la autonomía directa para fijar los objetivos y desarrollarlos basado en estrategias sugeridos por los colaboradores.

- Las decisiones claves son comentadas y apoyadas en las sugerencias de los colaboradores, lo que indica que si están libres a discusión
- La participación en las decisiones importantes no es un medio de convencer o “vender la idea” de decisiones ya hechas desde arriba sino por el contrario siempre se toman en cuenta las sugerencias del personal para un óptimo progreso de la empresa.
- Siempre se tienen en cuenta las opiniones de los colaboradores pero la decisión final es tomada a posteriori por el jefe de la empresa a falta de junta directiva.
- Las decisiones tomadas me afectan claramente, por esto es preciso intervenir en ellas.
- Se utiliza información proveniente de investigaciones, medios y por supuesto gubernamental (legislación económica) ya que nuestro país no es estable y para esto se necesitan decisiones acordes al momento.

JERARQUIA

2. ¿Cómo está establecida la jerarquía en la empresa?

- La microempresa cuenta con una nomina de 6 personas que se compone por 1 secretaria general, 1 contador, 1 ingeniero de sistemas (responsable del departamento de ensamblaje y asistencia técnica), 1 auxiliar general, 1 Subgerente y el Gerente quien es responsable del departamento de desarrollo de software y administración general de la empresa.

- La empresa no tiene un organigrama como tal definido, pero esto no dificulta el trabajo ya que cada persona tiene asignada su labor y esta es muy específica, con el fin de que no se presenten inconvenientes al respecto.

PARA QUIEN TRABAJA

3. ¿Para quién cree usted que trabaja?

- Al ser esta un microempresa no hay accionistas como tal por consiguiente no se trabaja para ellos.
- Dada la coyuntura actual de nuestra economía en que se gravan continuamente la producción de las empresas con mayores impuestos para destinarlos a la lucha armada, una buena parte de los beneficios obtenidos van destinados al gobierno (Impuestos: nacionales, departamentales, locales, como contribuciones diseñadas por cada concejo municipal) lo que indica que los restantes beneficios se destinan a tratar de mantener el nivel de ingresos de los colaboradores y el restante para el beneficio de la administración general. Lo que nos indica en pocas palabras que se está trabajando para el bienestar de los trabajadores, para el del jefe y para el país.
- Así no esté definido el organigrama es claro que existe una jerarquía en la empresa y que cada cual tiene bien definido cual es su trabajo y ocupación.

ÉXITO

4. ¿Cómo se tiene éxito en esta empresa?

- El éxito en **SERVICOMPUTO** se logra a través del cumplimiento de las funciones asignadas de una manera responsable y eficiente.

- En la empresa no existe un sistema planeado de hacer carrera porque las funciones están designadas y no es posible escalar pero si se le dan premios a los empleados cuando ejercen correctamente su trabajo, los premios pueden ser recibir una mayor remuneración o darle la oportunidad de utilizar nuevas tecnologías y maquinarias.

“Para que un empleado logre ascender necesita capacidad demostrada en el campo en el que este se desempeña. Aclara que aunque no existe carrera se premia a los empleados dándoles la oportunidad de utilizar nuevos equipos y tecnologías acorde a su campo.”

- Una promoción no depende de la antigüedad ya que en la empresa lo más importante es aumentar la producción y mientras existan personas capaces de alcanzar este objetivo pueden continuar en la empresa y si esto no ocurre o por el contrario disminuye la producción lamentablemente tienen que ser despedidas.
- No se remunera más el puesto que la persona ya que los salarios se otorgan de acuerdo a la eficiencia.
- El sueldo es calculado de acuerdo al salario medio del sector. Y a la eficiencia que el trabajador tenga en la empresa. En pocas palabras “Si se trabaja más se gana más”.

RELACIONES ORGANIZACIONALES

5. ¿Cómo son las relaciones entre departamentos, secciones o divisiones de la empresa?

- Hay una excelente relación entre los colaboradores, ya que existe un apoyo mutuo, debido al tipo de trabajo que se realiza.
- Como se asignan labores muy específicas es necesario tener pleno conocimiento de la gente que trabaja en la empresa, con el fin de saber si están capacitadas para realizar lo planeado.
- Es claro que existen diferencias entre los colaboradores y el jefe es por esto que se presenta la jerarquía en la empresa, además hay diferencias de personalidad pero existe una correlación laboral de acuerdo a la eficiencia en la empresa.
- Los grupos en la empresa no se forman por la proximidad de las oficinas, ni por la similitud del trabajo, ni por antigüedad, ni por vivir en barrios cercanos y mucho menos por amistades personales, estos se forman por una elección basada en las capacidades laborales y en su rendimiento en la empresa.

PRIORIDADES

6. Prioridades: ¿Como es la perspectiva sobre el tiempo en el grupo de trabajo?

- Se hacen muchas cosas urgentes y en este caso, detenemos la producción para atender la urgencia, puesto que somos una empresa competitiva.
- La mayor parte de mi tiempo no se emplea específicamente en problemas que llegan a la empresa en el día sino en cambio se emplea en el planeamiento y ejecución de contratos, debido a las exigencias de nuestro mercado cambiante.
- En mi concepto cada mes que pasa va a ser diferente al anterior porque el mercado es muy cambiante y las necesidades del público también, lo que

implica que la empresa también debe acomodarse a esto y por tanto debe cambiar su portafolio de productos continuamente. Es por esto que estamos generando nuevas estrategias para el desarrollo de nuevos productos que impliquen menos tiempo de ejecución y una mayor rentabilidad.

- Los colaboradores de la empresa tienen una orientación a corto plazo, en lo que concierne a la empresa, debido a que muchos simplemente se encuentran de paso por la organización ya que planean hacer más estudios para ascender en su campo laboral.

ESTABILIDAD

7. ¿De qué depende la estabilidad de la empresa?

- La estabilidad de la empresa depende de varios factores uno de estos es el de los contratos que adquiera a futuro, además de la situación económica del país, frente a la aplicación e incorporación del TLC, la cual nos afecta directamente debido a que grandes empresas estadounidenses ofrecen un portafolio similar al nuestro y por esto queremos diversificar el portafolio hacia el sector servicios. Lo que implica que la estabilidad de la organización depende tanto de nuestras decisiones a futuro como de la economía y los cambios que esta tenga a través del tiempo.
- No es posible predecir con exactitud las actividades de la empresa el próximo año, lo que si puedo predecir con exactitud es que no será un año fácil para los negocios, debido a lo mencionado anteriormente.
- La actividad más importante de la empresa el próximo año será la venta de servicios y la diversificación de nuestro portafolio de productos, y para esto empezaremos a hacer alianza con otras empresas.

RELACIONES INTERPERSONALES

8. ¿Cómo son las relaciones interpersonales en la empresa?

- Las relaciones interpersonales son de respeto y colaboración, lo que implica que estas no dependen del genio de ninguno de los colaboradores ni tampoco del jefe. Además son impersonales e iguales todos los días, lo que indica que simplemente se mantiene un ambiente netamente laboral.
- No soy para mis colaboradores una persona común y corriente sino en cambio soy él más capaz y quien se encarga de tomar las decisiones que los benefician o los afectan directamente en el ámbito laboral.
- Si existe confianza entre el personal de la empresa.
- No hay libertad para expresar los sentimientos de los empleados porque me consideran una persona demasiado seria y es mejor no mezclar las cuestiones del trabajo con las personales, es decir que hay que mantener una barrera emotiva.
- Simplemente en cuanto a las situaciones conflictivas en la empresa, el personal que de motivo suficiente sencillamente se va, y esta decisión la toma el gerente de manera autoritaria y de forma inmediata.
- No existe ningún tipo de conflicto en la empresa porque cada quien tiene asignada su función específica.

DISTRIBUCION DEL TRABAJO

9. ¿Cómo está distribuido el trabajo?

- El trabajo está distribuido por departamentos: Sistemas, ensamble y finalmente procesamiento. En cada uno de estos departamentos las funciones están delegadas y estas son especializadas.

- De vez en cuando es necesario empujar para que la gente trabaje, sin embargo el engranaje de la empresa se mantiene y es ideal para lograr los objetivos. Pero también además de empujar se ayuda al personal a partir de ciertos alicientes económicos por metas alcanzadas con el fin que la gente obtenga mayores resultados.
- Mis subalternos agradecen la oportunidad de trabajar y por esto rinden al máximo. (ACLARACION: IBAGUE ES LA CIUDAD NUMERO UNO EN DESEMPLEO A NIVEL NACIONAL.)

PROBLEMA VS ALTERNATIVA

10. ¿Cuál es el mayor problema de organización en esta empresa?

- El mayor problema es que no existe un sustituto visible para la gerencia, debido a la falta de capacitación de un líder en el área del desarrollo del software, y además de la existencia de competencia desleal por parte de los competidores más cercanos.
- Este problema empezó desde que la competencia empezó a utilizar una competencia desleal basándose en roscas políticas que han ido desbancando nuestro producto líder a pesar de que el producto de la competencia es de menor calidad y ni siquiera presta los servicios necesarios que el cliente requiere.
- Este tipo de problema no tiene solución directa, nuestra alternativa es la creación de un nuevo portafolio de servicios dirigido a otro segmento del mercado, sin retirar nuestro producto líder ya que este ha sido el que nos ha dado reconocimiento en el mercado.