



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ALMACÉN
CAÑONAZO DOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título

INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTOR: FRANKLIN MEDINA SUÁREZ

TUTOR: ECON. KARINA BRICIO SAMANIEGO, MIM

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL
“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ALMACÉN
CAÑONAZO DOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título

INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTOR: FRANKLIN MEDINA SUÁREZ

TUTOR: ECON. KARINA BRICIO SAMANIEGO, MIM

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, Noviembre del 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación: “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ALMACÉN CAÑONAZO DOS, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2013”; elaborado por el Sr. Franklin Medina Suárez, egresado de la Escuela de Ingeniería comercial, Facultad de Ciencias Administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Desarrollo Empresarial, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas las partes.

Atentamente

.....

Econ, Karina Bricio Samaniego. MIM.

TUTOR

DEDICATORIA

Le dedico mi triunfo a Dios por estar conmigo en todo momento, guiándome en el correcto camino para alcanzar mis metas brindarme sabiduría y fortaleza,

A mis padres por permanecer conmigo en todo momento en las buenas y en las malas, pues han orientado mi camino, y me han brindado todo lo necesario para cumplir mis metas.

Franklin Medina S.

AGRADECIMIENTO

A mi tutora Econ. Karina Bricio por su tiempo, por sus regaños, consejos y recomendaciones para culminar mi trabajo de titulación.

A mis profesores por la calidad de enseñanza que me brindaron, que me ha servido para poner en práctica en mi tesis.

A mis compañeros y amigos que siempre estaban pendiente del progreso de mi trabajo de titulación.

Franklin Medina S.

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.

**. DECANA DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVA**

Econ. Félix Tigrero González, MSc

**DIRECTOR DE LA ESCUELA
INGENIERÍA COMERCIAL**

Econ. Karina Bricio Samaniego, MIM

PROFESOR - TUTOR

Ing. Margarita Palma Samaniego. MBA.

PROFESOR DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.

SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ALMACÉN CAÑONAZO DOS,
DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2013”**

Autor: Franklin Medina Suárez

Tutora: Econ. Karina Bricio Samaniego, MIM

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Diseño Organizacional para el almacén Cañonazo Dos” del Cantón La Libertad, tiene como propósito diagnosticar la gestión administrativa y desarrollar una estructura organizativa, el cual garantizará la productividad y efectividad de la organización, permitiendo alcanzar los objetivos proyectados. Se propone la implementación de un Diseño Organizacional para el almacén “Cañonazo Dos” para mejorar la gestión administrativa donde se registre las políticas, responsabilidades, funciones y cargos del personal que trabaja en el almacén, obteniendo un valioso instrumento que especifique la dirección estratégica a seguir; permitiendo cumplir las metas trazadas. El diseño organizacional realizará como primer punto un diagnóstico de la situación actual del almacén “Cañonazo Dos” tanto interno como externo, mediante la realización de la matriz FODA, complementado con el análisis de las fuerzas de PORTER, en base a lo desarrollado se efectuara un sistema que permita organizar el desempeño del recurso humano, garantizando el cumplimiento efectivo y eficaz de las actividades que se desarrollan en el almacén. Mediante los resultados de la evaluación se podrá constatar en que estamos fallando y como podremos mejorar en el almacén. El diseño organizacional tiene la finalidad de registrar de manera documentada las fases a seguir para la correcta ejecución del proceso del modelo a seguir. Dando las bases adecuadas de cuáles son las actividades, responsabilidades y funciones a seguir, enmarcadas en el respectivo plan de acción. El tipo de investigación se fundamenta en un estudio de campo, descriptivo y aplicada tomando como referencia la investigación cuantitativa y cualitativa: se utiliza el enfoque cuantitativo porque permite captar la realidad para hacer un análisis a través de muestras, con el fin de establecer con exactitud los patrones del comportamiento de la investigación, mientras que el cualitativo sirve para analizar la hipótesis, pero se basa en métodos de recolección de datos.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TUTOR	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
TRIBUNAL DE GRADO	V
RESUMEN	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE CUADROS	XII
ÍNDICE DE GRAFICOS	XIV
ANEXOS	XVI
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
Planteamiento del problema.	3
Delimitación del problema.	7
Formulación del problema.	7
Sistematización del problema.	7
Evaluación del problema.	8
Justificación.....	10
Objetivos.	13
Objetivo general.	13
Objetivos específicos.	13
Hipótesis.....	13
Operacionalización de las variables.	14
 CAPÍTULO I	 16
MARCO TEÓRICO	16
1.1. DISEÑO ORGANIZACIONAL.	16
1.1.1. Definición del diseño organizacional.....	16
1.1.2. Importancia del diseño organizacional.....	16
1.1.3. Modelos de diseño organizacional.	17

1.1.3.1.	Modelo de Richard Daft.....	17
1.1.3.2.	Modelo de Henry Mintzberg.....	19
1.1.3.3.	Modelo de Ailed Labrada Sosa.....	21
1.1.3.4.	Modelo de siete s, por Mckinsey.....	24
1.1.4.	Elementos de diseño organizacional.....	25
1.1.5.	La organización.....	25
1.1.5.1.	Principios de una organización.....	26
1.1.5.2.	Tipos de organización.....	27
1.1.5.2.1.	Organización informal.....	27
1.1.5.2.2.	Organización formal.....	27
1.1.6.	Proyecciones estratégicas.....	28
1.1.6.1.	Misión.....	28
1.1.6.2.	Visión.....	28
1.1.6.3.	Objetivos.....	28
1.1.6.4.	Políticas.....	28
1.1.6.5.	Valores.....	29
1.1.7.	Proyección de la estructura organizacional.....	29
1.1.7.1.	Definición estructura organizacional.....	29
1.1.8.	Manuales organizacionales.....	30
1.1.8.1.	Tipos de manuales.....	31
1.1.9.	Análisis situacional.....	32
1.1.9.1.	Matriz de evaluación de factor interno Mefi.....	33
1.1.9.2.	Matriz de evaluación de factor externo Mefe.....	34
1.1.9.3.	Matriz foda.....	35
1.1.9.4.	Análisis fuerzas porter.....	36
1.2.	ALMACÉN “CAÑONAZO DOS”.....	38
1.1.1.	Constitución de la empresa.....	38
1.1.1.1.	Antecedentes.....	38
1.1.2.	Normas y leyes.....	40
1.1.2.1.	Ley de compañías.....	40
1.1.2.2.	Análisis del ambiente.....	41
1.1.2.3.	Impacto ambiental.....	41

1.1.2.4.	Responsabilidad social.....	43
1.3.	MARCO LEGAL.....	47
1.3.1.	Constitución nacional del ecuador.....	47
1.3.2.	Plan nacional de desarrollo.....	49
1.3.3.	Plan nacional del buen vivir.....	52
1.3.4.	Ley de compañías.....	55
1.3.5.	Marco situacional.....	60
CAPÍTULO II		61
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		61
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	61
2.2.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
2.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	63
2.3.1.	Por el propósito.....	63
2.3.2.	Por el nivel.....	63
2.3.3.	Por el lugar.....	64
2.3.4.	Por su dimensión.....	66
2.4.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	66
2.5.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	67
2.6.	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	68
2.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	68
2.7.1.	Población.....	68
2.7.2.	Muestra.....	69
2.8.	PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	70
2.8.1.	Procedimiento.....	70
2.8.2.	Procesamiento.....	71
CAPÍTULO III.....		72
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		72
3.1.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA.....	72
3.2.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	73
3.3.	TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS.....	74

3.3.1.	Encuestas dirigidas a los clientes fijos	74
3.3.2.	Encuestas dirigidas a los proveedores.....	85
3.3.3.	Encuestas dirigidas al personal administrativo	95
3.4.	CONCLUSIONES	112
3.5.	RECOMENDACIONES	113

CAPÍTULO IV..... 114
“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ALMACÉN CAÑONAZO DOS, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”..... 114

4.1.	PRESENTACIÓN.....	114
4.2.	DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	114
4.3.	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	115
4.4.	MODELO DE PROPUESTA PARA EL ALMACÉN	117
4.5.	COMPONENTES DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ALMACÉN “CAÑONAZO DOS”	118
4.5.1.	Análisis organizacional (situación actual)	118
4.5.1.1.	Análisis interno	118
4.5.1.2.	Análisis externo.....	118
4.5.1.3.	Matriz de marco lógico.	119
4.5.1.4.	Matriz Foda.	120
4.5.1.5.	Análisis fuerza Porter.....	121
4.5.1.6.	Análisis competitivo.	122
4.5.2.	Proyecciones estratégicas.....	122
4.5.2.1.	Misión	122
4.5.2.2.	Visión.....	123
4.5.2.3.	Objetivos.	123
4.5.2.4.	Políticas organizacionales.	124
4.5.2.5.	Principios organizacionales.....	130
4.5.2.6.	Valores corporativos.	130
4.5.2.7.	Estrategias.	131
4.5.2.8.	Plan de acción	133
4.5.2.9.	Presupuesto.	134

4.5.3.	Proyecciones del diseño organizacional.....	135
4.5.3.1.	Requerimiento de personal.....	135
4.5.3.2.	Estructura organizacional.....	135
4.5.3.3.	Órgano funcional.....	137
4.5.3.4.	Manual de funciones.	137
4.6.	RESULTADO Y EFECTIVIDAD.....	144
4.6.1.	Desempeño.....	144
4.6.2.	Evaluación.....	144
4.6.3.	Seguimiento y control.	145
	CONCLUSIÓN.....	146
	RECOMENDACIÓN.....	147
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	148
	ANEXOS	151

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1. Variable independiente.	13
CUADRO N° 2. Variable dependiente	14
CUADRO N° 3. Matriz de evaluación de factores internos.	32
CUADRO N° 4. Matriz de evaluación de factores externos.....	33
CUADRO N° 5. Matriz FODA.....	35
CUADRO N° 7. Población	68
CUADRO N° 6. Instrumentos de investigación.	67
CUADRO N° 8. Muestra.	69
CUADRO N° 8. MUESTRA.	69
CUADRO N° 9. Género de los clientes	74
CUADRO N° 10. Edad de los clientes	75
CUADRO N° 11. Estado civil de los clientes.....	76
CUADRO N° 12. Lugar de residencia de los clientes	77
CUADRO N° 13. Frecuencia con la que realizan las compras los clientes.	78
CUADRO N° 14. Productos que adquieren los clientes	79
CUADRO N° 15. Competencias de almacén “Cañonazo Dos	80
CUADRO N° 16. Aspectos importantes al adquirir los productos.....	81
CUADRO N° 17. Grado de satisfacción de los clientes	82
CUADRO N° 18. Tipos de promociones.....	83
CUADRO N° 19. Sugerencia de nuevos productos para la venta	84
CUADRO N° 20. Género de los proveedores.....	85
CUADRO N° 21. Edad de los proveedores	86
CUADRO N° 22. Estado civil de los proveedores	87
CUADRO N° 23. Ubicación de las empresas proveedoras	88
CUADRO N° 24. Frecuencia con que realiza los pedidos	89
CUADRO N° 25. Volumen de los pedidos.....	90
CUADRO N° 26. Formas de pago.....	91
CUADRO N° 27. Plazo de los pago a crédito	92
CUADRO N° 28. Relación entre proveedores y el almacén	93
CUADRO N° 29. Devolución de los productos en mal estado	94

CUADRO N° 30. Genero del personal administrativo	95
CUADRO N° 31. Edad del personal administrativo.....	96
CUADRO N° 32. Estado civil del personal administrativo.....	97
CUADRO N° 33. Lugar de residencia del personal administrativo	98
CUADRO N° 34. Grado de sentimiento laborar.....	99
CUADRO N° 35. Conocía al almacén antes de incorporarse.....	100
CUADRO N° 36. Cargo que desempeñan	101
CUADRO N° 37. Conoce su área de trabajo y sus responsabilidades	102
CUADRO N° 38. Recibe capacitación y motivación	103
CUADRO N° 39. Es necesaria la capacitación permanente	104
CUADRO N° 40. Tiempo que laborando en el almacén	105
CUADRO N° 41. Está afiliado al (IESS)	106
CUADRO N° 42. Está de acuerdo con la remuneración	107
CUADRO N° 43. Reconocimiento del desempeño	108
CUADRO N° 44. Implementación de un modelo organizacional	109
CUADRO N° 45. Beneficios que se da en la implementación	110
CUADRO N° 46. Recomendación para el óptimo funcionamiento.	111
CUADRO N° 47. Análisis interno del almacén.....	118
CUADRO N° 48. Análisis externo del almacén “cañonazo dos”	118
CUADRO N° 49. Matriz de marco lógico (MML).....	119
CUADRO N° 50. Matriz FODA del almacén “Cañonazo Dos”	120
CUADRO N° 51. Competencia del almacén “Cañonazo Dos”	122
CUADRO N° 52. Plan de acción	133
CUADRO N° 53. Presupuesto	134
CUADRO N° 54. Puestos en el almacén “Cañonazo Dos”	135
CUADRO N° 55. Funciones del gerente	138
CUADRO N° 56. Funciones del administrador.....	139
CUADRO N° 57. Funciones del gestor de talento humano.....	140
CUADRO N° 58. Funciones del contador.	141
CUADRO N° 59. Funciones del cajera	142
CUADRO N° 60. Funciones del vendedor	142
CUADRO N° 61. Funciones del jefe de compras o bodega	143

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO N° 1. Modelo de Richard Daft.....	17
GRÁFICO N° 2. Modelo de Henry Mintzberg.....	19
GRÁFICO N° 3. Modelo de Ailedlabrada Sosa	22
GRÁFICO N° 4. Modelo de Siete S, Por Mckinsey	24
GRÁFICO N° 5. Análisis Fuerza Porter.....	36
GRÁFICO N° 6. Género de los clientes	74
GRÁFICO N° 7. Edad de los clientes.....	75
GRÁFICO N° 8. Estado civil de los clientes	76
GRÁFICO N° 9. Lugar de residencia de los clientes	77
GRÁFICO N° 10. Frecuencia con la que realizan las compras los clientes	78
GRÁFICO N° 11. Productos que adquieren los clientes	79
GRÁFICO N° 12. Competencias de almacén “Cañonazo Dos”	80
GRÁFICO N° 13. Aspectos importantes al adquirir los productos	81
GRÁFICO N° 14. Grado de satisfacción de los clientes	82
GRÁFICO N° 15. Tipos de promociones	83
GRÁFICO N° 16. Sugerencia de nuevos productos para la venta”	84
GRÁFICO N° 17. Género de los proveedores	85
GRÁFICO N° 18. Edad de los proveedores	86
GRÁFICO N° 19. Estado civil de los proveedores.....	87
GRÁFICO N° 20. Ubicación de las empresas proveedoras.....	88
GRÁFICO N° 21. Frecuencia con que realiza los pedidos.....	89
GRÁFICO N° 22. Volumen de los pedidos	90
GRÁFICO N° 23. Formas de pago	91
GRÁFICO N° 24. Plazo de los pago a crédito.....	92
GRÁFICO N° 25. Relación entre proveedores y el almacén.....	93
GRÁFICO N° 26. Devolución de los productos en mal estado.....	94
GRÁFICO N° 27. Genero del personal administrativo	95
GRÁFICO N° 28. Edad del personal administrativo.....	96
GRÁFICO N° 29. Estado civil del personal administrativo	97
GRÁFICO N° 30. Lugar de residencia del personal administrativo.....	98

GRÁFICO N° 31. Grado de sentimiento laborar	99
GRÁFICO N° 32. Conocía al almacén antes de incorporarse	100
GRÁFICO N° 33. Cargo que desempeñan	101
GRÁFICO N° 34. Conoce su área de trabajo y sus responsabilidades.....	102
GRÁFICO N° 35. Recibe capacitación y motivación.....	103
GRÁFICO N° 36. Es necesaria la capacitación permanente	104
GRÁFICO N° 37. Tiempo que laborando en el almacén	105
GRÁFICO N° 38. Está afiliado al (IESS).....	106
GRÁFICO N° 39. Está de acuerdo con la remuneración.....	107
GRÁFICO N° 40. Reconocimiento del desempeño.....	108
GRÁFICO N° 41. Implementación de un modelo organizacional	109
GRÁFICO N° 42. Beneficios que se da en la implementación	110
GRÁFICO N° 43. Recomendación para el óptimo funcionamiento.....	111
GRÁFICO N° 44. Logotipo del almacén “cañonazo dos”	114
GRÁFICO N° 45. Modelo organizacional par el almacén “Cañonazo Dos”	117
GRÁFICO N 46. Fuerza de PORTER del almacén “Cañonazo Dos”	121
GRÁFICO N° 47. Estructura organizacional para el almacén.....	136
GRÁFICO N° 48. Órgano funcional.....	137

ANEXOS

ANEXOS N° 1. Encuestas a los clientes fijos	151
ANEXOS N° 2. Encuestas al personal administrativo	152
ANEXOS N° 3. Encuestas a los proveedores.....	153
ANEXOS N° 5. Carta gramatóloga.....	154
ANEXOS N° 6. Carta de validación	155

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito elaborar un diseño organizacional para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera del Almacén “Cañonazo Dos” permitiendo alcanzar los objetivos organizacionales.

El Almacén “Cañonazo Dos” se dedicada a la comercialización de telas, tapizados, esponjas y accesorios. Se encuentra ubicado en el cantón La Libertad: entre Josue Robles Boderó Y 4ta avenida. Se presenta como problema el almacén y en el resto de los negocios existente en la provincia, que en la mayoría de las pymes no cuentan con un buen manejo administrativo y toman las decisiones equivocadas, ya que necesitan de una estructura organizacional.

Por tal motivo se desarrolla la implementación de un diseño organizacional partiendo de los resultados de un diagnóstico, buscando nuevas soluciones para minimizar las debilidades y amenazas, todo lo referente sobre el tema se detalla en el sumario en el cual se presenta el desarrollo del trabajo de titulación que consta de cuatro capítulos:

Capítulo II. Tenemos la Metodología de la Investigación, la cual está constituida de: diseño, modalidad, tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación. El presente trabajo de investigativo se realizara en base a la investigación cuantitativa y cualitativa: se utiliza el enfoque cuantitativo porque permite captar la realidad para hacer un análisis a través de muestras, con el fin de establecer con exactitud los patrones del comportamiento de la investigación, mientras que el cualitativo sirve para analizar la hipótesis, pero se basa en métodos de recolección de datos.

Capítulo III. Encontramos el Análisis e Interpretación de Resultados, se realiza el análisis y la tabulación de las encuestas realizadas clientes, personal de gerencia,

personal administrativo, proveedores del almacén “Cañonazo Dos”, son presentadas de diversas maneras mediante tablas y gráficos para que facilite su mejor interpretación y comprensión.

Capítulo IV. Encontramos la Presentación de la Propuesta, nos da a conocer las soluciones a los diferentes problemas que existen en el almacén “Cañonazo Dos”, también nos muestra el modelo de diseño organizacional que vamos a utilizar para mejorar la gestión administrativa y financiera.

Por ultimo encontramos la conclusión, bibliografía y anexos.

MARCO CONTEXTUAL

Tema.

Influencia de una estructura organizacional en la gestión administrativa, mediante un diagnóstico de la situacional actual. Diseño organizacional del Almacén “Cañonazo Dos” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena año 2013.

Planteamiento del problema.

A nivel mundial las grandes empresas y las pyme representan a la economía de los países ya que debido a los constantes y numerosos cambios que se producen diariamente, las empresas deben estar preparadas para adaptarse rápidamente a las continuas transformaciones, ya sea en el ámbito socio-económico, sino también en materia laboral, para promover y reforzar la optimización del capital humano.

Las empresas ya sea por su tamaño o actividad mercantil deben competir en un entorno cambiante o tecnificado, se debe administrar de forma adecuada para cubrir las necesidades que les permita ser competitivos en el mercado.

Las pyme son de gran importancia en las economías del mundo ya que representan a un mayor porcentaje de todas las empresas. Las micros y pequeñas empresas cumplen un rol fundamental, pues con su aporte ya sea produciendo, ofertando o demandando bienes y servicios, constituyen un pilar determinante en el encadenamiento de la actividad económica y la generación de empleo. Las pyme por su tamaño poseen mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado, ya sea para mejorar o emprender proyectos innovadores.

A nivel país el Ecuador está situado en la parte noroeste de América del sur. Limita al norte con Colombia, al sur y al este con Perú y al oeste con el Océano Pacífico. Posee una extensión de 256.370 Km² y una población de más de 14 millones de personas.

Una de sus actividades primordiales es la exportación. de petróleo, banano, flores, camarones y cacao. El Ecuador es netamente productivo.

Se conoce que la mayoría de las pymes en el país que están constituidas no cuentan con un buen manejo administrativo y financiero, el cual se da por la inadecuada utilización de los recursos (administrativos, financieros, materiales, mercadológicos, tecnológicos y humano).

A nivel de provincia nos encontramos que fue conformada legalmente el 7 de Noviembre del 2007 y comprende los cantones: Santa Elena, Salinas y La Libertad. Dentro de la provincia de Santa Elena, se destaca la actividad comercial, política y social. Santa Elena es la zona habitada más antigua con la que cuenta dicha población, ha sido testigo de los continuos y constantes cambios urbanísticos, comerciales y arquitectónicos por las que ha pasado la población desde que se asentó en dicho lugar a mediados de la etapa colonial.

La Provincia de Santa Elena está ubicada geográficamente al norte la provincia de Manabí, al este y sur Guayas, y el océano pacifico al Oeste. Según el último censo del 2010, realizado por el Instituto Nacional de estadística y censo (INEC) la provincia de Santa Elena consta de 308.693 habitantes. Debido al crecimiento poblacional, económico y comercial de la provincia de Santa Elena, se encuentra en la necesidad de generar alternativas nuevas de producción, que permitan a nuestra región ser parte de la evolución de la sociedad.

No obstante, es notorio que la mayoría de las pymes en la provincia de Santa Elena presentan en forma general serias deficiencias que son comunes en el desarrollo de sus actividades productivas, una de ellas es la falta de una estructura organizacional e inexistencia de un departamento de talento humano, el cual debe de manejarse con la división de las diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva del almacén. El cual mejorará el proceso administrativo y permitirá tener claro los objetivos y metas organizacionales. Si no se procede a realizar un diseño

organizacional en las pymes existirá un alto grado de desconocimiento por partes de los empleadores y empleados hacia dónde vamos con respecto al objetivo de la empresa.

El Almacén “Cañonazo Dos” es una microempresa que se dedica a la comercialización de telas, tapizados, esponjas y accesorios. Se encuentra ubicado en el cantón La Libertad entre Josué Robles Boderó y 4ta avenida, Uno de los principales inconveniente que posee el almacén como el resto de los negocios de la provincia de Santa Elena, es que tienen una mala o inadecuada administración al no contar con los propósitos estratégicos (misión, visión y objetivos), y al no utilizar correctamente las herramientas administrativas.

El Almacén “Cañonazo Dos” cuenta con un líder en este caso el Gerente – Propietario quien plasma la dirección hacia dónde vamos, pero en ocasiones que no se cumple con lo que se desea realizar por que todo se realiza de manera empírica, se da por la inexistencia de herramientas financieras lo cual provoca que no exista un direccionamiento del Almacén como vamos y a donde tenemos que llegar.

Al no utilizar los Estados Financieros Proyectados (Estado de Situación Inicial, Estado de Resultado, Estado de Situación Final) ni mucho menos utiliza las Razones Financieras (Liquidez, Actividad, deuda y rentabilidad), el almacén solo se basa en la utilidad para la toma de decisiones, muchas veces por ahorrar en costos o la falta de una asesoría por parte de profesionales encargados en realizar la presentación de los estados financieros, en muchos casos la utilidad se presenta en el primer periodo pero ha mediado del siguiente periodo pueden surgir problemas de liquidez, endeudamiento, capacidad de pago y rubor de resultados pueden encontrarse en rojo.

Al no utilizar las herramientas no se podrá definir las estrategias organizacionales de comercialización en la que están inmersos los precios, productos y

promociones siendo este otro de los inconvenientes con que tropieza la entidad y desconoce a donde se quiere llegar como empresa.

Dentro del almacén se identifican causas que no permiten que se trabaje de manera eficaz, entre estas tenemos: que la entidad no cuenta con un manual de funciones de cada puesto de trabajo, por el cual no se tiene claro cuáles son las funciones, políticas y reglamentos que se deben acatar en la empresa. No cuenta con un departamento de talento humano, ya que se contrata de manera informal y no toma en cuenta los lineamientos de proceso de selección y evaluación del personal, y esto da como resultado que el personal no sea el idóneo para cumplir con el desempeño de las diferentes actividades, al no existir el departamento no hay quien se preocupe por la de seguridad en el entorno laboral por no contar con materiales y utensilio necesarios para el trabajo y perjudica al almacén por que el personal no se siente a gusto laborando.

Por otro lado se especifica que el clima organizacional no es el adecuado debido a la inexistencia de programas administrativos como operativos de capacitación y motivación constante se da por no contar con un plan anual de capacitación y motivación mediante la unidad estratégica debe determinar las actividades finales, que deben constar en una evaluación sistemática y continua, a través de la inspección, monitoreo, medición, evaluación y control. Al no contar con estos programas el personal no se encuentra actualizado en conocimientos como atención al cliente, llenar documentos como factura, control de calidad, etc.

La existencia del estrés afecta al cumplimiento de la metas del almacén, El estrés personal lo encontramos en la mayoría del personas ya que tienen problemas familiares y el jefe no comprende por lo que están pasando los trabajadores y al no darle importancia a este punto no se enfoca en el cumplimiento de tareas. Y es ahí donde empieza el estrés laboral al momento de la presión por cumplir con sus labores el desenvolvimiento no va ha ser el mismos ya sea en atención al cliente y en cualquier actividad a desarrollar.

Delimitación del problema.

Campo : Almacén “Cañonazo Dos”
Área : Administrativa
Aspecto : Diseño Organizacional
Tema : Influencia de una estructura organizacional en la gestión administrativa, mediante un diagnóstico de la situacional actual. Diseño organizacional del Almacén “Cañonazo Dos” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena año 2014.

Formulación del problema.

¿De qué manera influye la estructura organizacional en la gestión administrativa del Almacén “Cañonazo Dos”, ubicado en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2013?

Sistematización del problema.

1. ¿Cuál es la situación actual del almacén “Cañonazo Dos”?
2. ¿Qué impacto tendría la implementación de un Diseño Organizacional en el Almacén “Cañonazo Dos”?
3. ¿Qué elementos deben considerarse al aplicar un Diseño Organizacional al Almacén “Cañonazo Dos”?
4. ¿Cuáles serán las ventajas y beneficios que obtendría el Almacén “Cañonazo Dos” con la implementación de Diseño Organizacional?
5. ¿Qué aspecto deberán considerarse en el Proceso Administrativo y financiero en el Almacén “Cañonazo Dos” para un mejor funcionamiento?

6. ¿Cuál es la incidencia que tiene el organigrama o estructura organizacional en el Almacén “Cañonazo Dos”?
7. ¿Cuál sería el clima organizacional adecuado para el desarrollo del Almacén “Cañonazo Dos”?
8. ¿Cuál es la participación de las diferentes áreas del Almacén “Cañonazo Dos” al momento de cumplir sus políticas, estrategias y metas?
9. ¿Será que el personal se siente comprometido con su trabajo en el Almacén “Cañonazo Dos”?
10. ¿De qué manera influye un manual de funciones en el Almacén “Cañonazo Dos”?
11. ¿Cuál sería el perfil adecuado para cada puesto de trabajo?
12. ¿Cuál sería la metodología apropiada para aplicación de la propuesta?
13. ¿Cuál ha sido el comportamiento de las ventas en el Almacén “Cañonazo Dos” en los dos últimos años?
14. ¿Cuáles serán las estrategias que aplicara el Almacén “Cañonazo Dos” para ser más competitivo (precio, producto, promoción)?

Las respuestas a las diferentes preguntas, se dan mediante una indagación a las fuentes primarias y secundarias que permitirán la elaboración del Diseño Organizacional.

Evaluación del problema.

El almacén “Cañonazo Dos” toma en consideración los siguientes aspectos para la evaluación del problema de investigación:

Delimitado: Necesidad de plantear un diseño organizacional para el Almacén “Cañonazo Dos” cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena para que inicie su funcionamiento en el periodo de (2013-2014).

Claro: Es importante porque responde a la necesidad que tiene el “Cañonazo Dos” de implementar un Diseño organizacional aplicando métodos de investigación y conocimientos científicos para el cumplimiento de los objetivos.

Evidente: Nos da a conocer el mejoramiento administrativo del Almacén “Cañonazo Dos” y cumplimiento de sus objetivos y metas.

Concreto: La propuesta de un Diseño Organizacional fortalecerá el desempeño laboral.

Original. Se trata de un diseño organizacional para el almacén “cañonazo Dos”, el cual permitirá mejorar la calidad de la gestión administrativa, tomando en consideración las metas y actividades para afrontar futuras amenazas y oportunidades.

Contextual: El diseño organizacional está dirigido a un cambio estructural dentro del almacén, que le permita tener claro su identidad corporativa.

Relevante: Las pymes como el Almacén “Cañonazo Dos” deben ser considerada como un apoyo para el desarrollo socio-económico y del crecimiento de la provincia y del país.

Factible: El proyecto de diseño organizacional es un proyecto factible debido a los resultados positivos en las actividades administrativas y favorece en la toma de decisiones de la organización.

Justificación.

En el presente trabajo de investigación tiene su importancia porque se implementará un diseño organizacional en el Almacén “Cañonazo Dos” del cantón La Libertad, el cual garantizará la productividad y efectividad que va a tener al interior y exterior de la organización.

De acuerdo a las necesidades existentes en el Almacén y mediante un seguimiento del personal en sus labores y responsabilidades, los administradores tomarán las mejores decisiones en donde se combinan los talentos para el logro de los objetivos de la organización.

Esto se realiza mediante una investigación preliminar sobre documentos y libros (es decir, documental y bibliográfica) para tomar decisiones en el diseño de la investigación de campo y para orientar el análisis de los datos recogidos de la información. El modelo teórico es la etapa del proceso de investigación en que establecemos y dejamos en claro los temas investigados, es decir, la teoría que estamos siguiendo como modelo de la realidad.

En la presente investigación se utilizarán, métodos, técnicas e instrumentos como: Método Inductivo – Deductivo que es un procedimiento mediante el cual desempeña un papel fundamental en la formulación de hipótesis. El método de Análisis y Síntesis, que nos sirve para evaluar componentes de la información teórica y fáctica respecto al problema u objeto de estudio. También el método Histórico - Comparativo, que es el que utiliza varios enfoques como Cuantitativos y Cualitativos con el fin de obtener resultados concretos. El método Descriptivo, es cuando se realiza demostraciones o inferencias particulares mediante el paso del conocimiento. Las técnicas o instrumentos que se utilizarán serán: mediante entrevistas, observación directa y encuestas que permitirán tomar decisiones antes de aplicar la acción necesaria, No se trata de la previsión de las decisiones que deberán tomarse en el futuro,

Las diversas actividades que se realizan dentro del Almacén, se pueden cambiar o diseñar con algo nuevo con el único fin de cumplir con el objetivo y metas planteadas, pero hay que tener claro que todos los que forman parte de la organización están involucrados en el proceso donde se inician metas organizacionales, definiendo estrategias y desarrollando planes detallados para asegurar el respectivo desarrollo.

Es necesario implementar un diseño organizacional, en el Almacén “Cañonazo Dos” del cantón La Libertad, de la Provincia de Santa Elena ya que de esta manera mejorar la gestión administrativa cumpliendo con la correcta utilización las herramientas administrativas (Planeación, Organización, dirección, control y control de recursos) y teniendo en cuenta los propósitos estratégicos (misión, visión y objetivos).

Utilizar las herramientas financieras como Estados Financieros proyectados (Estado de Situación Inicial, Estado de Resultado, Estado de Situación Final) y tener muy en cuenta las Razones Financieras (Liquidez, Actividad, deuda y rentabilidad), de esta manera se tomarán las decisiones correctas en beneficio del almacén “Cañonazo Dos”, de esta manera tendremos hacia donde queremos llegar. Mediante planes estratégico, operativo y presupuesto a mediano, corto y largo plazo contaremos con un direccionamiento a donde vamos a llegar como empresa.

Con la implementación de un departamento de talento humano se ejecutará un manual de funciones y procedimientos de cada puesto de trabajo y una estructura organizacional se podrá conocer las líneas de mando, por el cual dará a conocer cuáles son las funciones, políticas y reglamentos que se deben acatar en la empresa. Y el mismo departamento se encargará de la seguridad laboral.

El mismo departamento en conjunto con el área administrativa y en coordinación de gerencia, se contratara de manera formal tomando en cuenta los lineamientos

de proceso de selección y evaluación del personal, el resultado que obtendremos es contratar a un personal idóneo y calificado para el desempeño de sus actividades.

Se mejorará el clima organizacional con la ejecución de programas de capacitación y motivación constante tanto operativos como administrativos, el desarrollo organizacional y desarrollo humano que apunte a maximizar la productividad y lograr la competitividad.

Se creará una estructura para la comunicación interna del personal y fomenta una actitud favorable para el cambio mediante actividades sociales como deportivas para conocer mejor a nuestro personal y así contrarrestar el estrés.

Trabajando de manera idónea se obtiene una aplicación correcta, donde se mostraran resultados eficaces, tomando en cuenta las habilidades y capacidades necesarias que se deben de utilizar dentro de la investigación para obtener los mejores resultados. La capacidad de una organización es algo más que la suma de las habilidades y conocimientos de sus empleados.

La aplicación de este plan nos demuestra una estructura para mejorar el control de las actividades, reduce al mínimo los efectos de condiciones y cambios, permite que las decisiones que se tomen en consecución de objetivos establecidos.

Las personas que van a estar beneficiada con la propuestas son los dueños o gerentes de las pymes y sobre todo los clientes, porque ellos forman parte de una organización tendrán una mejor atención aplicando nuevas estrategias que ayuden a la empresa a seguir creciendo y al cliente satisfaciendo sus necesidades, es más la persona quien ha realizado la investigación, se nutre en conocimientos y vive ejemplo reales de lo que sucede en una empresa.

Objetivos.

Objetivo general.

Determinar la influencia de una estructura organizacional en la gestión administrativa, mediante un diagnóstico de la situacional actual, para el diseño organizacional del Almacén “Cañonazo Dos” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Objetivos específicos.

- Analizar las diferentes teorías, considerando las opiniones de los distintos autores que faciliten la comprensión y desarrollo de la investigación.
- Diseñar la metodología, mediante las técnicas e instrumentos de investigación, que nos permita obtener la información sobre el tema de investigación.
- Analizar los resultados de los instrumentos de investigación mediante el diagnóstico empresarial, que permitirá detectar las causas y efectos del problema para realizar planes de mejoramiento en busca de la competitividad empresarial.
- Elaborar un modelo organizacional, mediante la participación de los actores siguiendo un proceso adecuado para el mejoramiento del Almacén “Cañonazo Dos” del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena.
- Proponer una estructura organizacional que ayude a los empleados del Almacén “Cañonazo Dos” a identificar las líneas de mando.

Hipótesis

La influencia de la estructura organizacional fortalecerá la gestión administrativa del Almacén “Cañonazo Dos” del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena”.

Operacionalización de las variables.

CUADRO N° 1. Variable independiente.

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<p>“De qué manera la implementación de un Diseño Organizacional permitirá mejorar la gestión administrativa y financiera del Almacén “Cañonazo Dos” del cantón La Libertad Provincia de Santa Elena”.</p>	Variable Independiente	Es la coordinación de las actividades dentro de la organización.	Análisis organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis interno. 2. Análisis externos. 3. Matriz de marco lógico. 4. Matriz FODA. 5. Análisis fuerza de PORTER. 	<p>¿Para el funcionamiento optimo del Almacén Cañonazo Dos que recomienda?</p> <p>¿La gerencia se preocupa por llevar un ambiente interno adecuado con sus colaboradores?</p>	Encuestas Entrevistas
	Estructura Organizacional	La misma que se rige mediante una división de trabajo para alcanzar los objetivos empresariales.	Proyecciones estratégicas Proyecciones de diseño	<ol style="list-style-type: none"> 6. Propósitos estratégicos. 7. Políticas organizacionales. 9. Principios organizacionales. 10. Valores corporativos. 11. Plan de acción. 12. Requerimiento de personal. 13. Estructura y órgano 	<p>¿Está afiliado al instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)?</p> <p>¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?</p> <p>¿Existe un documento en el Almacén Cañonazo Dos, que indique el perfil y descripción de cada puesto de trabajo?</p> <p>¿Qué tipos de documentos y normativas en el rigen n el</p>	

Elaborado por: Franklin Medina S.

CUADRO N° 2. Variable dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<p>“De qué manera la implementación de un Diseño Organizacional permitirá mejorar la gestión administrativa y financiera del Almacén “Cañonazo Dos” del cantón La Libertad Provincia de Santa Elena”.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>Es la coordinación de las actividades dentro de la organización.</p> <p>La misma que se rige mediante una división de trabajo para alcanzar los objetivos empresariales.</p>	Aspectos constitutivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datos de la empresa 2. Marco legal. 3. Estatutos 	<p>¿Es necesario implementar un modelo de Diseño Organizacional para el Almacén Cañonazo Dos?</p>	Encuestas
			Gestión Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 4. Planificación 5. Organización 6. Dirección 7. Control 	<p>¿Qué beneficios se obtiene con la implementación de un modelo organizacional para el Almacén Cañonazo Dos?</p>	Entrevistas
			Recursos	<ol style="list-style-type: none"> 8. Humanos 9. Materiales 10. Tecnológico 11. Financiero 	<p>¿Cómo considera la atención que se le brinda al cliente a la hora de realizar sus compras en el Almacén Cañonazo Dos?</p>	
			Financiamiento	<ol style="list-style-type: none"> 12. presupuesto 		

Elaborado por: Franklin Medina S.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1.DISEÑO ORGANIZACIONAL.

1.1.1. Definición del diseño organizacional.

Según GILLI Juan José. (2007) en su libro. Diseño Organizativo Estructura y Proceso, nos dice que “El diseño permite a las organizaciones generar estructuras y procesos nuevos, en función de las exigencias del contexto y de las estrategias. En consecuencia, implica la forma en que se administrarán las transiciones de las organizaciones para pasar de los estados actuales a los futuros”

El diseño organizacional es el arte de organizar y crear mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de estrategias para alcanzar los objetivos planteados.

Según DAFT Richard L. (2007). En su libro. Teoría y Diseño Organizacional. Considera. “El diseño organizacional son planes de acción donde se mide la efectividad y esfuerzo organizacional, donde la responsabilidad principal de la alta dirección es determinar las metas, estrategias. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior y hacia el exterior de su organización. Pág. 56

El diseño organizacional es un proceso que tiene como objetivo definir y establecer de manera ordenada una estructura, que permita llevar a cabo las tareas y responsabilidades de cada trabajador orientando al mejoramiento administrativo.

1.1.2. Importancia del diseño organizacional.

Michael A. Hitt. (2006) considera. “El diseño de una organización podría ser unas de las actividades más complejas de la administración. La importancia de su función en la competitividad de la organización

prácticamente garantiza que los administradores que corresponda al diseño organizacional y sean hábiles en él, tendrán mayores oportunidades de crecimiento en su organización.” Pág. #262.

El diseño organizacional es importante porque permite al gerente a tomar las decisiones en el desarrollo de sus actividades administrativas, y se radica en definir una estructura organizacional organizar los recursos disponibles (humanos, financieros y tecnológicos).

1.1.3. Modelos de diseño organizacional.

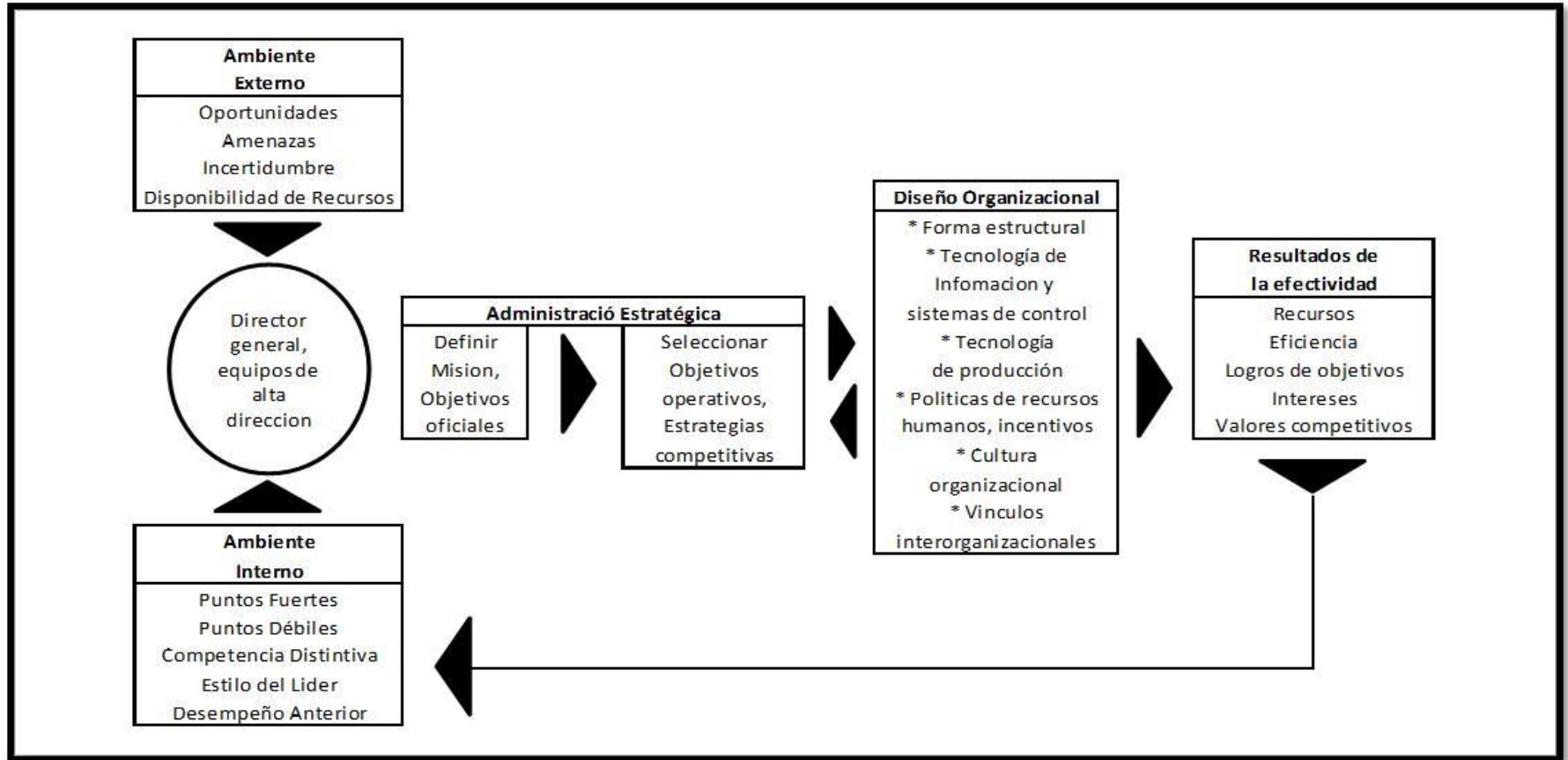
Cada autor tiene su modelo de diseño organizacional para aplicarlo a cada tipo de organización, dependiendo de su actividad. El funcionamiento de las organizaciones se puede explicar a partir de modelos básicos, que cada autor tiene según su perspectiva. La elaboración del Diseño organizacional se realizará analizando los siguientes modelos de diseño organizacional:

1.1.3.1. Modelo de Richard Daft.

Según DAFT Richard L. (2007). En su libro. Teoría y Diseño Organizacional. Manifiesta que “los ambientes externo e interno de la organización y los pasos a seguir para el buen desarrollo Institucional, se basa en su análisis de ambiente externo e interno, menciona también sobre la administración estratégica, Diseño organizacional y resultados de efectividad en donde se mide la eficiencia, logros de objetivo y recursos”.

Dentro del Ambiente externo analiza oportunidades, amenazas y la disponibilidad de recursos, en el ambiente interno se analiza fortalezas, debilidades, desempeño, etc. En la Administración Estratégica se definen la misión, visión objetivos oficiales y operativos, incluye también las estrategias competitivas. Al hablar del diseño organizacional se refiere a sus componentes como la forma estructural, tecnologías de información y sistemas de control, políticas de recursos humanos, incentivos, cultura organizacional y vínculos inter-organizacionales. Dentro de los resultados de efectividad, ya se mencionan los logros de objetivos, recursos, eficiencia y valores competitivos. De esta manera si algo falla se realiza una retroalimentación.

GRÁFICO N° 1. Modelo de Richard Daft.



Fuente: DAFT Richard L. (2007) "Teoría y Diseño Organizacional", 9ª Edición.

Elaborado por: Franklin Medina S.

1.1.3.2. Modelo de Henry Mintzberg.

De la Universidad de Chile, Instituto de Ciencia Política, Escuela de Gobierno, Gestión Pública y Ciencia Política; se cita al profesor Carlos Ramírez Guerra, quien presenta una síntesis de los principales planteamientos de Henry Mintzberg, profesor de la Universidad de Mc Gill, varias veces galardonado con el premio Mc Kinsey en la revista Harvard Business Review por sus importantes aportes en relación al diseño de modelos organizacionales.

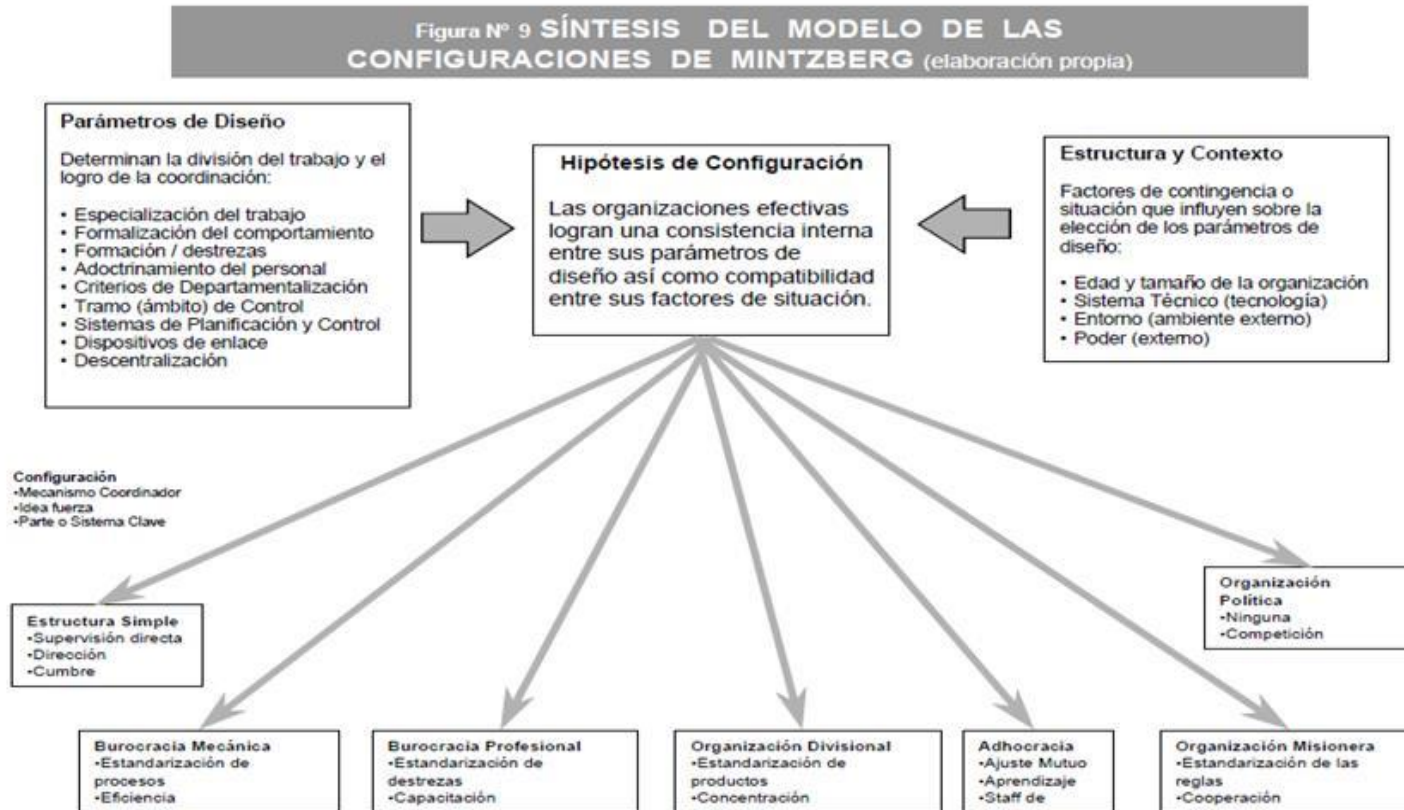
Menciona Carlos Ramírez Guerra (2000) sobre las contribuciones de Mintzberg; “Se estima que los aportes de Mintzberg son trascendentes de conocer en esta asignatura, atendido el aporte que involucran en materia de diagnóstico como en lo que se refiere al diseño organizacional.”

Según MINTZBERG Henry. Nos dice “los elementos de la estructura deben ser seleccionados para lograr una consistencia interna o armonía, tanto como una consistencia básica con la situación de la organización: su dimensión, antigüedad, el tipo de ambiente en que funciona, los sistemas técnicos que usa, etc.”

Para lograr la coordinación de las tareas que involucra la división del trabajo, Mintzberg distingue diversas modalidades de interacción entre las personas que conforman la organización a los cuales conceptualiza como los elementos más básicos de la estructura son:

- Adaptación o ajuste mutuo
- Supervisión directa
- Normalización o estandarización de los procesos de trabajo
- Normalización de las habilidades o destrezas.

GRÁFICO N° 2. Modelo de Henry Mintzberg.



Fuente: Instituto de Ciencias Políticas de la Universidad de Chile

Elaborado por: Franklin Medina S.

1.1.3.3. Modelo de Ailed Labrada Sosa.

El siguiente modelo es de la Escuela Internacional de Doctorado en Formación de la Persona y Mercado de Trabajo Adapt-CQIA, Universidad de Bérgamo Italia; se cita a Ailed Labrada Sosa quien cuenta con Título de Máster del Departamento de Ingeniería Industrial.

El diseño organizacional ha ido evolucionando, respondiendo a las necesidades de las empresas al momento de contar con una herramienta que permita la introducción de formas organizativas complementadas con el enfoque estratégico de procesos y de competencias, teniendo en cuenta las bases metodológicas específicas de cada organización, la integración con los sistemas y tecnologías de la información.

Según LABRADA Sosa Ailed. Nos dice que “Es una solución para centros de investigación tecnológica que permite obtener diferentes resultados como el análisis organizacional, la proyección estratégica y su materialización a diferentes niveles. También permite obtener la gestión de las necesidades orientada hacia el cliente; el diseño de los procesos clave integrados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, los procesos de gestión y de apoyo en interrelación con el entorno y entre sí.”

Otros resultados son el diseño de los sistemas de gestión, el modelo de la organización, el sistema de control de gestión (con el cuadro de mando integral y el control de riesgos), el manual de funciones, la estructura organizativa, la plantilla de personal, el reglamento interno y el código de ética, en el marco del estricto cumplimiento de las regulaciones legales.”

La figura muestra el modelo de diseño organizacional con cuatro fases para su aplicación:

1. Preparación y análisis organizacional.
2. Proyección estratégica y gestión de las necesidades.
3. Diseño de los procesos y sistema de gestión y control.

4. Estructura organizativa y el reglamento interno.

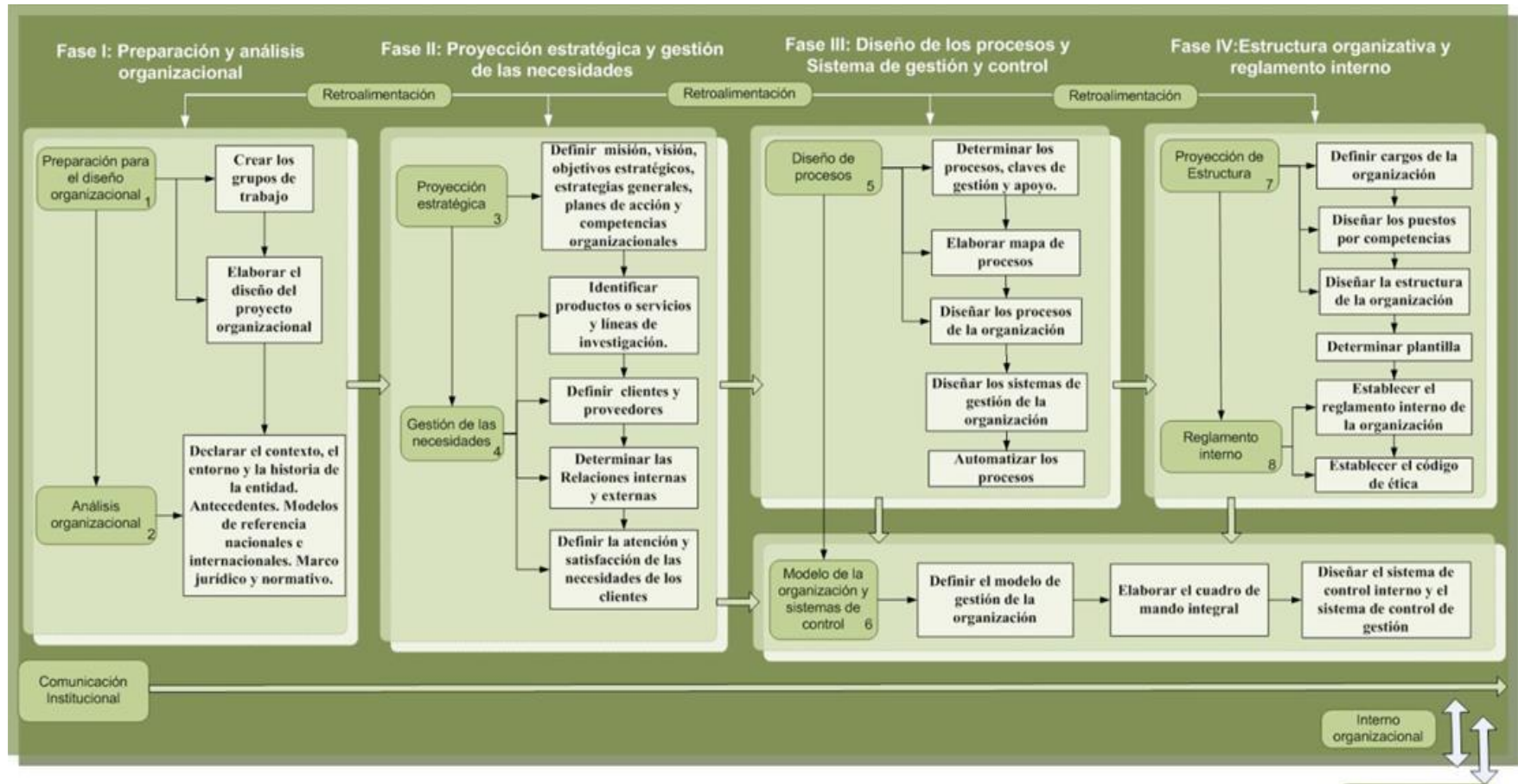
La primera fase del proyecto está dirigida a la preparación y el análisis organizacional es donde se concibe el proyecto y sus etapas; se crean los grupos de trabajo, los antecedentes, la historia; se buscan los modelos de referencia y se establece el marco jurídico y normativo.

La segunda fase se orienta a la concepción de la proyección estratégica y la gestión de las necesidades, se realiza el diagnóstico y elaboración del proyecto estratégico básico de la organización (misión, visión, objetivos estratégicos, estrategias generales, planes de acción y competencias organizacionales). Además se definen las líneas de investigación, proveedores, clientes, relaciones internas y externas y se analiza la satisfacción de las necesidades de los clientes.

La tercera fase permite lograr el diseño de procesos y sistemas de gestión y control. En la misma deben quedar definidos y diseñados los procesos clave, estratégicos y de apoyo. También deben quedar definidos y diseñados los sistemas de gestión de la organización. En una segunda etapa de esta fase se debe elaborar el modelo mediante el cual se pretende gestionar la organización.

La cuarta fase comprende la proyección de la estructura y el reglamento interno, obteniéndose como resultados la definición de los cargos de la organización, el diseño de los puestos por competencias, la proyección de la estructura organizacional, la plantilla, el manual de funciones, el reglamento interno y el código de ética.

GRÁFICO N° 3. Modelo de Ailedlabrada Sosa.



Fuente: instituto superior politécnico José Antonio Echeverría, ingeniería industrial

Elaborado por: Franklin Medina S.

1.1.3.4. Modelo de siete s, por Mckinsey.

El marco de referencia del modelo de las Siete-S fue uno de los primeros modelos de evaluación organizacional popularizada hace casi veinte años. Se le incluye aquí por razones históricas y proporcionar al lector una noción sobre la dirección y el diseño que seguían los marcos de referencia más tempranos.

También fue uno de los primeros modelos mejor conocidos que confirió atención sostenida al “software” organizacional, tal como factores del comportamiento humano, como parte de un acercamiento sistemático para la evaluación organizacional.

Sin embargo, se concentra más en actividades al interior de la organización más que hacia su exterior, prestando poca atención a otras dos 'eses', es un método más útil para describir que para prescribir; no ofrece orientación sobre el 'cómo' del cambio organizacional.

El Modelo de las 'Siete-S', como el nombre lo implica, considera las siguientes siete variables (N.T.: Todas ellas inician con la letra “s” en el término original en inglés):

1. Estructura: la designación formal e informal de tareas y responsabilidades.
2. Estrategia: la construcción de la misión organizacional y su nicho de mercado
3. Habilidades: las habilidades individuales y organizacionales
4. Estilo: la cultura y el comportamiento de la organización.
5. Personal: la naturaleza de la gente en la organización
6. Valores compartidos: el sistema de creencias abrazadas y reales.
7. Sistemas: los procesos al interior de la organización

GRÁFICO N° 4. Modelo de Siete S, Por Mckinsey.



Fuente: Ton Peters y Roberts Waterman

Elaborado por: Franklin Medina S.

1.1.4. Elementos de diseño organizacional.

Los elementos son esenciales en toda organización. Según Juan José Gilli (2007), considera que “los elementos del diseño organizacional son: Estrategia, Estructura, Procesos, Gente y Tecnología”.

1.1.5. La organización.

Una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión.

Toda empresa se debe organizar, ordenar, coordinar e integrar a todos los elementos con el fin de lograr los objetivos establecidos, creando responsabilidad en cada uno de sus miembros asignando funciones, autoridad y jerarquía en sentido horizontal o vertical dentro de la organización.

1.1.5.1.Principios de una organización.

Se definen nueve principios que dan la pauta para establecer una organización racional.

➤ Del Objetivo.

Toda organización debe tener definido de forma clara sus objetivos, por lo tanto sus actividades deben estar relacionadas con el propósito organización.

➤ Especialización.

En este principio se asignan las tareas de forma limitada que tienen las personas dentro de una organización según su desempeño con el propósito que este lo realice con mayor facilidad para lograr un resultado con mayor eficiencia.

➤ Jerarquía.

También conocido como principio de autoridad donde se establece el grado de comunicación que existe entre los más altos directivos y sus subordinados, y las responsabilidades que conlleva cada uno de ellos para lograr los planes de la organización.

➤ Autoridad y responsabilidad.

Este principio transmite instrucciones para la ejecución de los objetivos, es decir cada uno tiene responsabilidad sobre sus actos de acuerdo a las disposiciones recibidas.

➤ Unidad de mando.

Para cada grupo de trabajo debe existir un solo jefe al cual los subordinados deban dirigirse para evitar confusiones y retraso en las actividades.

➤ **Difusión.**

Se debe hacer público la autoridad y responsabilidad que cada puesto de trabajo cubre para conocimiento de todos.

➤ **Coordinación.**

El administrador es responsable de mantener el equilibrio adecuado de todas funciones.

➤ **Continuidad.**

Cuando se ha establecido, la estructura organizacional de la empresa se requiere mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medio ambiente de una forma constante.

1.1.5.2. Tipos de organización.

1.1.5.2.1. Organización informal.

Este tipo de organización se la conoce como no definida ya que nacen de forma espontánea, el conjunto de interacciones y relaciones establecido por los diversos elementos humanos de una organización.

1.1.5.2.2. Organización formal.

La organización formal tiene una característica a diferencia de la informal que está bien definida lo que facilita el cumplimiento de los objetivos y a su vez le permite a la empresa pronosticar su futuro de igual manera permitiendo la adaptación de sus colaboradores con una coordinación de sus actividades y estructurada jerárquicamente especificando las relaciones de autoridad y responsabilidad.

1.1.6. Proyecciones estratégicas.

1.1.6.1.Misión.

Según JACK Fleitman, en su libro *Negocios exitosos* nos menciona que "La misión es lo que pretende hacer la empresa y para quién lo va hacer. Es el motivo de su existencia, da sentido y orientación a las actividades de la empresa; es lo que se pretende realizar para lograr la satisfacción de los clientes potenciales, del personal, de la competencia y de la comunidad en general."

Se entiende por misión que es la razón de ser de la empresa, la misión define el propósito, especifica el tipo de negocio, las necesidades que satisface.

1.1.6.2.Visión.

Idalberto Chiavenato (2006), nos dice que "la visión sirve para mirar el futuro que se desea alcanzar. La visión es la imagen de la organización respecto a su futuro, es decir, de lo que se pretende ser; el concepto de visión remite necesariamente al concepto de objetivos organizacionales."

La visión es donde queremos llegar como empresa a corto, mediano y largo plazo, utilizando las diferentes herramientas administrativas y el trabajo en equipo.

1.1.6.3.Objetivos.

Idalberto Chiavenato (2006), En su libro, *Administración, Teoría Proceso Practica*; nos habla sobre los objetivos: "Las empresas son ciertas clases de organizaciones o unidades sociales que buscan alcanzar objetivos específicos, y su razón de ser es cumplirlos. Un objetivo de la empresa es una situación deseada que ella pretende alcanzar, desde esta perspectiva; los objetivos empresariales cumplen muchas funciones."

1.1.6.4.Políticas.

Son las normas y responsabilidades que los miembros de una organización deben cumplir. También se dice que son los lineamientos generales para la toma de decisiones, las políticas son el alma de la empresa. Las políticas empresariales son

un instrumento de información que agiliza el proceso de decisiones, orienta las disposiciones en la misma dirección, reflejando lo que establece la dirección empresarial como guía para todas las decisiones.

1.1.6.5.Valores.

Es la manera de comportarnos como empresa la cual se da por los factores como son la cultura, las costumbres, aptitudes, actitudes y pensamientos, Uno de los elementos es la cultura empresarial ya que hay que competir de una manera limpia en un mercado cambiante. Los valores siempre se deben practicar en la empresa ya que siempre debe trabajar de manera honesta.

1.1.7. Proyección de la estructura organizacional.

1.1.7.1.Definición estructura organizacional.

Según STEPHEN P. y Otros. (2005) Manifiesta “Es la distribución formal de los empleados dentro de una organización. Cuando los gerentes desarrollan o cambia la estructura, participan en el diseño organizacional, proceso que involucran decisiones sobre seis elementos claves: especialización de trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización, y formalización.”

Según MARTINEZ Coll. (2007)Recursos Humanos Estructura Organizativa. Menciona que existen varios tipos de estructura organizacional como son:

Estructura Simple: Se da en empresa con un mínimo de personal dentro de los denominado “núcleo de personal” y “línea media”, llevando la coordinación la cúspide estrategia mediante supervisión directa.

Estructura Burocrática: este tipo de estructura se corresponde con una organización altamente formalizada, en la que todos están perfectamente (autoridad, responsabilidades, tareas, procedimientos). Esta formalización o normalización extrema da como resultado una estructura rígida e

impersonal, basada en reglas y normativas que trata de definir todos los posibles requerimientos que el trabajo demanda.

Burocracia maquina o mecánica: es el sistema burocrático por excelencia y suele darse en empresas donde su flujo de operaciones es rutinario y repetitivo y por consiguiente sus métodos de trabajo están altamente normalizados.

Burocracia Profesional: se da en organizaciones que deben conciliar las exigencias de un flujo de operaciones predeterminadas o predecible pero a la vez complejas, (como por ejemplo instituciones sanitarias, educativas, etc.)

Estructura divisionalizada: es una estructura parcial, superpuesta sobre otras que se realiza sobre todo, para diversificar productos. De esta forma, se crean diferentes unidades de negocio para cada línea de productos, que garantiza la autonomía de operaciones en cada negocio.

Adhocrecia: significa estructura altamente flexible capaz de adaptarse continuamente a las condiciones cambiantes. Los empleados tienen que ajustarse a las necesidades de sus clientes.

Se entiende la estructura organizacional que es el complemento del diseño organizacional, ya que se refiere en cómo se va a dividir, agrupar, coordinar y controlar las actividades de las empresas.

Las empresas tienen la necesidad de utilizar los organigramas el cual se refleja para la división de las tareas y las jerarquías. Se conoce el medio de comunicación entre empleados y empleadores.

1.1.8. Manuales organizacionales.

Un manual de organización es el eje principal de un organigrama. Es un documento cuyo propósito es detallar la estructura de las funciones y departamentos de la organización, así como también especifica las tareas y la autoridad asignada para cada jerarquía a cada miembro del organismo. Y posee los siguientes aspectos:

- Presentar una visión de conjunto de la organización

- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad orgánica.
- Contribuir a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal
- Facilitar el reclutamiento y selección de personal.
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades orgánicas.

1.1.8.1. Tipos de manuales.

Los manuales son conjunto de orientaciones o instrucciones con el fin de guiar y mejorar eficazmente las tareas a realizar, además el manual es un medio para coordinar, registrar datos e información en forma sistémica y organizada. Existen varios tipos de manuales, entre los principales tenemos:

A. Manual de Organización.

El Manual de Organización es un documento normativo que contiene, de forma ordenada y sistemática, información sobre el marco jurídico-administrativo, atribuciones, antecedentes históricos, propósitos estratégicos (misión, visión, objetivos). Este tipo de Manual se clasifica en general y específico:

- **General:** Refleja la estructura orgánica de la organización en su totalidad.
- **Específico:** Comprende las funciones y responsabilidades de una unidad administrativa en especial, de acuerdo a la división administrativa que tenga la organización.

B. Manual de Políticas.

El Manual de Políticas es el que contiene escritas en él las políticas establecidas por una institución, en este documento se indican la forma de proceder y los límites dentro de los cuales deben enmarcarse las actividades tendientes a alcanzar los resultados organizacionales. Este tipo de Manual se clasifica:

- **General:** Se da en toda la organización, incluyendo como elemento primordial las disposiciones generales, responsabilidades y autoridad funcional.

- **Específica:** Se ocupa de una función operacional o una unidad administrativa en particular.

C. Manual de Procedimientos y Normas

El Manual de Procedimientos es un documento que describe en forma lógica y sistemática las actividades de una organización con sus atribuciones, tomando en cuenta la ejecución eficiente.

D. Manual del Especialista

Contiene normas o indicaciones referidas exclusivamente a determinado tipo de actividades u oficios. Se busca con este manual orientar y uniformar la actuación de los empleados que cumplen iguales funciones.

E. Manual del Empleado.

Determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades de cada puesto de trabajo.

F. Manual de Propósito Múltiple.

Reemplaza total o parcialmente a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades.

1.1.9. Análisis situacional.

Para poder conocer la situación actual de Almacén “Cañonazo Dos”, debemos conocer los percances o beneficios mediante un análisis de las matrices:

- Matriz de evaluación de factor interno, MEFI.
- Matriz de evaluación de factor externo, MEFE
- Matriz FODA
- Análisis fuerzas PORTER

1.1.9.1. Matriz de evaluación de factor interno Mefi.

La MEFI suministra una base para analizar las relaciones internas entre las áreas de las empresas. Es una herramienta analítica de formulación de estrategia que resume y evalúa las debilidades y fortalezas importantes de gerencia, mercadeo, finanzas, producción, recursos humanos, investigación y desarrollo. Se requiere 5 pasos para el desarrollo de una MEFI:

- 1) Identificar las fortalezas y debilidades claves de la organización y con ellas hacer una lista clara del procedimiento.

CUADRO N° 3. Matriz de evaluación de factores internos.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI)			
Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Total ponderado
Fortaleza			
Debilidades			
Total			

Fuente: Fred. R. David

Elaborado por: Franklin Medina S.

- 2) Asignar una ponderación que vaya desde 0.0 (sin importancia) hasta 1.0 (de gran importancia) a cada factor. La ponderación indica la importancia relativa de cada factor en cuanto a su éxito en una industria dada. Sin importar si los factores clave dan fortalezas o debilidades internas, los factores considerados como los de mayor impacto en el rendimiento deben recibir ponderaciones altas. La suma de dichas ponderaciones deben totalizar 1.0
- 3) Hacer una clasificación de 1 a 4 para indicar si dicha variable presenta:
 - Una debilidad importante (1)
 - Una debilidad menor (2)
 - Una fortaleza menor (3)
 - Una fortaleza importante (4)

- 4) Multiplicar la ponderación de cada factor por su clasificación, para establecer el resultado ponderado para cada variable.
- 5) Sumar los resultados ponderados para cada variable con el fin de determinar el resultado ponderado para una organización.

1.1.9.2. Matriz de evaluación de factor externo Mefe.

El análisis de evaluación de factor externo permitirá a los estrategas resumir y evaluar toda la información externa, como son: las variables ambientales decisivas, predicciones ambientales determinantes y la matriz de perfil competitivo. En el desarrollo de la MEFE habrá que utilizar vicios de tipo subjetivo, por ello, esta herramienta de formulación de estrategia no debe usarse en forma indiscriminada. Los procedimientos requeridos para la construcción de una MEFE

- 1) Hacer una lista de amenazas y oportunidades decisivas. El número recomendado de amenazas y oportunidades clave a incluir en la MEFE, varía de 5 a 20. Para visualizar mejor este proceso se trabaja paso a paso.

CUADRO N° 4. Matriz de evaluación de factores externos.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNO (MEFE)			
Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Total Ponderado
Oportunidades			
Amenazas			
TOTAL			

Fuente: Fred. R. David

Elaborado por: Franklin Medina

- 2) Asignar una ponderación a cada factor que oscila entre 0.0 (sin importancia) 1.0 (muy importante). La ponderación dada a cada factor indica la importancia relativa de dicho factor en el éxito de una organización dada. La sumatoria de todas las ponderaciones dadas a los factores deberá ser de 1.0.

- 3) Hacer una clasificación de 1 a 4 para indicar si dicha variable presenta:
 - Una amenaza importante (1)
 - Una amenaza menor (2)
 - Una oportunidad menor (3)
 - Una oportunidad importante (4)

- 4) Multiplicar la ponderación de cada factor por su clasificación, para establecer el resultado ponderado para cada variable.

- 5) Sumar los resultados ponderados para cada variable con el fin de determinar el resultado ponderado para una organización.

1.1.9.3. Matriz foda.

Según ZAMBRANO Barrios Adalberto (2007), menciona: “El análisis FODA permite, igualmente, hacer un análisis de los factores internos, es decir, de las fortalezas y debilidades de la institución. Combinando los factores externos (amenazas y oportunidades) y los factores internos (fortalezas y debilidades) se pueden precisar las condiciones en las cuales se encuentra la institución con relación a determinados objetivos, metas o retos que se haya planteado dicha organización.

El análisis FODA, permite entender cuáles son los factores internos externos que influyen favorable o desfavorablemente en el desempeño de la organización.

Según FRED R. David (2003), manifiesta: “Cualquier empresa, ya sea militar, orientada hacia el producto, orientada hacia el servicio, gubernamental o incluso deportiva, debe crear y ejecutar buenas estrategias para ganar. Una buena ofensiva sin una buena defensiva, o viceversa, conduce por lo general a la derrota.

Las estrategias que utilizan las fortalezas para aprovechar las oportunidades podrían ser consideradas como ofensivas, mientras que las estrategias diseñadas para eliminar las debilidades y evitar las amenazas se podrían denominar defensivas.

La matriz de las amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas (FODA) es una herramienta de ajuste importante que ayuda a los gerentes a crear cuatro tipos de estrategias: estrategias de fortalezas y oportunidades (FO), estrategias de debilidades y oportunidades (DO), estrategias de fortalezas y amenazas (FA), y estrategias de debilidades y amenazas (DA). El ajuste de los factores externos e internos es la parte más difícil de desarrollar en una matriz FODA y requiere un criterio acertado”. (Pág. #200).

CUADRO N° 5. Matriz FODA.

MATRIZ FODA		
	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
	1.-	1.-
	2.-	2.-
Oportunidades (O)	FO	DO
1.-	Estrategia “MAXI-MAXI”	Estrategia “MINI-MAXI”
2.-	Estrategia que aprovecha las fortalezas para maximizar las oportunidades.	Estrategia que minimiza las debilidades, maximizando las oportunidades.
Amenazas (A)	FA	DA
1.-	Estrategia “MAXI-MINI”	Estrategia “MINI-MINI”
2.-	Estrategia que utiliza las fortalezas para minimizar las amenazas.	Estrategia que minimiza las debilidades, y evita las amenazas.

Fuente: Fred. R. David

Elaborado por: Franklin Medina

1.1.9.4. Análisis fuerzas porter.

Las 5 Fuerzas de PORTER es un modelo que según el economista Michael Porter indicó en 1979, la rivalidad con los competidores viene dada por cuatro elementos o fuerzas que combinadas crean una quinta fuerza: la rivalidad entre los competidores.

El modelo de las fuerzas de PORTER es una herramienta que se puede utilizar para estudiar el entorno de cualquier tipo de industria, que por lo manifestado y demostrado se obtienen buenos resultados, este análisis ayudará a establecer la situación competitiva de la fábrica. Michael Porter habla de que la competencia entre rivales puede ser negativa si es una lucha destructiva por precio, o positiva si cada competidor busca diferenciarse del resto en lugar de tratar de acaparar toda la cuota de mercado; el conocer dichas fuerzas puede ayudar a la fábrica a encontrar su posicionamiento e incluso poder cambiar por completo las reglas de una industria. Las cinco fuerzas quedarían configuradas como sigue:

- (F1) Poder de negociación de los clientes
- (F2) Poder de negociación de los proveedores
- (F3) Amenaza de nuevos competidores
- (F4) Amenaza de productos sustitutivos
- (F5) Rivalidad entre los competidores

Gráfico N° 5. Análisis Fuerza Porter.



Fuente: Planeación Estratégica. Las fuerzas de Michael Porter

1.2.ALMACÉN “CAÑONAZO DOS”

1.1.1. Constitución de la empresa.

1.1.1.1.Antecedentes.

Desde que existe el interés de ayudar al prójimo, existe también desde cualquier ámbito, la idea de brindar servicio a una comunidad.

1960; José Antonio García Cando, hombre ilustre con un enorme deseo de trabajo y superación, inicia en lo que hoy es el cantón La Libertad, un pequeño negocio de telas denominado Súper Baratillo El Cañonazo, que con el pasar del tiempo y la aceptación del público se convierte en él, hasta ahora tradicional, Almacén El Cañonazo.

A finales del año 98, el Arquitecto Nilo García decide extender el negocio de las telas con un nuevo almacén, ofreciendo en él algo más para la decoración, la confección y la moda, su nombre: El Cañonazo Dos quien tiene como dueña a la señorita Kaffa Mary García Chasi.

El almacén el “Cañonazo Dos” se dedica a la compra y venta al por mayor y menor d: telas, tapizados, esponjas y accesorios detallados a continuación:

- Telas nacionales y extranjeras
- Variedades de telas para confección de ropa deportiva.
- Tapizados nacionales e importados para muebles y vehículos.
- Telas de Cortinas
- Telas para toldos
- Telas para mantel
- Telas navideñas
- Almohadas

- Enredones
- Esponjas
- Accesorios, etc.

El almacén “Cañonazo Dos” cuenta con los materiales e implementos necesarios como terreno, infraestructura, equipo de computación, equipo de oficina, herramientas, materiales, suministros, materia para la venta. Necesario para el desarrollo de las diferentes actividades en las diferentes aéreas.

El departamento administrativo como operativo cuenta con las condiciones apropiadas para el funcionamiento de las actividades administrativas en un ambiente acorde para los funcionarios.

La temperatura del área es apropiada, ya que se mantiene un lugar cálido y esto ayuda al desempeño de sus funciones para obtener un eficiente rendimiento laboral.

El ambiente laboral en almacén “Cañonazo Dos” es grato y eso se refleja en los trabajadores ya sea por simpatía y compañerismo. Logrando así un mayor nivel de compromiso para la cumplimiento de las actividades diarias

Se hace referencia a todo el grupo humanos, que aportará con sus conocimientos y destrezas ya que en ellos depende el alcance de las metas, dicha ejecución está dada mediante la motivación, relaciones de laborales, dinámica grupales, etc.

El almacén “Cañonazo Dos” cuenta con 10 trabajares que están dividido en:

- 1 gerente general.
- 1 administrador.
- 1 Contador.
- 7 vendedores.

Atención al cliente es aquel servicio que prestan todas las empresas con la finalidad de comercializar sus productos o en otras ocasiones receptor por parte de ellos los reclamos, sugerencias y cuando solicitan información adicional para despejar inquietudes o indagación adicional sobre el producto ofrecido o la empresa.

Atención al cliente es el servicio que brinda todo negocio, y se lleva a cabo mediante la confrontación de las dos partes en este caso serían los clientes y nosotros como empresa. Encontramos clientes internos como externos si se le brinda una buena atención regresará a seguir consumiendo en nuestra empresa.

Los factores que inciden en la atención al cliente son:

- Debemos conocer de las necesidades y expectativas del cliente.
- Identificar el tipo de clientes
- Capacitar al personal constantemente en atención al público,
- Tener una buena comunicación

1.1.2. Normas y leyes.

1.1.2.1.Ley de compañías.

Art. 45.- El administrador o administradores se entenderán autorizados para realizar todos los actos y contratos que fueren necesarios para el cumplimiento de los fines sociales. Con todo, en el contrato social se podrá establecer limitación a estas facultades. Los administradores llevarán la contabilidad y las actas de la compañía en la forma establecida por la Ley y tendrán su representación judicial y extrajudicial.

1.1.2.2. Análisis del ambiente.

Sección segunda, Ambiente sano.

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumakkawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, decontaminantes orgánicas persistentes altamente tóxicas, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional. Según la Constitución de la República del Ecuador nos dice al momento de efectuar cualquier proyecto ya sea comercial, servicio o industrial deberá considerar no afectar al medio ambiente.

1.1.2.3. Impacto ambiental.

Capítulo séptimo, Derechos de la naturaleza

Art. 71.- La naturaleza o Pacha Mama, donde se reproduce y realiza la vida, tiene derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos.

Toda persona, comunidad, pueblo o nacionalidad podrá exigir a la autoridad pública el cumplimiento de los derechos de la naturaleza. Para aplicar e interpretar estos derechos se observaran los principios establecidos en la Constitución, en lo que proceda.

El Estado incentivará a las personas naturales y jurídicas, y a los colectivos, para que protejan la naturaleza, y promoverá el respeto a todos los elementos que forman un ecosistema.

Art. 72.- La naturaleza tiene derecho a la restauración. Esta restauración será independiente de la obligación que tienen el Estado y las personas naturales o jurídicas de indemnizar a los individuos y colectivos que dependan de los sistemas naturales afectados.

En los casos de impacto ambiental grave o permanente, incluidos los ocasionados por la explotación de los recursos naturales no renovables, el Estado establecerá los mecanismos más eficaces para alcanzar la restauración, y adoptará las medidas adecuadas para eliminar o mitigar las consecuencias ambientales nocivas.

Art. 73.- El Estado aplicará medidas de precaución y restricción para las actividades que puedan conducir a la extinción de especies, la destrucción de ecosistemas o la alteración permanente de los ciclos naturales. Se prohíbe la introducción de organismos y material orgánico e inorgánico que puedan alterar de manera definitiva el patrimonio genético nacional.

Art. 74.- Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir.

Los servicios ambientales no serán susceptibles de apropiación; su producción, prestación, uso y aprovechamiento serán regulados por el Estado.

Según la constitución de republica del ecuador, nos dice que el Impacto ambiental es la modificación o alteración positiva o negativa en el ambiente, producido por actividades o servicios.

1.1.2.4.Responsabilidad social.

Capítulo segundo, Biodiversidad y recursos naturales, Sección primera, Naturaleza y ambiente.

Art. 395.- La Constitución reconoce los siguientes principios ambientales:

- a) El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.
- b) Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales o jurídicas en el territorio nacional.
- c) El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución y control de toda actividad que genere impactos ambientales.
- d) En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza.

Art. 396.- El Estado adoptará las políticas y medidas oportunas que eviten los impactos ambientales negativos, cuando exista certidumbre de daño. En caso de duda sobre el impacto ambiental de alguna acción u omisión, aunque no exista

evidencia científica del daño, el Estado adoptará medidas protectoras eficaces y oportunas.

La responsabilidad por daños ambientales es objetiva. Todo daño al ambiente, además de las sanciones correspondientes, implicará también la obligación de restaurar integralmente los ecosistemas e indemnizar a las personas y comunidades afectadas.

Cada uno de los actores de los procesos de producción, distribución, comercialización y uso de bienes o servicios asumirá la responsabilidad directa de prevenir cualquier impacto ambiental, de mitigar y reparar los daños que ha causado, y de mantener un sistema de control ambiental permanente. Las acciones legales para perseguir y sancionar por daños ambientales serán imprescriptibles.

Sección segunda, Biodiversidad

Art. 400.- El Estado ejercerá la soberanía sobre la biodiversidad, cuya administración y gestión se realizará con responsabilidad intergeneracional. Se declara de interés público la conservación de la biodiversidad y todos sus componentes, en particular la biodiversidad agrícola y silvestre y el patrimonio genético del país.

Sección tercera, Patrimonio natural y ecosistemas

Art. 404.- El patrimonio natural del Ecuador único e invaluable comprende, entre otras, las formaciones físicas, biológicas y geológicas cuyo valor desde el punto de vista ambiental, científico, cultural o paisajístico exige su protección, conservación, recuperación y promoción.

Su gestión se sujetará a los principios y garantías consagrados en la Constitución y se llevará a cabo de acuerdo al ordenamiento territorial y una zonificación ecológica, de acuerdo con la ley.

Art. 405.- El sistema nacional de áreas protegidas garantizará la conservación de la biodiversidad y el mantenimiento de las funciones ecológicas. El sistema se integrará por los subsistemas estatal, autónomo descentralizado, comunitario y privado, y su rectoría y regulación será ejercida por el Estado. El Estado asignará los recursos económicos necesarios para la sostenibilidad financiera del sistema, y fomentará la participación de las comunidades, pueblos y nacionalidades que han habitado ancestralmente las áreas protegidas en su administración y gestión.

Las personas naturales o jurídicas extranjeras no podrán adquirir a ningún título tierras o concesiones en las áreas de seguridad nacional ni en áreas protegidas, de acuerdo con la ley.

Art. 406.- El Estado regulará la conservación, manejo y uso sustentable, recuperación, y limitaciones de dominio de los ecosistemas frágiles y amenazados; entre otros, los páramos, humedales, bosques nublados, bosques tropicales secos y húmedos y manglares, ecosistemas marinos y marinos-costeros.

Art. 407.- Se prohíbe la actividad extractiva de recursos no renovables en las áreas protegidas y en zonas declaradas como intangibles, incluida la explotación forestal. Excepcionalmente dichos recursos se podrán explotar a petición fundamentada de la Presidencia de la República y previa declaratoria de interés nacional por parte de la Asamblea Nacional, que, de estimarlo conveniente, podrá convocar a consulta popular.

Sección cuarta, Recursos naturales

Art. 408.- Son de propiedad inalienable, imprescriptible e inembargable del Estado los recursos naturales no renovables y, en general, los productos del subsuelo, yacimientos minerales y de hidrocarburos, sustancias cuya naturaleza sea distinta de la del suelo, incluso los que se encuentren en las áreas cubiertas por las aguas del mar territorial y las zonas marítimas; así como la biodiversidad y su patrimonio genético y el espectro radioeléctrico. Estos bienes sólo podrán ser

explotados en estricto cumplimiento de los principios ambientales establecidos en la Constitución.

El Estado participará en los beneficios del aprovechamiento de estos recursos, en un monto que no será inferior a los de la empresa que los explota. El Estado garantizará que los mecanismos de producción, consumo y uso de los recursos naturales y la energía preserven y recuperen los ciclos naturales y permitan condiciones de vida con dignidad.

Sección quinta. Suelo

Art. 409.- Es de interés público y prioridad nacional la conservación del suelo, en especial su capa fértil. Se establecerá un marco normativo para su protección y uso sustentable que prevenga su degradación, en particular la provocada por la contaminación, la desertificación y la erosión. En áreas afectadas por procesos de degradación y desertificación, el Estado desarrollará y estimulará proyectos de forestación, reforestación y revegetación que eviten el monocultivo y utilicen, de manera preferente, especies nativas y adaptadas a la zona.

Sección sexta, Agua

Art. 411.- El Estado garantizará la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico. Se regulará toda actividad que pueda afectar la calidad y cantidad de agua, y el equilibrio de los ecosistemas, en especial en las fuentes y zonas de recarga de agua.

La sustentabilidad de los ecosistemas y el consumo humano serán prioritarios en el uso y aprovechamiento del agua.

Sección séptima, Biosfera, ecología urbana y energías alternativas

Art. 413.- El Estado promoverá la eficiencia energética, el desarrollo y uso de prácticas y tecnologías ambientalmente limpias y sanas, así como de energías

renovables, diversificadas, de bajo impacto y que no pongan en riesgo la soberanía alimentaria, el equilibrio ecológico de los ecosistemas ni el derecho al agua.

1.3.MARCO LEGAL.

1.3.1. Constitución nacional del Ecuador.

Sección octava, Trabajo y seguridad social.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Sección cuarta, Superintendencias

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.

Las superintendencias serán dirigidas y representadas por los superintendentes. La ley determinará los requisitos que deban cumplir quienes aspiren a dirigir estas entidades los superintendentes serán nombrados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social de una terna que enviará la Presidenta o Presidente de la República, conformada con criterios de especialidad y méritos y sujeta a escrutinio público y derecho de impugnación ciudadana.

Sección tercera, Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.
14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directo. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el

enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria. El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley. Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.

Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades liquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley.

1.3.2. Plan nacional de desarrollo.

TÍTULO VI, RÉGIMEN DE DESARROLLO, Capítulo primero, Principios generales

Art. 275.- El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del sumakkawsay.

El Estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la equidad social y territorial, promoverá la concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente.

El buen vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza.

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Art. 277.- Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

1. Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza.
2. Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.
3. Generar y ejecutar las políticas públicas, y controlar y sancionar su incumplimiento.
4. Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos.
5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley.
6. Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada.

Art. 278.- Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

1. Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.
2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.

1.3.3. Plan nacional del buen vivir.

Título VII, RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR, Capítulo primero, Inclusión y equidad

Art. 340.- El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación.

El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte.

Objetivos del buen vivir

Objetivo 4: Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable

Promovemos el respeto a los derechos de la naturaleza. La Pacha Mama nos da el sustento, nos da agua y aire puro. Debemos convivir con ella, respetando sus plantas, animales, ríos, mares y montañas para garantizar un buen vivir para las siguientes generaciones.

Los elementos de la naturaleza eran vistos únicamente como recursos supeditados a la explotación humana y por consiguiente, eran valorados desde el punto de vista estrictamente económico. La Carta Magna da un giro radical en este ámbito, por lo que se entenderá el concepto de garantía de derechos de la naturaleza señalada en este objetivo en el marco del Capítulo II, Título VII, del Régimen del Buen Vivir de la Constitución.

Comprometido con el Buen Vivir de la población, el Estado asume sus responsabilidades con la naturaleza. Asimismo, desde el principio de corresponsabilidad social, las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, los diversos sectores privados, sociales comunitarios y la población en general deben cuidar y proteger la naturaleza.

Políticas

4.1 Conservar y manejar sustentablemente el patrimonio natural y su biodiversidad terrestre y marina, considerada como sector estratégico.

4.4 Prevenir, controlar y mitigar la contaminación ambiental como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida.

Objetivo 6:

Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas

Garantizamos la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones, para consolidar sus derechos sociales y económicos como fundamento de nuestra sociedad. El trabajo constituye la columna vertebral de la sociedad y es un tema fundamental de la vida de las personas y de las familias. La Constitución de 2008 reconoce el trabajo como derecho y deber social. En tanto derecho económico, es considerado fuente de realización personal y base de la economía.

En la historia moderna, la explotación del trabajo ha consolidado una forma de acumulación que no está al servicio de quienes lo realizan. Se ha concebido al

trabajo como un medio explotable y prescindible, sometido a conveniencias y dinámicas externas a los fines intrínsecos de los procesos de producción, y ajenas al sostenimiento de los ciclos de vida familiar y social.

La nueva Constitución consagra el respeto a la dignidad de las personas trabajadoras, a través del pleno ejercicio de sus derechos. Ello supone remuneraciones y retribuciones justas, así como ambientes de trabajo saludables y estabilidad laboral, a fin de lograr la modificación de las asimetrías referentes a la situación y condición de las y los trabajadoras en todo el país.

Para este Plan, es de vital importancia reconocer y apoyar las distintas formas de organización de la producción: comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas; así como las diversas formas de trabajo, incluidas las formas autónomas de auto sustentó y de cuidado humano, al igual que las formas de reproducción y sobrevivencia familiar y vecinal. La cooperación social, característica de las economías de auto sustento y cuidado humano, constituye un elemento fundamental para la construcción de una economía social y solidaria, y una sociedad más equitativa.

Políticas

6.1. Valorar todas las formas de trabajo, generar condiciones dignas para el trabajo y velar por el cumplimiento de los derechos laborales.

6.2. Impulsar el reconocimiento del trabajo autónomo, de cuidado humano, de cuidado familiar y de autoconsumo, así como la transformación integral de sus condiciones.

6.4. Promover el pago de remuneraciones justas sin discriminación alguna, propendiendo a la reducción de la brecha entre el costo de la canasta básica y el salario básico.

6.6. Promover condiciones y entornos de trabajo seguro, saludable, incluyente, no discriminatorio y ambientalmente amigable.

6.7. Impulsar procesos de capacitación y formación para el trabajo.

1.3.4. Ley de compañías.

SECCIÓN VI, DE LA COMPAÑÍA ANÓNIMA, 1. CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, NOMBRE Y DOMICILIO

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no. La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de "compañía anónima" o "sociedad anónima", o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y aquellos con los cuales se determine la clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc.

Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una compañía anónima, no podrán usar en anuncios, membretes de carta, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o siglas que indiquen que se trata de una compañía anónima.

Los que contravinieren a lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados con arreglo a lo prescrito en el Art. 445. La multa tendrá el destino indicado en tal precepto legal. Impuesta la sanción, el Superintendente de Compañías notificará al Ministerio de Salud para la recaudación correspondiente.

DE LA CAPACIDAD

Art. 145.- Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre padres e hijos no emancipados

DE LA FUNDACIÓN DE LA COMPAÑÍA

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción.

Art. 147.- Ninguna compañía anónima podrá constituirse de manera definitiva sin que se halle suscrito totalmente su capital, y pagado en una cuarta parte, por lo menos. Para que pueda celebrarse la escritura pública de constitución definitiva será requisito haberse depositado la parte pagada del capital social en una institución bancaria, en el caso de que las aportaciones fuesen en dinero.

Las compañías anónimas en que participen instituciones de derecho público o de derecho privado con finalidad social o pública podrán constituirse o subsistir con uno o más accionistas. La Superintendencia de Compañías, para aprobar la constitución de una compañía, comprobará la suscripción de las acciones por parte de los socios que no hayan concurrido al otorgamiento de la escritura pública. El certificado bancario de depósito de la parte pagada del capital social se protocolizará junto con la escritura de constitución.

Art. 148.- La compañía puede constituirse en un solo acto (constitución simultánea) por convenio entre los que otorguen la escritura; o en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones.

Art. 149.- Serán fundadores, en el caso de constitución simultánea, las personas que suscriban acciones y otorguen la escritura de constitución; serán promotores,

en el caso de constitución sucesiva, los iniciadores de la compañía que firmen la escritura de promoción.

Art. 150.- La escritura de fundación contendrá

1. El lugar y fecha en que se celebre el contrato;
2. El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla;
3. El objeto social, debidamente concretado;
4. El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
5. Su denominación y duración;
6. La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;
7. El domicilio de la compañía;
8. La forma de administración y las facultades de los administradores;
9. La forma y las épocas de convocar a las juntas generales;
10. La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía;
11. Las normas de reparto de utilidades;
12. La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y,
13. La forma de proceder a la designación de liquidadores.

Art. 151.- Otorgada la escritura de constitución de la compañía, se presentará al Superintendente de Compañías tres copias notariales solicitándole, con firma de abogado, la aprobación de la constitución. La Superintendencia la aprobará, si se hubieren cumplido todos los requisitos legales y dispondrá su inscripción en el Registro Mercantil y la publicación, por una sola vez, de un extracto de la escritura y de la razón de su aprobación.

La resolución en que se niegue la aprobación para la constitución de una compañía anónima debe ser motivada y de ella se podrá recurrir ante el respectivo Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo, al cual el Superintendente remitirá los antecedentes para que resuelva en definitiva.

Art. 152.- El extracto de la escritura será elaborado por la Superintendencia de Compañías y contendrá los datos que se establezcan en el reglamento que formulará para el efecto.

Art. 153.- Para la constitución de la compañía anónima por suscripción pública, sus promotores elevarán a escritura pública el convenio de llevar adelante la promoción y el estatuto que ha de regir la compañía a constituirse. La escritura contendrá, además:

- a) El nombre, apellido, nacionalidad y domicilio de los promotores;
- b) La denominación, objeto y capital social;
- c) Los derechos y ventajas particulares reservados a los promotores;
- d) El número de acciones en que el capital estuviere dividido, la clase y valor nominal de cada acción, su categoría y series;
- e) El plazo y condición de suscripción de las acciones;
- f) El nombre de la institución bancaria o financiera depositaria de las cantidades a pagarse en concepto de la suscripción;
- g) El plazo dentro del cual se otorgará la escritura de fundación; y,
- h) El domicilio de la compañía.

Art. 154.- Los suscriptores no podrán modificar el estatuto ni las condiciones de promoción antes de la autorización de la escritura definitiva.

Art. 155.- La escritura pública que contenga el convenio de promoción y el estatuto que ha de regir la compañía a constituirse, serán aprobados por la Superintendencia de Compañías, inscritos y publicados en la forma determinada en los Arts. 151 y 152 de esta Ley.

Art. 156.- Suscrito el capital social, un notario dará fe del hecho firmando en el duplicado de los boletines de suscripción.

Los promotores convocarán por la prensa, con no menos de ocho ni más de quince días de anticipación, a la junta general constitutiva, una vez transcurrido el plazo para el pago de la parte de las acciones que debe ser cubierto para la constitución de la compañía. Dicha junta general se ocupará de:

- a) Comprobar el depósito bancario de las partes pagadas del capital suscrito;
- b) Examinar y, en su caso, comprobar el avalúo de los bienes distintos del numerario que uno o más socios se hubieren obligado a aportar. Los suscriptores no tendrán derecho a votar con relación a sus respectivas aportaciones en especie;
- c) Deliberar acerca de los derechos y ventajas reservados a los promotores;
- d) Acordar el nombramiento de los administradores si conforme al contrato de promoción deben ser designados en el acto constitutivo; y,
- e) Designar las personas que deberán otorgar la escritura de constitución definitiva de la compañía.

Art. 158.- Dentro de los treinta días posteriores a la reunión de la junta general, las personas que hayan sido designadas otorgarán la escritura pública de constitución conforme a lo dispuesto en el Art. 150.

Si dentro del término indicado no se celebrare la escritura de constitución, una nueva junta general designará las personas que deban otorgarla, así mismo dentro del término referido en el inciso anterior y, si dentro de este nuevo término no se celebrare dicha escritura, las personas designadas para el efecto serán sancionadas por la Superintendencia de Compañías, a solicitud de parte interesada, con una pena igual al máximo del interés convencional señalado por la Ley, computado sobre el valor del capital social y durante todo el tiempo en que hubiere permanecido omiso en el cumplimiento de su obligación; al reintegro inmediato del dinero recibido y al pago de daños y perjuicios.

Art. 159.- Es nula la compañía y no produce efecto ni aún entre los asociados si se hubiere infringido en su constitución cualquiera de las prescripciones de los Arts. 147, 151 y 162. En el caso de constitución por suscripción pública también producirá nulidad la inobservancia de cualquiera de las disposiciones de los Arts. 153, 155 y 156. Los asociados no podrán oponer esta nulidad a terceros.

1.3.5. Marco situacional.

El almacén “Cañonazo Dos” es un negocio que se dedica a la comercialización de telas, tapizados, esponjas y accesorios. Se encuentra ubicado en el cantón La Libertad: entre Josue Robles Boderó Y 4ta avenida. se puede decir que se localiza en una zona céntrica,

El almacén “Cañonazo Dos” se encuentra trabajando bajo las normas de la Superintendencia Compañía, registrada en la Cámara de Comercio con todos sus documentos respectivos pero cabe recalcar que dentro del almacén no existe un diseño organizacional el cual va a ser fomentado para su respectiva ejecución.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

Según Bernal Torres César A., (2006), Metodología de la Investigación determina “La metodología es la ciencia que estudia los métodos que son utilizados por el ser humano para encontrar soluciones óptimas a problemas teóricos o prácticos, con la finalidad de mejorar el sistema de la organización o empresa.” Pág. 189.

2.1.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Según Blaxter y otros (2008) “La investigación cuantitativa y cualitativa se combina para ofrecer una imagen general. La investigación cuantitativa puede emplearse para subsanar las lagunas que surgen en un estudio cualitativo porque, por ejemplo el investigador no puede estar en más de un lugar a la vez. Alternativamente, puede suceder que no todos los problemas sean asequibles únicamente a la investigación cuantitativa o únicamente a la cualitativa.”.

En el presente trabajo de investigación se basa en investigación cuantitativa y cualitativa: se utiliza el enfoque cuantitativo porque permite captar la realidad para hacer un análisis a través de muestras, con el fin de establecer con exactitud los patrones del comportamiento de la investigación, mientras que el cualitativo sirve para analizar la hipótesis, pero se basa en métodos de recolección de datos.

A efectos de recolectar la información necesaria para cumplir con nuestro objetivo comenzaremos con una investigación exploratoria - cualitativa con la realización de entrevistas en profundidad, bajo la técnica de escalafón para la elaboración del cuestionario es decir a través de una pregunta se abarca el tema general. Las entrevistas se realizarán a aquellas personas vinculadas estrechamente con el tema y personas profesionales, dueños de negocios, administradores. Con el objeto de poder conocer sus criterios, juicios, pensamientos que ayuden de una u otra

manera a dar solución a esta problemática para así poder sacar adelante al Almacén Cañonazo Dos”.

El diseño de la investigación se basa en las situaciones más relevantes acerca de la propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la administración y comercialización de los productos que ofrecen al mercado y cualificar la demanda comercial mediante datos proporcionados por la investigación oportuna a realizarse.

Se utilizará el enfoque cuantitativo porque permite captar la realidad para hacer un análisis a través de muestras, con el fin de establecer con exactitud los patrones de comportamiento de una investigación.

2.2.MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

La modalidad a utilizarse en el trabajo investigación, de acuerdo a las necesidades para mejorar la calidad administrativa mediante un Diseño Organizacional para el Almacén “Cañonazo Dos” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena. El tema de estudio está sustentado en una investigación de campo ya que se basa en la observación de fenómenos naturales.

En la estructura de la investigación, debe constar las siguientes etapas: Diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica del Diseño Organizacional, procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del Diseño; en el caso de su desarrollo, la ejecución de la Diseño y evaluación tanto del proceso como de sus resultados. En la investigación que se está realizando, se refiere a solucionar el problema de la mala o inadecuada administración que ejerce el Almacén “Cañonazo Dos” que se realiza a través de las siguientes técnicas:

- Utilización de técnicas cualitativas y cuantitativas
- Interpretación del problema o fenómeno de estudio
- Es subjetiva, porque el investigador puede filtrar datos según su criterio.
- Conocimiento orientado a los procesos.

En este estudio no sólo va investigar sino que plantea una propuesta viable que conlleve a la solución del problema que se ha identificado considerando el apoyo de investigaciones de tipo documental y de campo, que permita establecer las pautas y características fundamentales para el Diseño Organizacional.

2.3.TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

Se utilizarán varios tipos de investigación dentro de objeto de estudio. En el trabajo de investigación se plantea un diseño organizacional para el Almacén “Cañonazo Dos” del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena. Y se toma en consideración los siguientes tipos de investigación:

2.3.1. Por el propósito.

Investigación Aplicada. Es utilizada para conseguir información sobre mercados, competidores y clientes. Según Keith Stanovich, (2007) manifestó la investigación aplicada “El objetivo es predecir un comportamiento específico en una configuración muy específica”. (Pág. #106).

2.3.2. Por el nivel.

Investigación descriptiva. A través de la investigación descriptiva se puede describir, registrar, analizar e interpretar la situación actual del almacén.

Según HERNÁNDEZ Fernández y Baptista. (2003), nos dice que “Busca describir las características del objeto de investigación permitiendo estimar

parámetros en la población de estudio a partir de una muestra, describen los hechos como son observados; los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o descripción del fenómeno estudiado a partir de sus características, miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes del fenómeno que se está analizando”.

2.3.3. Por el lugar.

Investigación Bibliográfica o documental. Consiste en fichas bibliográficas documentales mediante fuentes secundarias que tiene como propósito analizar materiales existentes como: libros, revistas económicas, periódicos, entre otros. Para el estudio sobre la nueva propuesta del diseño organizacional se han tomado a consideración fuentes como: El internet, libros de investigación, que han proporcionado información relevante para la ejecución de la investigación.

Según Bernal Augusto. (2006), considera que “Consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio”.

Investigación de Campo: Estudia una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos.

La Prof. Elena F. de Martínez afirma que la investigación de campo se trata de: Una investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que se obtendrán los datos más relevantes a ser analizados son individuos, grupos y representantes de las organizaciones o comunidades. Cuando se habla de estudios de campo, nos referimos a investigaciones científicas, no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas.

Para poder realizar una investigación de campo, se utilizan las siguientes técnicas como: Entrevistas, la observación, encuestas, el cual nos permite ampliar la información que se obtenido para luego ver las posibilidades de mejoramiento de la búsqueda para la propuesta.

Entrevistas: La entrevista nos va a servir para poder obtener más información de la aplicación del plan estratégico, además nos arroja datos reales para plantear nuestro proyecto, y también es una guía para cada uno de nosotros y se conoce que es el sondeo en profundidad porque nos proporciona valiosa información, claro está que se realiza a profesionales para obtener criterios relacionados con lo que se desea y de acuerdo al perfil de desempeño.

Observación: Este método ayuda a visualizar la problemática que surge al momento del desempeño de pymes en el mercado en la Provincia de Santa Elena. Permite describir el desarrollo empresarial y al mismo tiempo se entiende la situación actual del fenómeno.

Méndez Carlos E. (2006) La observación es un procedimiento importante en la investigación científica. En muchas circunstancias el economista, el administrador, el contador e investigadores de otras disciplinas se olvidan de emplear la observación como método de conocimiento por el cual debe obtenerse información, creyendo que ésta se encuentra solo en la encuesta o en las fuentes secundarias.

Encuestas: Es un método muy utilizado, que nos sirve para proporcionar información para realizar un diagnóstico de cómo está en realidad el problema cuantificarlo y cualificarlo, además nos permite conocer datos reales para hacer las respectivas aplicaciones para minimizar los márgenes de errores.

Méndez Carlos E. (2006) La encuesta es la recolección de información mediante la encuesta se hace por medio de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación.

En esta modalidad de investigación de campo, se conoce que es la manera descriptiva, en que se describe al fenómeno o hechos que acontecen en un objeto de estudio.

2.3.4. Por su dimensión.

Co-relacionales. Estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes; este estudio pretende medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí en un mismo contexto.

2.4.MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

Método inductivo. Estudia los fenómenos o problemas desde los hechos particulares a afirmaciones de carácter general; su importancia radica en que fundamenta la formulación de las hipótesis y la investigación científica, de la misma forma es importante destacar que este método se sustenta en una serie de enunciados de los que se puede mencionar las observaciones que hacen referencia a un hecho que es evidente, los particulares y los universales producen un proceso de investigación y destacan porque están probados empíricamente.

Método analítico. Es el método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos, siendo la observación o examen de un hecho en particular; el análisis va de lo concreto a lo abstracto ya que mantiene el recurso de la abstracción, además puede separar las partes del todo así como sus relaciones básicas que interesan para su estudio intensivo.

Método histórico. Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación, este método debe lograr que hechos del pasado sean representados fielmente, es decir; volviendo a traer el pasado pero como copia fiel al original.

2.5.TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

Una técnica es un procedimiento que tiene como objetivo la obtención de un resultado determinado, ya sea en la ciencia, en la tecnología, en el arte o en cualquier otro campo. En otras palabras, una técnica es un conjunto de reglas, normas o protocolos que se utiliza como medio para llegar a un cierto fin, es más se considera las técnicas de campo y bibliográfica.

DOCUMENTAL

Fichaje: El fichaje es una técnica utilizada especialmente por los investigadores. Es un modo de recolectar y almacenar información. Cada ficha contiene una información que, más allá de su extensión, le da unidad y valor propio.

Lectura Científica: La lectura de textos científicos brinda información clara y necesaria sobre los fenómenos y permite que el investigador tenga sus propias conclusiones y una visión crítica frente al tema de investigación.

CAMPO

Observación: La observación es el método fundamental que consiste en obtener información mediante la percepción intencionada y selectiva, ilustrada e interpretativa de un objeto de un fenómeno determinado.

Entrevista: Se da cuando existe una conversación directa con uno de los profesionales para obtener información y profundizar el tema que se está investigando.

Encuesta: Es una de las técnicas más aplicada para conocer los sucesos en el mercado y sobre todo se obtienen datos reales y eficientes para el investigador

2.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

El investigador también necesita ciertas herramientas o instrumentos que le permitan recopilar datos de la realidad para probar sus hipótesis, pues no sería conveniente que los recopilará en base a sus cálculos. Los instrumentos más conocidos y los que proporcionan información más valiosa al investigador son los instrumentos de medición. La medición es una actividad muy importante cuando se trata de conocer la naturaleza de los fenómenos que proporcionan información precisa acerca de sus características.

CUADRO N° 6. Instrumentos de investigación.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Registro de Observación
Entrevista	Guión de Entrevistas
Encuestas	Cuestionarios

Elaboración: el Autor

2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.7.1. Población.

Es un conjunto definido, limitado y accesible del universo para la elección de la muestra. Para obtener un mayor y mejor resultado, se realizará un contacto con todo el personal interno y externo en este caso los clientes. La población para el presente estudio estará conformada por la parte administrativa, clientes fijos y proveedores, estará representado en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 7. Población

DETALLE	POBLACIÓN
Personal administrativo	10
Proveedores	14
Clientes fijos	375
TOTAL	399

Elaboración: el Autor

2.7.2. Muestra.

La muestra representa una parte de la población.

- Para determinar el tamaño de la muestra con relación a la parte administrativa y proveedores la muestra será igual a la de la población por ser una población pequeña.
- Para la parte de clientes fijos que tiene la compañía se utiliza un muestreo probabilístico con un muestreo aleatorio simple, por tener una población finita.

Para el cálculo del tamaño de la muestra para los clientes fijos se considera lo siguiente:

Dónde:

$$N = 375$$

$$Z^2 = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 5\%$$

$$n = 190$$

Entonces:

Se aplica la fórmula para población finita.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)375}{(0.05)^2 (375 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 190$$

CUADRO N° 8. Muestra.

DETALLE	MUESTRA
Personal administrativo	10
Proveedores	14
Clientes fijos	190
TOTAL	214

Elaboración: el Autor

2.8.PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.

2.8.1. Procedimiento

Los procesos que se desarrollaron en la presente investigación, se realizó analizando un conjunto de estrategias y técnicas lograron llevar a cabo la investigación, que es de fácil entendimiento, y permite comprender los datos determinando por sí mismo, la validez y confiabilidad de las conclusiones y recomendaciones presentadas.

Procedimiento es una serie de pasos que rigen la ejecución de una instrucción, un proceso es un conjunto de operaciones o instrucciones que llevan a un fin que se está repitiendo. Por lo general los procedimientos se llevan a cabo para concretar los procesos.

La presente investigación se desarrolló tomando en cuenta el siguiente procedimiento:

- Búsqueda de la Información.
- Identificación de problema.
- Justificación del Problema.

- Formulación de la Metodología.
- Definición de las técnicas e instrumentos de estudio.
- Determinar la población y selección de la muestra.
- Revisión bibliográfica

2.8.2. Procesamiento

Es importante realizar un sumario del proceso de investigación, en este caso el Diseño Organizacional para el almacén “Cañonazo Dos”. Iniciando con el planteamiento de un problema de investigación que implica responder a interrogantes.

Los procesos que se desarrollaron en la presente investigación son los siguientes:

- Ordenamiento de los Datos.
- Organización y Tabulación de Datos.
- Elaboración de tablas y gráficos estadísticos.
- Análisis e Interpretación de datos.
- Implementación de la propuesta.
- Revisión de la Propuesta.
- Entrega del Informe Final.
- Sustentación final del Proyecto.

La información se procesó en función de los instrumentos y técnicas utilizadas, mediante la encuestas se elaboró las tablas y los gráficos estadísticos de manera sencilla y rápida, para realizar el análisis de resultados.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA.

La entrevista se la realizó a dueños, gerentes y administradores de los diferentes locales comerciales dentro de la Provincia de Santa Elena, y se determinó que todo negocio ya sea comercial, industrial o de servicio debe estar registrado en la Cámara de Comercio, Municipalidades, Cuerpo de Bomberos y en el Servicio de Rentas Internas y el respectivo permiso de funcionamiento.

Dentro del negocio existen departamentos administrativos y consideran necesario e importante para toda entidad cual fuese su actividad comercial, que debe existir un modelo organizacional, en el cual se encontrará las diferentes herramientas administrativas (Planeación, Organización, Dirección, Control) y teniendo en cuenta los propósitos estratégicos (misión, visión y objetivos). Lo que nos permita conocer la razón de ser de la empresa con su respectiva estructura organizacional, ya que muchos casos las empresas no alcanzas sus metas por diferentes causas o falencias en las áreas administrativas y operativas.

En las entrevistas podemos constatar que la capacitación al personal administrativo como operativo es de vital importancia ya que representa al talento humano de la empresa y como en la actualidad hay que adaptarse a los diferentes cambios ya sean tecnológicos como ambientales. Al momento de la contratar a los diferentes empleados no se utiliza las respectivas normas de contratación, cuando realizamos el reclutamiento no tenemos un perfil idóneo para poder efectuar la selección del personal, el cual es un punto negativo para las empresa, esto se da al no existir una persona encargada del departamento de talento humano.

La mayoría de las empresas trabajan con la finalidad de solo obtener utilidades, pero en muchos casos no tienen idea si los ingresos son mayores que los egreso, o si el personal está cumpliendo con sus funciones, y si el trato que brindan los empleadores son los adecuados, no analizan las diferentes propuestas al momento de invertir, deben tener una mirada hacia el futuro hacia donde quieren llegar y como lo vamos a realizar.

Se recomienda que se capacite al personal administrativo como operativo. Ya que el administrativo debe conocer las diferentes funciones ya sea de atención a proveedores, empleados, clientes cancelación de obligaciones tributarias, y el personal operativo en este caso la atención al cliente debe mejorar trabajar en equipo y saber llenar los respectivos documentos ya sea facturas, notas de ventas el cual serán orientados por el personal administrativo mediante una capacitación.

3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS.

La información recolectada se da en base a la entrevista con expertos ya sea dueño de negocios, gerentes y administradores de los diferentes negocios en la Provincia de Santa Elena, por tal motivo se precedió a realizar 3 modelos de cuestionarios para poder obtener mayor información eficaz y eficiente del objeto de estudio los cuales detallamos a continuación:

- Encuestas dirigida a Clientes fijos del Almacén “Cañonazo Dos”.
- Encuesta dirigida al Personal Administrativo del Almacén “Cañonazo Dos”.
- Encuesta dirigida a Proveedores del Almacén “Cañonazo Dos”.

Una vez ejecutadas las diferentes encuestas se procede a la respectiva tabulación de la información mediante la elaboración de una tabla de distribución de frecuencias porcentuales de cada una de las preguntas, luego procedemos a realizar las respectivas graficas el cual nos ayuda en la realización del análisis e interpretación de los resultados.

3.3. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

3.3.1. Encuestas dirigidas a los clientes fijos

Género de los Clientes del Almacén "Cañonazo Dos"

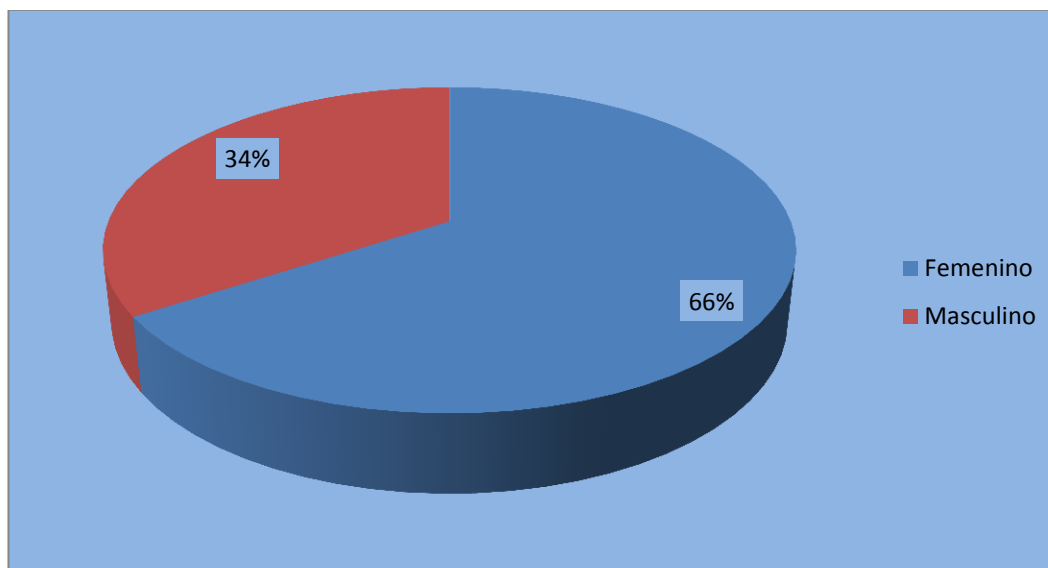
CUADRO N° 9. Género de los clientes

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
1	Femenino	125	66%
	Masculino	65	34%
Total		190	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 6. Género de los clientes



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

En gráfico No 6. Muestra que el 66% de los clientes encuestados son de sexo femenino, el 34% es de sexo masculino.

Edad de los clientes del Almacén "Cañonazo Dos"

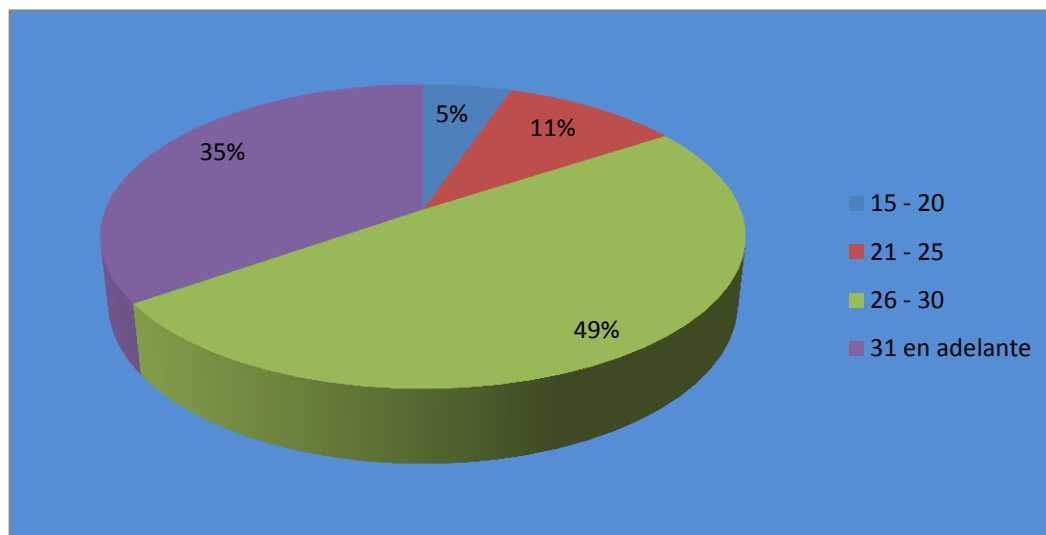
CUADRO N° 10. Edad de los clientes

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
2	15 - 20	10	5%
	21 - 25	20	11%
	26 - 30	94	49%
	31 en adelante	66	35%
Total		190	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 7. Edad de los clientes



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 7. Muestra que el almacén "Cañonazo Dos" posee el 5% de los clientes encuestados tienen una edad promedio de entre 15 a 20 años, el 11% entre 21 a 25 años, el 49% entre 26 a 30 años y el 35% representa a la edad de 31 en adelante.

Estado civil de los clientes del Almacén "Cañonazo Dos"

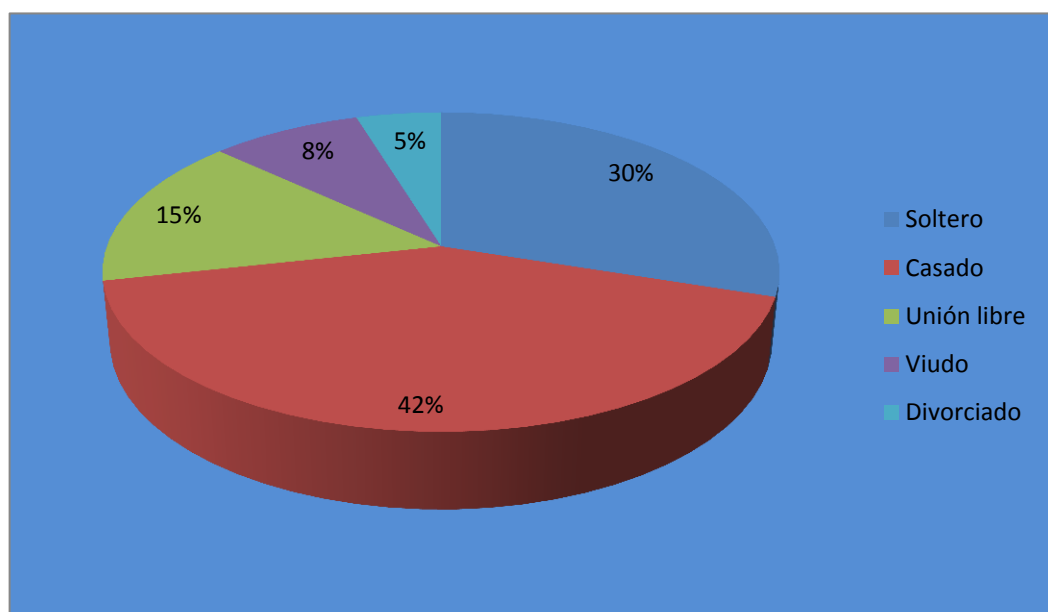
CUADRO N° 11. Estado civil de los clientes

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
3	Soltero	57	30%
	Casado	79	42%
	Unión libre	29	15%
	Viudo	16	8%
	Divorciado	9	5%
Total		190	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 8. Estado civil de los clientes



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 8. Muestra que el almacén "Cañonazo Dos" tiene 28% de los clientes encuestados son solteros, el 44% son casados, el 15% tienen una unión libre, el 7% son viudos y el 5% son divorciados.

Lugar de residencia de los clientes del Almacén "Cañonazo Dos"

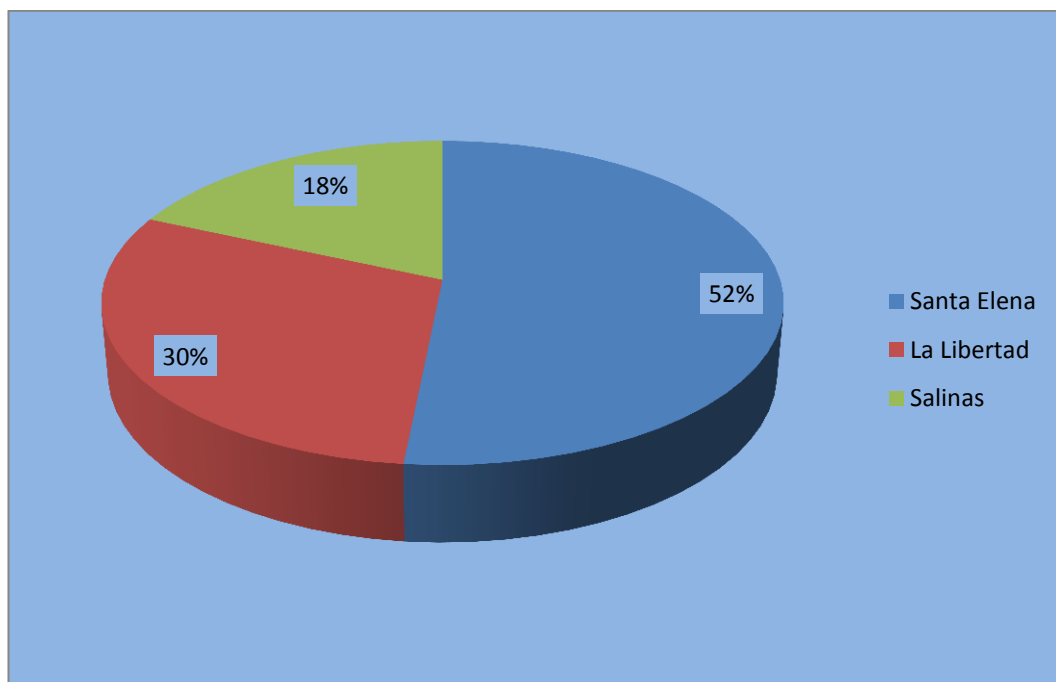
CUADRO N° 12. Lugar de residencia de los clientes

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
4	Santa Elena	98	52%
	La Libertad	57	30%
	Salinas	35	18%
Total		190	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 9. Lugar de residencia de los clientes



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 9. Muestra que el 58% de los clientes encuestados viven en Santa Elena, el 26% son de libertad y el 16% son de salinas.

¿Con qué frecuencia realiza sus compras en el Almacén "Cañonazo Dos"?

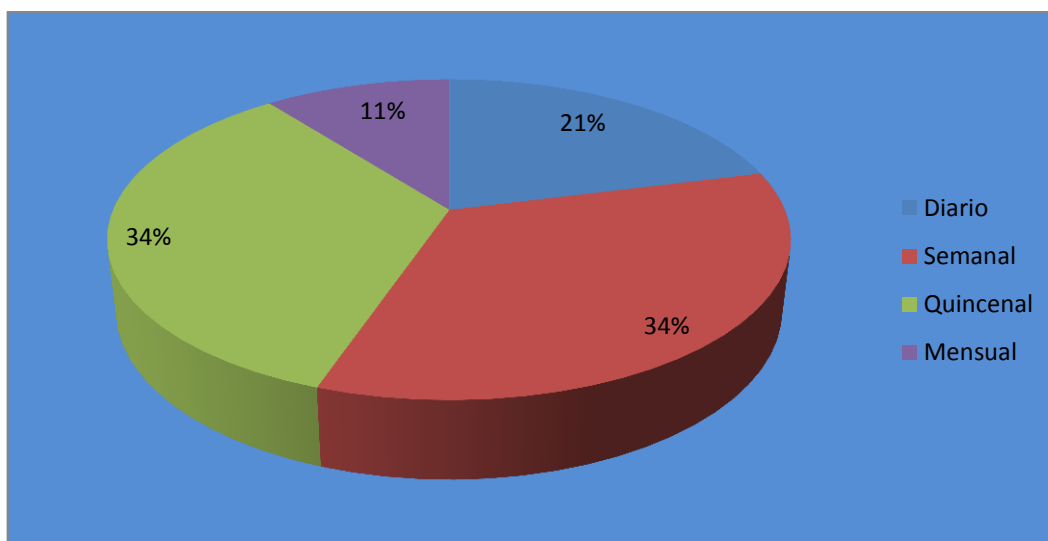
CUADRO N° 13. Frecuencia con la que realizan las compras los clientes

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
5	Diario	40	21%
	Semanal	65	34%
	Quincenal	65	34%
	Mensual	20	11%
Total		190	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 10. Frecuencia con la que realizan las compras los clientes



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 10. Muestra que el 21% de los clientes encuestados realizan sus compras a diariamente, el 34% las realizan semanal, el 34% quincenal y el 11% las prefieren hacerle mensualmente.

¿Qué productos adquiere en el Almacén "Cañonazo Dos"?

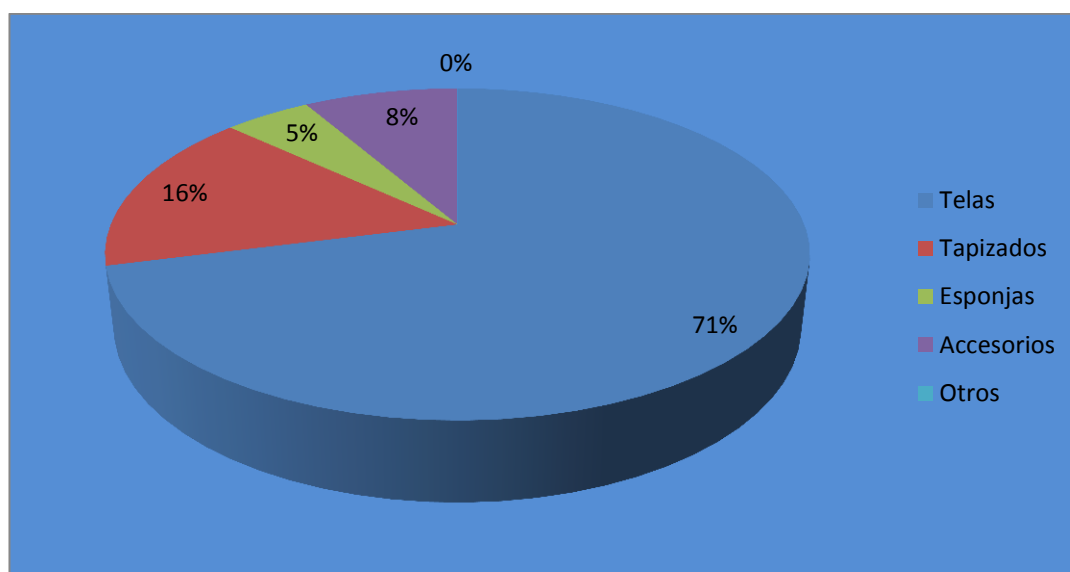
CUADRO N° 14. Productos que adquieren los clientes

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
6	Telas	135	71%
	Tapizados	30	16%
	Esponjas	9	5%
	Accesorios	16	8%
	Otros	0	0%
Total		190	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 11. Productos que adquieren los clientes



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 11. Muestra que el 71% de los clientes encuestados se inclinan más por la adquisición de telas, el 16% compran tapizados, el 5% adquieren esponjas y el 8% compran los que son accesorios.

¿Dónde adquiere estos productos?

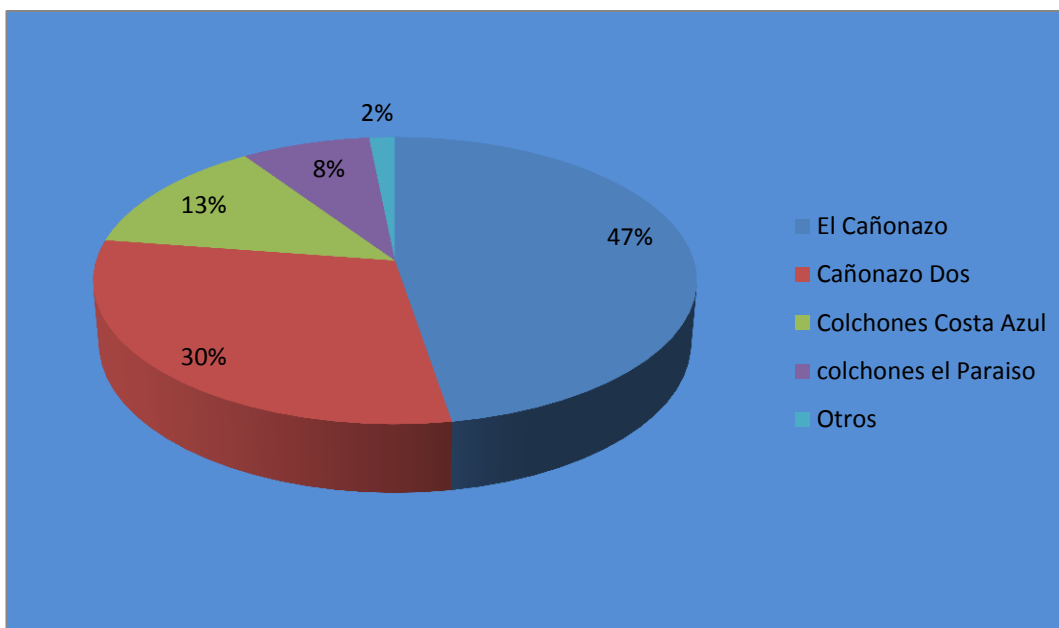
CUADRO N° 15. Competencias de almacén “Cañonazo Dos

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
7	El Cañonazo	90	47%
	Cañonazo Dos	57	30%
	Colchones Costa Azul	25	13%
	Colchones el Paraíso	15	8%
	Otros	3	2%
Total		190	100%

Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 12. Competencias de almacén “Cañonazo Dos”



Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 12. Muestra que el 49% de los clientes encuestados realizan sus compras en el almacén cañonazo, el 36% compran en el cañonazo dos, el 13 compran en colchones costa azul y el 2% en otros lugares

¿Qué aspectos considera importante usted al adquirir estos productos en el Almacén "Cañonazo Dos"?

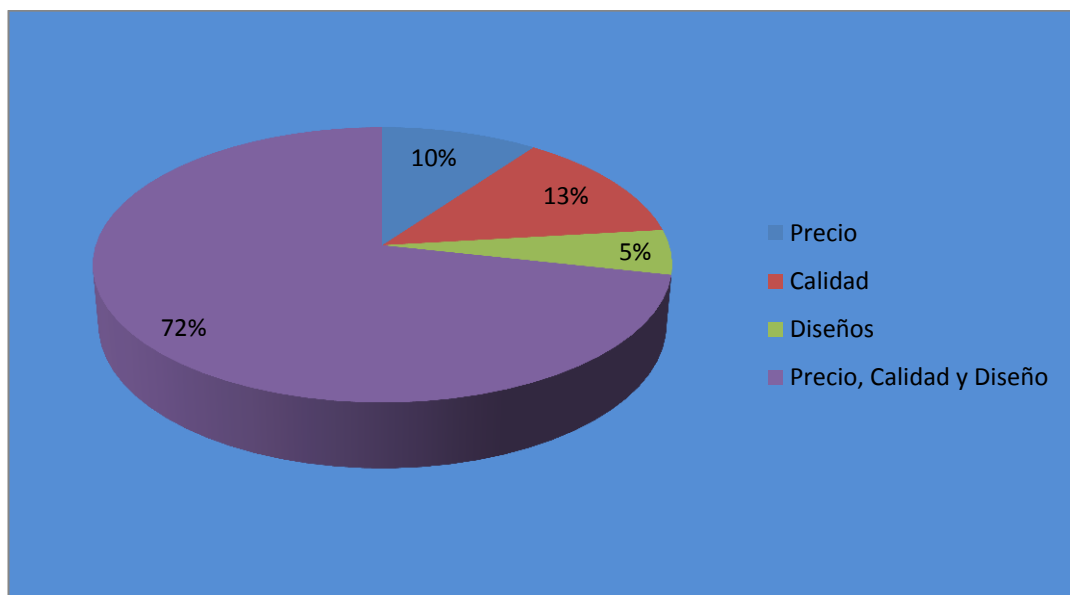
CUADRO N° 16. Aspectos importantes al adquirir los productos

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
8	Precio	19	10%
	Calidad	25	13%
	Diseños	10	5%
	Precio, Calidad y Diseño	136	72%
Total		190	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 13. Aspectos importantes al adquirir los productos



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 13. Muestra que el 10% de los clientes prefieren el precio, el 13% más se inclinan por la calidad, el 5% por el diseño en las telas, y el 72% prefieren el precio, calidad y diseño.

¿Cómo considera la atención que se le brinda al cliente a la hora de realizar sus compras en el Almacén "Cañonazo Dos"?

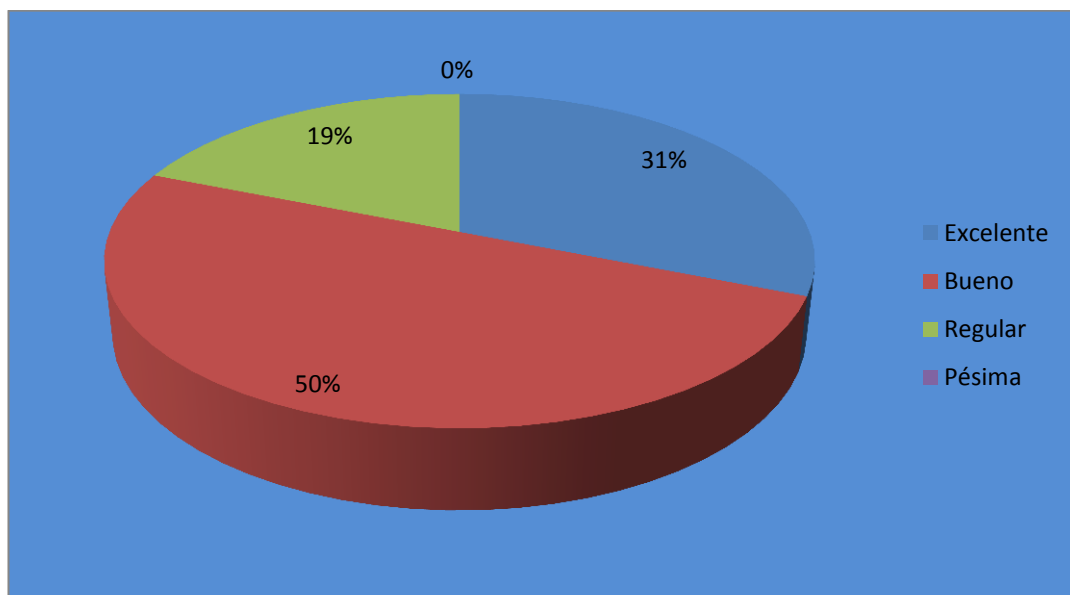
CUADRO N° 17. Grado de satisfacción de los clientes

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
9	Excelente	59	31%
	Bueno	95	50%
	Regular	36	19%
	Pésima	0	0%
Total		190	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 14. Grado de satisfacción de los clientes



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 14. Muestra que el 31% de los clientes reciben una excelente atención por parte de los empleados, el 50% opinan que la atención es buena, el 19% es regular por que los clientes son más exigentes.

¿Qué tipos de promociones le gustaría que se brinde?

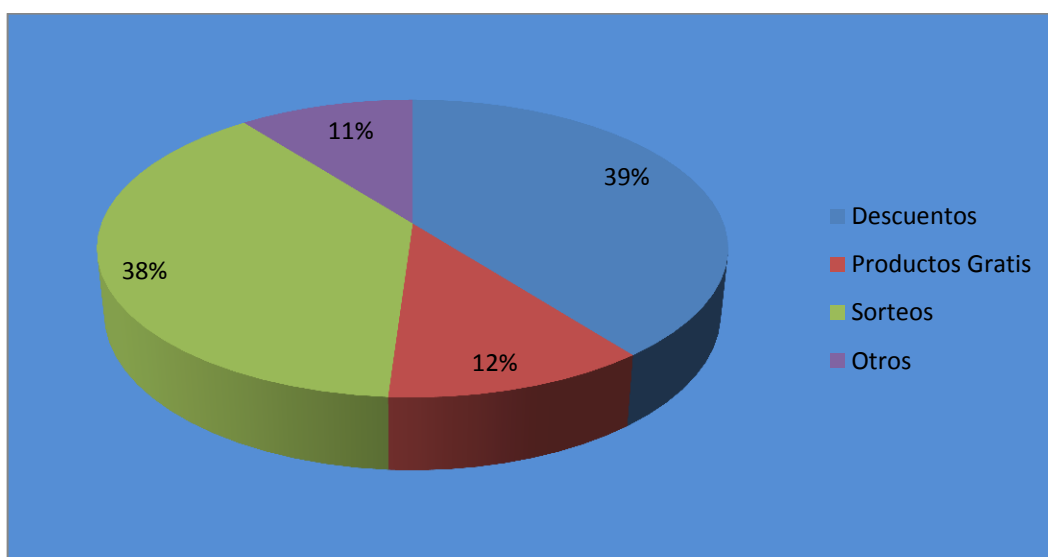
CUADRO N° 18. Tipos de promociones

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
10	Descuentos	75	39%
	Productos Gratis	22	12%
	Sorteos	73	38%
	Otros	20	11%
Total		190	100%

Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 15. Tipos de promociones



Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 15. Muestra que el 39% de los clientes le gustaría recibir más descuento, el 12% le gustaría productos gratis o adicionales, el 38% se inclinan para que realicen sorteos, y el 11% se inclinan por otros en estos casos que realicen bingos.

¿Qué otra línea de productos le gustaría que vendiera el Almacén "Cañonazo Dos"?

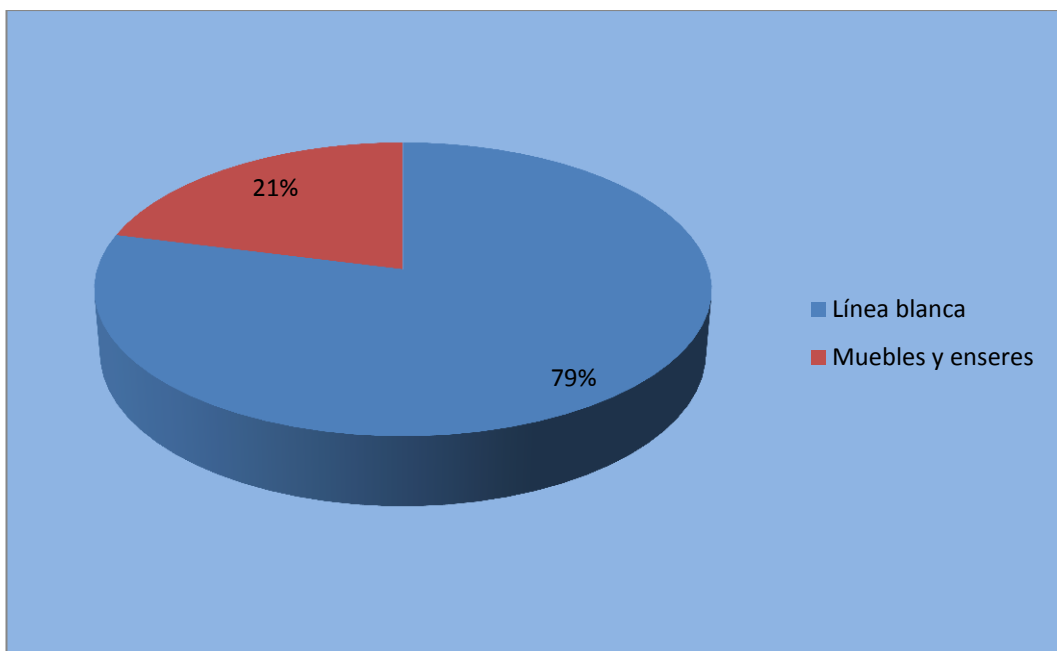
CUADRO N° 19. Sugerencia de nuevos productos para la venta

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
11	Línea blanca	150	79%
	Muebles y enseres	40	21%
Total		190	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 16. Sugerencia de nuevos productos para la venta"



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 16. Muestra que el 21% de los clientes le gustaría que el almacén vendiera productos de línea blanca, y el 79% le gustaría que vendieran muebles y enseres de excelente calidad

3.3.2. Encuestas dirigidas a los proveedores

Género de los proveedores del Almacén "Cañonazo Dos"

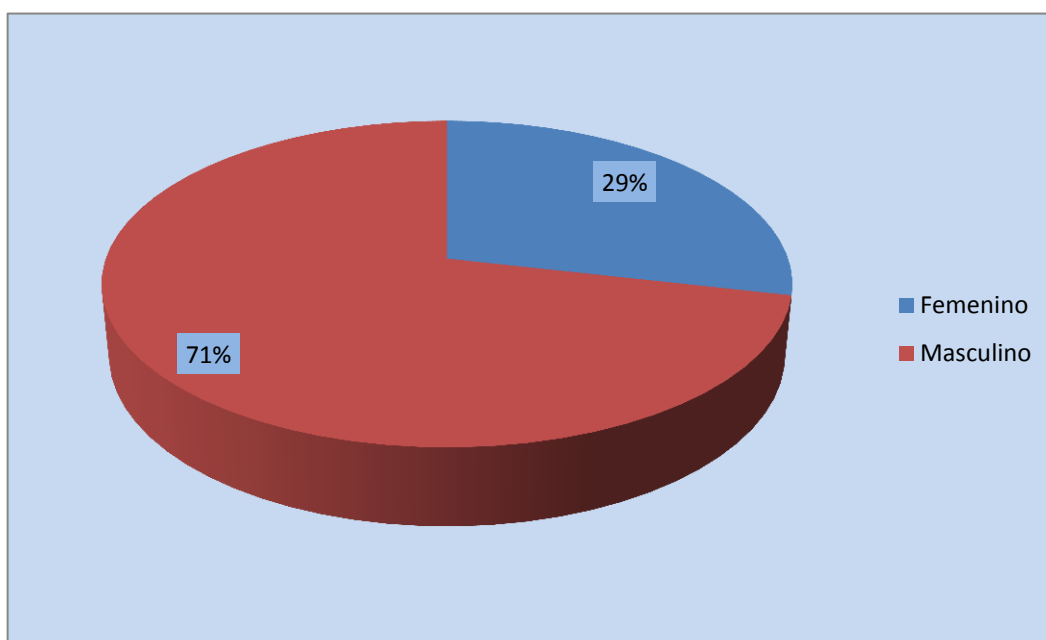
CUADRO N° 20. Género de los proveedores

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
1	Femenino	4	29%
	Masculino	10	71%
Total		14	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 17. Género de los proveedores



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

En gráfico No 17. Nos da conocer que el 29% de los proveedores encuestados son de sexo femenino y el 71% es de sexo masculino.

Edad de los proveedores del Almacén "Cañonazo Dos"

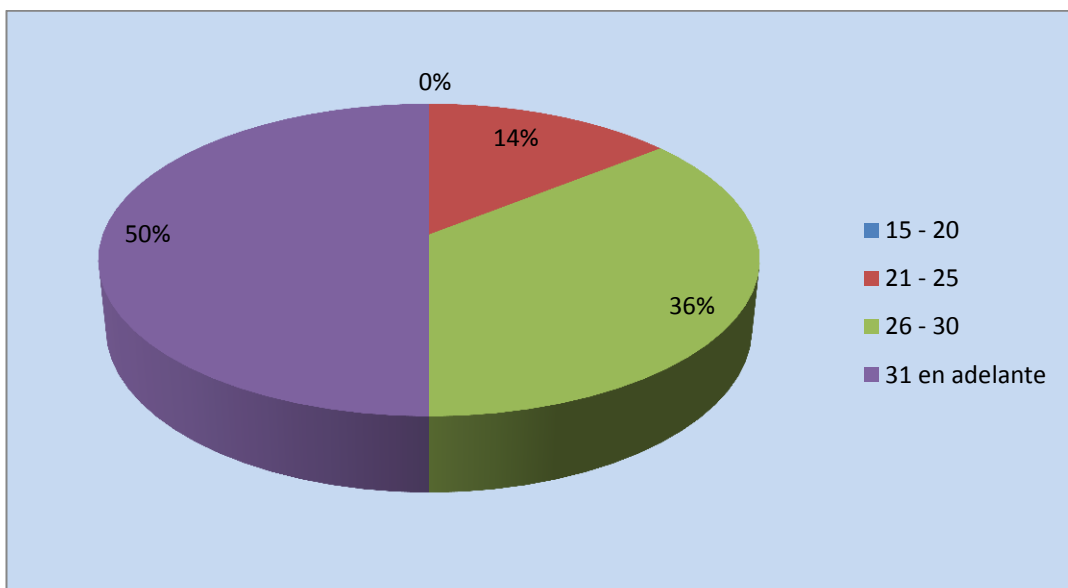
CUADRO N° 21. Edad de los proveedores

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
2	15 - 20	0	0%
	21 - 25	2	14%
	26 - 30	5	36%
	31 en adelante	7	50%
Total		14	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 18. Edad de los proveedores



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 18. Muestra que el 14% de los proveedores encuestados tienen una edad promedio de entre 21 a 25 años, el 36% entre 26 a 30 años, el 50% de 31 años en adelante.

Estado civil de los proveedores del Almacén "Cañonazo Dos"

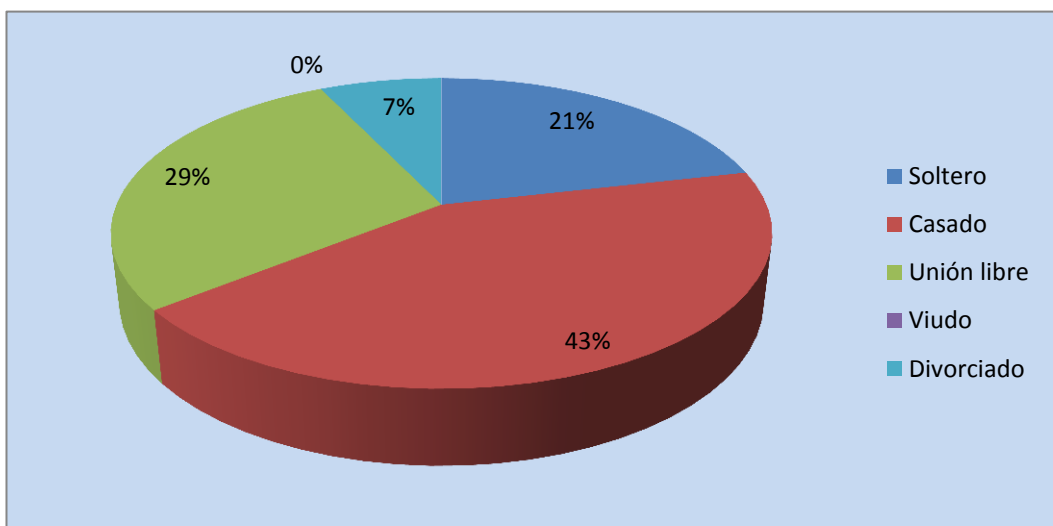
CUADRO N° 22. Estado civil de los proveedores

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
3	Soltero	3	21%
	Casado	6	43%
	Unión libre	4	29%
	Viudo	0	0%
	Divorciado	1	7%
Total		14	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 19. Estado civil de los proveedores



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 19. Muestra que el 21% de los proveedores encuestados son solteros, el 43% son casados, el 29% tienen una unión libre, el 7% son divorciados.

¿En qué parte está ubicada la empresa?

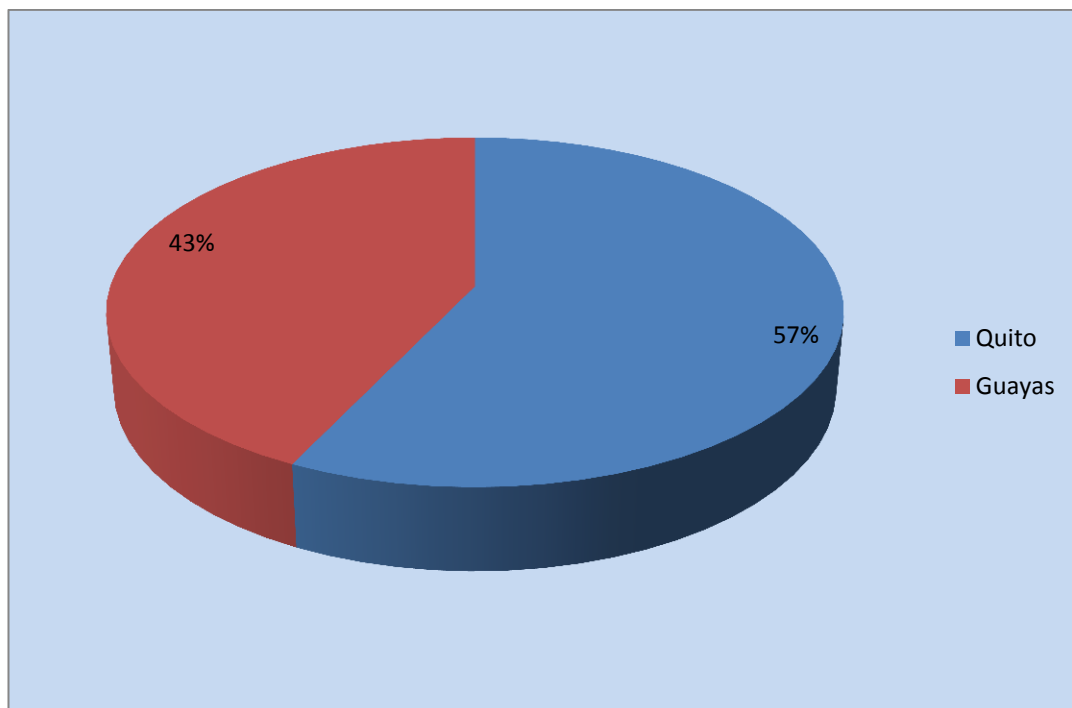
CUADRO N° 23. Ubicación de las empresas proveedoras

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
4	Quito	8	57%
	Guayas	6	43%
Total		14	100%

Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 20. Ubicación de las empresas proveedoras



Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 20. Encontramos que 57% de las empresas proveedoras son de Quito y el 43% pertenece a Guayaquil.

¿Con qué frecuencia realiza los pedidos el Almacén "Cañonazo Dos"?

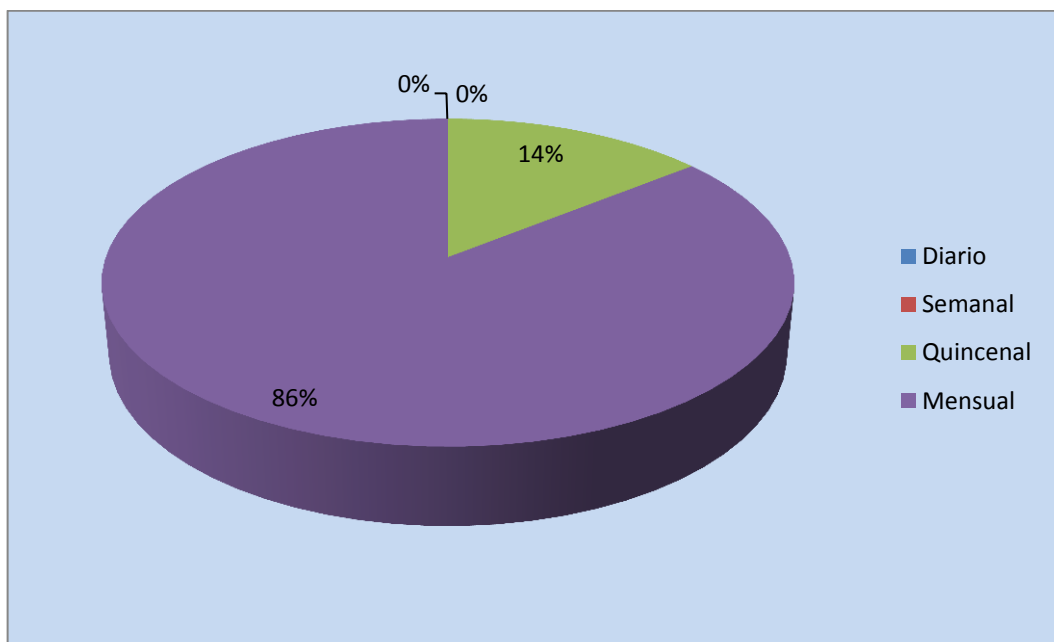
CUADRO N° 24. Frecuencia con que realiza los pedidos

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
5	Diario	0	0%
	Semanal	0	0%
	Quincenal	2	14%
	Mensual	12	86%
Total		14	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 21. Frecuencia con que realiza los pedidos



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 21. Muestra que el 14% de los pedidos se realizan quincenalmente y el 86% mensualmente.

¿Los pedidos que realiza son?

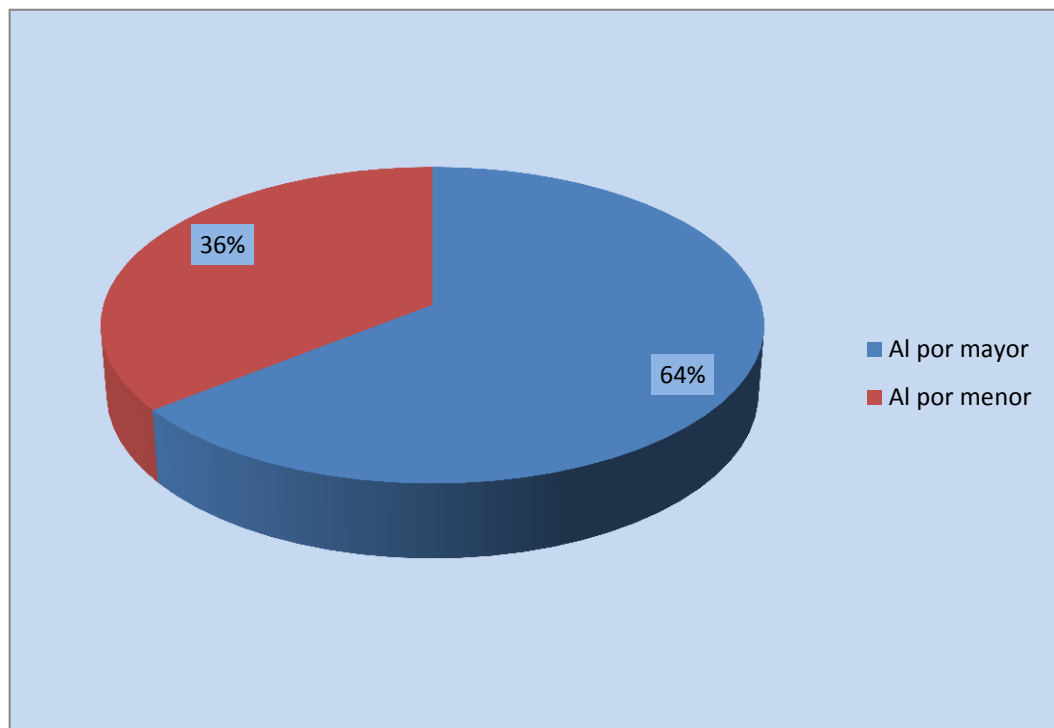
CUADRO N° 25. Volumen de los pedidos

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
6	Al por mayor	9	64%
	Al por menor	5	36%
Total		14	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 22. Volumen de los pedidos



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 22. Muestra que el 64% de los pedidos que realizan el almacén es al por mayor y el 36% al por menor.

¿Cómo son las formas de pago del Almacén "Cañonazo Dos"?

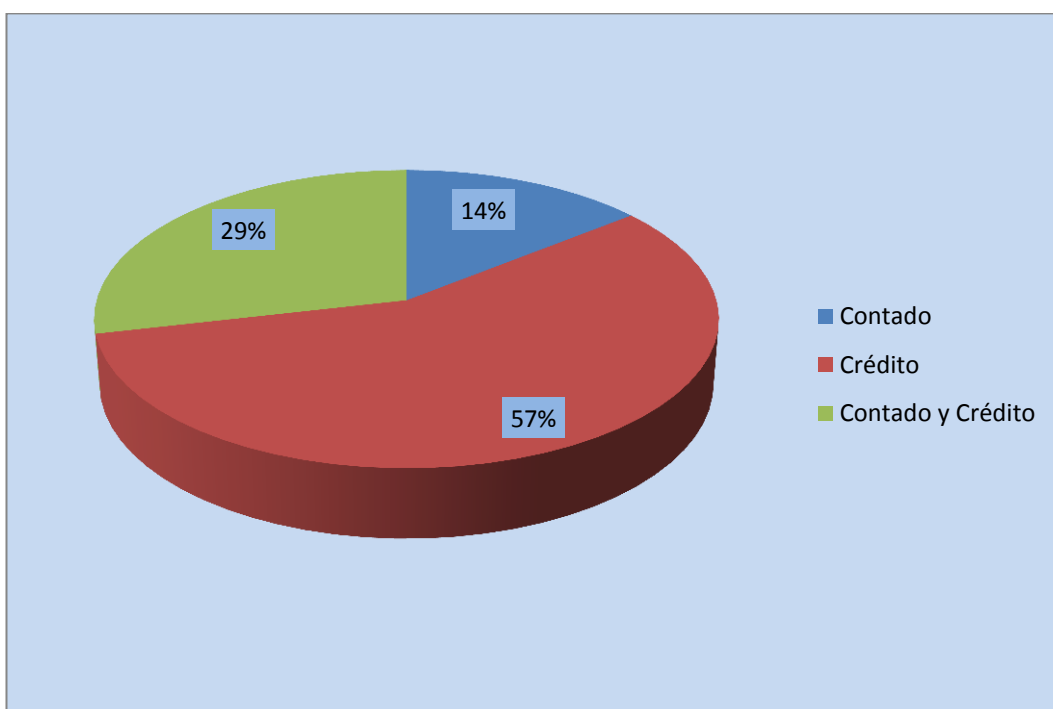
CUADRO N° 26. Formas de pago

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
7	Contado	2	14%
	Crédito	8	57%
	Contado y Crédito	4	29%
Total		14	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 23. Formas de pago



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 23. Muestra que el 14% de los pagos se realizan al contado el 57% a crédito y el 29% al contado y a crédito.

¿En el caso de crédito a cuanto días es el pago?

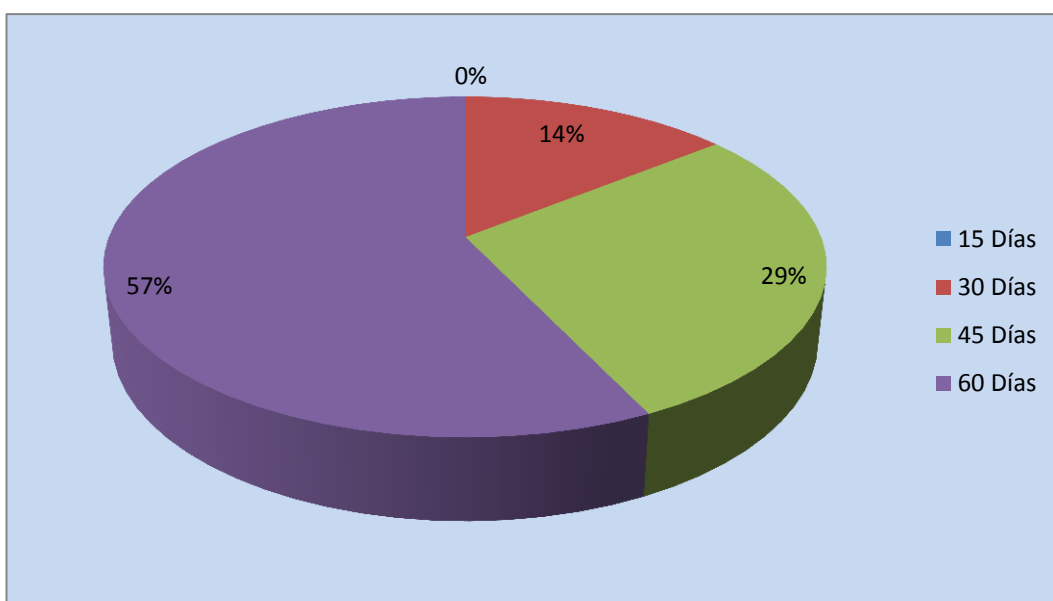
CUADRO N° 27. Plazo de los pago a crédito

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
8	15 Días	0	0%
	30 Días	2	14%
	45 Días	4	29%
	60 Días	8	57%
Total		14	100%

Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 24. Plazo de los pago a crédito



Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 24. Muestra que el 14% el tiempo de pago es a 30 días, el 22% a 45 días y el 64% a 60 días plazo para cubrir el crédito.

¿Cómo considera la relación entre Proveedores y el Almacén Cañonazo Dos?

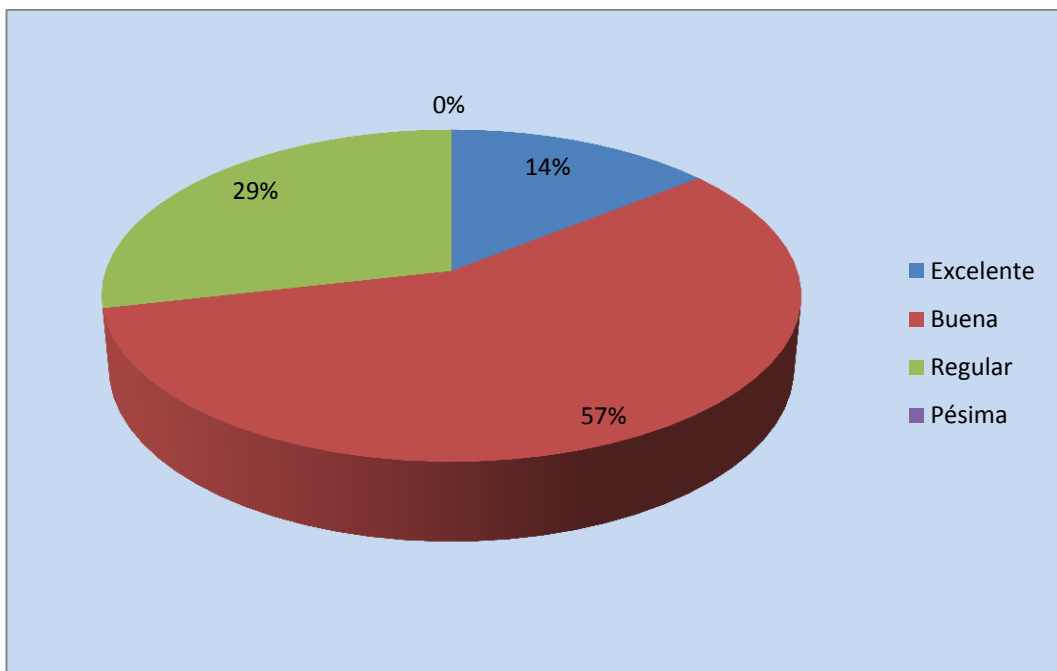
CUADRO N° 28. Relación entre proveedores y el almacén

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
9	Excelente	2	14%
	Buena	8	57%
	Regular	4	29%
	Pésima	0	0%
Total		14	100%

Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 25. Relación entre proveedores y el almacén



Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 25. Muestra que el 14% tiene una relación excelente, el 57% es bueno y el 29% es regular.

¿Cuándo el Almacén Cañonazo Dos, recibe algún tipo de mercadería en mal estado los proveedores acepta la respectiva devolución?

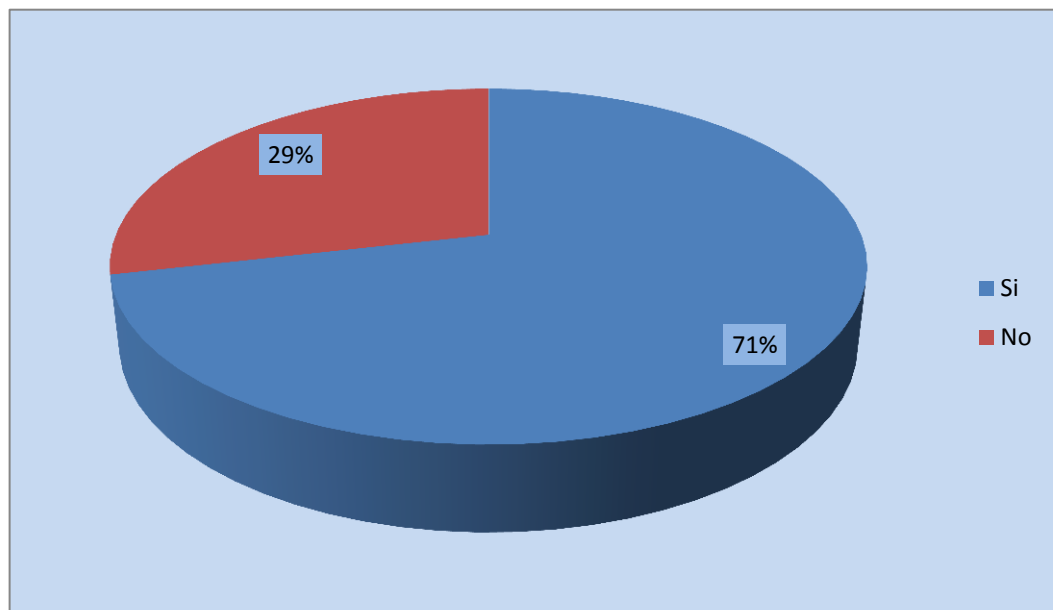
CUADRO N° 29. Devolución de los productos en mal estado

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
10	Si	10	71%
	No	4	29%
Total		14	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 26. Devolución de los productos en mal estado



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 26. Muestra que el 71% de las empresas si aceptan la respectiva devolución mientras que el 29% no aceptan el cual representaría una perdida para la empresa.

3.3.3. Encuestas dirigidas al personal administrativo

Género de los empleados del Almacén "Cañonazo Dos"

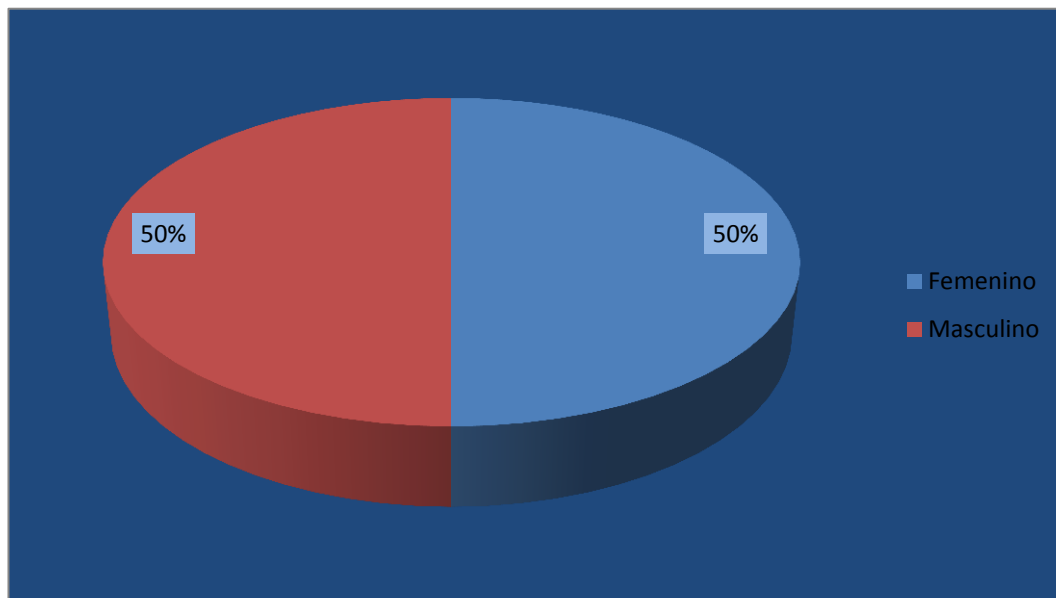
CUADRO N° 30. Genero del personal administrativo

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
1	Femenino	5	50%
	Masculino	5	50%
Total		10	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 27. Genero del personal administrativo



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

En gráfico No 27. Muestra que el 50% del personal administrativo son de sexo femenino y el 50% son de sexo masculino.

Edad de los empleados del Almacén "Cañonazo Dos"

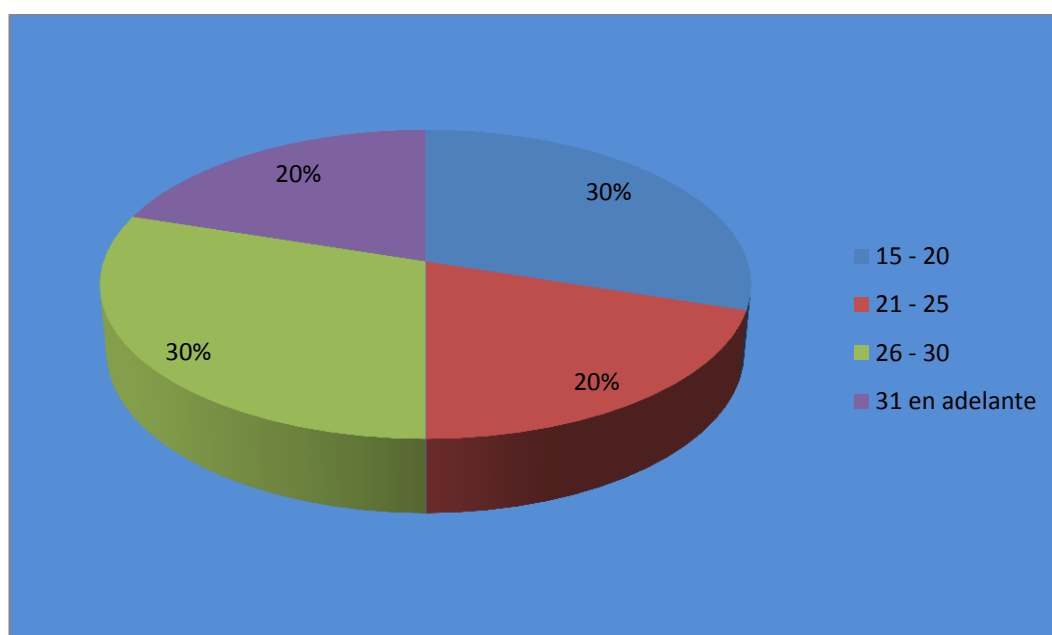
CUADRO N° 31. Edad del personal administrativo

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
2	15 - 20	3	30%
	21 - 25	2	20%
	26 - 30	3	30%
	31 en adelante	2	20%
Total		10	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 28. Edad del personal administrativo



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 28. Muestra que el 30% del personal administrativo encuestados tienen una edad promedio de entre 15 a 20 años, el 20% entre 21 a 25 años, el 30% entre 26 a 30 años y el 20% representa a la edad de 31 en adelante.

Estado civil de los empleados del Almacén "Cañonazo Dos"

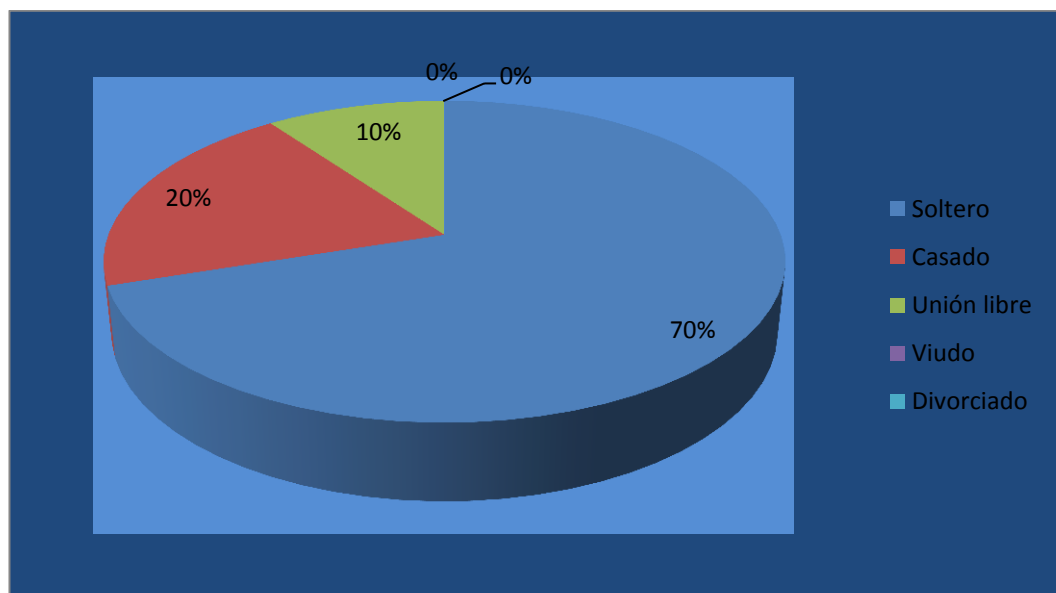
CUADRO N° 32. Estado civil del personal administrativo

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
3	Soltero	7	70%
	Casado	2	20%
	Unión libre	1	10%
	Viudo	0	0%
	Divorciado	0	0%
Total		10	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 29. Estado civil del personal administrativo



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 29. Muestra que el 70% del personal administrativo son solteros, el 20% son casados, el 10% tienen una unión libre.

Lugar de residencia de los empleados del Almacén "Cañonazo Dos"

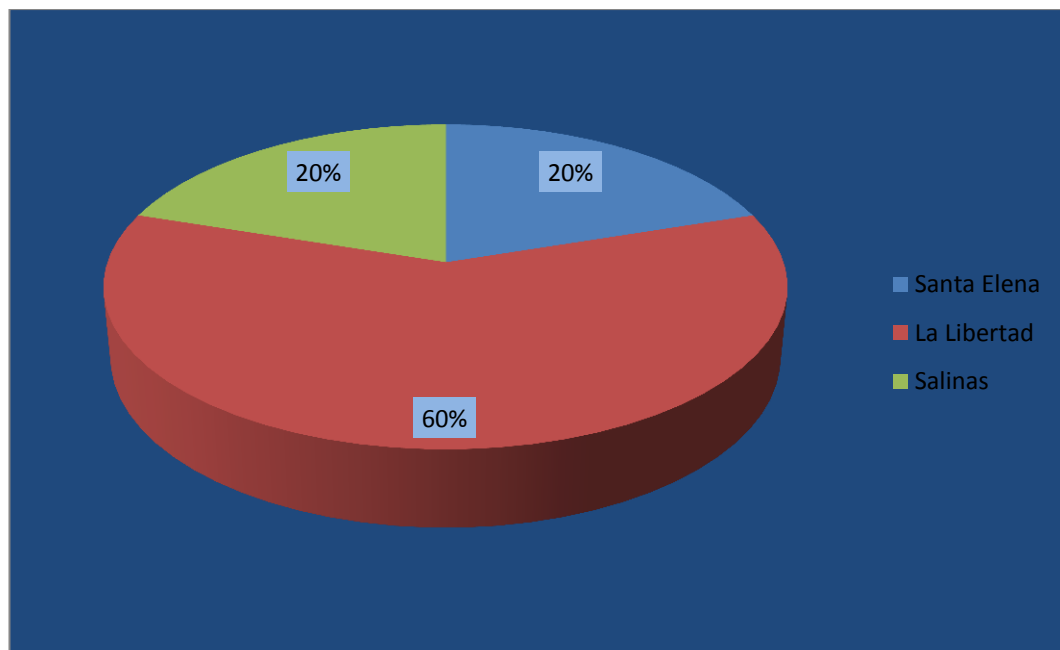
CUADRO N° 33. Lugar de residencia del personal administrativo

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
4	Santa Elena	2	20%
	La Libertad	6	60%
	Salinas	2	20%
Total		10	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 30. Lugar de residencia del personal administrativo



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

Análisis.- El gráfico No 30. Muestra que el 20% del personal administrativo encuestados viven en Santa Elena, el 60% son de libertad y el 20% son de salinas.

¿Se siente feliz de laborar en el Almacén Cañonazo Dos?

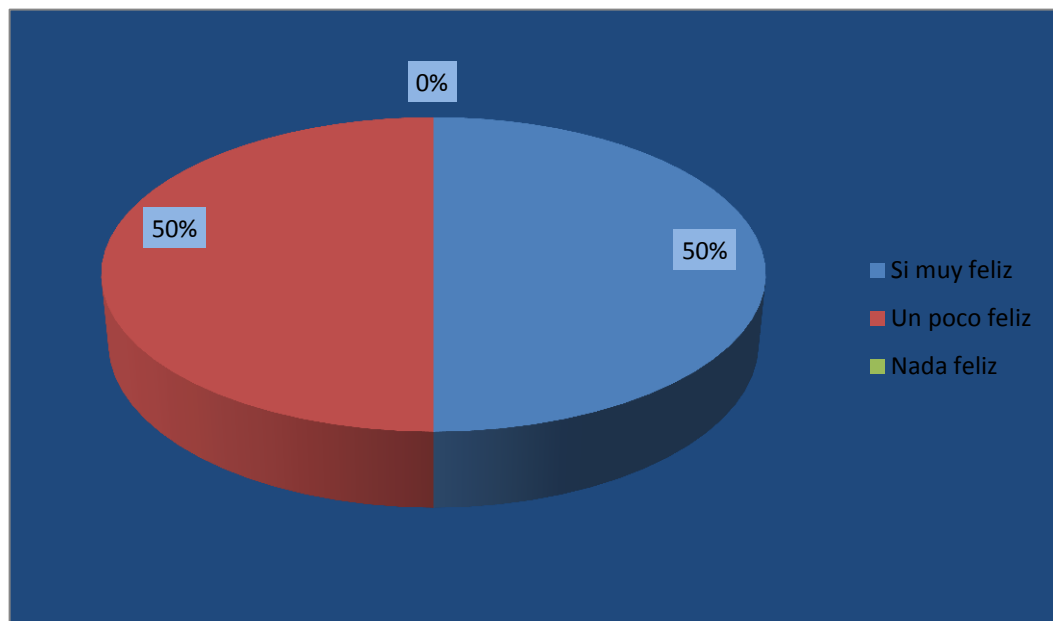
CUADRO N° 34. Grado de sentimiento laborar

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
5	Si muy feliz	5	50%
	Un poco feliz	5	50%
	Nada feliz	0	0%
Total		10	100%

Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 31. Grado de sentimiento laborar



Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

Análisis.- El gráfico No 31. Muestra que el 50% del personal administrativo encuestado se siente feliz de laborar en el almacén, el 50% un poco feliz por diferentes causas.

¿Conocía al Almacén "Cañonazo Dos" antes de incorporarse?

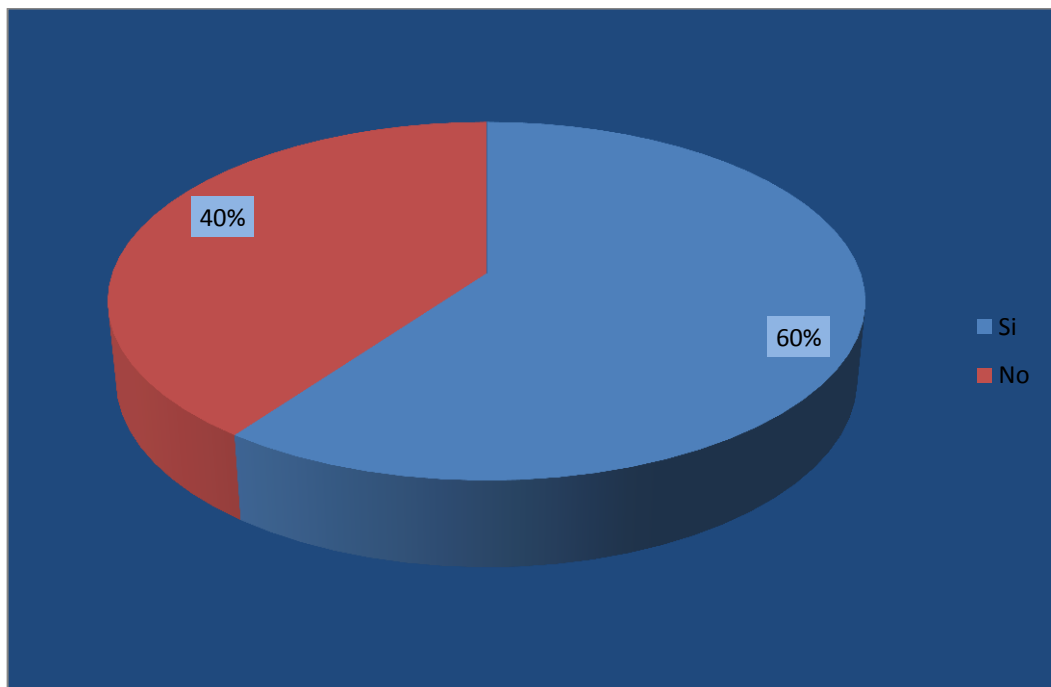
CUADRO N° 35. Conocía al almacén antes de incorporarse

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
6	Si	6	60%
	No	4	40%
Total		10	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 32. Conocía al almacén antes de incorporarse



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 32. Muestra que el 60% del personal administrativo encuestado que trabaja en el almacén "Cañonazo Dos" conocía la empresa antes de ingresar a labora mientras que el 40% desconocía su existencia

¿Qué cargo desempeña en el Almacén el "Cañonazo Dos"?

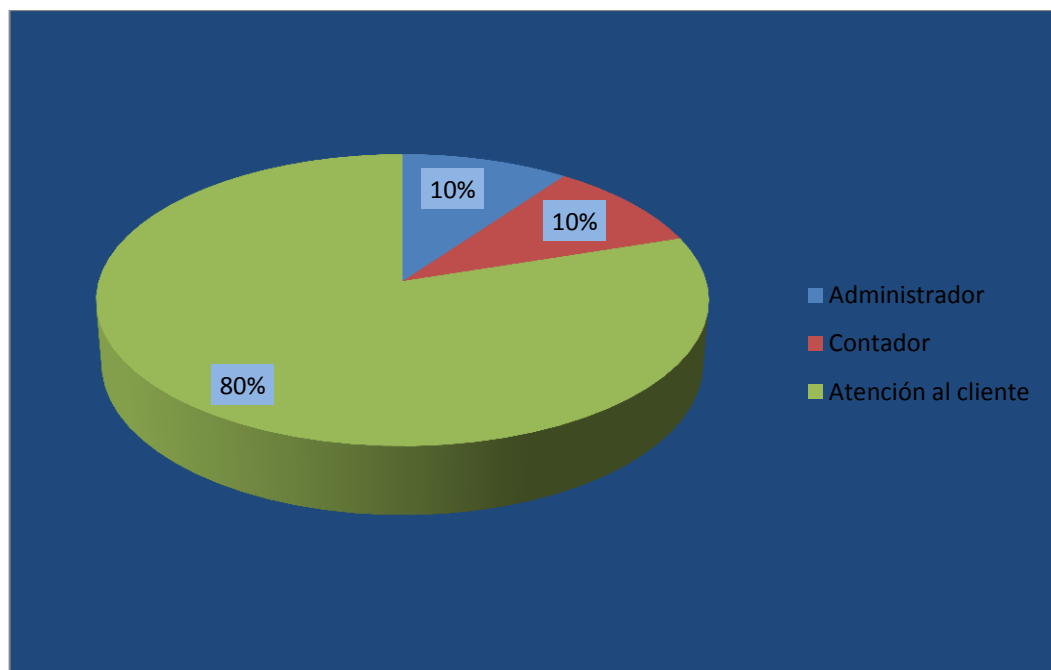
CUADRO N° 36. Cargo que desempeñan

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
7	Administrador	1	10%
	Contador	1	10%
	Atención al cliente	8	80%
Total		10	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 33. Cargo que desempeñan



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 33. Muestra que el 10% representa al administrados, el 10% representa al contador y el 80% al personal de atención al cliente.

¿Conoce su área de trabajo y sus responsabilidades en el Almacén "Cañonazo Dos"?

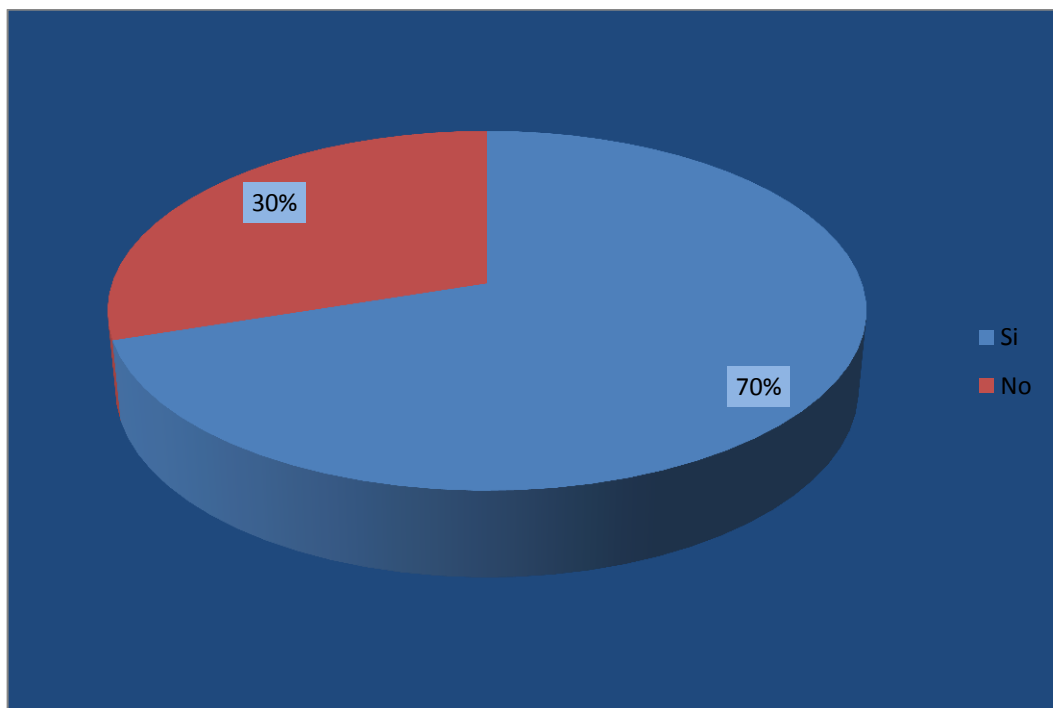
CUADRO N° 37. Conoce su área de trabajo y sus responsabilidades

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
8	Si	7	70%
	No	3	30%
Total		10	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 34. Conoce su área de trabajo y sus responsabilidades



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 34. Muestra que el 70% del personal administrativo conocen su trabajo y sus responsabilidades y el 30% no conoce lo que tiene que realizar

¿Recibe capacitación y motivación por parte del Almacén "Cañonazo Dos"?

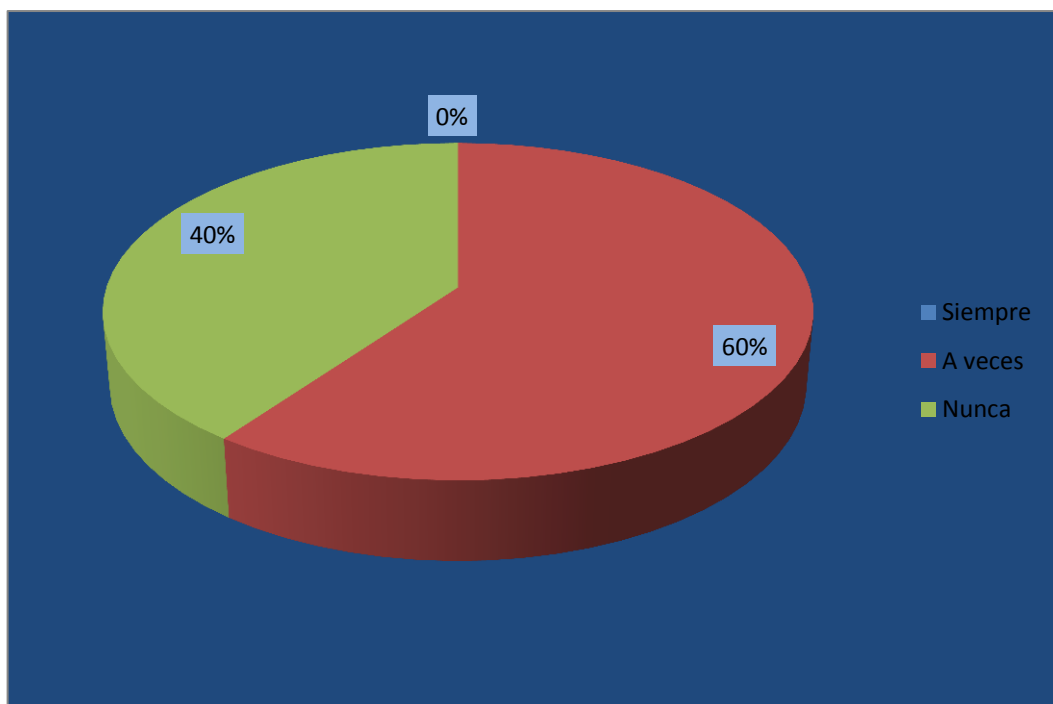
CUADRO N° 38. Recibe capacitación y motivación

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
9	Siempre	0	0%
	A veces	6	60%
	Nunca	4	40%
Total		10	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 35. Recibe capacitación y motivación



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 35. Muestra que el 60% del personal administrativo a veces reciben capacitación por la falta de coordinación y el 40% nunca han recibido tal por ser personal nuevo u otras razones

¿Considera necesario la capacitación permanente para mejorar la atención a los clientes?

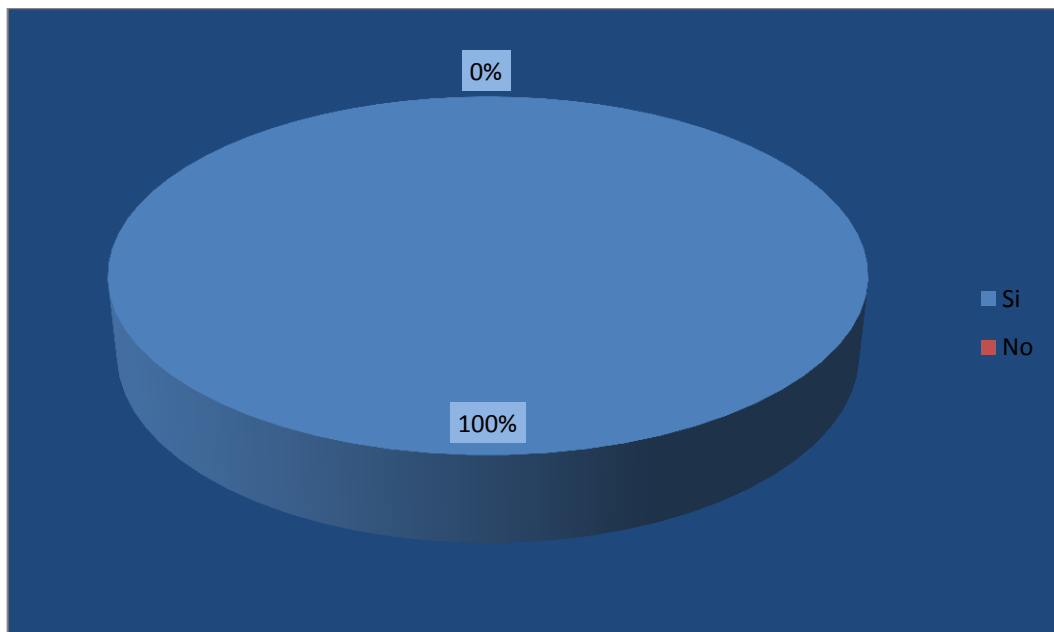
CUADRO N° 39. Es necesaria la capacitación permanente

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
10	Si	10	100%
	No	0	0%
Total		10	100%

Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 36. Es necesaria la capacitación permanente



Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 36. Muestra que el 100% del personal administrativo cree necesario una capacitación constante para el mejoramiento de la productividad, eficacia y eficiencia de la empresa.

¿Cuánto tiempo tiene laborando en el Almacén "Cañonazo Dos"?

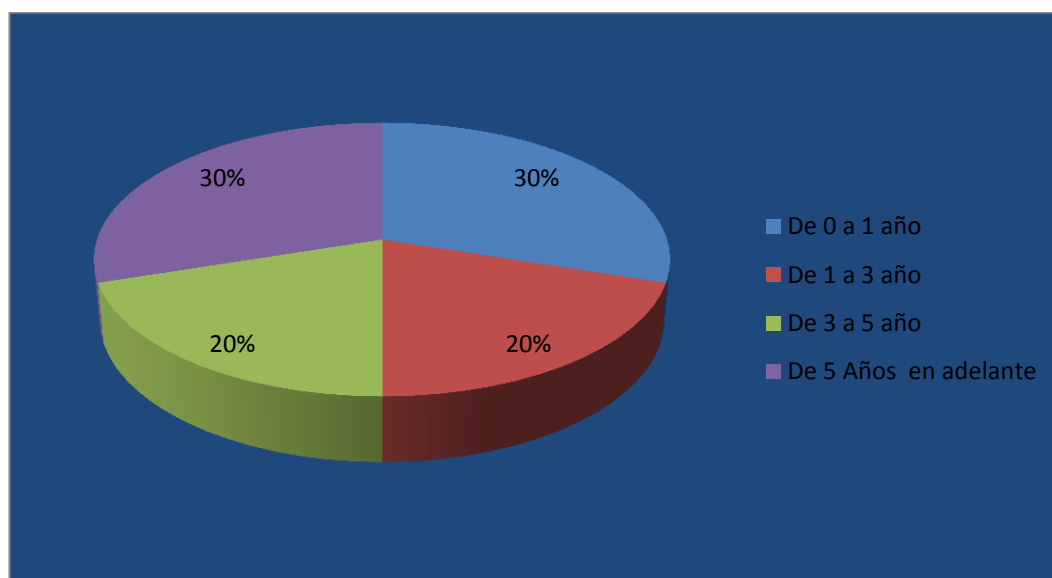
CUADRO N° 40. Tiempo que laborando en el almacén

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
11	De 0 a 1 año	3	30%
	De 1 a 3 año	2	20%
	De 3 a 5 año	2	20%
	De 5 Años en adelante	3	30%
Total		10	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 37. Tiempo que laborando en el almacén



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 37. Muestra que el 30% del personal administrativo lleva laborando de 0 a 1 año, el 20% tiene entre 1 a 3 años, el 20% tiene entre 3 a 5 años el 30% ya tiene más de 5 años.

¿Está afiliado al instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)?

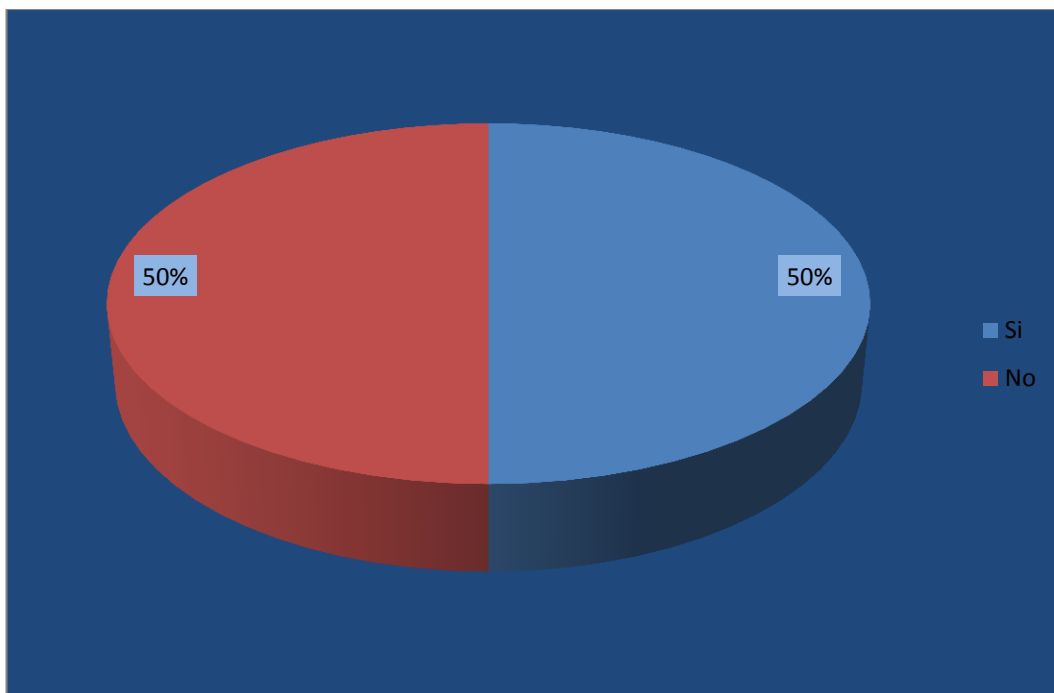
CUADRO N° 41. Está afiliado al (IESS)

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
12	Si	5	50%
	No	5	50%
Total		10	100%

Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 38. Está afiliado al (IESS)



Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 38. Muestra que el 50% del personal administrativo si está afiliado al seguro social mientras que el otro 50% no está afiliado tal vez por desconocimiento de ley y otras razones.

¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?

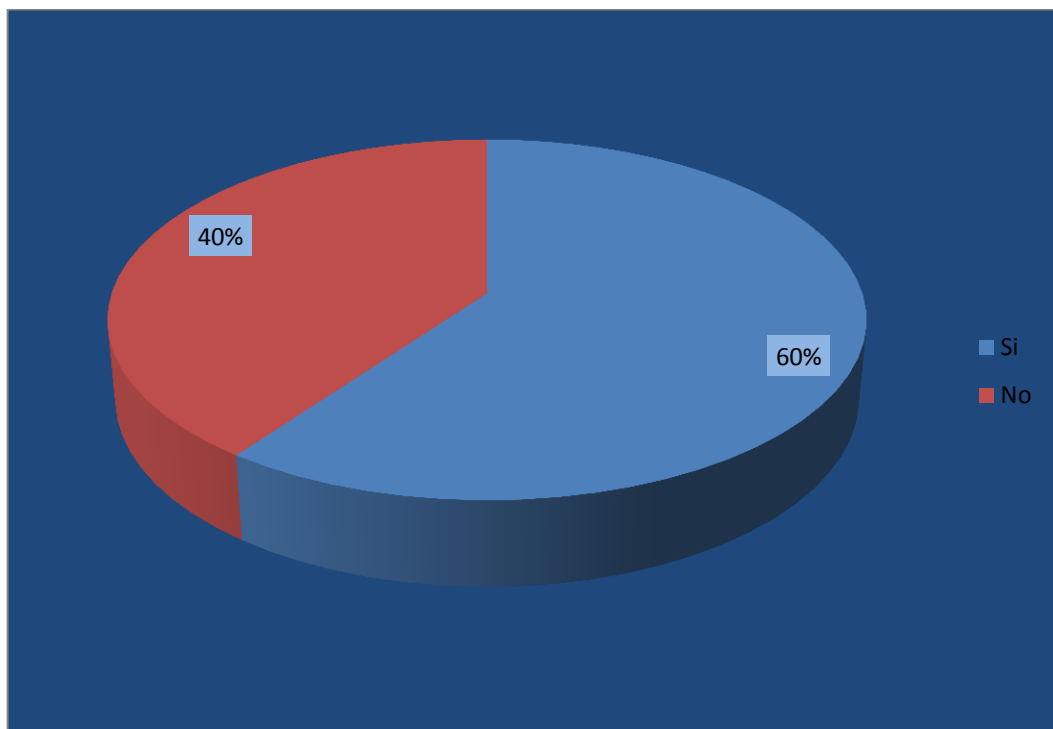
CUADRO N° 42. Está de acuerdo con la remuneración

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
13	Si	6	60%
	No	4	40%
Total		10	100%

Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 39. Está de acuerdo con la remuneración



Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 39. Muestra que el 60% del personal administrativo si está de acuerdo con su sueldo pero el 40% no lo está.

¿El Almacén "Cañonazo Dos". Reconoce su desempeño al momento de alcanzar sus objetivos y metas programadas?

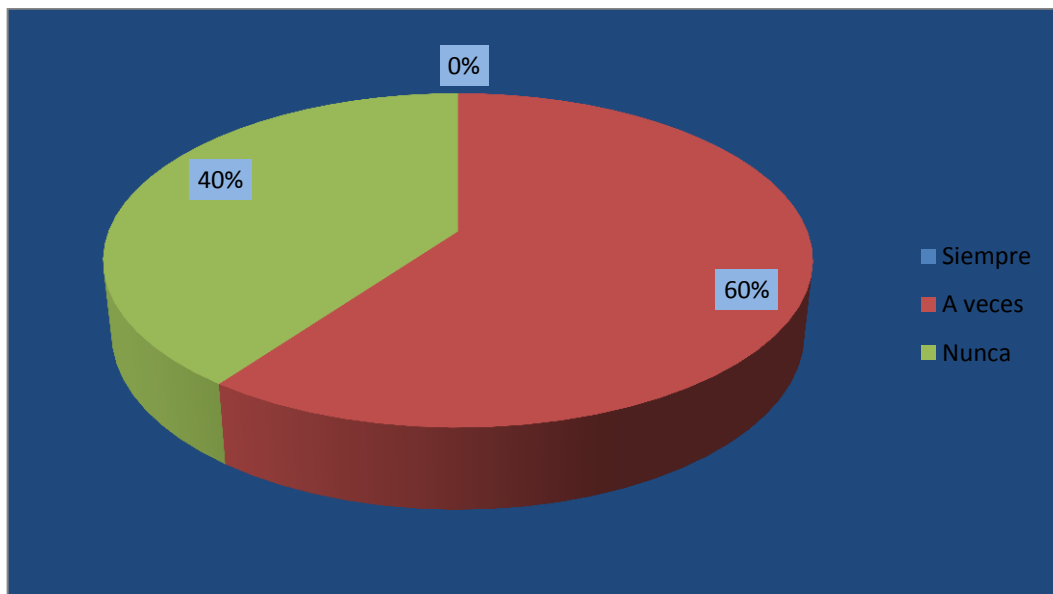
CUADRO N° 43. Reconocimiento del desempeño

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
14	Siempre	0	0%
	A veces	6	60%
	Nunca	4	40%
Total		10	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 40. Reconocimiento del desempeño



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 40. Muestra que el 60% del personal administrativo si le reconocen el esfuerzo por las metas alcanzadas mientras que al 40% solo le reconocen su sueldo.

¿Es necesario implementar un modelo de Diseño Organizacional para el Almacén "Cañonazo Dos"?

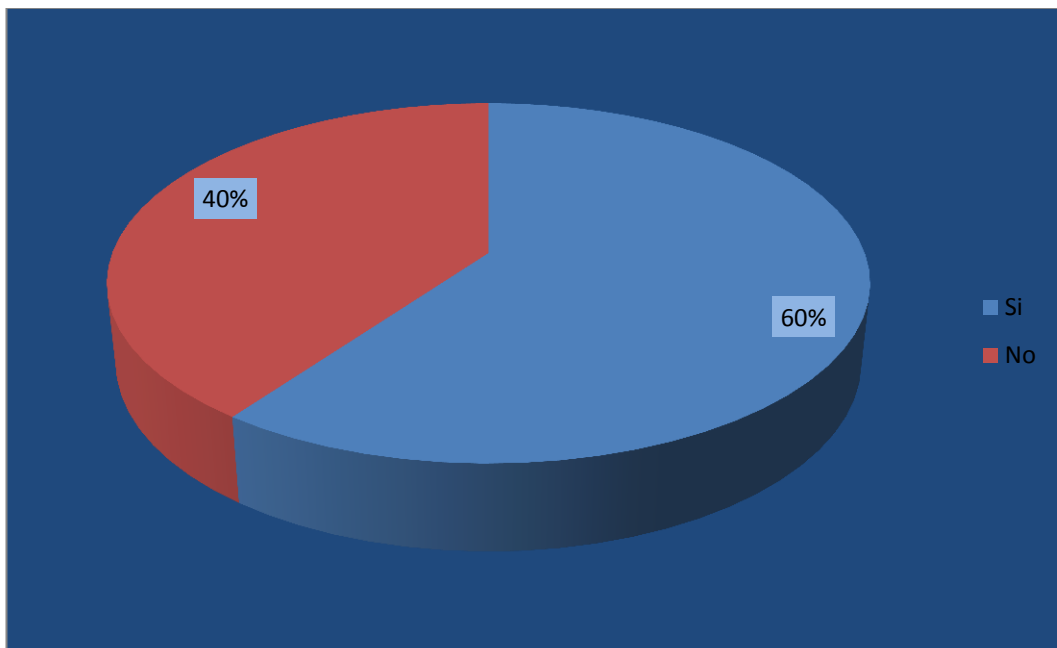
CUADRO N° 44. Implementación de un modelo organizacional

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
15	Si	6	60%
	No	4	40%
Total		10	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 41. Implementación de un modelo organizacional



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 41. Muestra que el 60% del personal administrativo está de acuerdo en incrementar un diseño organizacional y el 40% desconocen lo que es un diseño organizacional

¿Qué beneficios se obtiene con la implementación de un modelo organizacional para el Almacén "Cañonazo Dos"?

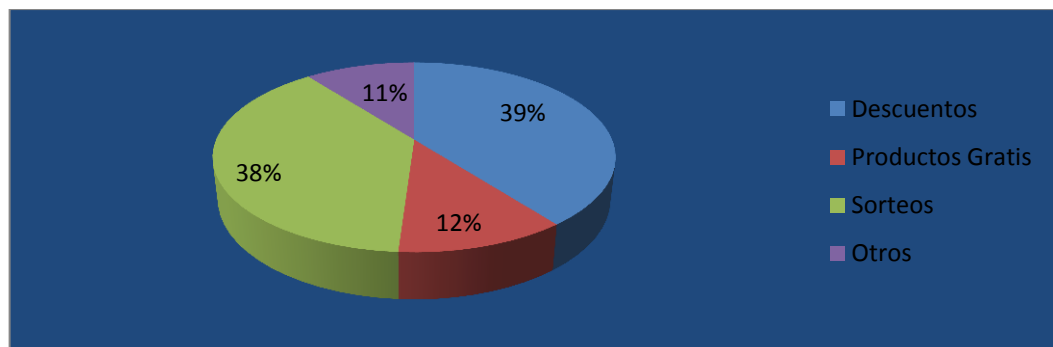
CUADRO N° 45. Beneficios que se da en la implementación

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
16	Excelente Adm. Interna	0	0%
	Excelente Adm. Externa	0	0%
	Cumplir los obj.	1	10%
	Cumplir los obj, planificados y buen ambiente laboral	7	70%
	Comunicación Recíproca	0	0%
	Mejor atención a los clientes	2	20%
Total		10	100%

Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 42. Beneficios que se da en la implementación



Fuente: Almacén "Cañonazo Dos"

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 42. Muestra que el 10% nos dice que vamos a tener como beneficio los cumplimientos de objetivo, el 70% nos da como resultado que vamos Cumplir los objetivos, planificados y buen ambiente laboral y el 20% dará como resultado la mejora atención a la clientela

¿Para el funcionamiento optimo del Almacén Cañonazo Dos que recomienda?

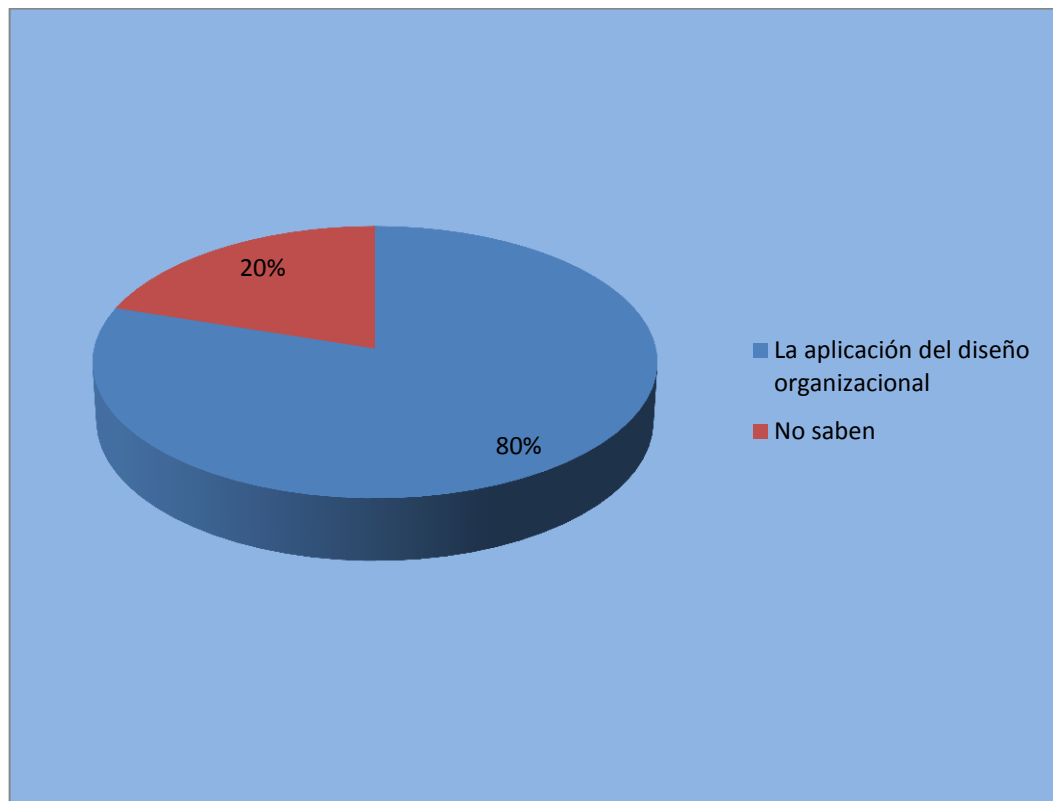
CUADRO N° 46. Recomendación para el óptimo funcionamiento.

ÍTEM	VARIACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDOS
17	La aplicación del diseño organizacional	8	80%
	No saben	2	20%
	Total	10	100%

Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

GRÁFICO N° 43. Recomendación para el óptimo funcionamiento.



Fuente: Almacén “Cañonazo Dos”

Elaborado por: Franklin Medina S.

El gráfico No 43. Muestra que el 80% nos dice es recomendable la aplicación de un diseño organizacional y el 20% no sabe

3.4. CONCLUSIONES

Por razón del análisis efectuado a clientes, Proveedores, Personal Administrativo del Almacén “Cañonazo Dos” del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, Se ha considerado que existen varios problemas o falencias:

- De la investigación realizada a los clientes. Se concluye que la atención que se brinda es mediamente satisfactoria, por el cual tenemos falencias, será por la contratación de personal nuevo, falta de más personal o de supervisar más seguido la atención por parte del área administrativa y la falta de capacitación y motivación.
- De la investigación realizada a los proveedores. Conocemos que la relación que existe si es buena ya que en su mayoría si llegan a las cláusulas de comprador y vendedor, y esto se da cuando se recibe mercadería en mala condiciones los proveedores si aceptan las respectivas devoluciones, en el caso de no realizar esto representará una pérdida y afectaría las metas y objetivos del almacén. Y las formas de pagos si son considerables por el plazo que nos dan.
- De la investigación realizada al Personal Administrativo. según los encuestados nos dan a conocer que dentro del Almacén, si es necesario la implementación de un modelo de diseño organizacional el cual deberá tener en cuenta la estructura organizacional, con sus respectivas utilización de la herramientas administrativas, que exista un departamento de talento humano el cual se preocupe por la capacitación, seguridad, comunicación efectiva y formal, remuneración adecuada y contratación del personal,
- De la investigación realizada al Gerente - Propietario. Según la entrevista encuestada nos da a conocer que no con un personal suficiente y la gerencia realiza varias funciones como cajero el cual le demanda bastante tiempo; y esto no le permiten enfocarse en las actividades de gerencia como la verificación de desempeño de resultados, trabajo en equipo, el cumplimiento de metas, objetivos y toma de decisiones de la empresa,

3.5. RECOMENDACIONES

Se Por razón del análisis efectuado a clientes, Proveedores, Personal Administrativo y al Gerente - Propietario del Almacén “Cañonazo Dos” del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, se recomienda la implementación de un modelo organizacional para dar una solución adecuada y optimizar el funcionamiento del personal administrativo como operativo:

- De acuerdo a la respectiva investigación se recomienda la implementación de un Diseño Organizacional, de esta manera mejora la atención que se brinda a los clientes, mediante unas capacitaciones y motivaciones programadas al personal operativo como administrativo y por la contratación de personal aptos para desempeñar sus funciones en las diferentes áreas. De esta manera se efectuare el desarrollo económico del Almacén “Cañonazo Dos”
- Se recomienda mejorar la relación entre proveedores y almacén ya que nos pueden dar descuentos, nos pueden ampliar más el plazo de pago.
- Es necesario la implementación de un diseño organizacional en Almacén “Cañonazo Dos”, ya que se contara con las respectivas herramientas administrativa y mejora la administración pertinente y se implementara un departamento de talento humano que se encargara de la capacitación, seguridad, comunicación efectiva y formal, remuneración adecuada y contratación del personal del personal. Y que se incremente un manual de funciones que ayude al desarrollo de las respectivas tareas y actividades del personal conociendo cuales son las políticas y reglamentos.

Se debe realizar la ejecución de un diseño organizacional con la incrementación de nuevos departamentos que ayuden al gerente en la toma de decisiones adecuadas para el almacén, y realizar estados proyectados de cómo nos puede ir en el futuro.

CAPÍTULO IV.

“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ALMACÉN CAÑONAZO DOS, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”.

4.1.PRESENTACIÓN.

Una vez finalizado el proceso investigativo en lo que está inmerso el marco conceptual, marco teórico, metodología de la investigación, análisis e interpretación de los resultados de entrevistas y encuestas, podemos verificar que al Almacén “Cañonazo Dos” le hace falta la implementación de un diseño organizacional.

Llevando un almacén más organizado, con una buena atención de calidad hacia los cliente, y con la utilización de herramientas administrativas y financieras, va a permitir contar ventajas competitivas en el mercado ya que vivimos en un mundo cambiante pero siempre visualizando hacia el desarrollo sustentable y sostenible. El Almacén “Cañonazo Dos” logrará mejorar la Gestión Administrativa y financiera con la implementación de un Diseño Organizacional.

4.2.DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.

Denominación:

- Almacén “Cañonazo Dos”.

Logotipo:

GRÁFICO N° 44. Logotipo del almacén “cañonazo dos”



Actividad Comercial:

- Compra y venta de telas, tapizados, esponjas y accesorios.

Domicilio:

- Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Dirección:

- Cantón La Libertas entre Josué Robles Bodero y 4ta avenida.

Teléfono:

- 2-782703

Correo electrónico:

- almacencañonazodos@hotmail.com

Facebook:

- almacencañonazodos@facebook.com

4.3.JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

El diseño Organizacional para el almacén “Cañonazo Dos” se realiza con el propósito de mejorar la gestión administrativa, y se toma como referencia los modelos a varios autores con sus respectivas teorías de diseño organizacional como:

- Modelo de Richard L. Daft,
- Modelo de Ailed Labrada Sosa
- Modelo de las siete s, por MCKINSEY

Con la utilización de estas herramientas organizacionales se procederá a realizar un modelo de diseño organizacional para el almacén “Cañonazo Dos”. Dicha propuesta se encuentra dividida en cuatro etapas:

Primera etapa. Es para lograr tener una información real de la situación actual del almacén realizando un análisis organizacional mediante un diagnóstico de los factores internos y externos del almacén, también utilizaremos el análisis de las fuerzas de Michael Porter para fortalecer y desarrollar un servicio de calidad al momento de ofertar nuestros productos.

La segunda etapa se orienta al planteamiento de proyecciones estratégicas, es decir donde se quiere llegar como empresa, en ella están inmersos los propósitos estratégicos como misión, visión y objetivos, también encontramos las políticas y valores corporativos.

En la tercera etapa se da la proyección del diseño, es dar a conocer que estructura organizacional se va a utilizar dando como resultado una estructura formal, También se realiza un manual de funciones con sus respectivos diagrama de proceso de cada puesto de trabajo para conocer sus funciones y responsabilidades.

La cuarta etapa encontramos un control de actividades en la que se va a evaluar el funcionamiento de las normas de atención al cliente.

4.4. MODELO DE PROPUESTA PARA EL ALMACÉN

GRÁFICO N° 45. Modelo organizacional par el almacén “Cañonazo Dos”



Elaborado por: Franklin Medina S.

4.5.COMPONENTES DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ALMACÉN “CAÑONAZO DOS”

4.5.1. Análisis organizacional (situación actual)

Para poder conocer la situación actual del almacén “Cañonazo Dos” se debe realizar un análisis interno como externo de la organización.

4.5.1.1.Análisis interno

CUADRO N° 47. Análisis interno del almacén

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Ubicación del almacén.	Colaboración por parte de las autoridades del almacén para la implementación del diseño organizacional.
Estructura y edificación propia.	
Variedad de productos.	
Precios acorde a los clientes	Demanda de los productos.
Promociones por su compra.	Capacitar y motivar al personal.
El almacén esta posesionada en la mente de los consumidores.	Nuevo nicho de mercado
Diversos Los proveedores	
Los proveedores nos dan facilidades de pago	

Elaborado por: Franklin Medina S

4.5.1.2.Análisis externo.

CUADRO N° 48. Análisis externo del almacén “cañonazo dos”

DEBILIDADES	AMENAZAS
No cuenta con un diseño organizacional.	Competencia de negocios similares.
Inexistencia de un departamento de talento humano y su respectivo manual de funciones de cada departamento para su contratación.	El personal no cumple con el perfil idóneo.
	No se conoce donde se quiere llegar.
Falta de motivación y capacitación para el personal.	Falta de comunicación.
Inadecuada utilización de las herramientas administrativas y financiera.	Catástrofes naturales.

Elaborado por: Franklin Medina S.

4.5.1.3. Matriz de marco lógico.

CUADRO N° 49. Matriz de marco lógico (MML)

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN: Mejorar la gestión administrativa del Almacén "Cañonazo Dos".	Rentabilidad en un periodo determinado	Documentos detallados de los resultados	Aplicación y seguimiento de resultados
Propósito: Implementar un Diseño Organizacional que permita establecer una mejor estructura orgánica en el almacén.	Departamento administrativo, financiero, comercial y talento humano	Entrevista al personal de los diferentes departamentos	Diseñar un modelo organizacional que permita delimitar mejor sus funciones.
Resultados. Nivel estructural eficiente Jerarquización	Las líneas de mandos general y de cada área de trabajo	Cumplimientos de metas por área.	Optimización en el trabajo
Actividades: Proyecciones estratégicas Manual de funciones Capacitación y motivación constante	Un direccionamiento a donde queremos y a donde vamos a Una guía de las funciones y responsabilidades de Grado de conocimiento de los trabajadores	misión, visión y objetivos Memorándum al omentos de cumplir sus funciones y	Cumplimientos de objetivos

Elaborado por: Franklin Medina S.

4.5.1.4. Matriz Foda.

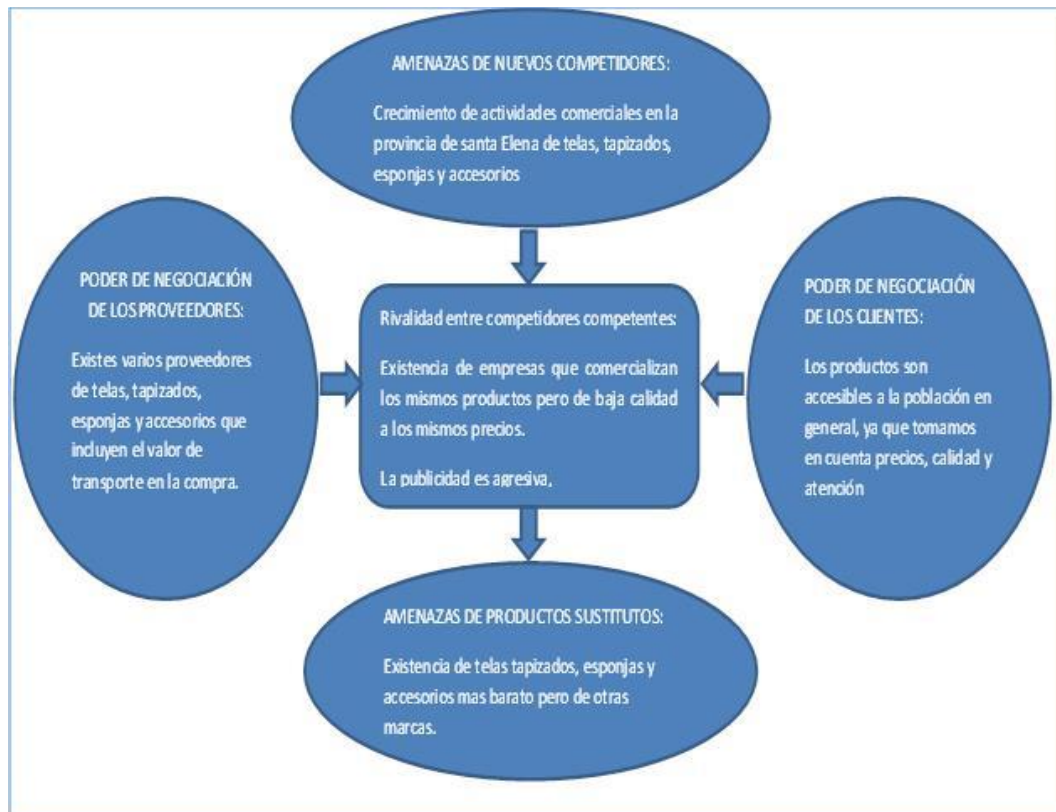
CUADRO N° 50. Matriz FODA del almacén “Cañonazo Dos”

MATRIZ FODA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Almacén Cañonazo Dos	➤ Ubicación del almacén.	➤ No cuenta con un diseño organizacional.
	➤ Estructura y edificación propia.	
	➤ Variedad de productos.	➤ Inexistencia de un departamento de talento humano y su respectivo manual de funciones de cada departamento para su contratación.
	➤ Precios acorde a los clientes	
	➤ Promociones por su compra.	➤ Falta de motivación y capacitación para el personal.
	➤ El almacén esta posesionada en la mente de los consumidores.	
➤ Diversos Los proveedores	➤ Inadecuada utilización de las herramientas administrativas y financiera.	
➤ Los proveedores nos dan facilidades de pago		
OPORTUNIDADES	FO	DO
➤ Colaboración por parte de las autoridades del almacén para la implementación del diseño organizacional.	➤ Elaborar y ejecutar Programas de capacitación en gestión administrativa, Programas de capacitación en el código del trabajo. Programas de capacitación en atención al cliente. Programas de capacitación en tributación como facturación, declaraciones de impuestos, retenciones. Programas de motivación personal Autoestima. Realización, ejecución y control de cursos de capacitación.	➤ Implementar un diseño organizacional para el almacén.
➤ Demanda de los productos.		➤ Creación del departamento de talento humano: la cual desarrollara y hará cumplir el manual de funciones,
➤ Capacitar y motivar al personal.		➤ Realizar planes de capacitación y motivación tanto administrativa como operativa.
➤ Nuevo nicho de mercado		➤ Crear programas o planes estratégicos para vender más, como realizar bingos, rifas, promociones, descuentos, etc.
	➤ Aumentar la diversificación de productos.	
AMENAZAS	FA	DA
➤ Competencia de negocios similares.	➤ Estructura y edificación demasiada amplia y no se la utiliza totalmente.	➤ La inexistencia de un Diseño Organizacional logra que otras empresas tengan mayor prestigio y reconocimiento
➤ El personal no cumple con el perfil idóneo.	➤ Entrada potencial de competidores al mercado por la oferta de proveedores.	➤ Por la falta de planificación y organización no se llega a las metas trazadas
➤ No se conoce donde se quiere llegar.	➤ Exceso de bingos, rifas, promociones, descuentos, no resulta rentable para el almacén.	➤ Al no utilizar los estados financieros y las razones financieras no se podrá conocer las proyecciones a futuro ni mucho menos se conocerá la capacidad de pago o endeudamiento.
➤ Falta de comunicación.		
➤ Catástrofes naturales.		

Elaborado por: Franklin Medina S.

4.5.1.5. Análisis fuerza Porter.

GRÁFICO N 46. Fuerza de PORTER del almacén “Cañonazo Dos”



Elaborado por: Franklin Medina S.

Con lo que se refiere a la amenaza de nuevos competidores, se toma en cuenta el grado de crecimiento de nuevas centros comerciales que venden los mismos productos y su atención que brinda pero gracias a la implementación del diseño organizacional al almacén "Cañonazo Dos" se fortalecerán los puntos débiles para contrarrestar la competencia.

La existencia de proveedores nos podrían afectar. Pero como nosotros adquirimos productos por cantidad y calidad los precios son menores y eso nos favorece a nosotros a los clientes potenciales, y planteamos la fidelidad en nuestros proveedores.

4.5.1.6. Análisis competitivo.

El análisis competitivo se realiza con el fin de identificar a los competidores más importantes del almacén “Cañonazo Dos”, entre los principales competidores encontramos

CUADRO N° 51. Competencia del almacén “Cañonazo Dos”

COMPETENCIA	ACTIVIDAD
Almacén "Cañonazo"	Ofrece casi el mismo servicio
Colchones "Costa Azul"	Ofrece casi el mismo servicio
Colchones "Paraíso"	Ofrece casi el mismo servicio

Fuente: MIES

Elaborado por el autor

El almacén “Cañonazo Dos” ofrece el mismo servicio que los otros almacenes a nivel provincial, con la diferencia que se encuentra surtido de productos y a bajos costos al alcance de nuestros clientes.

4.5.2. Proyecciones estratégicas.

El espíritu empresarial es crucial para el éxito y la comunicación de nuestra misión y visión. Debido a que se encuentra en el corazón de nuestra empresa, la gestión del almacén “Cañonazo Dos” espera que todo su personal adopte actitudes profesionales hacia los clientes, proveedores, colegas y las partes interesadas con quienes entran en contacto con el desempeño de sus funciones. Los empleados deben comportarse de una manera honesta y socialmente responsable

4.5.2.1. Misión

Almacén el “Cañonazo Dos” dedicada a la comercialización de telas, tapizados, esponjas y accesorios. Está comprometida con la comunidad peninsular, a ofrecer productos garantizados de calidad, variedad y precio, satisfaciendo las exigencias de nuestros clientes.

4.5.2.2. Visión.

Ser líder en la comercialización de telas, tapizados, esponjas y accesorios en la provincia de Santa Elena, ofreciendo productos garantizados, que se ajustan a las necesidades del cliente, contribuyendo con el desarrollo de los colaboradores de la organización, fomentando en ellos el trabajo en equipo y una cultura de calidad total.

4.5.2.3. Objetivos.

Los objetivos del almacén “CAÑONAZO DOS” se han tomado en consideración a su misión y visión para el buen funcionamiento de sus actividades.

a) Objetivo general.

Mejorar la gestión administrativa y financiera del almacén “Cañonazo Dos” mediante la implementación del Diseño Organizacional para lograr la coordinación efectiva y desarrollo de sus funciones.

b) OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

➤ Operacionales (a corto plazo)

- Creatividad en la exhibición de las telas, tapizados esponjas y accesorios.
- Mejorar la atención de los clientes
- Fortalecer las relaciones laborare en el trabajo en equipo.
- Dar a conocer al almacén mediante los medios de publicidad
- Brindar una variedad de productos que se diferencien en precio y calidad

➤ Tácticos (mediano plazo)

- Alianzas estratégicas con empresas proveedoras.
- Aumentar las ventas en un 15% cada año.

- Captar clientes que adquieran los productos mediante entrega directa.
- Capacitar y motivar permanentemente al personal administrativo como operativo.
- Ser para el año 2015 reconocido en un 60% de toda la provincia.

➤ **Estratégicos (Largo plazo)**

- Apertura nuevas sucursales.
- Creación de tiendas virtuales mediante la página web.
- Brindar una variedad de productos
- Para el año 2018 ser reconocido en toda la provincia y 20% reconocido el territorio nacional.

4.5.2.4. Políticas organizacionales.

La junta del almacén “Cañonazo Dos” en ejercicio de sus atribuciones establecerá y aprobará las políticas del almacén, las mismas que serán de cumplimiento obligatorio y en función de estas se revisarán y elaborarán los planes, programas y presupuestos.

La iniciativa de identificar y establecer políticas es con la finalidad de permitir a sus empleados y empleadores fomentar el trabajo en equipo, de tal forma que integremos los esfuerzos de todas las áreas del almacén en una misma dirección, es de gran importancia que la entidad incremente los niveles de productividad, eficiencia y eficacia.

A continuación se presenta las políticas que en primera instancia son las que dan apertura a la nueva organización para el almacén “Cañonazo Dos” estarán dando las directrices para el cumplimiento del bien común y la continuidad en el orden existente:

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

- El desempeño de la gerencia y unidades se medirá en función de indicadores de gestión y reportes gerenciales, partiendo de la situación actual y las metas establecidas trimestrales, semestralmente y anuales durante el periodo económico. Esta información deberá ser expuesta al directorio,
- La gerencia por medio del departamento de administración efectuará un programa de evaluación de desempeño al menos una vez al año.
- La administración deberá rediseñar y mantener la estructura orgánica del almacén enfocada hacia el cliente, orientada a satisfacer sus necesidades.
- Toda modificación en la estructura organizacional deberá ser aprobada por el directorio. En base a estudios y análisis de procesos organizacionales.
- La organización deberá contar con un manual de delegación que le permita a los administradores enfocarse en la ejecución del plan estratégico.
- La asignación de recursos se realiza en función de la demanda y su productividad.
- El departamento administrativo será el encargado de hacer cumplir las leyes y reglamentos dentro del almacén. Y será el responsable de eficiencia y eficacia con el que se desarrollen las actividades.
- Los planes, programas y presupuestos del almacén se realizarán en base al plan estratégico.
- Los bienes muebles e inmuebles de propiedad del almacén “Cañonazo Dos” deberá recibir mantenimiento respectivo a efecto de precautelar su buen estado de presentación y conservación.

- Es política del almacén “Cañonazo Dos”, mantener informados a sus empleados sobre las políticas, reglamentos, normas, procesos, estructura y procedimientos,
- Todo el personal laboral ingresara a sus actividades ocupacionales puntualmente según horario establecido.
- El sistema de remuneración se dará de acuerdo a lo expuesto por el estado.
- Se procurará establecer un sistema de remuneración variable en función del cumplimiento de objetivos y metas.
- Todo requerimiento de pago de horas extra u viáticos deberá obedecer a una programación de trabajo previamente establecida y en función de costo beneficio, y deberá ser autorizado por el gerente o administrador.
- Todo proceso de selección de personal se iniciara con la elaboración del correspondiente “requerimiento de personal” el mismo que deberá estar firmado por el gerente o administrador.
- En el Caso que se genere una vacante, se dará preferencia al personal estable del almacén, que se ajuste al perfil del cargo, mediante un concurso interno, y de no existir se buscarán fuentes de reclutamiento externo.
- No se podrá realizar ninguna contratación de personal que no haya cumplido con los procesos de selección.
- En todo contrato de trabajo se establecerá la obligatoriedad de que vencido el plazo, el empleado se comprometa a no ingresar a su lugar de trabajo.
- La elección del candidato a ser contratado constituye responsabilidad exclusivamente al departamento de Talento Humano, quien tomará su decisión en base a la información provisto en el proceso de selección.

- No se aceptará reingreso de ex empleados que hayan salido con el visto bueno, ventas de renuncia, despido intempestivo y jubilado.
- Las vacaciones se realizan en base al plan operativo anual.
- En el caso de que la empresa o el empleado se vea imposibilitado de hacer uso de sus vacaciones, mediante el departamento de Talento Humano deberá acordar una nueva fecha. En caso de requerimiento por el almacén al trabajador se podrá compensar en dinero las vacaciones no gozadas, hasta por dos periodos.
- El trabajador tendrá un día de descanso.
- El plan anual de capacitación deberá ser sustentado por la gerencia, en base al plan estratégico del almacén.
- Todos los integrantes del almacén deberán mantener un comportamiento ético.
- Todo el personal contratado o ascendido por el almacén deberá participar en proceso de inducción empresarial del cargo a desempeñar. Para que pueda mejorar su desempeño.
- La comunicación: los memorándum y correos electrónicos serán un medio útil para transmitir los cambios que se produzcan en el almacén, sobre las políticas y procedimientos.
- Se realizara un día específico para que los empleados se realicen actividades recreativas. será un medio para fortalecer las relaciones laborales como personales.
- Las personas particulares no podrán ingresar al área administrativa sin previa autorización.

POLÍTICAS OPERACIONALES

- Las actividades se deberán programar de acuerdo con lo establecido en el plan operativo y a su presupuesto anual.
- Todos los trabajos de mantenimientos se realizarán en horarios de menor impacto en el servicio de nuestros clientes.

POLÍTICAS COMERCIALES

- La administración incrementará el valor del almacén, manteniendo en lo posible la rentabilidad de los segmentos del negocio y fomentando la atención al cliente, que permita al almacén “Cañonazo Dos” ampliar su cartera de ingresos.
- El almacén “Cañonazo Dos” explotará su infraestructura comercializando telas, tapizados, esponjas y accesorios.
- La administración deberá definir los aspectos de seguridad, operativos, tarifarios y legales, dichas relaciones estarán enmarcadas en los acuerdos de negocios.
- Brindar especial atención a los clientes, cuyo despacho genera el mayor porcentaje de ingresos para el almacén.
- La atención y servicio al cliente, serán de alta prioridad
- Este orientada a servir con efectividad ya sea interno o externo, utilizando normas de cortesía, amabilidad y cordialidad.

POLÍTICAS FINANCIERAS

- La elaboración del presupuesto para cada año se realizará en el mes de noviembre. Cada área deberá elaborar su presupuesto individual y estos se consolidarán en un presupuesto global.

- Los estados financieros proyectados, flujo de caja y punto de equilibrio son parte del presupuesto.
- En las proyecciones se deberán incluir la evaluación de la tasa de retorno (TIR) y el valor actual neto (VAN), la TIR aceptable para la aprobación
- Los ingresos estarán debidamente justificados.
- Se deberá contar con un plan de negocio actualizado para la implementación de alternativas que permita generar ingresos.
- El propósito de inversión se clasificará en función de: reducción de costos, mejoramiento y expansión de productos e incrementando los ingresos.
- Todo exceso en el gasto al flujo debe ser corregida en el mes siguiente.
- La administración deberá implementar los mecanismos internos y externos para asegurarse la recuperación de su cartera.
- La administración deberá calificar al cliente al momento de darle un crédito. Los pagos de los valores facturados, el cliente deberá realizarlo en 15, 30, 45 días.

POLÍTICAS CLIMA LABORAL

- La dirección y jefatura deberá brindar un trato equitativo a todos los empleados de la organización.
- Todos los empleados que muestren mal comportamiento con sus compañeros de trabajo o clientes, ponga en riesgo el bienes de otros y de la organización serán sujeto a sanciones según sea el caso.
- Cumplir con las normas establecidas por el estado y la organización.

4.5.2.5.Principios organizacionales.

Honestidad: Ser sinceros en las opiniones que vertimos para beneficios de nuestros clientes y compañeros.

Compromiso: Los trabajadores se deben comprometer con el almacén “Cañonazo Dos” con el fin de no estar obligados a trabajar si no que lo realice por que le gusta el trabajo

Eficiencia: Con la utilización adecuada de los recursos se lograran los objetivos planteados.

Profesionalismo.- Nuestros equipo de trabajo estará formado por profesionales competentes

Responsabilidad social.- Nuestras actividades contemplan que nuestros clientes merecen un producto de calidad a un precio justo.

4.5.2.6.Valores corporativos.

Responsabilidad.- El trabajo que realiza el almacén tendrá un enfoque de responsabilidad para los clientes interno como externo.

La responsabilidad para clientes internos se da mediante la capacitación y motivación constante y se encuentra reflejada en los conocimientos adquiridos durante el desempeño de sus funciones. Y la responsabilidad para clientes externos se basa en la garantía que se le da a por la compra de las telas, tapizados, esponjas y accesorios.

Calidad.- Calidad en los productos y atención que se brinda al público, generando así la confía en nuestros clientes.

Mejoramiento continuo.- Para ofrecer a los clientes productos como son telas, tapizados, esponjas y accesorios que superen sus expectativas a precios accesibles y de calidad y lo mejor que se sientan satisfecho con su compra y atención.

Trabajo en equipo.- Implica el compromiso el cual nos permite conocer nuestras funciones y actividades, obligaciones y responsabilidades, la fomentación del trabajo en equipo esto permite contar con profesionales capacitados y motivados, lo que se refleja en la atención que se brinda a los clientes al momento de adquirir nuestros productos.

Competitividad.- Entendemos que el éxito del negocio se debe al eficiente funcionamiento de sus tareas, funciones y actividades encargadas a todos los involucrados en el proceso, esto se da desde el primer día de trabajo.

Capacitación.- Invertir en planes de capacitaciones y motivación operativos como administrativo que permita el mejoramiento en el desarrollo de su competencia en el personal de la empresa.

Cordialidad: Estar presto a servir y ayudar a los clientes y al personal que labora en el almacén.

Confiabilidad: Ofrecer a nuestros clientes un servicio adecuado y garantizado.

4.5.2.7.Estrategias.

Existen varias estrategias en el ámbito de las empresas que contribuyen al desarrollo del almacén “Cañonazo dos”, logrando mayor demanda en el mercado, en este caso toda la provincia. Las principales estrategias a implementarse que se deben llevar a cabo para el cumplimiento de los objetivos con la participación de los integrantes del almacén, luego de un análisis las estrategias serán las siguientes:

- Estructura organizacional.
- Elaborar un manual de funciones.
- Brindar seguridad y bienestar a los clientes internos y externos.
- Utilizar herramientas promocionales que atraigan a los clientes como la publicidad.

El almacén “Cañonazo Dos” incluye a las capacitaciones como una estrategia para satisfacer las necesidades de los clientes siendo así más competitivo:

Entre los programas de capacitación encontramos:

- Programas de capacitación en gestión administrativa.(Gerente, Administrador, talento humano y Contador)
- Programas de capacitación en el código del trabajo.(Todo el personal)
- Programas de capacitación en atención al cliente.(Todo el personal)
- Programas de capacitación en tributación como facturación, declaraciones de impuestos, retenciones. (Todo el personal)
- Programas de motivación personal Autoestima. (Todo el personal)
- Realización, ejecución y control de cursos de capacitación.

4.5.2.8. Plan de acción

CUADRO N° 52. Plan de acción

PLAN DE ACCIÓN		
PROBLEMA PRINCIPAL		
La falta de un diseño organizacional en el almacén “Cañonazo Dos” que incide en la gestión administrativa de la organización.		
Fin del proyecto:	Indicadores:	
Implementación de una estructura Organizacional en el almacén “cañonazo Dos”.	Encuestas y entrevistas al personal administrativo como operativo.	
Propósito del proyecto:	Indicador:	
Mejorar la gestión administrativa del almacén “Cañonazo Dos” mediante la implementación del Diseño Organizacional para lograr la coordinación efectiva y desarrollo de sus funciones.	Clientes internos y externos satisfechos.	
	Preferencia de los clientes al adquirir nuestro producto.	
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES
Orientar el comportamiento de los miembros de acuerdo con el objetivo del almacén.	Propósitos estratégicos.	Misión. Visión. Objetivos
Establecer políticas con la finalidad que las mismas que serán de cumplimiento obligatorio para el óptimo funcionamiento del almacén	Políticas organizacionales	Políticas organizacionales Políticas operacionales Políticas comerciales Políticas financieras Políticas administrativas.
Crear una estructura organizacional. A la vez identificar las capacidades y competencias que deben tener los empleados del almacén “Cañonazo Dos”,	Principios	Honestidad Compromiso Eficiencia Profesionalismo Responsabilidad social
	Valores corporativo.	Responsabilidad Mejoramiento continuo Calidad Trabajo en equipo Competitividad Capacitación Cordialidad Confiabilidad
	Estrategias	Estructura organizacional. Elaborar un manual de funciones. Brindar seguridad y bienestar a los clientes internos y externos. Utilizar herramientas promocionales que atraigan a los clientes como la publicidad. Programas de capacitación en gestión administrativa. Programas de capacitación en el código del trabajo. Programas de capacitación en atención al cliente. Programas de capacitación en tributación como facturación, declaraciones de impuestos, retenciones. Programas de motivación personal Autoestima. Realización, ejecución y control de cursos de capacitación.

Elaborado por: Franklin Medina S.

4.5.2.9.Presupuesto.

El presupuesto realizado al almacén “Cañonazo dos”. Con la incrementación

CUADRO N° 53. Presupuesto

RECURSO HUMANO			
PERSONAL	SUELDO MENSUAL	N° VECES ANUAL	SUELDO ANUAL
Asistente RRHH	\$ 318,00	12	\$ 3.816,00
Cajera	\$ 318,00	12	\$ 3.816,00
Jefe de Bodega	\$ 318,00	12	\$ 3.816,00
Personañ a cargo de diseño	\$ 400,00	12	\$ 4.800,00
capacitadores en gestión administrativa	\$ 500,00	1	\$ 500,00
Programas de capacitación en el código del trabajo.	\$ 318,00	1	\$ 318,00
Programas de capacitación en atención al cliente.	\$ 300,00	2	\$ 600,00
Programas de capacitación en tributación como facturación, declaraciones de impuestos, retenciones.	\$ 400,00	1	\$ 400,00
Programas de motivación personal Autoestima.	\$ 200,00	1	\$ 200,00
TOTAL	2.672,00		18.266,00
RECURSO MATERIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
Escritorios	2	\$ 80,00	\$ 160,00
Sillas de Oficina	1	\$ 45,00	\$ 45,00
Sillas de espera	4	\$ 5,00	\$ 20,00
Archivadores	1	\$ 280,00	\$ 280,00
Suministros de oficina	1	\$ 200,00	\$ 200,00
TOTAL			705,00
RECURSO TECNOLÓGICO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
Computadora (PC)	2	\$ 650,00	\$ 1.300,00
Impresora	1	\$ 110,00	\$ 110,00
TOTAL			1.410,00
RECURSO FINANCIERA			
DESCRIPCION	VALOR mensual	valor ANUAL	
Recursos Humanos	\$ 2.672,00	\$ 18.266,00	
Recursos Materiales	\$ 705,00	\$ 705,00	
Recursos Tecnológicos	\$ 1.410,00	\$ 1.410,00	
TOTAL	4.787,00	20.381,00	

Elaborado por: Franklin Medina S.

4.5.3. Proyecciones del diseño organizacional.

4.5.3.1.Requerimiento de personal.

Para el efecto de la propuesta el almacén “Cañonazo Dos” contará y contratará al siguiente personal:

CUADRO N° 54. Puestos en el almacén “Cañonazo Dos”

CARGO	N° DE EMPLEADOS
Gerente - Propietario	1
Administrador	1
Recurso humano	1
Contador	1
Cajera	1
Jefe de Compras	1
Atención al cliente	6
TOTAL	12

Elaborado por: Franklin Medina S.

4.5.3.2.Estructura organizacional.

El objetivo de la estructura organizacional para el almacén “Cañonazo Dos” es delimitar los procedimientos del almacén delegación de las tareas, para tomar las decisiones y lograr una coordinación eficiente y eficaz en el almacén. En la estructura organizacional encontramos: Especialización del trabajo, Departamentalización, Cadenas de mando, Sistema de control, Descentralización

La especialización de trabajo es cuando en el almacén se divide en diferentes áreas como administrativas, financieras, talento humano y comercial el mismo que tienen sus diferentes funciones para cumplir los objetivos. El almacén cuenta con 12 empleados divididos en toda la organización de acuerdo a sus funciones.

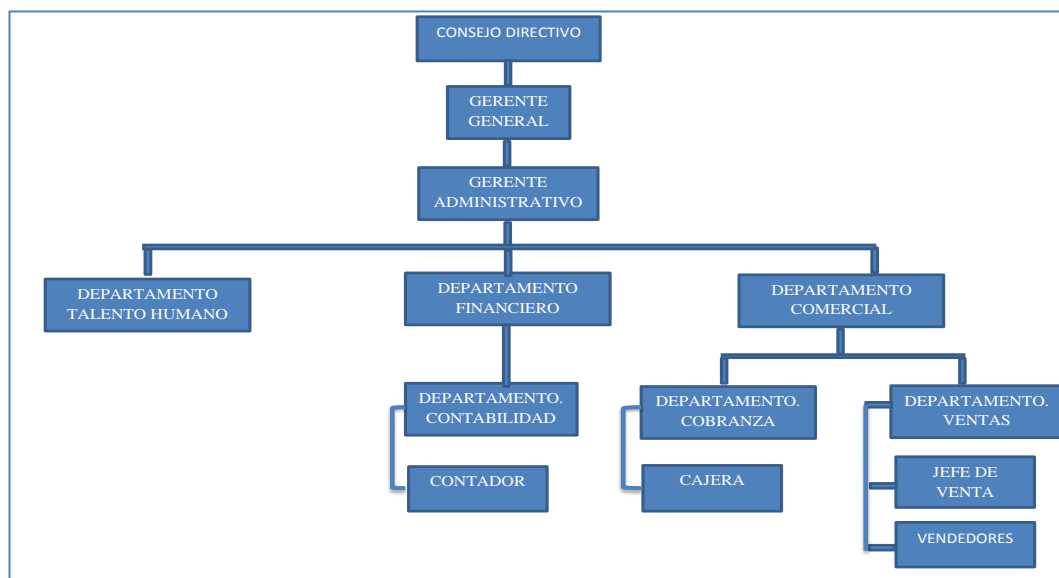
La departamentalización es cuando en cada área designan a un delegado que tiene la autoridad para hacer cumplir todas las actividades el mismo que establecer los lineamientos de comunicación. En la organización todos departamentos deben seguir este rol.

La cadena de mando se da por el nivel jerárquico el cual implica que cada subordinado que se debe reportar antes su jefe inmediato y este a su vez a su autoridad competente. De acuerdo a la estructura organizacional del almacén por sus funciones se dividen en 4 niveles, el consejo directivo es el que toma las decisiones sobre el almacén, el gerente general le corresponde los 4 departamentos: administrativos, financiero, talento humano y comercial, y encargado del buen funcionamiento del almacén,

Sistema de control; Es donde tomamos en cuenta las capacidades de cada empleado, como la capacitación, cursos realizados la experiencia obtenida, mejor será el desenvolvimiento al momento de la ejecución de sus actividades.

En la estructura se mostrará la siguiente figura, esquematizada la actual estructura organizativa establecida para el almacén “Cañonazo Dos” Mediante el diseño organizacional propuesta para el almacén “Cañonazo Dos” encontramos un sistema descentralizado se da ya que algunos departamentos pueden tomar decisiones ligeras y de este modo se le hace un poco menos complicado al departamento administrativo.

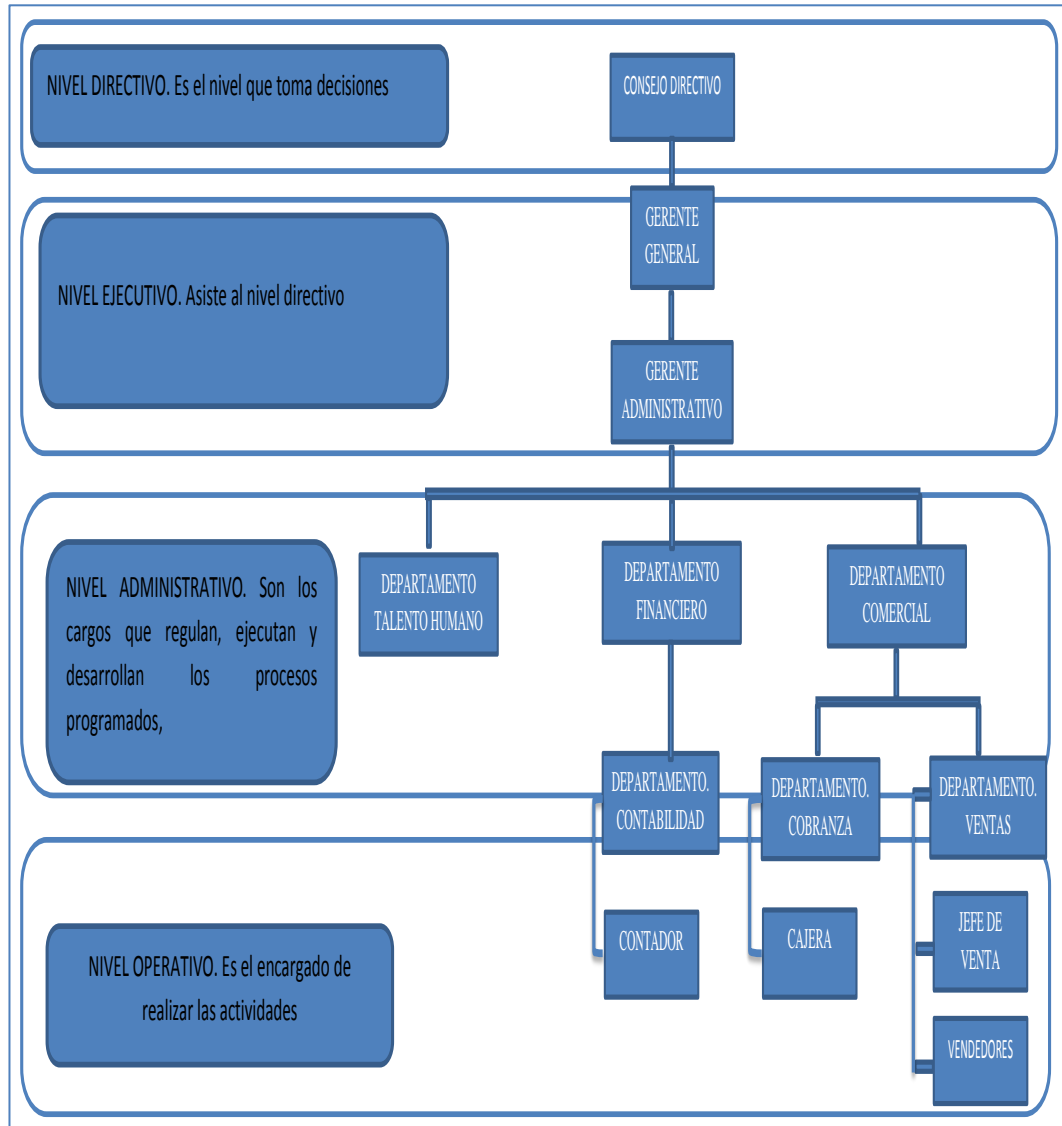
GRÁFICO N° 47. Estructura organizacional para el almacén



Elaborado por: Franklin Medinas.

4.5.3.3. Órgano funcional

GRÁFICO N° 48. Órgano funcional.



Elaborado por: Franklin Medina S.

4.5.3.4. Manual de funciones.

Para determinar cada una de las funciones que desarrollan los empleados de la organización y que estén orientados a los cumplimientos de los objetivos se realizara el siguiente manual.

CUADRO N° 55. Funciones del gerente

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	GERENTE GENERAL	
Misión	Velar por el buen funcionamiento del almacén mediante la aplicación de las normas y políticas para el cumplimiento de las metas.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ser el representante legal de almacén. • Es el encargado de tomar decisiones administrativas y financieras. • Todo contrato que contenga obligaciones económicas del almacén deberán ser firmadas por el gerente • Controlar el cumplimiento de políticas y estrategias. • Pedir reportes a todos los departamentos. • Evaluar constantemente el plan anual y realizar reajustes si es necesario. 	
Perfil Requerido	<p>Estudios</p> <p>Ser profesional con título de tercer nivel en administración de empresa, ingeniería comercial o carreras afines.</p> <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 5 años en puesto de gestión administrativa de preferencias empresas comerciales. <p>Conocimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de compañía y código de trabajo. • Administración, finanzas y talento humanos. • Capacidad para liderazgo, • Correcto manejo de utilitarios. 	
Edad: 28 – 40 años	Sexo: indistinto	Estado civil: indistinto

Elaborado por: Franklin Medina S

CUADRO N° 56. Funciones del administrador.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	ADMINISTRADOR
Misión	Tomar decisiones en el desarrollo de las actividades diarias del almacén, siguiendo los direccionamientos establecidos por la misión, visión y objetivos estratégicos.
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza un plan estratégico y un plan operativo anual (POA). 2. Dirigir y contralar y supervisar al personal para el buen desarrollo de las actividades diarias del almacén 3. Hacer firmar todo contrato que contenga obligaciones económicas del almacén por el gerente. 4. Cualquier transacción financiera como la obtención de préstamos, cartas de crédito, asignación de crédito a clientes se le deberán ser aprobados por el administrador y comunicado al gerente inmediato. 5. Cumplir y hacer cumplir las políticas y reglamentos internos y leyes vigentes para la organización. 6. Realizar reuniones periódicas a fin de evaluar el cumplimiento e informar objetivos cumplidos. 7. Crear un ambiente laboral adecuado en que el personal pueda lograr las metas en grupo en menos cantidad de tiempo y materiales, es decir optimizar los recursos. 8. Coordinar con el departamento de recurso humano el reclutamiento y evaluación para la selección de personal y a escoger a personales idóneos para su cargo desempeñar 9. Registro de entrada y salida al sistema del instituto ecuatoriano de seguridad social 10. Verificar el registro y adquisidor de inventario. 11. Velar por los pagos y cobros pendientes. 12. Realizar informe sobre las ventas y pronósticos de ventas mensuales.

Elaborado por: Franklin Medina S

CUADRO N° 57. Funciones del gestor de talento humano

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	TALENTO HUMANO
Misión	Tomar decisiones en el desarrollo de las actividades diarias del almacén, siguiendo los direccionamientos establecidos por la misión, visión y objetivos estratégicos.
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar el cumplimiento de las obligaciones laborales. 2. Realizar un plan estratégico para la capacitación y motivación del personal. 3. Contratar al personal idóneo mediante el proceso de selección de personal con la supervisión del área administrativa. 4. Ejecutar acciones para la seguridad de los empleados que garanticen la protección de su integridad física y psicológica. 5. Administra las relaciones interpersonales y transmite información oportuna del almacén. 6. Realizar nóminas de entrada y salida de los empleados. 7. Conceder licencia al personal en los siguientes casos: <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Por fallecimiento de un familiar, tal como lo indica en el código de trabajo. 2.1 Por enfermedad, previa la presentación de certificado del instituto de seguro social (IESS). 3.1 Por estudios superiores o cursos de desarrollo profesional en cualquier rama de estudio conforme lo dispuesto en la ley.
Perfil Requerido	<p>Estudios</p> <p>Tener título de tercer nivel en administración de empresa, ingeniería comercial o carreras afines.</p> <p>Experiencia</p>

Elaborado por: Franklin Medina S

CUADRO N° 58. Funciones del contador.

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	CONTADOR
Misión	Llevar la contabilidad de acuerdo a las leyes pertinente para el buen funcionamiento del almacén
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar y revisar la información contable para elaboración de los estados financieros. 2. Realizar los estados financieros proyectados. 3. Trabajar en equipo con los demás departamentos. 4. Elaborar y revisar las declaraciones al servicio de rentas internas (SRI). 5. Revisar y registrar diariamente todas las transacciones. Como registro de factura 6. Revisar y registrar las facturas de compra y ventas al sistema 7. Realizar y revisar las respectivas retenciones por compra o venta al sistema. 8. Procesar pagos por nómina o benéficos sociales. 9. Revisar la caja chica y caja general.
Perfil Requerido	<p>Estudios</p> <p>Ser profesional con título de tercer nivel en auditoría, o ingeniería en contador público autorizado (CPA).</p> <p>Experiencia</p> <p>1.1 Experiencia mínima 2 años en puesto de contador.</p> <p>Conocimientos</p> <p>2.1 Normas aduaneras</p> <p>3.1 Normas internacionales de información financiera (NIIF).</p> <p>4.1 Normas ecuatoriana de contabilidad (NEC).</p> <p>5.1 Todo lo referente a impuestos y declaraciones.</p> <p>6.1 Programas actualizados de contabilidad.</p>
Edad: 25 – 45 años	Sexo: indistinto
	Estado civil: indistinto

Elaborado por: Franklin Medina S

CUADRO N° 59. Funciones del cajera

Identificación del cargo		
Nombre del cargo	CAJERA	
Misión	Realizar el respectivo cobro a los clientes por el producto vendido.	
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cobrar las respectivas facturas. 2. Entrega de la mercadería 	
Perfil Requerido	<p>Estudios</p> <p>1.1 Cursando curso superior</p> <p>Experiencia</p> <p>2.1 Experiencia mínima 1 años con cajera</p> <p>Conocimientos</p> <p>3.1 Correcto manejo de utilitarios</p>	
Edad: 22 en adelante	Sexo: Femenino	Estado civil: soltera

Elaborado por: Franklin Medina S

CUADRO N° 60. Funciones del vendedor

Identificación del cargo		
Nombre del cargo	VENDEDOR	
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vender los productos poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en técnicas de ventas. 2. Mantener informados a los clientes sobre los nuevos productos, promociones y cualquier actividad que realice el almacén. 3. Colaborar en la colocación de los productos en las perchas. 4. Asesorar y ayudar a cada cliente en lo que necesite. 5. Realizar las respectivas notas de ventas o facturas. 	
Perfil Requerido	<p>Estudios</p> <p>Ser bachiller en comercio y administración, secretariado.</p> <p>Experiencia</p> <p>1.1 Experiencia mínima 1 años en el puesto de ventas.</p> <p>Conocimientos</p> <p>2.1 Técnicas de ventas y de atención al cliente</p> <p>3.1 Como llenar una nota de venta o factura.</p>	
Edad: 18 en adelante	Sexo: indistinto	Estado civil: indistinto

Elaborado por: Franklin Medina S.

CUADRO N° 61. Funciones del jefe de compras o bodega

Identificación del cargo		
Nombre del cargo	JEFE DE COMPRAS Y BODEGA	
Misión	Programar, coordinar y controlar la adquisición de los productos de alta calidad a precios competitivos	
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controlar el cumplimiento de las normas establecidas por el almacén en la gestión de compras. 2. Elaborar informe de adquisidor. 3. Analizar cotizaciones y solicitudes de compras. 4. Mantenerse en contacto y manejar la base de datos de los proveedores 5. Coordinar con los proveedores la llegada oportuna de la mercadería. 6. Finalizar la negociación con los proveedores. 	
Perfil Requerido	<p>Estudios</p> <p>Ser profesional con título de tercer nivel administración de empresa o carreras afines</p> <p>Experiencia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Experiencia mínima 2 años en el puesto de gestión de compras de preferencia en empresas importadoras. <p>Conocimientos</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Gestión de compras. 3.1 Leyes aduaneras. 4.1 Compras públicas por portal web. 5.1 Correcta utilización de utilitarios 6.1 Normas aduaneras 	
Edad: 25 en adelante	Sexo: masculino.	Estado civil: indistinto

Elaborado por: Franklin Medina S

4.6.RESULTADO Y EFECTIVIDAD.

4.6.1. Desempeño

El desempeño se va a medir en como el trabajador cumple sus actividades diarias y se verá reflejado en el cumplimiento de las metas del almacén “Cañonazo Dos”.

Para el buen funcionamiento del desempeño debemos hacer sentir que el trabajador forma parte del almacén haciéndolo trabajar en un ambiente laboral adecuado con las condiciones físicas necesarias como la iluminación, ventilación, calefacción acorde al área que lo necesite.

Se medirá el grado de atención que tengan los empleados en momentos de capacitaciones, también para mejorar el desempeño se revisará y se dará los trabajadores la oportunidad de ascensos mediante un reclutamiento interno en resta parte se evaluará las capacitaciones o cursos realizados dando al empleado motivos de superación y mejorar cada día y desempeñar mejor sus funciones.

Los resultados del desempeño serán positivos cuando el almacén “Cañonazo Dos” cumpla o supere las expectativas de las proyecciones realizadas.

4.6.2. Evaluación.

La evaluación de los recursos administrativos, financieros y humano, es para ver en que están fallando y como pueden mejorar sus actividades con el fin de no criticarlos si no dando soluciones a los posibles problemas dentro del almacén “Cañonazo Dos”.

Se revisará el manual de funciones para constatar si el personal está cumpliendo con sus deberes y responsabilidades se tomarán en cuentas las multas, memorándum y se evaluará los motivos según sea el caso.

Al término de cada curso o capacitación tanto al personal administrativo como operativo se le evaluará el grado de importancia de la capacitación y como la puede poner en práctica.

4.6.3. Seguimiento y control.

El almacén “Cañonazo Dos” realizará un seguimiento y control revisando el plan anual operativo y elaborando informes trimestrales del funcionamiento de cada área de trabajo, por medio de estos informes se medirá las proyecciones administrativas y financieras así como el cumplimiento de su propósito estratégico como son la misión, visión y objetivo,

El seguimiento y control también se realiza a los clientes al momento de adquirir los productos e ir verificando cuáles son sus gustos y preferencias al momento de realizar sus compras. Estos informes se revisaran periódicamente por el gerente

CONCLUSIÓN

El presente trabajo de investigación sirvió para dar una solución al gran problema que existe en la comunidad especialmente al almacén “Cañonazo Dos” dando a conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades, cual es la cultura organizacional dentro de la organización, comprobar que la implementación de un diseño organizacional es beneficiosos para la organización

Mediante el diseño organizacional los gerentes van a tomar decisiones adecuadas y poner en práctica estrategias organizacionales. Brindando un producto de calidad y un servicio eficiente acorde a las necesidades de nuestros clientes.

El diseño organización es una visión de quienes somos y a donde queremos llegar en un futuro como empresa. Esto se realiza mediante proyecciones: misión, visión, objetivos, políticas, valores corporativos. También cual será la estructura u organigrama en la cual se detallan cuáles son los cargos y se conocen los mandos jerárquicos o línea de comunicación.

También se conoce las funciones de cada área de trabajo, las capacidades y destrezas de cada empleado al momento de la evaluación de desempeño para asensos.

RECOMENDACIÓN

Debido a la respectiva investigación se recomienda la implementación de un Diseño Organizacional de esta manera se podrá obtener varios beneficios y así se lograra brindar un mejor servicio a los clientes, y contribuirá al desarrollo del almacén “cañonazo Dos” obteniendo una excelente administración para que así exista mejor coordinación y que pueda alcanzar una comunicación reciproca tanto como almacén con sus con sus colaboradores y con la comunidad.

Realizar capacitaciones y motivaciones constantes tanto a personal administrativo como operativo, para trabajar conjuntamente, para obtener un buen desempeño de sus funciones asignadas, de esta manera generar un clima organizacional. Se debe de fomentar una cultura organizacional donde les permita a todos los miembros del almacén interactuar y así exista una comunicación abierta, ya que esto le permitirá mejorar sus labores en 100% eficientemente.

Es necesario la implementación de una estructura organizacional porque de esta forma mejorara el almacén “Cañonazo Dos” permitiendo tener cambios oportunos en la cadena de mando ya que es necesario la creación de un manual donde este descrito los puestos y sus funciones. que les permitan tener una visión clara de sus responsabilidades, para así mejorar los mecanismos de coordinación permitiéndole tener un adecuado grado de eficiencia y eficacia.

Se debe de aplicar la soluciones establecidas para el mejor desempeño de los colaboradores así como el fomentar el trabajo en equipo donde la comunicación sea recíproca, de esta manera se permitirá cumplir con los objetivos y metas planteadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


- ALLES Martha A. (2007), Dirección estratégica de Recursos Humanos. Editores: ediciones Granica S.A. Segunda Edición. Buenos Aires.
- ALONSO Munguía E., OceguedaMelgoza V. (2006) Teoría de las Organizaciones. Editores: Umbral Editorial S.A. México
- CAMPIÑA, Hernández. (2010) Empresa y Administración. Editex. España.
- CUMMINGS, Worley. (2007) Desarrollo Organizacional y Cambio. International Thompsons Editores. México.
- BERNAL Torres César A., (2006), Metodología de la Investigación. Editora: Leticia Gaona. Segunda Edición. México.
- BERNÁRDEZ Mariano L., (2007), Desempeño Organizacional. Editores: authorhouse. Global Business Press.
- BOHLANDER George W., Scott Snell (2008). Administración de recursos humanos. Editores: CengageLearning Editores. Décima cuarta Edición. México.
- DAFT Richard L., (2007). Teoría y Diseño Organizacional. Editores: CengageLearning. Novena Edición. México.
- EVANS, Lindsay. (2008) Administración y Control de la Calidad. CengageLearning Editores. México.
- EYSSAUTIER De La Mora Maurice, (2006). Metodología de la Investigación. Desarrollo de la Inteligencia. Editores: CengageLearning. Quinta Edición. México.

- GILLI Juan José, (2007). Diseño Organizativo Estructura y Procesos. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires.
- GÓMEZ Marcelo M., (2006). Introducción a la Metodología de La Investigación Científica. Editorial: Brujas. Primera Edición. Argentina.
- HELLRIEGEL Don Slocum, (2009). Comportamiento Organizacional. Editores: Cengage Learning. Doceava Edición. México.
- Hurtado Cuartas Darío. (2008) Principio de Administración. Fondo. Editorial ITM. International Thomson. Colombia.
- KOONTZ Harold. (2008) Administración una Perspectiva Global. McGraw-Hill. México.
- LABRADA Sosa Ailed, (2012). Modelo de Diseño Organizacional: Una aplicación práctica. Editores: Acad MIA Espa Ola.
- MÉNDEZ Álvarez Carlos E. (2006). Metodología, Diseño y desarrollo del Proceso de investigación. Editorial Limusa S.A. Cuarta Edición.
- MINTZBERG Henry, (2006). Diseño de Organizaciones Eficientes. Editores: El ateneo. Buenos Aires.
- PÉREZ De Lara Choy María I., Christopher G. Worley (2007). Administración. Editores: Pearson. Educación. México.
- RAMÍREZ Cardona Carlos. (2007) Fundamentos de Administración. Editorial Kimpres. Colombia
- RODRÍGUEZ Valencia J. (2004). Cómo aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa. Editores: Cengage Learning Editores. Quinta Edición.

- SOTO Eduardo, SauquetAlfons, (2007) Gestión y Conocimiento en las Organizaciones. Editores: CengageLearning. México.
- ZAMBRANO Barrios A. (2007). Planificación Estratégica – presupuesto y control de la gestión pública. Editores: Universidad Católica Andrés. Caracas.


ANEXOS

ANEXOS N° 1. Encuestas a los clientes fijos

					
CUESTIONARIO PARA CLIENTES					
Encuesta participativa, dirigida a los habitantes de la Provincia de Santa Elena.					
<p>Estimado encuestado: La Universidad Estatal Península de Santa Elena, por medio de los estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, como parte del proceso integral de enseñanza e interesados en el progreso de nuestra Provincia, se encuentra en el proceso de levantamiento de información motivo por el cual se está acudiendo a los potenciales clientes, propietarios, personal administrativo y proveedores a fin de obtener información real y de primera mano sobre sus preferencias a esta categoría de empresa, para lo cual necesitamos que nos ayude contestando las siguientes interrogantes:</p>					
<p>Objetivo: Levantar información técnica que facilite el proceso del estudio de factibilidad para determinar el nivel de aceptación para la implementación de un diseño organizacional en el Almacén Cañonazo Dos.</p>					
a) DATOS PERSONALES:					
1 GENERO					
Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>		
2 EDAD					
15 - 20	<input type="checkbox"/>	21 - 25	<input type="checkbox"/>	26 - 30	<input type="checkbox"/>
				26 en adelante	<input type="checkbox"/>
ESTADO CIVIL					
Soltero:	<input type="checkbox"/>	Casado	<input type="checkbox"/>	Unión libre	<input type="checkbox"/>
				Viudo	<input type="checkbox"/>
				Divorciado	<input type="checkbox"/>
3 OCUPACIÓN					
Trabajador	<input type="checkbox"/>	Propietario de negoci	<input type="checkbox"/>	Estudiante	<input type="checkbox"/>
				Otros	<input type="checkbox"/>
5 LUGAR DE RESIDENCIA					
Santa Elena	<input type="checkbox"/>	La Libertad	<input type="checkbox"/>	Salinas	<input type="checkbox"/>
1 ¿Con qué frecuencia realiza sus compras en el Almacén Cañonazo Dos?					
Diario	<input type="checkbox"/>	Semanal	<input type="checkbox"/>	Quincenal	<input type="checkbox"/>
				Mensual	<input type="checkbox"/>
2 ¿Qué productos adquiere?					
Telas	<input type="checkbox"/>	Tapizados	<input type="checkbox"/>	Esponjas	<input type="checkbox"/>
				Accesorios	<input type="checkbox"/>
				Otros	<input type="checkbox"/>
3 ¿Dónde adquiere estos productos?					
El Cañonazo	<input type="checkbox"/>	Cañonazo Dos	<input type="checkbox"/>	Colchones Costa Azul	<input type="checkbox"/>
				Otros	<input type="checkbox"/>
4 ¿Qué aspectos considera importante usted al adquirir estos productos en el Almacén Cañonazo					
Precio	<input type="checkbox"/>	Calidad	<input type="checkbox"/>	Diseños	<input type="checkbox"/>
				Otros	<input type="checkbox"/>
5 ¿Cómo considera la atención que se le brinda a los cliente a la hora de realizar sus compras en el Almacén Cañonazo Dos?					
Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>
				Pésima	<input type="checkbox"/>
6 ¿Qué tipos de promociones le gustaría que brindemos?					
Descuentos	<input type="checkbox"/>	Productos Gratis	<input type="checkbox"/>	Sorteos	<input type="checkbox"/>
				Otros:	_____
8 ¿Qué otra línea de productos le gustaría que vendiera el Almacén Cañonazo D					

NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Franklin Medina Suárez					
Gracias por su tiempo y colaboración, su información es de mucha importancia para nosc					

ANEXOS N° 2. Encuestas al personal administrativo

 CUESTIONARIO PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO Encuesta participativa, dirigida a los habitantes de la Provincia de Santa Elena.	
<p>Estimado encuestado: La Universidad Estatal Península de Santa Elena, por medio de los estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, como parte del proceso integral de enseñanza e interesados en el progreso de nuestra Provincia, se encuentra en el proceso de levantamiento de información motivo por el cual se está acudiendo a los potenciales clientes, propietarios, personal administrativo y proveedores a fin de obtener información real y de primera mano sobre sus preferencias a esta categoría de empresa, para lo cual necesitamos que nos ayude</p> <p>Objetivo: Levantar información técnica que facilite el proceso del estudio de factibilidad para determinar el nivel de aceptación para la implementación de un diseño organizacional en el Almacén</p>	
a) DATOS PERSONALES	
1 GÉNERO	Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>
2 EDAD	15 - 20 <input type="checkbox"/> 21 - 25 <input type="checkbox"/> 26 - 30 <input type="checkbox"/> 26 en adelante <input type="checkbox"/>
ESTADO CIVIL	Soltero: <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>
5 LUGAR DE RESIDENCIA	Santa Elena <input type="checkbox"/> La Libertad <input type="checkbox"/> Salinas <input type="checkbox"/>
1 ¿Se siente feliz de laborar en el Almacén Cañonazo Dos?	Si muy feliz <input type="checkbox"/> Un poco feliz <input type="checkbox"/> Nada feliz <input type="checkbox"/>
2 ¿Conocía al almacén antes de incorporarse?	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3 ¿Qué cargo desempeña en el Almacén el Cañonazo Dos?	Gerente <input type="checkbox"/> Administrador <input type="checkbox"/> Contador <input type="checkbox"/> Atención al cliente <input type="checkbox"/> Cajero <input type="checkbox"/>
4 ¿Conoce su área de trabajo y sus responsabilidades en el Almacén Cañonazo Dos?	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5 ¿Recibe capacitación y motivación por parte del Almacén Cañonazo I	Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>
6 ¿Considera necesario la capacitación permanente para mejorar la atención a los clientes?	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
7 ¿Cuánto tiempo tiene laborando en el Almacén Cañonazo D	De 0 a 1 año <input type="checkbox"/> De 1 a 3 año <input type="checkbox"/> De 3 a 5 año <input type="checkbox"/> De 5 Años en adelante <input type="checkbox"/>
8 ¿Está afiliado al instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)?	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9 ¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10 ¿El Almacén Cañonazo Dos. Reconoce su desempeño al momento de alcanzar sus objetivos y metas programadas?	Siempre <input type="checkbox"/> Casi Siempre <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>
10 ¿Es necesario implementar un modelo de Diseño Organizacional para el Almacén Cañonazo Dos?	Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Porque	
11 ¿Qué beneficios se obtiene con la implementación de un modelo organizacional para el Almacén Cañonazo Dos?	Excelente Adm. Inte <input type="checkbox"/> Cumplir los obj, planificados y buen ambiente laboral <input type="checkbox"/> Excelente Adm. Inte <input type="checkbox"/> Comunicación Recíproca <input type="checkbox"/> Cumplir los obj. <input type="checkbox"/> Mejor atención a los clientes <input type="checkbox"/>
11 ¿Para el funcionamiento optimo del Almacén "Cañonazo Dos", qué recomienda?	
<p>NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Franklin Medina Suárez</p> <p>Gracias por su tiempo y colaboración, su información es de mucha relevancia para nosotros</p>	

ANEXOS N° 3. Encuestas a los proveedores



CUESTIONARIO PARA PROVEEDORES

Encuesta participativa, dirigida a los habitantes de la Provincia de Santa Elena.

Estimado encuestado: La Universidad Estatal Península de Santa Elena, por medio de los estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, como parte del proceso integral de enseñanza e interesados en el progreso de nuestra Provincia, se encuentra en el proceso de levantamiento de información motivo por el cual se está acudiendo a los potenciales clientes, propietarios, personal administrativo y proveedores a fin de obtener información real y de primera mano sobre sus preferencias a esta categoría de empresa, para lo cual necesitamos que nos ayude

Objetivo: Levantar información técnica que facilite el proceso del estudio de factibilidad para determinar el nivel de aceptación para la implementación de un diseño organizacional en el Almacén

a) DATOS PERSONALES:

1 GÉNERO

Masculino Femenino

2 EDAD

15 - 20 21 - 25 26 - 30 26 en adelante

ESTADO CIVIL

Soltero: Casado Unión libre Viudo Divorciado

5 LUGAR DE RESIDENCIA

Santa Elena La Libertad Salinas Otros

1 ¿Cómo se llama la empresa a la que pertenece?

2 ¿En qué parte está ubicada la empresa

3 ¿Con qué frecuencia realiza los pedidos el Almacén Cañonazo Dos?

Diario Semanal Quincenal Mensual

4 ¿Los pedidos que realiza son?

Al por mayor Al por menor

5 ¿Cómo son las formas de pago que realiza el almacén Cañonazo Dos?

Contado Crédito Contado y Crédito

6 ¿En el caso de crédito a cuantos días es el pago?

15 Días 30 Días 45 días 60 días

7 ¿Cómo considera la relación entre proveedores y el almacén Cañonazo Dos?

Excelente Buena Regular Pésima

8 ¿Cuándo el Almacén Cañonazo Dos, recibe algún tipo de mercadería en mal estado acepta la respectiva devolución?

Si NO

9 ¿Qué recomendaciones le daría al Almacén Cañonazo Dos para mejorar su funcionamiento?

NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Franklin Medina Suañ

Gracias por su tiempo y colaboración, su información es de mucha relevancia para nosotros

