



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA
CREDI – HOGAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa Obtención Del Título De:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: MÓNICA ELIZABETH COELLO ARMSTRONG

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA
CREDI – HOGAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa Obtención Del Título De:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: MÓNICA ELIZABETH COELLO ARMSTRONG

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, 01 de Noviembre del 2013.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CREDI – HOGAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013.”**, elaborado por la Srta. MÓNICA ELIZABETH COELLO ARMSTRONG, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Lcdo. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.
TUTOR

DEDICATORIA

A **Dios**, por regalarme el don de la vida y las fuerzas para perseverar en el cumplimiento de las metas que me propuse.

A mis **Padres**, por ser ejemplo a seguir y ofrecerme su apoyo incondicional.

A mis **Hermanas**, que estuvieron presentes y compartieron momentos importantes en mi vida.

A mis **Sobrinos**, cuyo amor infinito me dieron fuerzas para alcanzar una meta más en mi vida, haciendo realidad este sueño que parecía difícil de cumplir.

A mis **Amigos**, por brindarme su valiosa amistad y compartir todo este camino hasta cumplir mi meta.

Mónica Coello Armstrong.

AGRADECIMIENTO

A la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** por brindarme la oportunidad de prepararme profesionalmente en mi ciclo como estudiante.

Al **Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc** y a la **Ing. Margarita Palma Samaniego, MBA.**, por haberme guiado con sus valiosas enseñanzas, consejos y paciencia para alcanzar mi objetivo profesional.

Al Talento Humano de **CREDI - HOGAR** por su auspicio y toda la ayuda brindada para aportar en la Gestión Administrativa de la empresa.

Mónica Coello Armstrong.

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc
**DECANA DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA.
**DIRECTOR DE ESCUELA
DE ADMINISTRACIÓN**

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR-TUTOR

Ing. Margarita Palma Samaniego, MBA.
PROFESORA DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA
CREDI – HOGAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2013.”

RESUMEN

Autor: Mónica Coello Armstrong.
Tutor: Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez.

Diseñar organizaciones es el proceso mediante el cual se construye o cambia la estructura de una empresa con la finalidad de lograr los objetivos previstos por la misma entidad en busca de una mejor Gestión Administrativa. La fuente bibliográfica revela la presencia de múltiples referentes conceptuales en torno a este tema; pero nulas experiencias sobre el proceso de diseño aplicado a organizaciones dedicadas a la comercialización de varias líneas de productos. Dado que la teoría del diseño aborda las propiedades de las organizaciones y los aspectos del diseño; en este trabajo se revisa la fundamentación teórica para adoptar de ella los elementos necesarios para el diseño organizacional de empresas de varias líneas de productos. Por esta razón se ha analizado cuáles son los principales factores que determinan las características organizacionales y su estructura; así como la aplicación al diseño para mejorar la Gestión Administrativa. Con base en lo anterior, se ha propuesto una metodología para el diseño organizacional; empleando fundamentalmente los conceptos, tipos, métodos de investigación y la población y muestra con su respectivo procesamiento y procedimiento. El presente trabajo de titulación se elaboró con la finalidad de diseñar un modelo de Diseño Organizacional para la empresa CREDI – HOGAR, en el que se considera los diversos procesos administrativos para garantizar una mejor Gestión Administrativa. En la actualidad en esta entidad vienen desarrollando los diferentes procedimientos empresariales de forma tradicional y empírica. Mediante los instrumentos de investigación ayudarán de forma más directa en que aspectos se debe enfocar para mejorar la Gestión Administrativa. Finalmente, La propuesta será la parte importante de este trabajo de titulación porque la empresa al aplicará esta propuesta y va a notar cambios en la forma como se administraba antes y como se administra hoy en día mejorando la Gestión Administrativa para lograr un mejor desempeño laboral.

ÍNDICE GENERAL

Portada	
Contraportada	
Aprobación del Tutor	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Tribunal de Grado	v
Resumen	vi
Índice General	vii
Índice Cuadros	xi
Índice Gráficos	xiii
Índice de Anexos	xv
Introducción	ii
MARCO CONTEXTUAL	3
1. TEMA:	3
2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	3
2.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.	13
2.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	14
2.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.	14
2.5 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.	15
3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.	17
3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.	18
3.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.	19
3.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.	20
4. OBJETIVOS.	21
4.1 OBJETIVO GENERAL.	21
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	21
5. HIPÓTESIS.	22

6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	22
CAPÍTULO I.....	25
MARCO TEÓRICO.....	25
1.1 ANTECEDENTES.....	25
1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.	27
1.2.1 Conceptualizaciones de estructura organizacional.....	27
1.2.2 Importancia de la estructura organizacional.	28
1.2.3 Características de la estructura organizacional.	29
1.2.4 Modelos de diseño organizacional.	31
1.2.5 Componentes del diseño organizacional.....	35
1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CREDI - HOGAR.....	40
1.3.1 Aspectos Constitutivos.....	40
1.3.2 Recursos.....	41
1.3.3 Proceso Administrativo.....	42
1.3.4 Productos.....	43
1.3.5 Financiamiento.....	43
1.4 MARCO LEGAL.....	44
CAPÍTULO II.....	48
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	51
2.3.1 Según el Propósito.....	52
2.3.2 Según el Nivel.....	52
2.3.3 Según el Lugar.....	53
2.3.4 Según La Dimensión Temporal.....	53
2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	54
2.4.1 Método Inductivo.....	54
2.4.2 Método Analítico.....	54
2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	55
2.5.1 Entrevista.....	56

2.5.2 Encuesta.	57
2.6 INSTRUMENTOS.	58
2.6.1 Guía de Entrevista.	58
2.6.2 Cuestionario.	59
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.	60
2.7.1 Población.	61
2.7.2 Muestra.	62
2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO.	64
2.8.1 Procedimientos.	64
2.8.2 Procesamiento.	65
CAPÍTULO III.	66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	66
3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO.	67
3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES.	74
3.3 CONCLUSIONES.	91
3.4 RECOMENDACIONES.	92
CAPÍTULO IV.	93
DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CREDI – HOGAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA.	93
4.1 PRESENTACIÓN.	93
4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.	94
4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.	97
4.4 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CREDI - HOGAR.	99
4.5 ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.	100
1. ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.	100
1.1 ANÁLISIS INTERNO.	100
1.2 ANÁLISIS EXTERNO.	100
1.3 ANÁLISIS COMPETITIVO.	102
2. PROYECCIÓN ESTRATÉGICA.	103

2.1 FILOSOFÍA.....	103
2.2 MISIÓN.....	103
2.3 VISIÓN.....	103
2.4 OBJETIVOS.....	104
2.5 VALORES CORPORATIVOS.....	105
2.6 ESTRATEGIAS Y CURSOS DE ACCIÓN.....	106
3.CONTROL DE LAS NECESIDADES.....	107
3.1 IDENTIFICAR PRODUCTOS.....	107
3.2 DEFINIR CLIENTES Y PROVEEDORES.....	107
3.3 DEFINIR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.....	107
4. PROYECCIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	108
4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	108
4.2 ORGÁNICO FUNCIONAL.....	109
4.3 VÍNCULOS INTERORGANIZACIONALES.....	119
4.4 POLÍTICAS.....	121
4.5 CÓDIGO DE ÉTICA.....	123
5. RESULTADOS DE EFECTIVIDAD.....	129
5.1 EFICACIA.....	129
5.2 EFICIENCIA.....	129
5.3 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	130
4.6 CONCLUSIONES.....	132
4.7 RECOMENDACIONES.....	134
Referencias Bibliográficas.....	135
Linkografía.....	138
Anexos	

ÍNDICE CUADROS

CUADRO N°. 1 Operacionalización - Variable Independiente.....	23
CUADRO N°. 2 Operacionalización - Variable Dependiente.....	24
CUADRO N°. 3 Población.....	61
CUADRO N°. 4 Muestra.....	63
CUADRO N°. 5 Accesible precio de productos.....	75
CUADRO N°. 6 Implementación de estrategias de innovación.....	76
CUADRO N°. 7 Nueva línea de productos.....	77
CUADRO N°. 8 Atención al cliente.....	78
CUADRO N°. 9 Eficiente el trabajo de los colaboradores.....	79
CUADRO N°. 10 Trato otorgado por el vendedor son adecuados.....	80
CUADRO N°. 11 Ley o reglamento que sea amenaza en su compra.....	81
CUADRO N°. 12 Los colaboradores tienen habilidades necesarias para el trabajo.....	82
CUADRO N°. 13 Capacitaciones para atención al cliente.....	83
CUADRO N°. 14 Renovar al personal.....	84
CUADRO N°. 15 Mejorar la gestión administrativa.....	85
CUADRO N°. 16 Calidad del producto ofrecido.....	86
CUADRO N°. 17 En que se deberá invertir.....	87
CUADRO N°. 18 Satisfecho con instalaciones.....	88

CUADRO N°. 19 Recomendaría a otras personas CREDI – HOGAR.....	89
CUADRO N°. 20 Elaboración de un diseño organizacional.....	90
CUADRO N°. 21 Análisis interno.....	100
CUADRO N°. 22 Análisis externo.....	100
CUADRO N°. 23 Matriz FODA.....	101
CUADRO N°. 24 Orgánico Funcional – Gerente General.....	110
CUADRO N°. 25 Orgánico Funcional – Secretaria/O General.....	111
CUADRO N°. 26 Orgánico Funcional – Departamento Administrativo.....	112
CUADRO N°. 27 Orgánico Funcional – Talento Humano.....	113
CUADRO N°. 28 Orgánico Funcional – Departamento De Contabilidad.....	114
CUADRO N°. 29 Orgánico Funcional – Contador.....	115
CUADRO N°. 30 Orgánico Funcional – Departamento De Cobranzas.....	116
CUADRO N°. 31 Orgánico Funcional – Recaudador.....	117
CUADRO N°. 32 Orgánico Funcional – Departamento de Comercialización....	118
CUADRO N°. 33 Orgánico Funcional – Marketing y Ventas.....	119
CUADRO N°. 34 Seguimiento y control anual 2014.....	131
CUADRO N°. 35 Muebles de oficina y de computación.....	132
CUADRO N°. 36 Sueldos.....	132
CUADRO N°. 37 Capacitaciones.....	132
CUADRO N°. 38 Presupuesto General.....	132

ÍNDICE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Modelo organizacional de Richard Daft.....	32
GRÁFICO N° 2 Modelo organizacional de Ailed Labrada Sosa.....	34
GRÁFICO N° 3 Accesible precio de productos.....	75
GRÁFICO N° 4 Implementación de estrategias de innovación.....	76
GRÁFICO N° 5 Nueva línea de productos.....	77
GRÁFICO N° 6 Atención al cliente.....	78
GRÁFICO N° 7 Eficiente el trabajo de los colaboradores.....	79
GRÁFICO N° 8 Trato otorgado por el vendedor son adecuados.....	80
GRÁFICO N° 9 Ley o reglamento que sea amenaza en su compra.....	81
GRÁFICO N° 10 Los colaboradores tienen habilidades necesarias para trabajo..	82
GRÁFICO N° 11 Capacitaciones para atención al cliente.....	83
GRÁFICO N° 12 Renovar al personal.....	84
GRÁFICO N° 13 Mejorar la gestión administrativa.....	85
GRÁFICO N° 14 Calidad del producto ofrecido.....	86
GRÁFICO N° 15 En que se deberá invertir.....	87
GRÁFICO N° 16 Satisfecho con instalaciones.....	88
GRÁFICO N° 17 Recomendaría a otras personas CREDI – HOGAR.....	89
GRÁFICO N° 18 Elaboración de un diseño organizacional.....	90
GRÁFICO N° 19 Ubicación CREDI – HOGAR.....	95

GRÁFICO N° 20 Logotipo y Slogan de CREDI – HOGAR.....	96
GRÁFICO N° 21 Tarjeta de Presentación de CREDI – HOGAR.....	96
GRÁFICO N° 22 Nuevo Logotipo para CREDI – HOGAR.....	97
GRÁFICO N° 23 Logotipo Institucional.....	97
GRÁFICO N° 24 Nuevo Logotipo con Slogan.....	97
GRÁFICO N° 25 Modelo de Diseño Organizacional para CREDI – HOGAR....	99
GRÁFICO N° 26 Estructura Organizacional.....	108

ÍNDICE ANEXO

ANEXO N° 1 Matriz de contingencia

ANEXO N° 2 Carta aval

ANEXO N° 3 Plan de acción para la empresa CREDI – HOGAR

ANEXO N° 4 Solicitud de Audiencia Para realizar la entrevista

ANEXO N° 5 Entrevista

ANEXO N° 6 Cuestionario

ANEXO N° 7 Registro Oficial N° 206 – provincialización de Santa Elena.

ANEXO N° 8 Ubicación de la empresa CREDI – HOGAR

ANEXO N° 9 Logotipo, Parte Principal y Slogan de la empresa CREDI – HOGAR

ANEXO N° 10 Papeles Municipales (permiso y patente 2012)

ANEXO N° 11 RUC

ANEXO N° 12 CREDI – REPORT (sistema que usa CREDI - HOGAR)

ANEXO N° 13 Cotización de uno de los productos (LCD)

ANEXO N° 14 Recolectando Información

ANEXO N° 15 Personal de CREDI – HOGAR

ANEXO N° 16 Líneas de productos

INTRODUCCIÓN

Conforme al mundo globalizado actual y con el ambiente local competitivo, las organizaciones deben luchar para sobrevivir, mantener y mejorar su posición en el mercado y para CREDI - HOGAR no es la excepción.

CREDI - HOGAR lleva en el mercado doce años, comercializando artículos para el hogar, distribuidas en seis líneas de productos como: Electrodomésticos, Mueblería, Computadoras, Celulares, Artículos de bazar; y Motos con facilidades de pago.

Con el propósito de llegar de una manera más directa hacia los clientes para que conozcan sobre las grandes ventajas que tiene el uso y la aplicación de la tecnología, en base a la calidad del producto y servicio brindado por la empresa.

La elaboración de esta tesis dará a conocer los problemas que afectan a la empresa y desarrollar soluciones para los mismos, con el propósito de ayudar a la entidad a minimizar sus debilidades y potencializar sus fortalezas, además la carencia del Diseño Organizacional no permite gestionar esfuerzos comunes encaminados a conseguir objetivos corporativos.

Se espera que los resultados de la elaboración del Diseño Organizacional sean de utilidad para el mejoramiento de la Gestión Administrativa de CREDI – HOGAR para maximizar la utilización de los recursos humanos y la minimización de costos.

El trabajo de titulación de Diseño Organizacional para CREDI – HOGAR ha contado con la participación activa de sus colaboradores, quienes con su orientación y coordinación permitieron la elaboración de este trabajo que se basa en el mejoramiento de su Gestión Administrativa y está compuesto por cuatro capítulos que los especificamos a continuación:

Capítulo I, tiene como objeto presentar una descripción general de la empresa, así mismo mencionamos algunos conceptos importantes de diseño organizacional, para tener una idea del trabajo que se está realizando, detallamos aquí el marco teórico que nos indica lo siguiente: Los Antecedentes, La Estructura, Conceptualizaciones, Importancia, Características de la Estructura Organizacional, Los Modelos de Richard Daft y Ailed Labrada Sosa que servirán de guía para la propuesta y Los Componentes del Diseño Organizacional y el Marco Legal.

Capítulo II, mencionamos la metodología de la investigación y hace referencia a lo siguiente: Diseño, Modalidad, Tipo, Métodos, Técnicas, Instrumentos y Procedimiento y procesamiento de la investigación. Esto permite verificar cómo la metodología planteada facilita el diseño organizacional para la empresa CREDI - HOGAR. Además menciona la población y muestra con la que contaremos para este trabajo de investigación.

Capítulo III, detallamos el análisis e interpretación de resultados, aquí vamos a mencionar: Análisis de resultados de la entrevista, Análisis de resultados de la encuesta, Conclusiones y Recomendaciones que van a ser de gran utilidad para la empresa CREDI - HOGAR.

Capítulo IV, vamos a establecer la propuesta para la empresa CREDI - HOGAR, el cual está compuesto por: Presentación, Objetivos, Contenidos y Conclusiones, que van ayudar a la organización a utilizar las diversas técnicas administrativas para un mejor desenvolvimiento en su entorno.

Finalmente, tenemos las referencias bibliográficas que son las diferentes fuentes de investigación que nos ayudaron para poder terminar con éxito este trabajo de titulación y los Anexos son documentos, fotos y demás archivos que la empresa nos facilitó para tener una idea de cómo se manejan actualmente el talento humano en la empresa CREDI – HOGAR.

MARCO CONTEXTUAL

1. TEMA:

INCIDENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CREDI – HOGAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD. DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA COMERCIAL CREDI – HOGAR, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013.

2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

SITUACIÓN ACTUAL.

Santa Elena es una de las provincias más jóvenes, creada el 7 de noviembre del 2007 según el Registro Oficial N° 206 (ANEXO 7). Por su localización a 120 kilómetros de Guayaquil, es la provincia más occidental del Ecuador continental. Se encuentra ubicada al sur de Manabí y al oeste de Guayas provincia a la que perteneció en el pasado.

La extensión territorial de la provincia de Santa Elena es de 3.762,8 km², y cuenta con una población de 308.693 habitantes distribuidas en sus tres cantones Santa Elena, La Libertad y Salinas.

El cantón La Libertad cuenta con un área de 25,6 km², tiene 95.942 habitantes, entre ellos 48.030 son hombres y 47.912 son mujeres. Es el corazón comercial de la provincia. Es el cantón con mayor actividad comercial en la península a pesar de su pequeña extensión geográfica aportan de manera económica y representativa al progreso de la Provincia de Santa Elena.

La Libertad es el único cantón totalmente urbano del Ecuador. La mayoría de los habitantes se dedican a diversas actividades entre las más destacadas son turísticas y comerciales. Datos obtenidos del portal oficial del Gobierno Municipal del cantón La Libertad.

Es así como nace la idea de personas emprendedoras dedicadas a diversas actividades económicas con las cuales se ven más familiarizadas y a pesar de existir otras empresas que con actividades similares, se arriesgaron a crear una empresa. Es así que hace más de doce años existe CREDI-HOGAR en el cantón La Libertad.

CREDI-HOGAR se encuentra establecida en el barrio Mariscal Sucre, calle 23 y avenida 7, local #3 a media cuadra del Mercado Jorge Cepeda Jácome, en la ciudad de La Libertad (ANEXO 8).

CREDI – HOGAR inició su actividad en un local arrendado, siendo una empresa de origen familiar. Está inscrita desde el 22 de marzo del 2001 en el Servicio de Rentas Internas (SRI), para desarrollar su actividad principal de venta al por menor de artículos para el hogar en general (ANEXO 11).

La razón social de CREDI - HOGAR consiste en la compra y venta de artículos varios de reconocidas marcas (ANEXO 16) y las encontramos en sus seis principales líneas de productos como:

- Electrodomésticos
- Mueblería
- Computadoras
- Celulares
- Motos, y;
- Artículos de bazar.

En cuanto a los servicios que en la actualidad ofrece CREDI-HOGAR a sus clientes los principales son:

- Ventas
- Servicio Técnico.

En las ventas se realizan también asesoramientos; de qué productos podrán adquirir o las facilidades de pago que pueden obtener o si hay algún combo con electrodomésticos o en alguna otra línea de productos que ofrezca CREDI – HOGAR porque para la empresa no es sólo vender sino que el cliente se vaya satisfecho de realizar su compra.

En lo que corresponde al servicio técnico que ofrece CREDI – HOGAR se la realiza de dos maneras:

- Servicio técnico por medio de los proveedores de marcas de electrodomésticos que venden en CREDI – HOGAR cubren un 30% de los artículos, porque el encargado para solucionar estos inconvenientes que tienen los clientes con sus productos sólo visitan cada 15 días y esto ocasionaría que los clientes no tengan una solución lo antes posible.
- Servicio técnico por medio de CREDI – HOGAR cubre el 70% de los daños de los artículos los días que atienden en la empresa; pero sólo cubre el servicio técnico el año de garantía y no cubren lo que es caídas o descargas eléctricas.

La idea de este negocio que desde el principio fue vender electrodomésticos la tuvo el Sr. Carlos Caisa Tipán, pero este al no contar con los recursos económicos necesarios para iniciar con esta actividad comercial; la idea fue ejecutada por el Sr. Segundo Caisa Sisa, padre del Sr. Carlos Caisa Tipán, convirtiéndose en un negocio directamente familiar.

En una reunión entre la familia Caisa Tipán decidieron ponerle como denominación comercial CREDI-HOGAR (ANEXO 9), en esta razón social reflejaba la idea principal del negocio que querían tener, que es otorgar a sus clientes, en un principio solo familiares, de artículos necesarios para sus hogares.

CREDI-HOGAR, inicia sus operaciones comerciales en un local arrendado en el cantón La Libertad, en el Barrio Mariscal Sucre, con un capital aproximado de \$15,000.00, el cual fue obtenido mediante préstamos que fueron otorgados por tres entidades financieras, Banco del Pichincha, Banco Guayaquil y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, el capital asciende aproximadamente a \$120.000.00.

Actualmente siguen arrendando el mismo local donde funciona CREDI – HOGAR en el cantón La Libertad y desde el año 2012 tienen una sucursal en Puerto López, en la provincia de Manabí.

En la actualidad la empresa CREDI-HOGAR mantiene alianza con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca; esta alianza consiste en la “VENTA DE CARTERA”, es decir; si un cliente desea adquirir un artículo, este tiene la opción de acceder a un préstamo en la cooperativa al cual pertenece por medio de una proforma otorgada por la entidad por el valor total del artículo que desea adquirir, se realiza un estudio crediticio y la cooperativa realiza el desembolso a la empresa y el cliente recibe su artículo, el cliente mantiene la deuda con la cooperativa pero el título de propiedad le otorgan al cliente cuando haya terminado de cancelar la deuda en la Cooperativa “Nueva Huancavilca”.

Durante los doce años de existencia de la empresa CREDI-HOGAR, se ha mantenido como un negocio familiar, donde empezó contando con tres colaboradores, en la actualidad son siete colaboradores permanentes, conformado por una gerente general, una administradora, un recaudador, un chofer, dos encargados del área administrativa, dos del área financiera y dos vendedores eventuales.

La cartera de clientes de CREDI - HOGAR es de 1.520 y cuenta con cuatro proveedores que son de Guayaquil; sus clientes ya no son solamente familiares sino también personas de diferentes lugares de la provincia de Santa Elena y de la Provincia de Manabí.

En los primeros ocho años de existencia de la empresa, el personal que estaba encargado de llevar los registros de las ventas realizadas y control de cartera se realizaba de forma manual y empírica utilizando cuadernos y apuntes, dejando de lado por desconocimiento, la importancia de la planeación estratégica.

Desde hace tres años se ha recurrido a nuevos procesos y formas de control de las actividades que se realizan en la empresa CREDI-HOGAR llegando a implementar sistemas como:

- **CREDI REPORT** es un sistema que sirve para conocer el historial crediticio, las empresas en las que posee deudas, si está en central de riesgo, en que entidades actualmente tiene créditos, y la calificación del cliente. (ANEXO 12)
- **DAVID – SE. De la Compañía Biro Bid.** es un software de gestión de inventarios, tiene como función que a medida que un producto es vendido se le da de baja en el sistema, dicho software permite a su vez elaborar informes de cada una de las actividades que se realizan en la entidad.

Estos dos sistemas CREDI REPORT Y DAVID – SE. Que se implementaron en CREDI-HOGAR han permitido tener un mejor manejo de las diferentes actividades de la empresa, pero no lo suficiente como para determinar un alto grado de eficiencia operacional y económica del negocio.

Desde el 15 de junio del 2011 los directivos de la empresa tomaron la decisión de cambiar de representante legal, llegando a nominar como nueva responsable de la organización CREDI - HOGAR a la Señorita Yolanda Caisa Tipán.

CREDI - HOGAR lleva doce años en el mercado, y durante este tiempo ha logrado incrementar ocho veces su capital inicial y alcanzado tener un registro de 1.520 clientes aproximadamente, esta cantidad no demuestra una buena participación en el mercado.

Tomando en cuenta que la población de la provincia de Santa Elena, según el censo de población y vivienda del 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), asciende a 308.693 habitantes, que a un número promedio de cinco miembros por familia, resulta un valor aproximado de 60.000 familias, en el cual la participación que tiene la empresa CREDI - HOGAR en el mercado no es muy alentadora.

CREDI-HOGAR cuenta con una estructura informal al igual que sus procesos, lo que muestra descoordinación y déficit en su funcionamiento, para mejorar esta realidad es necesario que dicha estructura y procesos se formalicen con el afán de brindarle una mayor consistencia organizacional. La carencia de coordinación, la falta de participación de todos los miembros de la organización, la falta de responsabilidad en cada una de las áreas, la falta de comunicación entre los integrantes CREDI - HOGAR, entre otros aspectos, es lo que deriva en una gran variedad de problemas y conflictos dentro del negocio.

En la actualidad en CREDI-HOGAR existe una gran rigidez y centralización en la toma de decisiones, limitando la participación de los colaboradores y en consecuencia éstos no puedan aportar con sus conocimiento y habilidades en la búsqueda de mejores alternativas, soluciones o prácticas que puedan servir para la construcción de nuevas estrategias que permitan obtener un mejor desempeño del negocio, porque no siempre las grandes ideas provienen de la alta gerencia.

El martes 05 de marzo del 2013 a las 13:25 en CREDI – HOGAR se realizó una visita para conocer de cerca las actividades como atención al cliente, elaboración de informes, etc. y se ha podido notar ciertas deficiencias como:

- **LA ADMINISTRACIÓN GENERAL**, se encarga de la revisión operativa de todas las funciones que se realizan sean estas de ventas, compras, recaudación, embargo, pago de remuneración, entre otras actividades, lo que provoca una excesiva concentración de funciones sobre una misma persona, ocasionado deficiencia en la utilización de recursos económicos, talento humano y tiempo.
- **EL ÁREA DE VENTAS**, no tiene políticas claras, tareas, actividades o funciones definidas, llegando a realizar actividades ajenas como recaudación, revisión de bodega, mensajería, entre otros, lo que ocasiona inestabilidad o sobrevaloración de la fuerza física y/o mental del colaborador de CREDI - HOGAR, el cual debería trabajar por ser un vendedor de excelencia, a través de capacitación y concentración en el área de trabajo.
- **EL ÁREA DE CRÉDITO Y RECAUDACIONES**, existen dos colaboradores encargados del área sin que se distinga un rango jerárquico, permitiendo que se realice un trabajo poco eficiente por la falta de una dirección definida, pues ambas personas hacen las mismas actividades de revisar historial crediticio, revisar la cartera de clientes, verificar pagos, realizar las recaudaciones domiciliarias, realizar los reportes, e incluso realizar ventas cuando los vendedores están ausentes o realizando otra actividad de la empresa.
- **EL ÁREA DE MARKETING**, no existe, y en este negocio resulta ser la piedra angular ligada íntimamente con los márgenes de ventas y en consecuencia con la participación en el mercado, las únicas estrategias de marketing de la entidad es la publicidad en radio y televisión, cuyo contenido queda a criterio de personas particulares contratadas para tal efecto, al no conocer el negocio se limita la efectividad que pueda tener dichos espacios.

Otro tema es la comunicación factor preponderante que permite el desarrollo armónico y eficiente de las actividades dentro de la empresa CREDI – HOGAR en todo su contexto, porque mediante este medio se transmite al talento humano la visión, misión, valores, objetivos de la empresa para una Gestión Administrativa más efectiva logrando transmitir a los clientes seguridad al momento de adquirir algún producto en la empresa.

De ésta forma, cada uno de los miembros de la organización tienen conocimiento de cuál es el camino a seguir y cuáles son las directrices trazadas hacia ese camino y lograr llegar de una forma efectiva al cumplimiento de las metas organizacionales y posicionar a la entidad en un mejor status empresarial dentro del ambiente en el que se desenvuelve, mediante una Gestión Administrativa eficiente para alcanzar los objetivos para la empresa CREDI - HOGAR.

El flujo de comunicación que se lleva en la empresa CREDI - HOGAR es de tipo descendente porque se rige principalmente por la entrega de órdenes o disposiciones que tienen que ser acatadas por cada uno de los colaboradores de nivel medio y bajo.

Se determina que se debe trabajar en un flujo ascendente, es decir, permitir la participación de voz activa de los colaboradores de los niveles medio y bajo, para un mejor ambiente laboral, esto eleva el autoestima del talento humano, y se reflejará en un mayor nivel de productividad.

La implementación del flujo de comunicación ascendente debe ir acompañado con periodos de capacitación formal constantes, lo cual les podrá permitir contar con un talento humano de primer orden, apto para desarrollar en sus diferentes áreas de trabajo una labor efectiva y maximizar así la productividad organizacional de la empresa CREDI – HOGAR, logrando un mejor desempeño y una Gestión Administrativa eficaz al momento de realizar cada una de las actividades que se presenten en el día a día.

PRONÓSTICO.

Los acontecimientos que antes mencionamos nos proporcionan una visión más amplia, dándonos a conocer la optimización de los recursos con los que cuenta en la actualidad la organización y esto puede llevar a la empresa CREDI – HOGAR a desaprovechar las diversas oportunidades que brinda el medio en el que se desenvuelve con las diferentes fortalezas y oportunidades con las que cuenta la entidad hoy en día.

Para mejorar el funcionamiento de CREDI – HOGAR, es necesario implementar un diseño organizacional para mejorar la Gestión Administrativa, estableciendo un ambiente de innovación y creatividad que permita a los colaboradores plantear diferentes opciones de gestión para un mejor desempeño en las actividades que deben realizar en la entidad.

Es por ello que debemos comprender la situación actual del talento humano, con respecto al desempeño de las diversas funciones y sus ubicaciones en la estructura organizativa. De seguir con la forma que en la actualidad se administra podría perder competitividad y disminuir rentabilidad que tienen hasta el momento y los clientes serán los más perjudicados al adquirir alguno de los productos de las seis líneas que se comercializa en CREDI – HOGAR.

Lo antes expuesto muestra las deficiencias que posee en la actualidad la empresa CREDI - HOGAR, en cuanto a organización, no existen políticas ni objetivos claros, de allí el grado de relevancia del presente trabajo, que busca determinar la importancia de una Gestión Administrativa más eficiente.

Los cambios que se pueden generar en una entidad o negocio mediante la implementación de un adecuado diseño organizacional es para lograr alcanzar los propósitos deseados consiguiendo resultados efectivos para la empresa, colaboradores y clientes de CREDI – HOGAR.

CONTROL DEL PRONÓSTICO.

Se requiere elaborar un diseño organizacional que esté enfocado en aprovechar los recursos con los que cuenta actualmente la entidad, el cual le permitirá refrescar la imagen y convertirlo en un corto tiempo un sitio donde exista un ambiente más agradable para el cliente encontrando un lugar donde se pueda adquirir artículos con mayores facilidades de pago con una excelente atención y para los colaboradores de la empresa en sus áreas de trabajo consigan desarrollar mejor sus funciones.

Para poder lograr lo antes mencionado, es necesario desarrollar técnicas de investigación que contribuyan para la elaboración del diseño organizacional, con datos necesarios como entrevistas a los colaboradores de CREDI - HOGAR para obtener información relevante de sus cargos, obligaciones, responsabilidades, la conexión que tienen con los clientes o cuál es su aporte en la empresa, etc.

Todo esto contribuirá para poder tener una estructura que permita flexibilizar la organización y con ello la solución de problemas pueda ser de una forma más ágil y oportuna, de esta forma ser más eficientes y lograr minimizar los riesgos o pérdidas inherentes en la aparición de problemas.

Si los encargados del funcionamiento de CREDI - HOGAR no corrigen los inconvenientes internos que se han venido presentando hasta hoy, y no se preparan para un entorno altamente competitivo podrá terminar siendo desplazada al último lugar del sector y muy probablemente podrá llegar a desaparecer del mercado.

El trabajo de titulación está enfocado a desarrollar los aspectos fundamentales de un diseño organizacional y proyectar en el futuro la existencia y consolidación de CREDI – HOGAR en su zona de influencia, con la implementación de técnicas administrativas y herramientas tecnológicas para mejorar la gestión administrativa.

2.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

Para la delimitación del problema se considera los siguientes aspectos que ayudará para este trabajo de titulación para EL Diseño Organizacional de la empresa CREDI – HOGAR.

ÁREA.

La Gestión Administrativa en la empresa CREDI – HOGAR del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

ASPECTO.

El diseño del trabajo de tesis en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, Carrera de Administración de Empresas.

CAMPO.

La empresa CREDI – HOGAR del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

TIEMPO.

El trabajo de titulación de Diseño Organizacional para la empresa CREDI – HOGAR se realizará en el transcurso del año 2013.

UNIVERSO.

Se refiere a las unidades de análisis a ser investigado son los colaboradores y clientes de CREDI – HOGAR del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

2.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿CÓMO INCIDIRÁ LA ESTRUCTURA DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CREDI – HOGAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013?

2.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.

- ¿Existe alguna base o estudio acerca del diseño organizacional?
- ¿Se han determinado adecuadamente las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que conforman CREDI – HOGAR?
- ¿Qué ventajas y beneficios tendrá CREDI – HOGAR al realizar el diseño organizacional?
- ¿Qué beneficios lograrían los colaboradores de CREDI - HOGAR con este diseño organizacional?
- ¿Cuáles son los puntos críticos de CREDI - HOGAR?
- ¿El desempeño actual del talento humano de la empresa CREDI – HOGAR es el adecuado?
- ¿Cómo identificar las necesidades que posee el talento humano de la empresa CREDI – HOGAR?
- ¿Cómo demostrar que los colaboradores de la empresa CREDI – HOGAR están capacitados para desempeñar las diversas funciones del área en el que se encuentran en la actualidad?

2.5 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.

Considerando el avance del desarrollo del trabajo de investigación para la empresa CREDI – HOGAR podemos evaluar el problema con los aspectos generales de la siguiente manera:

DELIMITADO: CREDI – HOGAR se dedica a la comercialización de artículos para el hogar, tiene un total de 7 colaboradores y 1.520 clientes y está ubicada en el barrio Mariscal Sucre del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, el objetivo de realizar el diseño organizacional para la empresa ayudará a tener profesionales competitivos y un organigrama actualizado.

CLARO: Esta investigación está enfocada al mejoramiento de la gestión administrativa de CREDI – HOGAR, la estructura se debe diseñar con el afán de brindar una mayor consistencia organizacional, la toma de decisiones involucrando a los colaboradores logrará una participación más activa y una mayor fluidez de la comunicación que favorecerá en el desarrollo eficiente de las actividades, por último podemos mencionar que definiendo áreas de trabajo lograremos mejores resultados.

EVIDENTE: Los resultados conseguidos en los doce años en el mercado es la falta de fluidez de comunicación, la falta de delimitación de trabajo a los empleados y la toma de decisiones que son centralizadas por eso es evidente que elaborando un diseño organizacional va a mejorar la gestión administrativa de la empresa CREDI – HOGAR.

CONCRETO: Elaborar un diseño organizacional que esté enfocado en aprovechar cada uno de los recursos con los que cuenta la empresa CREDI-HOGAR, lo que permitirá mejorar la Gestión Administrativa con implementación de técnicas administrativas y la utilización de las herramientas tecnológicas logrando posicionarse como una organización influyente en la provincia de Santa Elena.

FACTIBLE: El presente trabajo de titulación es ejecutable porque cuenta con el respaldo de los directivos y representantes legales de la empresa CREDI – HOGAR obteniendo la mayor información que permitirá un buen trabajo investigativo para poder aplicar soluciones a corto plazo, además tiene los recursos necesarios para mejorar la Gestión Administrativa que ayudará tener una mejor estructura que ayude a las funciones de cada uno de los colaboradores de la organización.

ORIGINAL: El trabajo de tesis de diseño organizacional es muy novedoso y original para la empresa CREDI – HOGAR porque permitirá el mejoramiento de la gestión administrativa considerando los aspectos internos y externos logrando un mejor desempeño actualizando cada una de las funciones que realiza el personal de la entidad.

RELEVANTE: Es necesario para la empresa CREDI-HOGAR un diseño organizacional que ayude a mejorar la Gestión Administrativa que vaya especificando plenamente cada línea de autoridad de la entidad, para lograr un grado de eficiencia y eficacia, todo en beneficio de la organización en la que están laborando, permitiendo que los clientes que poseen de la provincia de Santa Elena sean quienes identifiquen los cambios que se realizarán en beneficio de los colaboradores y clientes.

VARIABLES: El desarrollo del tema de tesis de diseño organizacional debe de ser flexible porque sus características se realizan en el proceso de ejecución del trabajo de investigación. Estas son las dos variables que se identifican dentro del tema de investigación:

- **Variable Independiente:** La Estructura Organizacional.
- **Variable Dependiente:** Gestión Administrativa para la empresa CREDI-HOGAR.

3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.

El diseño organizacional es un medio que utilizan la mayoría de las organizaciones con la finalidad de tener una eficiente fluidez de comunicación y esto provocará en sus colaboradores en tomar decisiones más acertadas, dividir las tareas y una coordinación entre ellas para un grado de eficiencia y eficacia en la organización.

CREDI-HOGAR desde sus inicios ha llevado un mecanismo sencillamente empírico, guiados por el deseo de superación y basado en las experiencias vividas de sus anteriores lugares de trabajo, lo que hasta la fecha les ha permitido tener sucursales y mantenerse en el mercado local, logrando reflejar un incremento importante en su capital, pero al comparar aquello con su participación de mercado se refleja claramente que existen ciertas deficiencias al interior de la organización con respecto a la fluidez de la comunicación entre los integrantes de la empresa.

Esto se hace notorio al momento de querer contar con información básica sobre su estructura organizativa, las funciones de sus colaboradores, políticas de empresa, entre otros aspectos, pues no cuentan con dicha información en alguna base de datos, lo cual es muy importante en toda organización, dicha información es relevante para el establecimiento de estrategias que permitan un mejor crecimiento del negocio, es decir, la información es la base fundamental para la toma de decisiones y son las que determinará finalmente la vida de una empresa.

La investigación propuesta de un Diseño Organizacional, busca plantear estrategias de mejoramiento dentro de CREDI - HOGAR orientadas a evaluar todos los aspectos relacionados con la gestión administrativa de la entidad, que le permita lograr con más eficiencia sus metas y objetivos tanto financieros como comerciales; de igual forma lograr una mayor competitividad y prestigio frente a sus diversos competidores.

3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

Vivimos en una sociedad, donde las empresas nos rodean por todas partes. La vida de las organizaciones, independientemente del mercado donde se desenvuelvan, dependen de los principios organizativos en busca de un status que conlleve a su consolidación y permanencia.

Si se desea trabajar con principios organizativos, dirigirlos con efectividad y tener rentabilidad es necesario comprender cómo y porqué de su funcionamiento, que es lo que hace importante para CREDI - HOGAR.

(De Zuani, 2005) Puntualiza que “una organización involucra la agrupación de esfuerzos para un fin común, coordinación y armonización de los esfuerzos individuales, un objetivo común y un sistema de relación y distribución de tareas”. Pág.28.

Para (Hitt, 2006), “el diseño de una estructura organizacional podría ser una 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 comprenden el diseño organizacional, y sean hábiles en él, tendrán mayores oportunidades de crecimiento en su organización”. Pág. 262.

El diseño organizacional es la base principal para construir el tipo de empresa que queremos dar a conocer, es donde se basan los objetivos, metas, la filosofía, la visión y misión, cómo es la estructura de la empresa y cada una de las partes que la integran como un todo, es relevante desarrollar e implementar en toda empresa, un adecuado diseño organizacional, porque es la base de donde debe partir todo negocio.

Con este trabajo de investigación se desea mejorar la Gestión Administrativa de CREDI – HOGAR formulando estrategias de mejoramiento para brindar las soluciones a los problemas internos, esto permitirá un manejo u orientación adecuada del esfuerzo, capacidad, iniciativa y creatividad del personal produciendo un buen desarrollo del negocio.

3.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.

CREDI – HOGAR es una empresa que se dedica a la comercialización de artículos para el hogar, sin embargo está encaminado a la amplia participación en el mercado, es importante para aplicar un diseño organizacional conocer a fondo cuáles son los problemas internos y externos de la entidad para saber en qué aspectos son los que se puede mejorar.

En este trabajo de titulación se aplicó el tipo inductivo, porque se detallan acciones que se toman en cuenta para el mejoramiento de la Gestión Administrativa de la empresa CREDI – HOGAR del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Las técnicas de investigación que se utilizarán con los colaboradores y los clientes de la empresa CREDI – HOGAR son la entrevista y la encuesta; y los instrumentos serán la guía de entrevista y cuestionario respectivamente para determinar la falta de un diseño organizacional para mejorar la Gestión Administrativa de la entidad.

Para alcanzar los objetivos que se han planteado en la propuesta del trabajo de titulación, se debe emplear los instrumentos de la guía de entrevista y cuestionario que nos permitirá recolectar información necesaria y relevante para definir los parámetros adecuados para que la organización cuente con un efectivo diseño organizacional, que permita aprovechar de la mejor forma el potencial del talento humano.

Este estudio es justificable, por el grado de importancia del tema planteado en el ámbito empresarial, la aplicación de una metodología en el trabajo de investigación, permitirá determinar qué tipo de diseño, técnicas, etc. serán convenientes utilizar a fin de obtener información relevante que permita tomar medidas ante dicho problema siendo este trascendental para el planteamiento de los objetivos y metas para la empresa CREDI-HOGAR.

3.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.

El diseño organizacional se ha venido manifestando en un alto dinamismo, en correspondencia con el desarrollo económico, social y tecnológico, así como con las transformaciones operadas en el entorno en el que se desempeñan las organizaciones, para sobrevivir, desarrollarse y avanzar hacia la excelencia, tienen que utilizar con racionalidad y visión de futuro, la fuerza potencial de sus recursos humanos.

En la actualidad las empresas operan en entornos cambiantes, dinámicos y complejos, esto hace que la tarea del administrador sea cada vez más desafiante, tendrá que enfrentar cambios y transformaciones llenas de incertidumbre, problemas cada vez más complejos y diversos, todo lo cual dificultará el diagnóstico, la comprensión y solución de los mismos.

Esto funciona en todo nivel empresarial, que deben luchar para sobrevivir, mantener y mejorar su posición en el mercado, aunque sus segmentos de mercado suelen ser diferentes para toda empresa y esto será la piedra angular dentro del desarrollo de las diversas actividades empresariales, pues de ello depende su funcionabilidad en el entorno que se desenvuelve.

Uno de los errores más frecuentes en las organizaciones es que hay exceso de personal o algunas veces por amistad los contratan y es necesario cuando se realiza el diseño de una empresa que sea estrictamente basado en las necesidades o requerimientos de la organización.

Con lo mencionado anteriormente es necesario desarrollar el capital intelectual, fortalecer las habilidades técnicas y de diseño que permita estar preparado para responder con efectividad al constante reto de mantener una coherencia entre la estructura y demás dimensiones de la empresa, como cultura, estrategia y procesos. Desde este punto de vista, el tema de tesis que se pretende realizar es justificable tanto en la teoría como en la práctica.

4. OBJETIVOS.

4.1 OBJETIVO GENERAL.

Diseñar una estructura organizacional a partir de los aspectos internos y externos para el mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa CREDI - HOGAR, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2013.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Fundamentar teóricamente el Diseño Organizacional en función de los diferentes modelos, paradigmas, teorías de los distintos autores que faciliten el conocimiento del objeto de estudio.
- Determinar estrategias metodológicas, considerando los métodos, técnicas e instrumentos de investigación que faciliten el análisis de la situación actual de la empresa CREDI - HOGAR.
- Analizar los resultados de la investigación mediante un procesamiento adecuado de los datos para la fundamentación de la propuesta de titulación de la elaboración de un diseño organizacional para la empresa CREDI - HOGAR.
- Diseñar la estructura de la organización, de acuerdo a las áreas y operaciones definidas de la empresa CREDI – HOGAR, para la eficiencia y eficacia en las funciones de cada una de las dependencias.
- Elaborar un diseño organizacional, de acuerdo a las diversas necesidades de la gestión administrativa de la empresa CREDI - HOGAR, que contribuyan al desarrollo de un trabajo efectivo por parte de todo el talento humano de la organización.

5. HIPÓTESIS.

La elaboración del diseño organizacional que permitirá la estructuración de la gestión administrativa para la empresa CREDI - HOGAR del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Variables de la Hipótesis.

Para este trabajo de titulación para CREDI – HOGAR se han identificado las siguientes variables:

- **Variable Independiente:**

La Estructura Organizacional.

- **Variable Dependiente:**

Gestión Administrativa de la empresa CREDI-HOGAR.

6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

En la operacionalización de las variables encontramos la hipótesis del trabajo de titulación y se describen las variables independientes y dependiente que participan en este Diseño Organizacional; estas son las descripciones de las variables, la definición, las dimensiones, los indicadores que examinan las dimensiones y los ítems son las preguntas para los instrumentos que se fundamenten con los indicadores y los instrumentos como la entrevista y la encuesta que se utilizaran en el desarrollo de este trabajo de tesis para CREDI – HOGAR para el mejoramiento de la Gestión Administrativa de la empresa.

CUADRO N°. 1: Operacionalización - Variable Independiente

HIPÓTESIS:				
La elaboración del diseño organizacional que permitirá la estructuración de la gestión administrativa para la empresa CREDI - HOGAR del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.				
VARIABLE INDEPENDIENTE: La Estructura Organizacional				
DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
Es un medio que utilizan las empresas con la finalidad de tomar decisiones, dividir las tareas y lograr una coordinación entre ellas porque se logra un grado de eficiencia en la organización.	Análisis Organizacional	- Análisis Interno - Análisis Externo - Análisis Competitivo	- ¿Cuáles serían para usted las fortalezas que tiene CREDI – HOGAR? - ¿Es accesible el precio de los productos que ofrece CREDI - HOGAR?	- Entrevista - Encuesta
	Dirección Estratégica	- Misión - Visión - Objetivos	- ¿Se está cumpliendo con la misión y visión de la empresa? - ¿Se requiere la implementación de estrategias e innovación en CREDI – HOGAR?	- Entrevista - Encuesta
	Gestión de las Necesidades	- Producto - Clientes - Proveedores	- ¿Cómo considera el ambiente organizacional que posee CREDI - HOGAR? - ¿Qué nueva línea de productos le gustaría adquirir en CREDI – HOGAR?	- Entrevista - Encuesta
	Proyección del Diseño Organizacional	- Organigrama - Orgánico Funcional - Políticas - Código de Ética	- ¿Considera que la utilización de los manuales de funciones son indispensables en una organización? - ¿Cómo calificaría la atención la atención que recibe de los colaboradores de CREDI – HOGAR?	- Entrevista - Encuesta
	Resultados de Efectividad	- Eficiencia - Eficacia - Evaluación	- ¿Se manejan con eficiencia y efectividad la gestión de los colaboradores que posee CREDI - HOGAR? - ¿Considera eficiente el trabajo de los colaboradores de CREDI - HOGAR?	- Entrevista - Encuesta

Fuente: Datos de la Investigación – Operacionalización de variables

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO N°. 2: Operacionalización - Variable Dependiente

HIPÓTESIS: La elaboración del diseño organizacional que permitirá la estructuración de la gestión administrativa para la empresa CREDI - HOGAR del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.				
VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión Administrativa de la empresa CREDI-HOGAR.				
DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
Es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. CREDI – HOGAR tiene 12 años en el mercado y se dedica a la comercialización de artículos para el hogar.	Aspectos Constitutivos	- Datos Históricos - Bases Legales - Acta de Constitución	- ¿Considera adecuados los reglamentos estipulados por la empresa? - ¿Existe alguna ley o reglamento que represente alguna amenaza en sus compras?	- Entrevista - Encuesta
	Recursos	- Humanos - Materiales - Económicos	- ¿Se cumplen las funciones asignadas al personal de CREDI - HOGAR? - ¿Los colaboradores tienen las habilidades necesarias para trabajar en CREDI – HOGAR?	- Entrevista - Encuesta
	Proceso Administrativo	- Planeación - Organización - Dirección - Control	- ¿Es eficiente la gestión administrativa de CREDI - HOGAR? - ¿Considera usted que CREDI – HOGAR debe mejorar en su Gestión Administrativa?	- Entrevista - Encuesta
	Productos	- Electrodomésticos - Artículos de Bazar - Motos	- ¿Está satisfecho con las líneas de productos que ofrece CREDI - HOGAR? - ¿Está de acuerdo con la calidad del producto ofrecido en CREDI - HOGAR?	- Entrevista - Encuesta
	Financiamiento	- Autogestión - Presupuestos - Préstamos	- ¿Cuenta con el recurso financiero para un incremento de personal, equipos, herramientas en caso de ser necesario para la empresa? - ¿En qué debería invertir más CREDI – HOGAR?	- Entrevista - Encuesta

Fuente: Datos de la Investigación – Operacionalización de variables

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO.

1.1 ANTECEDENTES.

Anteriormente, las organizaciones se administraban desde el punto de vista de la permanencia, en donde la regla era la estabilidad en que ocurrirán los cambios que se producían, los eventos y la excepción, sin embargo, en la actualidad, se han presentado transformaciones tan radicales, en donde el cambio es la regla y la excepción es la estabilidad.

El diseño organizacional es un proceso, donde los gerentes toman decisiones, los integrantes de la organización ponen en práctica dicha estrategia, esto hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos fundamentales para la empresa; hacia el interior de su organización y hacia el exterior de su organización.

De esta manera, puede realizarse el esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos, definiendo las relaciones y aspectos más o menos estables de la organización.

Al emprender el proceso de diseño; es necesario tener claridad sobre dónde y quién debe dirigir la organización, quién debe tomar las decisiones, y cuáles son las reglas necesarias para formalizar los procesos que se deben seguir. En la actualidad depende en gran medida el éxito o fracaso de la empresa ante la realidad que el mercado exige.

El diseño organizacional es una herramienta que constituye un recurso primordial o esencial en el desarrollo de las empresas, porque se utilizan conceptos administrativos aprobados por su efectividad para que tomen decisiones pertinentes.

Conforme al mundo globalizado actual y con el ambiente local competitivo, dentro de la provincia de Santa Elena existen entidades que se dedican a las mismas actividades y las organizaciones deben luchar para sobrevivir, mantener y mejorar su posición en el mercado y para la empresa CREDI - HOGAR no es la excepción.

CREDI-HOGAR se encuentra establecida en el barrio Mariscal Sucre, calle 23 y avenida 7, local #3 a media cuadra del Mercado Jorge Cepeda Jácome en la ciudad de La Libertad, inició su actividad económica en un local arrendado, siendo una empresa de origen familiar.

Su razón social consiste en la compra y venta de artículos varios de reconocidas marcas en sus seis principales líneas de productos como: electrodomésticos, mueblería, computadoras, celulares, motos y artículos de bazar.

Durante los doce años de existencia de la empresa CREDI-HOGAR, se ha mantenido como un negocio familiar, donde empezó contando con tres colaboradores pasando a contar en la actualidad con siete colaboradores permanentes, conformado por una gerente general, una administradora, un recaudador, uno encargado del área administrativa, uno del área financiera y dos vendedores eventuales.

Desde el 15 de junio del 2011 los directivos de la empresa tomaron la decisión de cambiar de representante legal, llegando a nominar como nueva responsable de la organización CREDI - HOGAR a la Señorita Yolanda Caisa Tipán.

La principal contribución de este trabajo de titulación permitirá establecer planes a largo plazo para gestionar eficazmente la estrategia que se diseña en una organización y será la aplicación de la metodología para la elaboración del diseño organizacional para “CREDI - HOGAR”, que es una empresa comercial con varias líneas de productos, que contribuirá con el desarrollo de este sector de la economía peninsular.

1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

1.2.1 Conceptualizaciones de Estructura Organizacional.

(Daft, 2007) Manifiesta que “El gran reto del diseño organizacional refleja la forma en que se implementan las metas y estrategias. Este diseño implica la administración y ejecución del plan estratégico”. Pág. 56.

(Gareth R., 2008) Indica “El diseño organizacional es el proceso por medio del cual los gerentes seleccionan y administran los aspectos de la estructura y cultura para que una organización pueda controlar las actividades necesarias con las que logran sus metas”. Pág. 9

El diseño organizacional es conjunto de medios que maneja la entidad con el objetivo de dividir el trabajo en diferentes tareas y logrando la coordinación efectiva de las mismas consiguiendo un nivel de satisfacción de cada grupo seleccionado para que pueda ser valorado con un nivel de eficiencia dentro de la empresa CREDI - HOGAR.

Además es un instrumento empresarial clave hoy en día para llevar a cabo la difícil tarea de conseguir la eficiencia e innovación en forma simultánea que faciliten la implementación de estrategias, que permita a la empresa ser más competitiva a corto plazo, desarrollarse y sobrevivir a largo plazo con el fin de lograr productividad y competitividad en el mercado que desarrolla su actividad comercial.

Con el objetivo de incidir en la eficacia organizacional obteniendo un alto rendimiento y eficiencia en la empresa CREDI – HOGAR se determinará la estructura organizacional que se deberá ajustar al ambiente, las diferentes estrategias, las personas que colaboran en la entidad, mejorando la Gestión Administrativa de la misma y llegar a cumplir con la proyección estratégica de filosofía, misión, visión y los objetivos que se establezcan en este trabajo de titulación de diseño organizacional beneficiando a los colaboradores y clientes que laboran en la organización.

1.2.2 Importancia de la Estructura Organizacional.

(Daft, 2007) Define “Que es importante el diseño organizacional ya que es el conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas”. Pág. 12.

(Hitt, 2006) Manifiesta que “El diseño de una estructura organizacional podría ser una de las actividades más complejas de la administración. La importancia de su función en la competitividad de la organización, prácticamente garantizara que los administradores que comprenden el diseño organizacional sean hábiles en él, tendrán mayores oportunidades de crecimiento en su organización”. Pág. 262.

Las empresas tienen muchos componentes como son: los recursos, áreas, divisiones que son la base para construir el tipo de empresa que se desea tener, que en conjunto deben alinearse en algún punto para llegar a cumplir con las metas, misión, visión, los objetivos que se han planteado o buscar algún fin en común.

El diseño de la estructura de la organización es eficaz si se busca el logro de un adecuado grado de eficiencia de la organización, logrando ser eficiente si se permite la consecución con el mínimo de costo o evitando consecuencias imprevistas para la organización.

Para la empresa CREDI – HOGAR resulta importante un diseño organizacional que mejore la Gestión Administrativa que los encamine al cumplimiento de los objetivos que se hayan planteado, definiendo las recomendaciones y aspectos más o menos estables de la organización.

Los colaboradores son las personas que nos ayudan a cumplir con las metas y objetivos que se han trazado y se necesita de un mayor valor de responsabilidad, para tener control, siendo necesario trabajar en conjunto y especificando las funciones y las diferentes áreas del trabajo que se realiza en la empresa CREDI - HOGAR.

1.2.3 Características de la Estructura Organizacional.

En las diversas empresas, cada una de estas características varía enormemente originando diseños organizacionales heterogéneos, razón por la cual no existen dos empresas con diseños iguales.

- a) **Diferenciación:** Se refiere a la división del trabajo en departamentos o subsistemas y en capas o niveles jerárquicos. Cuanto mayor sea la variedad de productos y servicios, mayor será la diferenciación existente en la organización.

- b) **Formalización:** Es la existencia de reglas y reglamentos que prescriben cómo, cuándo y por qué se ejecutan las tareas. La formalización es el grado en que las reglas y reglamentos se definen explícitamente para gobernar el comportamiento de los miembros de la empresa. Cuanto mayor sea la formalización, más burocrática, mecanista, cerrada, rutinaria, definida y programada se torna la empresa.

- c) **Centralización:** Es a la localización y distribución de la autoridad para tomar decisiones. La centralización implica concentración de las decisiones en la cima de la organización, con poca o ninguna delegación de autoridad. Los niveles intermedio y operacional se vuelven meros repetidores de las decisiones tomadas en la cúpula.

- d) **Integración:** Son los medios de coordinación y enlace de las partes de la organización. Cuanto mayor sea la diferenciación, más heterogénea es la estructura y mayor la necesidad de coordinar las diferentes partes de la empresa, con el fin de obtener un funcionamiento coherente, armónico y sinérgico. Los esquemas de integración más utilizados son: Jerarquía administrativa, Departamentalización, Comisiones, Asesoría (staff) y fuerzas de tareas, Objetivos y planes, y la Distribución física o arquitectura.

En cuanto a las características podemos decir que la diferenciación destina recursos y personas a las tareas organizacionales para establecer relaciones de autoridad para lograr sus metas, por otro lado tenemos la formalización que es el uso de reglas y procedimientos escritos para estandarizar las operaciones, mientras la centralización se vuelve un problema cuando ejecutivos mantienen la autoridad y se sobrecargan y sumergen en las tomas de decisiones, además la integración coordina varias tareas, funciones y divisiones para que puedan trabajar juntas y no con propósitos distintos.

El diseño de una estructura debe ser flexible y adaptable con capacidad de soportar los cambios constantes que hay a medida que pasa el tiempo, las estructuras deberán estar orientadas al cliente que soporten procesos de cambio y de tecnología.

En la actualidad las empresas fueron creadas con el propósito de lograr algo, alcanzar metas, obtener resultados, adaptarse al cambio pero en la vida empresarial se observa que hay empresas que no funcionan bien, que presentan bajos niveles de competitividad, que el personal carece de estímulo para superarse y hacer un trabajo bien hecho, que existen conflictos de intereses, que existen duplicidad de funciones, que la empresa está sometida a indiferencias y no es capaz de adaptarse a los cambios tecnológicos, etc.

Para CREDI – HOGAR conocer las características de un diseño organizacional es muy importante para saber cuáles aplicar y así lograr nuevas metas que constituyen un audaz estímulo, consiguiendo ayudar a la compañía a ser más competitiva y con los altos directivos que están dispuestos a ser más responsables y lograr posicionar su empresa para la consecución del éxito; esto representa el resultado o un punto final hacia el cual se rigen los esfuerzos que se realizan en la entidad. La estructura debe apoyar y ayudar a los miembros de la empresa cuando realicen el trabajo que se les sea asignado. Después de todo, la estructura es simplemente un medio para llegar a un fin que se ha propuesto.

1.2.4 Modelos de Diseño Organizacional.

1.2.4.1 Diseño Organizacional según Richard Daft (2007).

(Daft, 2007) Menciona que “Una organización se crea para alcanzar algún objetivo, el cual es decisión del director general de la compañía y del equipo de la alta dirección, los altos ejecutivos que deciden el propósito final de la organización se esforzarán y determinarán la dirección que se tomarán para alcanzarlo”. Pág. 56.

(Daft, 2007) El cuadro de modelo organizacional refleja “la forma en que los directivos evalúan la efectividad de los esfuerzos organizacionales, es decir, el grado al cual la organización alcanza sus metas”. Pág. 57.

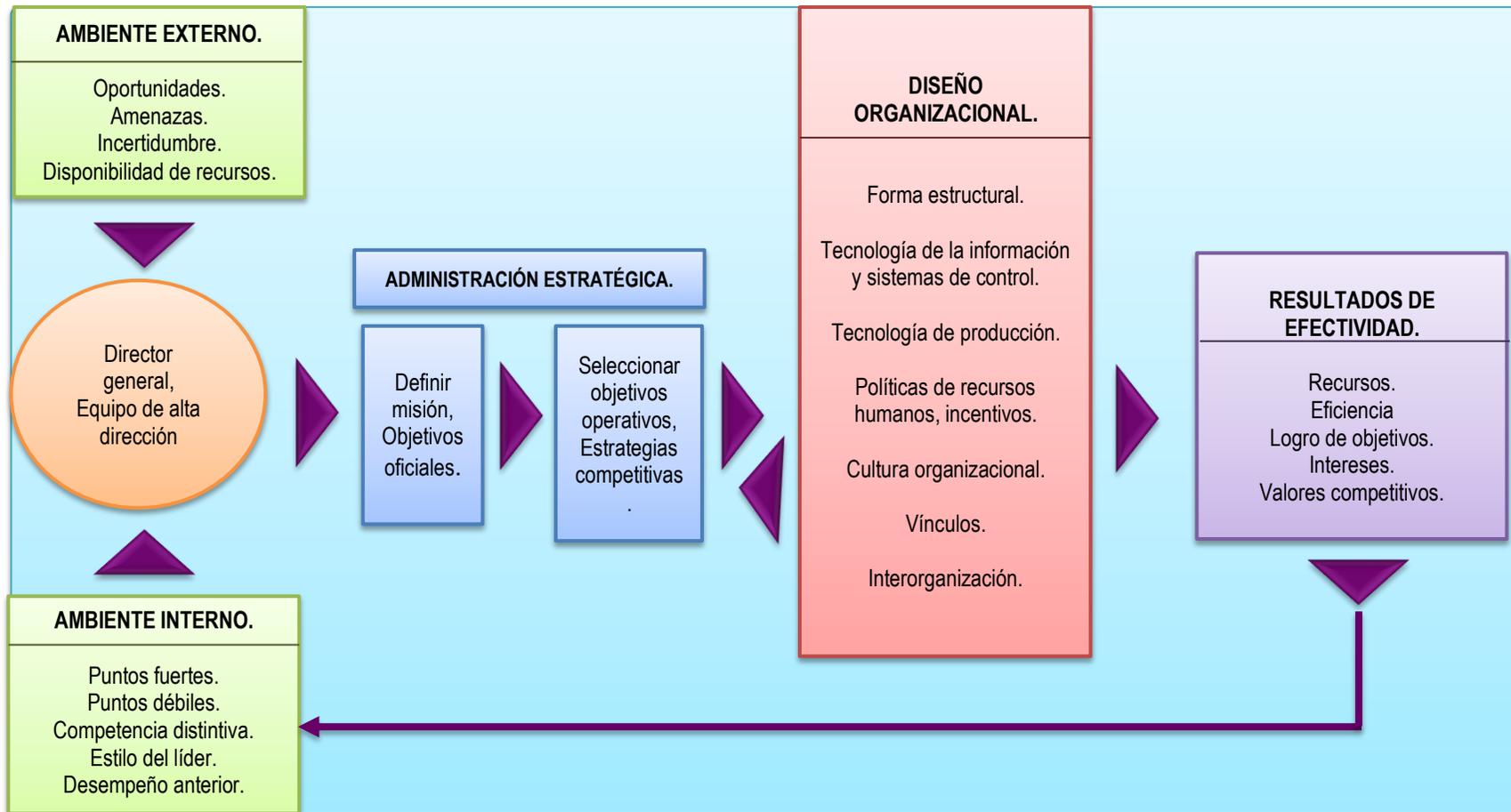
Este modelo hace referencia a la importancia que tienen los altos directivos dentro de las organizaciones, debido a que son estos los que direccionan a las empresas para luego ser diseñadas.

El proceso es analizar los entornos internos y externos de la organización y junto con ello definir metas, visión y misión, para luego determinar estrategias que se pretenden alcanzar. El siguiente paso es diseñar la organización ya sea hacia una organización que aprende o una orientada hacia la eficiencia, por medio de parámetros como los sistemas de control, la tecnología, políticas y otros. Y por último se evalúa el grado con el cual la organización alcanza sus metas, es decir la efectividad de los esfuerzos organizacionales.

El conjunto de tareas y relaciones formales de autoridad proporciona un marco de referencia para el control vertical de la organización. Las características de una estructura vertical se presentan de manera gráfica en un organigrama, el cual es la representación visual de la estructura organizacional.

Cada colaborador de la empresa tiene una tarea asignada, una línea de autoridad y una responsabilidad por sus decisiones. Las siguientes secciones exponen con mayor detalle varias características de importancia de una estructura vertical.

GRÁFICO N.º 1: Modelo de diseño organizacional de Richard Daft.



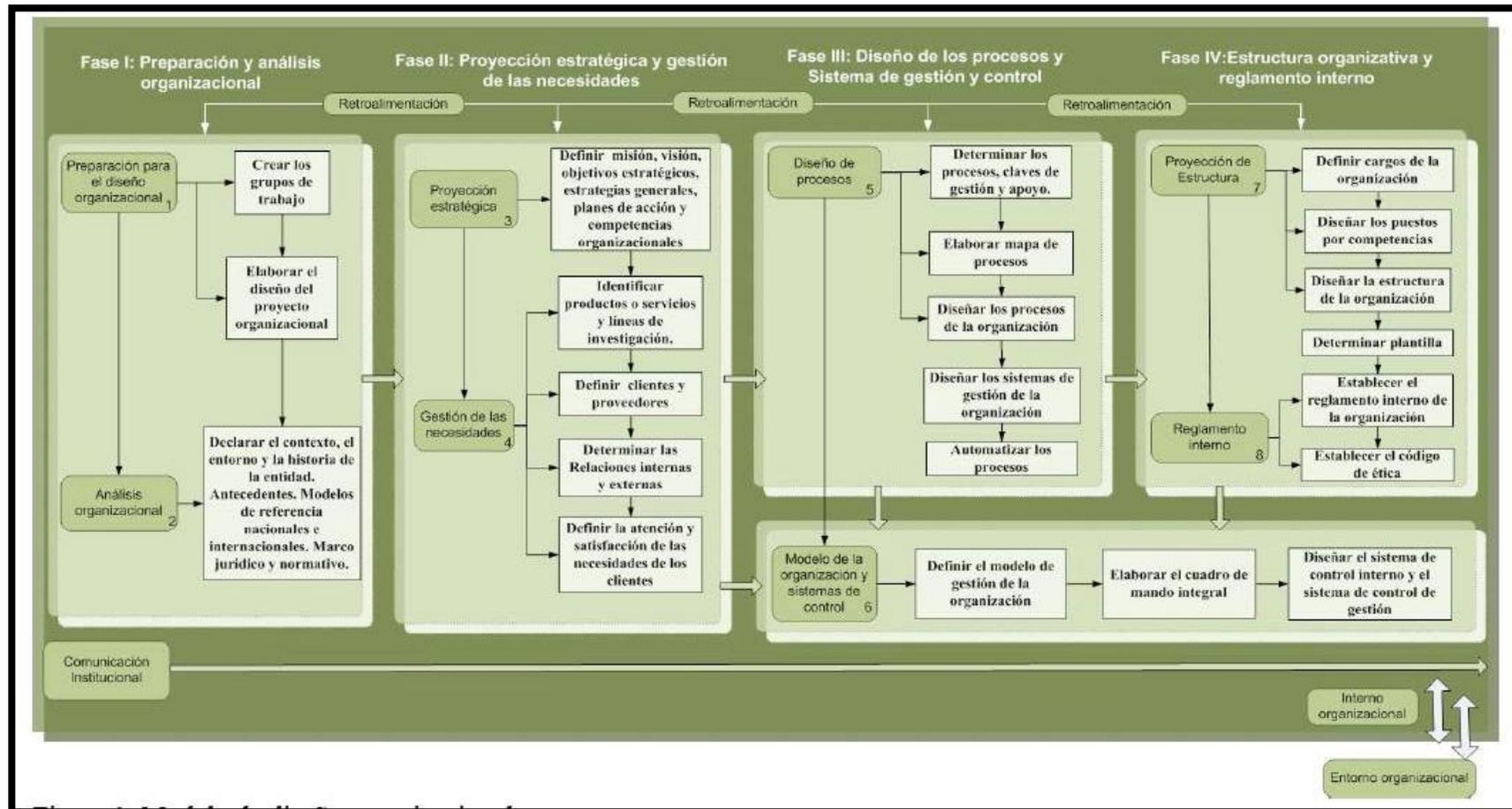
Fuente: Teoría Y Diseño Organizacional – Richard Daft (2007).
Elaborado por: Richard Daft

1.2.4.2 Diseño Organizacional de Ailed Labrada Sosa (2008).

El modelo de diseño organizacional responde a la necesidad 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 y la integración con los sistemas y tecnologías de la información. Este modelo de diseño organizacional se concreta con sus cuatro fases:

- **Fase N°1 - Preparación y análisis organizacional:** Está dirigida a la preparación y el análisis organizacional. Aquí se crean los grupos de trabajo y se concilia la identidad de la organización, los antecedentes, la historia; se buscan los modelos de referencia y se establece el marco jurídico y normativo.
- **Fase N°2 – Proyección estratégica y gestión de las necesidades:** Es donde se establece la misión, visión, objetivos estratégicos, estrategias generales, planes de acción y competencias organizacionales, que indican el rumbo a seguir de la empresa. Además se definen las líneas de investigación, productos, servicios, proveedores, clientes y se analiza la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- **Fase N°3 – Diseño de los procesos y sistemas de gestión y control:** En la misma deben de quedar definidos y diseñados los procesos claves, estratégicos y de apoyo; y representados en el mapa de proceso teniendo en cuenta riesgos, competencias, objetivos estratégicos e interrelaciones.
- **Fase N°4 – La estructura organizativa y el reglamento interno:** 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.º 2 Modelo de diseño organizacional de Ailed Labrada Sosa (2008).



Fuente: Instituto Politécnico José Antonio Echeverría, Ingeniería Industrial.

Elaborado por: Ailed Labrada Sosa – Cuba 2008.

1.2.5 Componentes del Diseño Organizacional.

(Daft, 2007) Menciona “Los altos ejecutivos que deciden el propósito final de la organización se esforzarán y determinarán la dirección que se tomará para alcanzarlo. En este objetivo la dirección es lo que moldea y da forma al diseño y administración de la organización”. Pág. 56.

1.2.5.1 Análisis Organizacional.

- a) **Análisis interno:** Se consideran aspectos como los recursos humanos y materiales, cada empresa tiene una combinación de recursos internos única o particular dependiendo de su personal, situación financiera, tecnología, etc. Estos factores establecen los límites de la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos.
- Fortalezas: Son factores internos positivos que contribuyen al logro de los objetivos de la empresa.
 - Debilidades: factores internos negativos que obstaculizan el logro de los objetivos de la empresa.
- b) **Análisis externo:** Se basa en realizar estudios de evolución del mercado, la inclusión de nuevas empresas que ofertan el mismo producto o productos sustitutos, estudios comparativos de productos de la competencia, etc.
- Oportunidades: Son aquellas oportunidades externas a la empresa que tienen un impacto favorable de sus actividades.
 - Amenazas: Aquellas fuerzas externas a la empresa que pueden tener una influencia desfavorables en la mayoría de las actividades que desarrolla.
- c) **Análisis competitivo:** El mundo globalizado donde las empresas diariamente se esfuerzan por estar un paso más adelante de la otra, competencia, adaptabilidad en el mercado son factores indispensables para toda entidad que se encuentra en desarrollo, se puede decir que es una lucha en un determinado sector del mercado al vender un mismo bien o servicio.

1.2.5.2 Dirección Estratégica.

(Daft, 2007) Manifiesta “responsabilidad principal de la alta dirección es determinar las metas, estrategias y diseño de la organización, y en este sentido adaptar a la organización a un entorno en constante cambio”. Pág. 56.

- a) **Misión:** (Galindo Ruíz, 2006) define “misión de una empresa se fundamenta básicamente en el propósito para el cual fue creada, teniendo en cuenta el tipo de actividades que se realizarán durante su periodo de operación”. Pág. 25.

- b) **Visión:** (Galindo Ruíz, 2006) menciona que “es el conjunto de ideas generales que permiten definir claramente, a donde quiere llegar la organización en un futuro, mediante proyecciones descriptivas y cuantitativas”. Pág. 26.

- c) **Objetivos:** (Galindo Ruíz, 2006) indica “permiten establecer los planes de acción en que incurrirá la empresa, a corto, mediano y largo plazo. Los objetivos deben ser medibles, claros, alcanzables y realizables, en el tiempo estipulado”. Pág. 26.

Las empresas de hoy en día deben asimilar muchos cambios y es necesario tomar decisiones dentro del ámbito empresarial para poder adaptarse a este cambiante y complejo mundo.

Podemos mencionar que al implementar en la empresa CREDI – HOGAR la dirección estratégica ayudará a conocer cuál es el camino que debe seguir y a quienes se dirige en el mercado, que le aseguren una supervivencia a largo plazo y a ser posible beneficiosa para poder captar con la mayor cantidad de clientes que estén satisfechos en el mercado que se desenvuelve, logrando resultados favorables en la Gestión Administrativa para la entidad y las personas que la integran.

1.2.5.3 Gestión de las Necesidades.

Toda empresa encierra una idea que está referida a algo que puede ser creado para satisfacer necesidades de una audiencia externa y de esta manera también satisfacer necesidades de los miembros de la organización. Se distingue los siguientes factores que generan influencias sobre la empresa:

- a) **Productos:** Un producto es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo
- b) **Clientes:** Son los que compran o consumen algún producto o servicio que ofrece nuestra empresa. Para (Summers Donna, 2006) manifiesta “la razón es que reconocen la necesidad de que los clientes perciban un proceso integro, impecable y fácil de negociar”. Pág. 62 – 63.
- c) **Proveedores:** Son todas aquellas personas y/o empresas que le vende algo a nuestra empresa. Pueden ser materia prima, insumos, aparatos tecnológicos, alquiler de inmueble, entre otras cosas.

La fortaleza que tiene CREDI – HOGAR ante sus competidores son sus seis líneas de productos, los cuales han permitido que los clientes los prefieran por su diversidad en productos y marcas.

Los clientes con los que cuenta CREDI – HOGAR son de la provincia de Santa Elena y la provincia de Manabí, en Puerto López donde tienen la sucursal, los clientes buscan la empresa por sus facilidades de pago y líneas de productos.

CREDI – HOGAR tiene cuatro proveedores que son de Guayaquil, lo que permite que la empresa tenga una variedad de productos y estos a su vez ofrecen cada quince días el servicio técnico por los artefactos que ellos venden, con un año de garantía.

1.2.5.4 Proyección del Diseño Organizacional.

(Daft, 2007) Menciona “La dirección organizacional se implementa mediante decisiones acerca de la estructura, si la organización será diseñada como una organización que aprende o tendrá una orientación hacia la eficiencia”. Pág. 56

a) **Organigrama:** Es un diagrama que ilustra gráficamente las relaciones entre funciones, departamentos, divisiones y hasta puesto individuales de una organización en materia de rendición de cuentas. Aspectos de la estructura de una organización: **Tareas:** la gama de tareas que hay en una organización, **Unidades:** cada recuadro representa una unidad, subunidad o puesto responsable de ciertas tareas, **Niveles de la organización:** el organigrama debe mostrar la jerarquía desde la alta dirección hasta el empleado de reciente ingreso, **Líneas de autoridad:** las líneas marcadas que ligan los recuadros en el organigrama muestran que puestos o unidades tienen autoridad sobre otros.

b) **Políticas:** (Hellriegel, 2009) indica “implican acciones de las personas, los equipos o los líderes que tienen por objeto adquirir, desarrollar y analizar el poder y otros recursos para obtener los resultados que se prefieren”. Pág. 267

c) **Delegación de funciones:** La delegación de funciones es una técnica en virtud de la cual se produce el traslado de competencias de un órgano que es titular de las respectivas funciones a otro. Este otro órgano ejercerá entonces las funciones bajo su responsabilidad

Es indispensable para CREDI – HOGAR implementar cada indicador de proyección de diseño organizacional así determinar quién estará a cargo de la realización de las actividades de la empresa, y delimitar las funciones que debe realizar cada colaborador en su área de trabajo para lograr así las metas y objetivos propuestos.

1.2.5.5 Resultados de Efectividad.

Es una pauta que ofrece una diversidad de modelos, técnicas y herramientas para el abordaje y tratamiento de diferentes problemas del ambiente interno y externo que atraviesa una organización.

Lo fundamental de estos factores es que están íntimamente relacionados y deben mantenerse siempre bajo control, procurando altos y duraderos niveles de desempeño. La conjugación adecuada de estas magnitudes permite avanzar hacia escalones superiores, asociados no solo a la cantidad y calidad de los servicios, sino a un medio sano que se desarrolle y conserve sus valores.

- a) **Eficiencia:** (Daft, 2007) menciona que “la eficiencia es la cantidad de recursos que se utilizan para generar una unidad de producto”. Pág. 70.
- b) **Eficacia:** Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad, las metas y objetivos establecidos.
- c) **Evaluación:** Es un ejercicio selectivo que intenta evaluar de manera sistemática y objetiva los progresos hacia un efecto y su realización. La evaluación no es un acontecimiento aislado, sino un ejercicio que implica análisis de alcance y profundidad diferentes, que se lleva a cabo en distintos momentos como respuesta a las necesidades cambiantes de conocimientos y aprendizaje durante el proceso.

Las actividades que se realizan en CREDI – HOGAR son eficientes y eficaces porque utilizan todos los recursos que tienen disponibles para lograr los objetivos y metas propuestas en el transcurso de cada semana. Se evalúa a los colaboradores por los resultados obtenidos en el transcurso de la semana o trabajo mensual, es así que la Gerente General tiene una visión del personal que posee en la empresa.

1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE “CREDI - HOGAR”.

Es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

CREDI – HOGAR tiene 12 años en el mercado y se dedica a la comercialización de seis líneas de artículos para el hogar.

1.3.1 Aspectos Constitutivos.

CREDI – HOGAR está ubicado en el barrio Mariscal Sucre, calle 23 y avenida 7, local #3 a media cuadra del mercado Jorge Cepeda Jácome en la ciudad de La Libertad, inició sus actividades comerciales desde el 22 de marzo del 2001. Además desde el año 2012 tienen una sucursal en la provincia de Manabí en el cantón Puerto López.

Cuenta con los documentos y permisos legales necesarios como los permisos municipales para su funcionamiento, tanto en la matriz que está ubicada en La Libertad y en la sucursal de Puerto López.

La administración general en el transcurso de sus doce años ha tenido unos leves cambios y entre ellos está el cambio de representante legal, el Sr. Segundo Caisa Sisa quien fue quien tuvo la idea de negocio fue su representante legal desde el 2001, pero en una reunión con el personal de la empresa se decidió y desde el 15 de Junio del 2011 se eligió a la Srta. Yolanda Caisa Tipán como la actual representante legal y Gerente Propietaria de la entidad.

CREDI – HOGAR es una empresa que se dedica a desarrollar su actividad de la venta al por menor de artículos para el hogar en general, cuenta con seis líneas de productos como electrodomésticos, motos, muebles, celulares, computadoras y artículos de bazar.

1.3.2 Recursos.

a) **Humanos:** CREDI – HOGAR en la actualidad cuenta con 7 personas permanentes, conformado por una gerente general, una administradora, un recaudador, un chofer, dos encargados del área administrativa, dos del área financiera y dos vendedores eventuales; los colaboradores son los encargados de llevar el control de cada una de las actividades que se generen en su área. La calidad de las personas que se tiene en la organización es fundamental para el cumplimiento óptimo de los objetivos y metas que se tienen planteados por los directivos de la empresa.

b) **Materiales:** Se conoce como recursos materiales de una empresa a aquellos bienes tangibles con los que contará la compañía para poder ofrecer sus servicios tales como: **instalaciones** (edificios, maquinaria, equipos, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, entre otros) y la **materia prima** (aquellos materiales auxiliares que forman parte del producto, los productos en proceso y los productos terminados, entre otros).

CREDI – HOGAR no tiene local propio, la bodega también es arrendada, en cuanto a los productos se mantiene surtido en los locales el producto con respecto a marcas con el fin de satisfacer el gusto del cliente, también cuentan con una camioneta que les permite ayudar con la venta puerta a puerta y el transporte de los productos de la bodega al local.

c) **Económicos:** Son medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa, por lo tanto son necesarios para el desarrollo de las operaciones económicas, comerciales o industriales. Esto implica una inversión de dinero: lo importante para que la empresa sea rentable es que dicha inversión pueda ser recuperada con la utilización o la explotación del recurso.

CREDI – HOGAR invierte su capital para tener una gran variedad en precios y en sus líneas de productos, además en los sueldos de sus colaboradores que tiene la empresa en la matriz y en la sucursal.

1.3.3 Proceso Administrativo.

- a) **Planeación:** La función de la planeación busca influir en el futuro, tomando acciones predeterminadas y lógicas en el presente, por lo que representan la esencia de una operación efectiva.

Con anticipación la parte administrativa de CREDI – HOGAR piensa en las metas y objetivos que deben realizar en un momento determinado estableciendo una estrategia general, fundamentando en algún objetivo por alcanzar o que se quiere lograr u obtener con la actividad que se realice.

- b) **Organización:** Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los integrantes de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la empresa. Diferentes metas requieren otras estructuras para poder realizarlos. La organización nos dice en concreto CÓMO y QUIÉN va a hacer cada actividad, en el sentido de qué puesto y no cuál persona, se refiere "Cómo deben ser las funciones, jerarquías y acciones que se realicen en la empresa".

- c) **Dirección:** La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, comunicación y la supervisión.

Para la Gerente Propietaria de CREDI – HOGAR el saber “liderar o dirigir” es primordial para la realización de lo planeado por medio de los colaboradores que realizan sus diversas actividades para obtener los resultados esperados.

- d) **Control:** Es la función mediante el cual se avalúa, mide o supervisa la ejecución de los planes para detectar y regular desviaciones con el fin de establecer las medidas correctivas necesarias conforme a los objetivos de la empresa en condiciones de eficiencia y eficacia.

El control en las actividades que se realizan en CREDI – HOGAR es esencial para ir corrigiendo cualquier inconveniente que se presente y que asegure a la Gerente que se está cumpliendo con las metas u objetivos como fueron planificadas para lograr los resultados esperados en beneficio de la empresa.

1.3.4 Productos.

CREDI – HOGAR tiene seis líneas de productos que la diferencia de la competencia logrando que el cliente se sienta satisfecho por la variedad de productos, colores, diseños, marcas y precios. Los electrodomésticos, artículos de bazar y motos son los que más acogida tienen por el público.

- a) **Electrodomésticos:** Hay una variedad de **productos** como: televisores, cocinas, dvd, equipos de sonido, etc.; **marcas** como: Indurama, Electrolux, SMC, Lg, Diggio, Riviera, Sony, Ecogas, Durex, Innova, Philips, Mabe, Panasonic, Samsung y Global; los **precios y colores** varían según el artículo, marca y gusto que el cliente desee adquirir.

- b) **Artículos de bazar:** Esta línea de productos es la más variada en precio y colores, podemos mencionar las mochilas, relojes, carteras, cinturones, juguetes y bisutería.

- c) **Motos:** En esta línea se empezó a incursionar en el 2010 y sólo se trae bajo pedido del cliente por cuestión de marcas, precio y diseños, porque el cliente es más exigente al momento de adquirir una moto, entre las marcas tenemos: Samurái, Suzuki, Trax.

1.3.5 Financiamiento.

Para CREDI – HOGAR no es un impedimento el invertir en nuevas o actuales líneas de productos o buscar financiamiento para otras cosas que requiera la empresa porque cuentan con capital propio, y si es una inversión fuerte solicitan préstamos a los bancos o cooperativas para cubrir el monto, realizando los respectivos presupuestos para saber en qué y cuánto invertir para conseguir lo necesario para cumplir con los objetivos y metas propuestas por los directivos de la empresa y así lograr una máxima satisfacción del cliente, empresa, gerente y sus colaboradores.

1.4 MARCO LEGAL.

CREDI – HOGAR para su normal funcionamiento tuvo que obtener varios documentos con todos los permisos pertinentes y ha tenido que someterse a ciertos reglamentos, normas, leyes y disposiciones dictadas por las autoridades competentes a nivel nacional y local.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR DEL 2008.

CAPÍTULO PRIMERO.

PRINCIPIOS DE LA APLICACIÓN DE LOS DERECHOS.

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 respecto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será un deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2007 - 2010.

En la presentación del plan nacional de desarrollo determina; “La revolución económica y productiva, para superar el modelo de exclusión heredado y orientar los recursos a la educación, la salud, la vialidad, la vivienda, la investigación tecnológica, el empleo y la reactivación productiva. Un modelo económico alternativo tiene que ser institucionalizado de modo que todas y todos seamos parte activa de la construcción del progreso y desarrollo de nuestro país, pero trabajando en nuestra propia tierra, en nuestra propia patria”.

Garantiza a la ciudadanía el acceso a activos productivos para organizar automáticamente su propio trabajo como la formación y capacitación permanente. Auspicia formas alternativas de organización social y económica, la consolidación de asociaciones y cooperativas, apoyo al trabajo para el autoconsumo y el acceso adecuado de la ciudadanía a los bienes y servicios producidos.

En su objetivo número seis **GARANTIZAR EL TRABAJO ESTABLE, JUSTO Y DIGNO**, establece que toda actividad productiva vincula directamente un concepto de trabajo. Sin embargo, este debe ser no excluyente, no discriminatorio, que permita alcanzar un mayor bienestar individual y social, que genere capacidades en la persona, que sea productivo bajo condiciones de igualdad, seguridad y dignidad.

El trabajo debe de ser el motor para un desarrollo equitativo, sostenible y democrático que permita visualizar al país con un mayor empleo decente y con mejores condiciones laborales.

El mercado laboral en el Ecuador permite encontrar empleados que no trabajan las horas adecuadas o que no reciben un pago adecuado por su trabajo; este grupo denominado sub ocupados o de subempleo, presenta también condiciones de falta de estabilidad laboral donde predominan los contratos verbales y temporales con ausencias notorias en el derecho a la seguridad social.

PLAN NACIONAL BUEN VIVIR 2013 – 2017.

En su presentación menciona “El buen vivir se planifica, no se improvisa. El buen vivir es la forma de la vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No es buscar la opulencia ni el crecimiento económico infinito”.

Menciona el objetivo nueve **GARANTIZAR EL TRABAJO DIGNO EN TODAS SUS FORMAS QUE MENCIONA** “Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas”.

También en este objetivo menciona “Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana”.

En el diagnóstico establece “El Estado tiene un rol fundamental en impulsar actividades económicas que garanticen a los trabajadores oportunidades de empleabilidad, remuneraciones justas, condiciones saludables de trabajo, estabilidad y seguridad social, así como un horario de trabajo que permita conciliar el trabajo con la vida familiar y personal.

De la misma manera, la garantía de un trabajo digno exige crear condiciones que impidan la discriminación en el espacio laboral y que permitan abolir los tipos de trabajo que precarizan la condición laboral y la dignidad humana”.

NORMAS Y LEYES.

Según la Constitución se expresa: “La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico y autónomo que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías, en las circunstancias y condiciones establecidas por la Ley”.

En las disposiciones generales menciona: **Art. 16.-** La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituye una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía.

Artículos de la ley de compañías; sobre Administración: **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.

Art. 53.- Los administradores están obligados a rendir cuenta de la administración por períodos semestrales, si no hubiere pacto en contrario y, además, en cualquier tiempo, por resolución de los socios.

AFILIACIÓN OBLIGATORIA AL IEES.

Se pretende obligar a los microempresarios, trabajadores autónomos o por cuenta propia y los comerciantes minoristas a afiliarse al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Para esto se utilizará el salario mínimo vital como base para el cálculo de sus aportaciones, ingreso que no siempre es alcanzado por quienes pertenecen a este sector.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

(Ávila Baray, 2006) Menciona “La sección de metodología se utiliza para explicar cómo se desarrollará la investigación a fin de dar respuesta a las preguntas de investigación y probar las hipótesis. Se explica entre otros aspectos los procedimientos, las técnicas y métodos para obtener los datos, los instrumentos de medición, etc.”. Pág. 52.

Una metodología es aquella guía que se sigue a fin realizar las acciones propias de una investigación. En términos más sencillos se trata de la guía que nos va indicando qué hacer y cómo actuar cuando se quiere obtener algún tipo de investigación. Es posible definir una metodología como aquel enfoque que permite observar un problema de una forma total, sistemática, disciplinada y con cierta disciplina.

Al intentar comprender la definición que se hace de lo que es una metodología, resulta de suma importancia tener en cuenta que una metodología no es lo mismo que la técnica de investigación.

Las técnicas son parte de una metodología, y se define como aquellos procedimientos que se utilizan para llevar a cabo la metodología de un trabajo de investigación, por lo tanto, como es posible intuir, es uno de los muchos elementos que incluye.

Para este trabajo de tesis la metodología que se utilice será la más adecuada para realizar el diseño organizacional para la empresa CREDI – HOGAR utilizando procedimientos, técnicas y métodos para obtener una buena estructura del trabajo de investigación que se está realizando, por eso debemos escoger los aspectos que ayudarán a realizar un buen trabajo para la entidad para mejorar la Gestión Administrativa.

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

(Lamb, Hair, & Daniel, 2006) Indica “El diseño de la investigación determina qué preguntas deben formularse y responderse, cómo y cuándo reunir esos datos y cómo analizarlos”. Pág. 270.

(Bernal Torres, 2006) Define “está determinada por el tipo de investigación que va a realizarse y por la hipótesis que va a probarse durante el desarrollo de la investigación”. Pág. 146.

El diseño de la investigación establece los pasos que se han de seguir en el transcurso del trabajo que se está desarrollando, el diseño se va ajustando a las condiciones del escenario o ambiente que se está averiguando, se lo considera como el plan general que se debe seguir para conseguir respuestas a sus interrogantes, considerando la utilización de las herramientas necesarias que permitan la recolección de la información de una manera más ágil, ordenada, precisa e irreplicable.

La investigación cualitativa es la que permite acceder a la información a través de la recolección de datos sobre las variables, llegando a determinadas conclusiones al comparar estadísticas, ayuda a describir lo nuevo y desarrollar teorías fundamentadas con lo empírico, comprender e interpretar para hacer significativo el caso individual en el contexto de la teoría.

Para el desarrollo del trabajo de titulación para la empresa CREDI – HOGAR se utilizará los estudios cualitativos para la comprensión y descripción de los hechos, orientándolos básicamente para analizar la idea de creación de la empresa, los productos que ofrecen.

El análisis de los cargos que tienen cada uno de los colaboradores se realizó mediante entrevistas, y con los clientes se utilizó un cuestionario para conocer las diversas expectativas que tienen los clientes.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Consiste en la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. Para su formulación u ejecución debe apoyarse en investigaciones de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades.

En la estructura del Proyecto Factible, debe constar las siguientes etapas: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta, procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del Proyecto; y en caso de su desarrollo, la ejecución de la propuesta u evaluación tanto del proceso como de sus resultados.

El Proyecto Factible, como requisito para graduación, tiene dos posibilidades de expresarse:

- Puede llegar hasta la etapa de las conclusiones sobre su viabilidad.
- Pueden consistir en la ejecución y evaluación de Proyectos Factibles presentados y aprobados por otros estudiantes.

Para realizar el diseño organizacional para la empresa CREDI – HOGAR se consideró como una propuesta factible, por la parte creativa, detallada y por su aplicación, para realizar una mejora a la entidad en su Gestión Administrativa sobre cualquier aspecto que afecte a su buen desempeño, consistirá en la investigación, elaboración y desarrollo para la organización para solucionar problemas o necesidades que afecten a sus colaboradores y a la entidad para su progreso en la provincia.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

Mencionamos a (Bernal Torres, 2006) Concretamente define como “En la ciencia existen diferentes tipos de investigación y es necesario conocer sus características para saber cuál de ellos se ajusta mejor a la investigación que va a realizarse”. Pág. 108.

(Rodríguez Moguel, 2005) Detalla lo siguiente “cuando se va a resolver algún problema en forma científica es conveniente tener conocimiento de los tipos de investigación que se pueden seguir. Este conocimiento hace posible evitar equivocaciones en la elección del método adecuado para un procedimiento específico. Es importante recalcar que los tipos de investigación no se presentan puros, generalmente se combinan entre si y obedecen sistemáticamente a la aplicación de la investigación”. Pág. 23.

Existen varios tipos de investigación y para el diseño organizacional de la empresa CREDI – HOGAR debemos escoger los adecuados para poder encaminar este trabajo de investigación, el cual nos ayudará para conocer las situaciones, costumbres y actitudes de los colaboradores de la entidad.

De igual manera se considera que los diferentes tipos de investigación ayudarán a obtener la información necesaria que serán adquiridos con distintas técnicas e instrumentos en la empresa CREDI – HOGAR donde se está desarrollando el trabajo de titulación de Diseño Organizacional para mejorar la Gestión Administrativa de la entidad.

Los tipos de investigación según el propósito, nivel, lugar y dimensión nos ayudarán a conocer el ambiente en que se desarrollan cada una de las actividades de la empresa CREDI – HOGAR.

Este trabajo de investigación está enfocado para proporcionar solución o respuestas a problemas planteados para obtener una efectiva Gestión Administrativa en la empresa CREDI – HOGAR que en un determinado tiempo se hará realidad, para emplearse en este trabajo de tesis será necesario adquirir la información que sea necesaria.

2.3.1 Según el Propósito.

- **Investigación Aplicada.** Se detalla:

(Rodríguez Moguel, 2005) Menciona “Se la denomina también activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Aquí se aplica a la investigación problemas concretos, en circunstancias y características concretas.”. Pág. 23.

Este tipo de investigación es fundamental para este trabajo de titulación porque por medio de ella se pudo recopilar información relevante y necesaria que ayudará a generar soluciones a los problemas que tiene la empresa CREDI – HOGAR.

Se tendrá comunicación con el personal que integra la entidad y saber qué tan importante es un diseño organizacional que ayude al mejoramiento de la gestión administrativa de la misma permitiendo tener una mayor rentabilidad y reconocimiento a nivel de la provincia de Santa Elena.

2.3.2 Según el Nivel.

- **Investigación Descriptiva.** Detalla que:

(Paredes Garcés, 2009) Puntualiza que “Científicamente describir es medir. En un estudio descriptivo se relaciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así describir lo que se investiga. Consiste en reflejar lo que aparece, tanto en el ambiente natural, como social, la descripción puede ser con información primaria o secundaria”. Pág. 43.

El presente trabajo de titulación se basó en la investigación descriptiva porque permitió tener acceso en la mayor parte del escenario actual de la entidad, las actividades que se desarrollan dentro y fuera del local semanal y mensual.

El talento humano de la empresa permitió obtener la información relevante de CREDI – HOGAR, siendo esta información necesaria para el desarrollo del diseño organizacional.

2.3.3 Según el Lugar.

- **Investigación Documental - Bibliográfica.** (Paredes Garcés, 2009) menciona “Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos, libros o publicaciones”. Pág. 52.
- **Investigación de Campo.** Detalla que:
(Paredes Garcés, 2009) “Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”. Pág. 52.

Es importante señalar que con este tipo de investigación que se está empleando permitirá conocer con mayor certeza cuales son las fortalezas y debilidades en el ambiente interno, así como también las oportunidades y amenazas del ambiente externo para mejorar la gestión administrativa de “CREDI – HOGAR”.

2.3.4 Según La Dimensión Temporal.

- **Diseño Transversal:** menciona lo siguiente:
(Paredes Garcés, 2009) “El diseño transversal es el más utilizado en la investigación por encuesta. Los datos se recogen, sobre grupo de sujetos, en un solo momento temporal; se trata del estudio en un determinado corte puntual en el tiempo”. Pág. 52 – 53.

En este tipo de investigación involucra la recolección de datos a través de la encuesta a los clientes y la entrevista a los colaboradores de la empresa CREDI – HOGAR, esto permitirá conocer por medio de las entrevistas el tipo de Gestión Administrativa.

Por medio de la encuesta obtuve la información del el ambiente que tiene la entidad, además los resultados que vayamos a obtener permitirán conocer si el trabajo de titulación que se está realizando se debe continuar con su aplicación o si se desiste del mismo.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

(Méndez Álvarez, 2006) Puntualiza que “El método constituye el conjunto de procesos que el hombre debe emprender en la investigación y demostración de la verdad, así el método permite organizar el procedimiento lógico general por seguir en el conocimiento, y llegar a la observación, descripción y explicación de la realidad. El objeto de investigación determina el tipo de método que se ha de emplear”. Pág. 238.

2.4.1 Método Inductivo: Determina que:

(Paredes Garcés, 2009) Determina que “El método inductivo es la acción y efecto de extraer, a partir de determinadas observaciones, causas o experiencias particulares que determinan el efecto motivo de estudio. Entonces el método inductivo es un proceso analítico, sintético, mediante el cual se parte del estudio de causas, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley en general”. Pág. 41.

2.4.2 Método Analítico: El Método analítico es aquel 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. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia.

Este método es aquel que nos permite conocer más acerca del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías que serán necesarias para comprender mejor este método.

Los métodos de la investigación ayudan a señalar las diferentes estrategias que se plantean y se pueden usar para los diversos trabajos de investigación, porque en el ambiente que nos desenvolvemos es prioridad dar la solución de los problemas que se presentan como el mejorar la efectividad de la Gestión Administrativa en beneficio de cada uno de los colaboradores y los clientes de la empresa CREDI - HOGAR.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

(Paredes Garcés, 2009) Establece “Cuando el investigador va a emplear un instrumento ya diseñado o establecido, es necesario que se haga constar en el informe, cuál es su grado de validez, y confiabilidad para garantía de su estudio. Si se diera el caso, de que el investigador haya ideado o diseñado el instrumento deberá incluir en su informe el procedimiento que lo llevó a elaborar y a validar dicho instrumento”. Pág. 62.

(Méndez Álvarez, 2006) Indica “Este diseño prevé como aspecto esencial que el investigador defina las técnicas que van a emplearse en la recolección de la información”. Pág. 249.

(Bernal Torres, 2006) Determina “En investigación, cuanto mayor rigor y exigencia se involucren en el proceso de desarrollo del estudio, más válido y confiable será el conocimiento generado”. Pág. 175.

Las técnicas que se utilizaron para este trabajo de titulación fue para manifestar de forma directa las diversas opiniones de los colaboradores y clientes de la empresa CREDI – HOGAR, esta información que se obtuvo fue la clara, precisa y necesaria para el trabajo de Diseño Organizacional para mejorar la Gestión Administrativa.

Se utilizaron documentos que nos facilitaron en la empresa CREDI – HOGAR lo que permitió tener una mejor visión de los datos históricos y la Gestión Administrativa que tienen hasta el momento para el desarrollo de este trabajo de titulación.

La información fue obtenida mediante Entrevistas a colaboradores de las áreas administrativas y operativa; y los Cuestionarios aplicados a los clientes; datos que las recolectó directamente la Srta. Mónica Coello Armstrong quien investiga todo acerca de la Gestión Administrativa de CREDI – HOGAR para determinar cuáles serían las mejoras que se desarrollen en el ambiente que mantienen en la actualidad.

2.5.1 Entrevista.

(Bernal Torres, 2006) Menciona “Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario flexible, tienen como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio”. Pág. 177.

(Paredes Garcés, 2009) Indica “Se produce un intercambio de comunicación cruzada a través del cual el entrevistador transmite interés, motivación y confianza el entrevistado devuelve información personal en forma de descripción, interpretación o evaluación”. Pág. 72.

Se utilizó once preguntas en la entrevista donde se pretendió conocer el punto de vista de cada uno de los colaboradores e identificar cuáles son las fortalezas, la misión y visión, el ambiente organizacional, manuales de función, reglamentos, funciones asignadas al personal, la gestión administrativa.

Las líneas de productos que tiene hasta la actualidad en el local y en cuáles se pretende incursionar, si disponen de recursos financieros y la opinión del personal de la empresa CREDI – HOGAR sobre la implementación del Diseño Organizacional.

La entrevista que se realizó en la empresa fue solicitada mediante un oficio a la Gerente Propietaria y se efectuó los días 13 y 21 de Septiembre del 2013; fue dirigida al personal que labora en las instalaciones de CREDI – HOGAR en el cantón de La Libertad. (ANEXO 4)

La finalidad de recaudar información veraz, pertinente y relevante para la elaboración del Diseño Organizacional de la entidad CREDI – HOGAR e identificar cuáles son las mejoras que debemos realizar para una Gestión Administrativa más eficiente logrando resultados efectivos para la empresa y del talento humano.

2.5.2 Encuesta.

(Bernal Torres, 2006) Señala que “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”. Pág. 177.

(Paredes Garcés, 2009) Puntualiza “La encuesta no compite con la observación, ni con la entrevista, estas deben verse como técnicas complementarias, pues así se puede obtener información amplia”. Pág. 63.

(Méndez Álvarez, 2006) Detalla que “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. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación”. Pág. 252.

La encuesta está constituida con 16 preguntas referentes al personal, productos, ambiente y la atención que reciben del vendedor con el fin de conocer las expectativas de que tienen los clientes de CREDI - HOGAR así poder recolectar información pertinente, veraz y oportuna para el desarrollo del trabajo de titulación que se está realizando.

Los datos obtenidos de la encuesta servirán para mejorar la efectividad de la Gestión Administrativa de la empresa CREDI - HOGAR para tener un alto desempeño de la organización y de los colaboradores que realizan sus actividades dentro y fuera de la organización.

El método más efectivo para conocer la opinión y percepción que tienen los clientes fue la entrevista, las preguntas selectivas ayudaron a tener información necesaria logrando así tener un direccionamiento para elaborar el Diseño Organizacional para la empresa CREDI – HOGAR mejorando eficiencia de la Gestión Administrativa.

2.6 INSTRUMENTOS.

(Paredes Garcés, 2009) Indica que los instrumentos “Siempre estarán destinados a proporcionar una definición operacional de la hipótesis, pues son los que dan la medida de los indicadores de las variables”. Pág. 62.

Los instrumentos que se utilizaron fueron la guía de entrevista y el cuestionario para obtener la mayor cantidad de información veraz y oportuna del talento humano y los clientes de CREDI – HOGAR, la información que se recogió será de gran utilidad para realizar mejoras dentro de la gestión administrativa de la empresa y reconocer los factores internos y externos que ayudan a corregir cada una de las falencias que puedan existir.

2.6.1 Guía de Entrevista.

(Bernal Torres, 2006) Menciona que existen algunos tipos de entrevistas que podemos escoger indicando que “En investigación hay diferentes tipos de entrevista; sin embargo, es usual clasificar las entrevistas en: estructurada, semiestructurada y no estructurada”. Pág. 226.

- **La entrevista Estructurada:** Menciona que:

(Paredes Garcés, 2009) Las preguntas se presentan con las mismas palabras y en el mismo orden a todos los entrevistados, si se emplean preguntas diferentes las respuestas no serán comparables entre sí. Las entrevistas estandarizadas se usan para estudios que permiten probar hipótesis. Pág. 73.

Este tipo de entrevista se aplicó a cada uno de los colaboradores de la empresa CREDI - HOGAR, para conocer las opiniones acerca de la Gestión Administrativa que mantiene en la actualidad.

Por ello se elaboró la misma entrevista para todo el talento humano de la entidad conociendo así de forma directa los diferentes puntos de vista, logrando así obtener información pertinente y relevante. (ANEXO 5)

2.6.2 Cuestionario.

(Bernal Torres, 2006) Acerca de la guía para elaborar un cuestionario señala “Dada la importancia que tiene el cuestionario es un proceso de investigación científica, pues es uno de los recursos más utilizados para obtener la información de la investigación”. Pág. 219.

- **Escala de Likert:** (Paredes Garcés, 2009) Detalla que es un instrumento de medición de alta confiabilidad y validez y señala que “Los puntos escalares a los que se refiere la definición, hacen relación a las diferentes alternativas de respuestas propias de la escala, que el individuo debe elegir”. Pág. 75.

El cuestionario que se aplicó para los clientes de la empresa CREDI – HOGAR, se utilizó una combinación de los puntos escalares para mejor comprensión del cliente, y la alternativa de la escala de Likert que se utilizó fueron dos opciones combinadas en el cuestionario. (ANEXO 6)

Para el cuestionario que se aplicó a los clientes de la empresa CREDI – HOGAR, se utilizó dos formas de opciones combinadas para una mejor selección de respuesta, logrando obtener contestaciones más concretas, relevantes y precisas para considerar en este trabajo de titulación de Diseño Organizacional en la propuesta para mejorar la Gestión Administrativa para que sea más eficiente beneficiando más a los colaboradores y los clientes.

Los instrumentos que se utilizaron fueron la entrevista y el cuestionario, las preguntas estructuradas y con opciones múltiples de la escala de Likert ayudaron a obtener información más concreta, precisa, relativa y efectiva para determinar en la entrevista sobre la elaboración del diseño organizacional y la encuesta sobre las expectativas del cliente hacia la empresa, logrando tener una mejor visión de la Gestión Administrativa que mantienen en la actualidad la empresa CREDI - HOGAR.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.

(Bernal Torres, 2006) Determina la población y muestra objeto del estudio indicando “En esta parte de la investigación, el interés consiste en definir quiénes y qué características deberán tener los sujetos (personas, organizaciones o situaciones y factores) objeto de estudio”. Pág. 164.

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006) “Para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (personas, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos, etc.). el sobre qué o quienes se van a recolectar datos depende del planteamiento del problema a investigar y de los alcances del estudio. Estas acciones nos llevarán al siguiente paso, que consiste en delimitar una población”. Pág. 236.

(Rodríguez Moguel, 2005) Puntualiza que “Se deberá indicar el tipo de población que se manejará, su delimitación, las condiciones constantes y no constantes que forman parte de ellas (condiciones climáticas, edáficas, de laboratorio, etc.), así como el tipo de muestra que se trate. Recordemos que la población es la totalidad del fenómeno a estudiar y la parte representativa de este, se considera como una muestra.”. Pág. 77.

En esta parte del trabajo de titulación de Diseño Organizacional para la empresa CREDI – HOGAR es importante seleccionar la población y delimitar la muestra que vamos a aprovechar en el transcurso de esta investigación, porque podemos obtener la mejor información de aquel segmento que se ha seleccionado para poder aplicar los instrumentos de investigación que se van aplicar como la entrevista que está dirigida al personal administrativo y operativo y el cuestionario a los clientes.

Es así que debemos tener en cuenta que tipos de muestras se van aplicar en este trabajo de investigación para obtener buenos resultados que nos ayuden mediante los instrumentos de investigación que se les aplicaron a los clientes y colaboradores de la entidad consiguiendo información necesaria para implementar en la empresa CREDI – HOGAR para mejorar la efectividad de la Gestión Administrativa.

2.7.1 Población.

(Paredes Garcés, 2009) Indica “Universo es la totalidad de unidades de análisis a investigar, que por su similitud de características son miembros de un grupo particular”. Pág. 53.

(Bernal Torres, 2006) Menciona “Es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia, o bien, unidades de análisis”. Pág. 164.

Para alcanzar los objetivos planteados para este trabajo de tesis de Diseño Organizacional, la población correspondiente a este estudio está conformada por la totalidad de las personas que integran el área en estudio.

La población asciende a un número de 7 personas que laboran en la empresa CREDI – HOGAR (5 personal administrativo y 2 personal operativo) y la totalidad de clientes registrados en la base de datos de la entidad que son 1.520, que da un total de 1.527 personas como población para este trabajo de investigación.

CUADRO N°. 3: Población.

ELEMENTOS	
PERSONAL ADMINISTRATIVO	5
PERSONAL OPERATIVO	2
CLIENTES	1.520
TOTAL	1.527

Fuente: Sra. Miryam Villacís Apolinario, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

2.7.2 Muestra.

(Bernal Torres, 2006) Detalla que “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. Pág. 165.

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006) Especifica que “Es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán todos los datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), éste deberá ser representativo de la población.”. Pág. 236.

Entre los tipos de muestreo (Méndez Álvarez, 2006) tenemos:

- **Muestreo Probabilístico:** (Méndez Álvarez, 2006) Puntualiza “Los elementos se seleccionan mediante la aplicación de procedimientos de azar. Cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida de ser seleccionada”. Pág. 285.

Entre los tipos de muestreos probabilísticos el que se utilizó en este trabajo de tesis es el siguiente:

- **Muestreo no probabilístico:** (Méndez Álvarez, 2006) señala “se caracteriza porque los elementos de la muestra no se les ha definido la probabilidad de ser incluidos en la misma. Además el error de muestreo no se puede medir” Pág. 284.

Existen otros tipos de MUESTREO NO PROBABILÍSTICO que se detalla en el libro de (Méndez Álvarez, 2006); se utilizará este tipo de muestreo y son los siguientes:

- Muestreo por conveniencia.
- **Muestreo por criterio.**
- Muestreo por cuota.

Para realizar este trabajo de tesis de Diseño Organizacional para la empresa CREDI – HOGAR se utilizará el muestreo por criterio.

(Méndez Álvarez, 2006) Menciona del muestreo por criterio lo siguiente “Se selecciona los elementos de acuerdo con el criterio de quien determina la muestra y considera que son los más representativos de la población” Pág. 285.

Es decir, la obtención de muestras de la población objeto, usando para ello la información disponible sobre la distribución de esa población, por éste procedimiento se basa en el criterio o juicio del investigador para seleccionar las unidades muestrales representativas.

Para realizar este trabajo de recolección de información para el Diseño Organizacional de la empresa CREDI – HOGAR, se va a utilizar este tipo de muestra seleccionada por criterio utilizando el total neto del personal administrativo 5 y la totalidad del personal operativo 2 y se aplica el 10% para los clientes que constituye una muestra representativa y equivale a un total de 152 personas.

CUADRO N°. 4: Muestra.

ELEMENTOS	
PERSONAL ADMINISTRATIVO	5
PERSONAL OPERATIVO	2
CLIENTES	152
TOTAL	159

Fuente: Sra. Miryam Villacís Apolinario, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO.

Con este tipo de estudio se pretende descubrir los aspectos de la problemática y encontrar los medios adecuados para la elaboración del diseño organizacional para la empresa CREDI - HOGAR, saber con exactitud cuáles serían sus fortalezas y debilidades en lo interno y también las oportunidades y amenazas en el ambiente externo.

Se trata de precisar la población y muestra del estudio, los diseños de investigación, los procedimientos de recolección de información y el diseño de procesamiento y análisis de datos.

2.8.1 Procedimientos.

Los procedimientos que se utilizaron para este trabajo de titulación de Diseño Organizacional para la empresa CREDI – HOGAR, se desarrollaron analizando los datos determinados para su validez y confiabilidad, tomando en cuenta el siguiente procedimiento:

- Selección del Tema.
- Búsqueda de la Información.
- Identificación del Problema.
- Elaboración del Problema.
- Formulación del problema.
- Planteamiento de la Justificación.
- Elaboración del Marco Teórico.
- Formulación de la Metodología.
- Elaboración del Instrumento de Investigación.
- Gestión y Apoyo Institucional.
- Aplicación de Instrumentos.
- Recolección de Datos.

2.8.2 Procesamiento.

(Bernal Torres, 2006) “Esta parte del proceso de investigación consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos”. Pág. 181.

(Paredes Garcés, 2009) Señala que para el procesamiento de los datos propone que “Se refiere a los procedimientos estadísticos y a la exposición de los resultados”. Pág. 87.

La información que se obtuvo para el trabajo de titulación se procesará en función de los instrumentos y técnicas utilizadas en la investigación, además las entrevistas se las aplicó a 7 personas del talento humano y las encuestas se las aplicó a los 152 clientes de la empresa CREDI – HOGAR, el procesamiento que se desarrolló en el presente trabajo de titulación de Diseño Organizacional fue el siguiente:

- Obtener la información de la población o muestra objeto de la investigación.
- Ordenamiento de los datos
- Organización y tabulación de los datos.
- Elaboración de tablas y gráficos estadísticos.
- Análisis e interpretación de los datos.
- Establecimiento de las conclusiones.
- Establecimiento de las recomendaciones.
- Construcción de la propuesta.
- Imprimir los resultados.
- Entrega del informe final.
- Sustentación final del proyecto.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

(Bernal Torres, 2006) “En términos generales, en el análisis también debe indicarse si el estudio respondió o no, a las hipótesis o preguntas planteadas para desarrollar los objetivos del estudio. El hecho de no encontrar respaldo a la hipótesis o preguntas de investigación no debe ser motivo para considerar que el estudio fracasó; éste podría ser un excelente pretexto para iniciar un nuevo estudio que permita corroborar o contrastar los resultados encontrados”. Pág. 204.

Puntualiza en la sección de análisis e interpretación de resultados en técnicas de categorización, análisis e interpretación detalla que:

(Paredes Garcés, 2009) Determina que “La credibilidad de los hallazgos requiere, que el investigador narre de donde partió, por donde caminó y como llegó a sus conclusiones, es decir, que exponga y justifique los procesos mentales, de tal manera que el lector pueda entender los resultados”. Pág. 104.

Se realizó el análisis e interpretación de los diferentes instrumentos de investigación que se utilizaron para este trabajo de tesis, la entrevista se la realizó al personal de CREDI – HOGAR y la encuesta se la aplicó a los clientes de la entidad en un día normal de trabajo.

De los resultados que se obtengan será de mucha importancia para determinar cuáles son los factores internos y externos en los que debemos enfocarnos para mejorar la Gestión Administrativa de la empresa CREDI - HOGAR y así presentar una propuesta que beneficie a la entidad para ser reconocida a nivel provincial.

Cada uno de los colaboradores conseguirá tener un mejor ambiente laboral y clientes en general que estén satisfechos, que puedan ser atendidos de una manera más cordial obteniendo toda la información necesaria del artículo que adquieran.

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO.

El 04 de Septiembre del 2013 a las 16:39 a la Sra. Miryam Villacís Apolinario se le entregó un oficio para la Srta. Yolanda Caisa Tipán Gerente solicitándole Audiencia para realizar una entrevista a los colaboradores de “CREDI - HOGAR” a fin de recaudar información pertinente y relevante para la elaboración del DISEÑO ORGANIZACIONAL de la empresa que dirige.

Por unos inconvenientes y falta de coordinación de ambas partes no se pudo realizar las entrevistas al día siguiente, los días 13 y 21 de Septiembre del 2013 a las 12:10 de la mañana se realizaron las entrevistas a los colaboradores de CREDI – HOGAR.

Las entrevistas se realizaron en la empresa CREDI - HOGAR a dos del personal operativo que son los vendedores y a las siguientes personas con sus respectivos cargos en la actualidad:

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| - Srta. Yolanda Caisa Tipán. | Gerente Propietaria. |
| - Sra. Jessica Cochea Córdova | Asistente de Gerencia. |
| - Sra. Miryam Villacís Apolinario. | Jefe Administrativo. |
| - Sr. David Caisa Tipán. | Gerente de Ventas. |
| - Srta. Eliana Reyes Vera. | Asistente Administrativa. |

Se detallaron los cargos y funciones que desempeñan en la actualidad el personal de CREDI – HOGAR, se les pregunto esto para saber si tenían claro las actividades que cumplen en la empresa y la mayoría no sabe ni el cargo ni las funciones que tienen. Por esta razón consideran indispensable este trabajo de tesis de Diseño Organizacional para ayudar a mejorar la gestión administrativa de la entidad así para conocer cuáles son las falencias que tienen hasta el momento así ir mejorando a medida que la empresa vaya creciendo.

1. ¿CUÁLES SERÍAN PARA USTED LAS FORTALEZAS QUE TIENE CREDI - HOGAR?

Para los colaboradores la principal fortaleza es la ubicación por encontrarse en el mercado central de La Libertad, lo que más los diferencia de la competencia es el asesoramiento técnico porque se realiza de dos formas, ya sea por medio de las marcas de los productos o por medio de CREDI – HOGAR, así no esperan cada 15 días que vienen los técnicos de las marcas auspiciantes, además el sistema puerta a puerta al cliente para ofrecer sus productos.

Con respecto a los productos las fortalezas son la variedad de productos y precios en las líneas que venden, los premios sorpresas que se otorgan por medio de sorteos, por la compra de algún producto o hasta por su pago antes de tiempo o puntual; estos premios pueden ser algo material o reducción de dinero en el pago de una letra.

La atención que brindan a los clientes es muy buena y además no solo venden sino que asesoran en las compras, tienen facilidades de pago, ventas de contado sin entrada y sin garante.

2. ¿SE ESTÁ CUMPLIENDO CON LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA?

Esta pregunta causó un poco de malestar en los colaboradores de la empresa CREDI - HOGAR por desconocer o no acordarse de la misión y visión, aunque pensaron en ponerla en un lugar visible de la entidad próximamente, pero la mayoría respondió que sí se cumple con normalidad aunque reconocen no saber con exactitud, que la misión es satisfacer las necesidades del cliente y la visión es ser competitivos, pero al preguntarle a los demás si sabe cuáles son la misión y visión dijeron que desconocen o que no se acuerdan porque hace tiempo que no la leen incluso que no se cumple por la parte económica y por la planificación de ventas.

3. ¿CÓMO CONSIDERA EL AMBIENTE ORGANIZACIONAL QUE POSEE CREDI - HOGAR?

El ambiente organizacional en la empresa CREDI – HOGAR es muy bueno con respecto al trabajo en grupo, el respeto que mantienen los colaboradores con sus compañeros de trabajo demuestra que existe compañerismo entre todos los integrantes del talento humano al momento de cumplir con una meta, es decir que todos están dispuestos a colaborar unos con otros.

Pero hay un malestar con el que todos concuerdan que es la falta de atención hacia CREDI – HOGAR por parte de la Gerente Propietaria hace falta más liderazgo, hay que mejorar la parte administrativa para poder llegar a una meta, en todas las áreas una persona con un poco más de experiencia; esto se debe que la Srta. Yolanda Caisa Tipán también administra otro negocio de venta de muebles y es complicado estar en los dos lugares al mismo tiempo, pero se hace lo mejor posible para estar al pendiente de las dos empresas.

4. ¿CONSIDERA QUE LA UTILIZACIÓN DE LOS MANUALES DE FUNCIONES SON INDISPENSABLES EN UNA ORGANIZACIÓN?

Todos los colaboradores respondieron que sí es indispensable los manuales de funciones, porque así pueden saber en qué específicamente consiste cada área y que funciones deben de cumplir el talento humano, además manifestaron que es un manual de funciones en la que se correlacionen los departamentos y ver si el trabajo de ventas y créditos se relacionan y puedan hacer mejoras y obtener mejores resultados en las ventas.

A pesar de tener un manual de funciones en la entidad, algunos desconocen las tareas o actividades que deben realizar en cada una de sus áreas, pero como dijo uno de los entrevistados es deber de cada colaborador conocer cuáles son sus funciones y realizarlos en su totalidad, igualmente lograr un buen trabajo en beneficio de la empresa CREDI – HOGAR.

5. ¿SE MANEJAN CON EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD LA GESTIÓN DE LOS COLABORADORES QUE POSEE CREDI - HOGAR?

En su mayoría respondieron que sí se maneja con eficiencia y efectividad la gestión de los colaboradores; se logran los resultados esperados en un 80% y eso se demuestra en los reportes que se entregan de cada una de las áreas con las que cuenta CREDI - HOGAR y hacen falta más implementos en sus recursos para una buena logística.

Aunque uno de los entrevistados mencionó que no se maneja con eficiencia ni efectividad porque en la mayoría de las cosas, que cada persona realiza se limita hacer lo que le corresponda y no se ve más allá como un valor agregado, existen algunos factores también que impiden ese resultado, es como un conformismo de solo cumplir con lo que se les pide para desempeñar bien su trabajo.

6. ¿CONSIDERA ADECUADOS LOS REGLAMENTOS ESTIPULADOS POR LA EMPRESA?

Los colaboradores manifestaron que sí son adecuados los reglamentos que mantienen en la empresa CREDI – HOGAR que necesita una reestructuración porque fueron diseñados hace mucho tiempo aunque desconocen si existe el reglamento porque solo saben que deben y que no deben hacer porque eso le dicen sus jefes pero no los han leído.

En lo relacionado a créditos en la empresa CREDI – HOGAR está bien porque no es que se aprovechan de los clientes cuando no pagan, se les da la oportunidad que en la competencia no tienen porque en cinco días que no cancelan no les cobran intereses, el trato es más humano en cuanto a las calamidades que presente el cliente. En este aspecto es el que está fijado en el reglamento, pero no existe específicamente un reglamento en físico que demuestre en donde se define o se delimite qué hacer en caso de alguna calamidad que se pueda presentar dentro de la entidad.

7. ¿SE CUMPLEN LAS FUNCIONES ASIGNADAS AL PERSONAL DE CREDI - HOGAR?

Los entrevistados de la empresa CREDI – HOGAR manifestaron que sí se cumplen con las funciones o actividades que se le asigna a cada uno del personal de la entidad, en ocasiones no se realiza un seguimiento pero al menos los reportes y las tareas encomendadas por los directivos se realizan porque de eso dependen cada día en la organización.

Para cada colaborador las funciones que ellos realizan son las tareas o asignaciones que tienen todos los días, estas pueden variar dependiendo de las actividades o áreas que se encuentren desempeñando en ese día, pero los reportes de lo que se realiza cada día no pueden faltar sea cual sea la actividad que se realice en las áreas de la empresa.

8. ¿ES EFICIENTE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CREDI - HOGAR?

La mayoría opina que la gestión administrativa se maneja de la mejor manera aunque a veces para los representantes nunca es óptimo el resultado, hace falta más motivación para desempeñar mejor las funciones que se realizan en sus áreas de trabajo; es eficiente pero en la parte administrativa la Gerente Propietaria debería estar más pendiente de CREDI – HOGAR y de sus colaboradores para llegar a cumplir un 100% de las diversas actividades que se realizan en la empresa, además tomar en cuenta las opiniones del personal.

También manifestaron en esta pregunta que de parte de los colaboradores debería existir más apoyo hacia la Gerencia General, para así poder ayudarla a encaminar en la toma de buenas decisiones, logrando mejorar en ciertos aspectos negativos que tiene la entidad, la información que se obtiene de la entrevista ayuda para contribuir en una eficiente Gestión Administrativa que en la actualidad mantiene la empresa CREDI – HOGAR.

9. ¿ESTÁ SATISFECHO CON LAS LÍNEAS DE PRODUCTOS QUE OFRECE CREDI - HOGAR?

No están satisfechos con las líneas de productos que se mantienen en la actualidad, porque quieren abarcar una mayor cantidad de clientes, productos que no estén saturados en el mercado que generen rentabilidad y con facilidades de pago y a un menor costo porque serían fabricantes directos para la venta al público.

Se está estudiando la posibilidad de incrementar con nuevas líneas de productos en la empresa CREDI - HOGAR y próximamente a petición de muchos clientes existe una posibilidad de incursionar en repuesto de motos, porque al vender motos los clientes piden que también den esa facilidad de encontrar los repuestos en el mismo local.

Además la otra línea que se está pensando incursionar es la línea de madera en la que se fabricaran cómodas, camas, repisas, etc. Porque manifiestan los entrevistados no tener competencia directa porque ofrecerían facilidades de pagos o conseguir esta línea por medio de la alianza que mantienen con la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”.

Estas son las líneas de productos que se pueden incrementar en CREDI – HOGAR debido a la gran demanda que tienen y que de acuerdo con el estudio que se está realizando; hay el recurso financiero para invertir en estas líneas de productos, aunque se empezaría con una de las dos por el momento para ver cuál es la aceptación que tiene el cliente.

CREDI – HOGAR al incrementar sus líneas de productos atraería a la mayoría de sus clientes con una mayor variedad de productos y precios para que el cliente tenga como escoger, los colaboradores estarán capacitados para asesorar a los clientes a fin de llegar a convencer y satisfacer al cliente con el producto que adquiriera.

10. ¿CUENTA CON EL RECURSO FINANCIERO PARA UN INCREMENTO DE PERSONAL, EQUIPOS, HERRAMIENTAS EN CASO DE SER NECESARIO PARA LA EMPRESA?

Uno de los entrevistados mencionó que se desenvuelven con lo poco que tienen en la empresa CREDI – HOGAR, además por la infraestructura que tienen no necesita tanto recurso humano y cuando se necesita algo que no alcanza para ser cubierto por sus propios medios, gestionan un préstamo para cubrir esa necesidad que se presente.

Además mencionaron que sí cuentan con recurso financiero para poder invertir en algún imprevisto que surja en el momento, pero se conforman con lo que tienen por el momento y si tendrían que invertir lo utilizarían para la compra de la materia prima para la línea de madera o para incrementar las líneas de productos en las que quieren incursionar.

11. ¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CREDI – HOGAR?

Todos los entrevistados manifestaron que es de vital importancia implementar un Diseño Organizacional para mejorar la Gestión Administrativa, así cada persona que labora en la empresa CREDI – HOGAR mejore su desempeño en la entidad y sepa qué actividades o funciones realizar en el área que trabaja, además las personas podrán saber qué hacer y qué mejorar para alcanzar el éxito en el ámbito personal con la satisfacción del deber cumplido y en el ámbito empresarial para que sea reconocida en la provincia de Santa Elena.

Además expresaron que es importante implementar el Diseño Organizacional por la planificación que se pueda realizar en la empresa, para así llegar a cumplir con la eficiencia y efectividad en cada una de las actividades en conjunto con los colaboradores de CREDI – HOGAR, logrando tener un trabajo más coordinado en beneficio de los colaboradores y clientes.

3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES.

La encuesta que se aplicó fue dirigida a 152 personas, entre ellos clientes de la entidad y personas que recién llegaban al local en un día normal de trabajo de atención al público con el propósito de conocer las expectativas de los clientes de la empresa CREDI – HOGAR, con el fin de recolectar información precisa, relevante y oportuna se utilizó la encuesta como instrumento de investigación para realizar el trabajo de titulación de: “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CREDI – HOGAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”.

Los 152 encuestados son clientes y personas que se encontraban en el local de CREDI – HOGAR, el total de encuestados es el resultado del 10% del total de clientes que tiene la empresa, se toma en cuenta este porcentaje para este trabajo de tesis y a ellos se les aplicará la encuesta.

Con la encuesta, los resultados obtenidos beneficiarán este trabajo de tesis por la opinión de los clientes porque ellos ven cosas que quizás las personas que trabajan en CREDI – HOGAR no las ven, cosas que hacen falta para una mejor atención al cliente o para la empresa en su gestión administrativa, siendo así necesario conocer todo aquello que piensen los encuestados para lograr tener un enfoque preciso y tomar de la encuesta los resultados más relevantes que aporten al Diseño Organizacional para la empresa.

A las 152 personas que se les realizó las encuestas en el mes de octubre y se les realizó 16 preguntas obteniendo respuestas que se les realizará un tratamiento estadístico permitiendo con estos resultados tener una excelente visión de lo que piensan los encuestados acerca de la empresa logrando obtener una perspectiva de todo aquello que se debe corregir en CREDI – HOGAR para una mejor gestión administrativa.

1. ¿Es accesible el precio de los productos que ofrece CREDI – HOGAR comparadas con la competencia?+

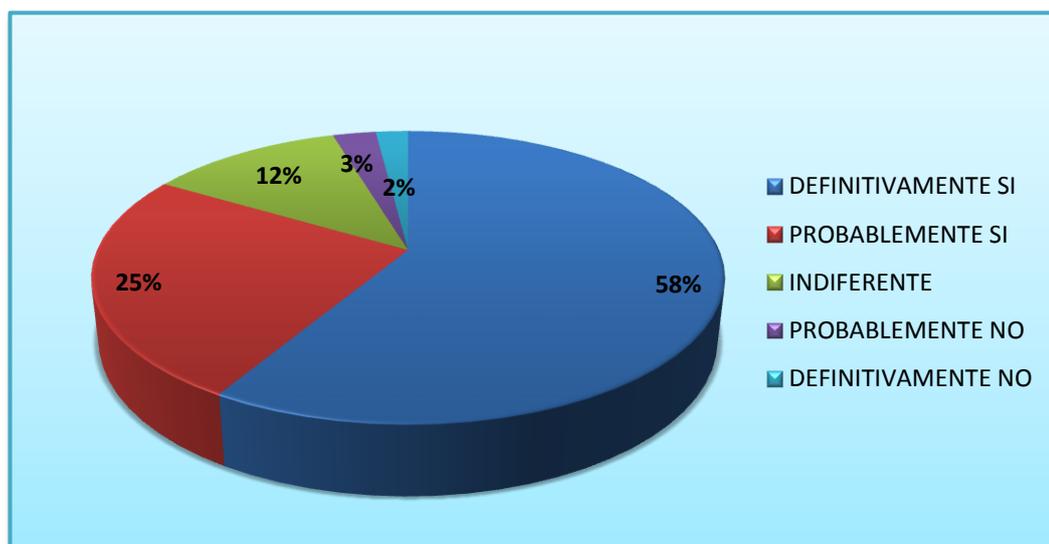
CUADRO N° 5: Accesible precio de productos.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Definitivamente si	89	58 %
	Probablemente si	38	25 %
	Indiferente	18	12 %
	Probablemente no	4	3 %
	Definitivamente no	3	2 %
	TOTAL		152

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 3: Accesible precio de productos.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

El 58% de los encuestados mencionaron que es accesible el precio de los productos que ofrece CREDI – HOGAR, el 25% indicó que probablemente sí es accesible el precio para adquirir los productos, el 12% el precio es indiferente pero el 3% probablemente no y el 2% definitivamente no es accesible los precios de los productos por el poder adquisitivo que tienen las personas que se encuestaron.

2. ¿Se requiere la implementación de estrategias e innovación en CREDI - HOGAR?

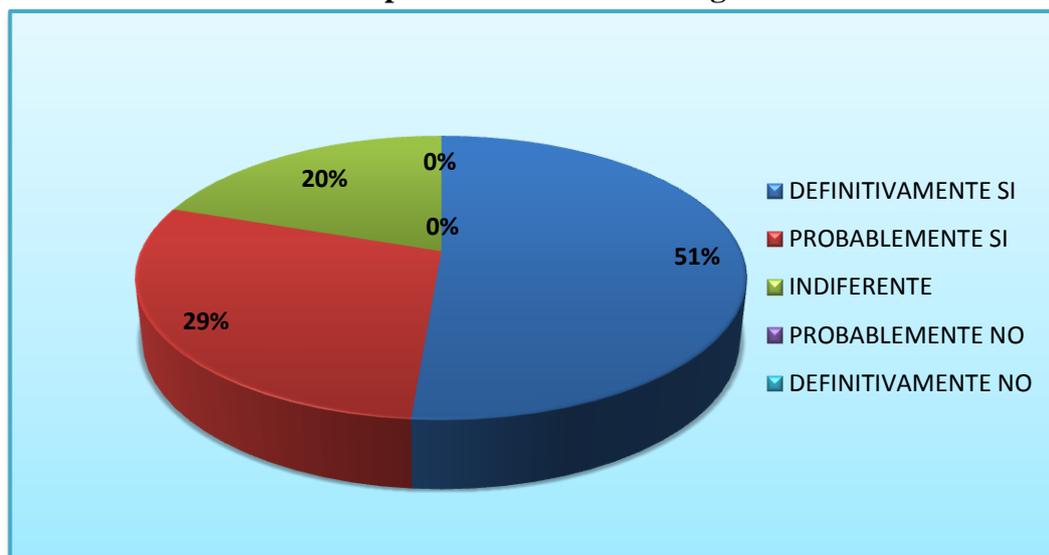
CUADRO N°. 6: Implementación de estrategias de innovación.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Definitivamente si	78	51 %
	Probablemente si	44	29 %
	Indiferente	30	20 %
	Probablemente no	0	0 %
	Definitivamente no	0	0 %
	TOTAL		152

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 4: Implementación de estrategias e innovación.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

El 51% de los encuestados mencionó que definitivamente sí necesita implementación de estrategias e innovación en la empresa CREDI – HOGAR, el 29% indicó que probablemente sí necesita implementar las estrategias e innovación, pero el 20% señaló que es indiferente la implementación de estrategias e innovación porque la entidad así ha podido satisfacer las necesidades de sus clientes.

3. ¿Qué nueva línea de productos le gustaría adquirir en CREDI - HOGAR?

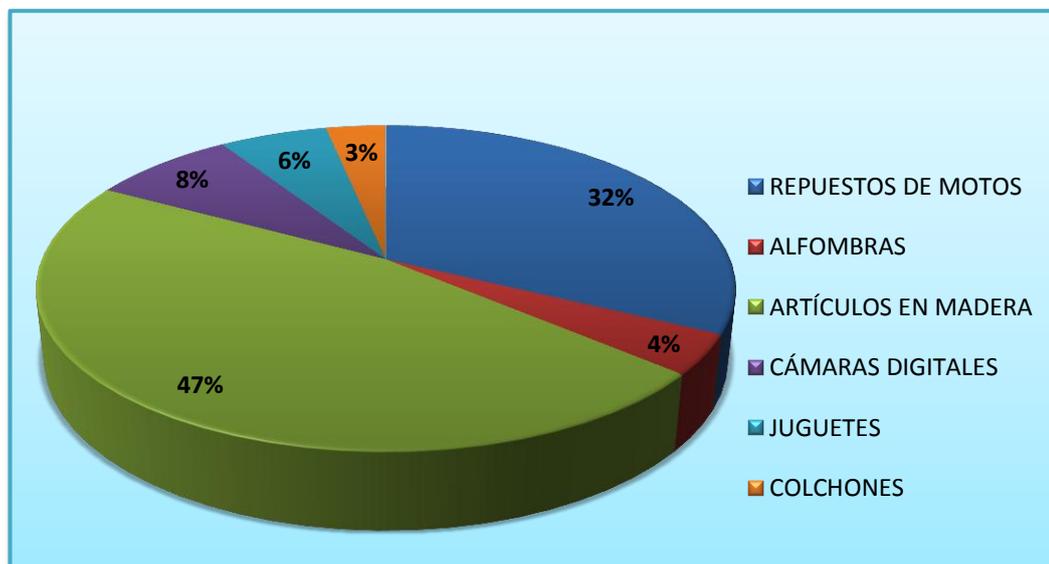
CUADRO N°. 7: Nueva línea de productos.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Repuestos De Motos.	71	47 %
	Alfombras.	6	4 %
	Artículos En Madera.	49	32%
	Cámaras Digitales.	12	8 %
	Juguetes.	9	6 %
	Colchones.	5	3 %
	TOTAL	152	100%

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 5: Nueva línea de productos.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

Los artículos en madera obtuvo un 47% como la nueva línea que desean que incursione en CREDI – HOGAR, el 32% los repuestos de motos porque en la empresa venden motos, el 8% las cámaras digitales, el 6% en juguetes por lo del día del niño y navidad, el 3% en colchones y el 4% para incursionar en las alfombras.

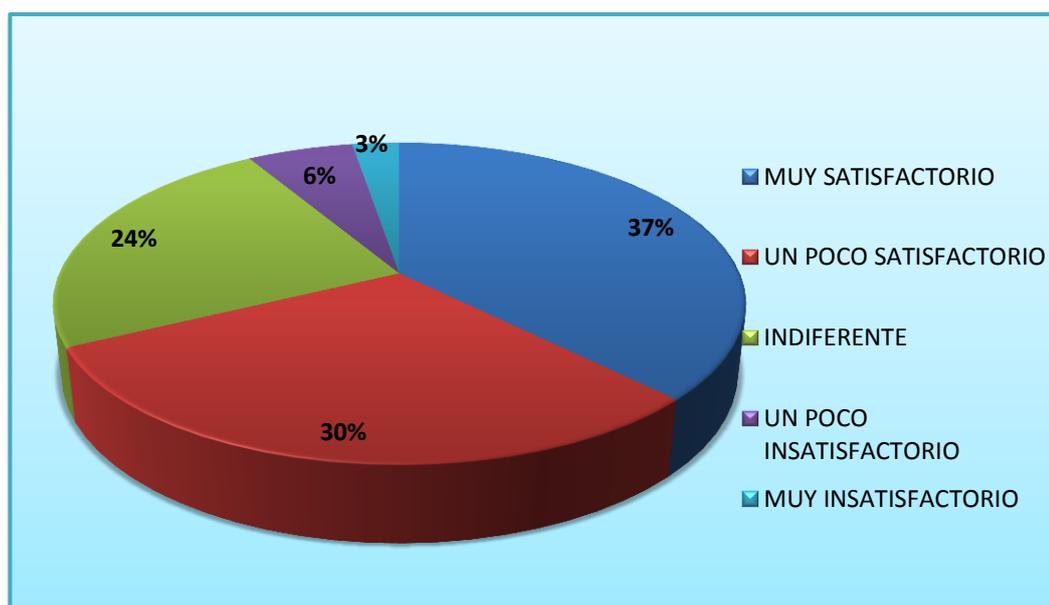
4. ¿Cómo calificaría la atención que recibe de los colaboradores de CREDI – HOGAR?

CUADRO N°. 8: Atención al cliente.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Muy Satisfactorio	57	37 %
	Un Poco Satisfactorio	46	30 %
	Indiferente	36	24 %
	Un Poco Insatisfactorio	9	6 %
	Muy Insatisfactorio	4	3 %
	TOTAL	152	100%

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.
Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 6: Atención al cliente.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.
Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

El 37% puntualizó que la atención que reciben por parte de los colaboradores de CREDI – HOGAR es muy satisfactoria, el 30% menciona que es un poco satisfactoria, el 24% que es indiferente la atención que reciben al momento de acercarse a la empresa, el 6% un poco insatisfactorio y el 3% muy insatisfactorio la atención que reciben de los colaboradores por la poca información que reciben.

5. ¿Considera eficiente el trabajo de los colaboradores de CREDI – HOGAR?

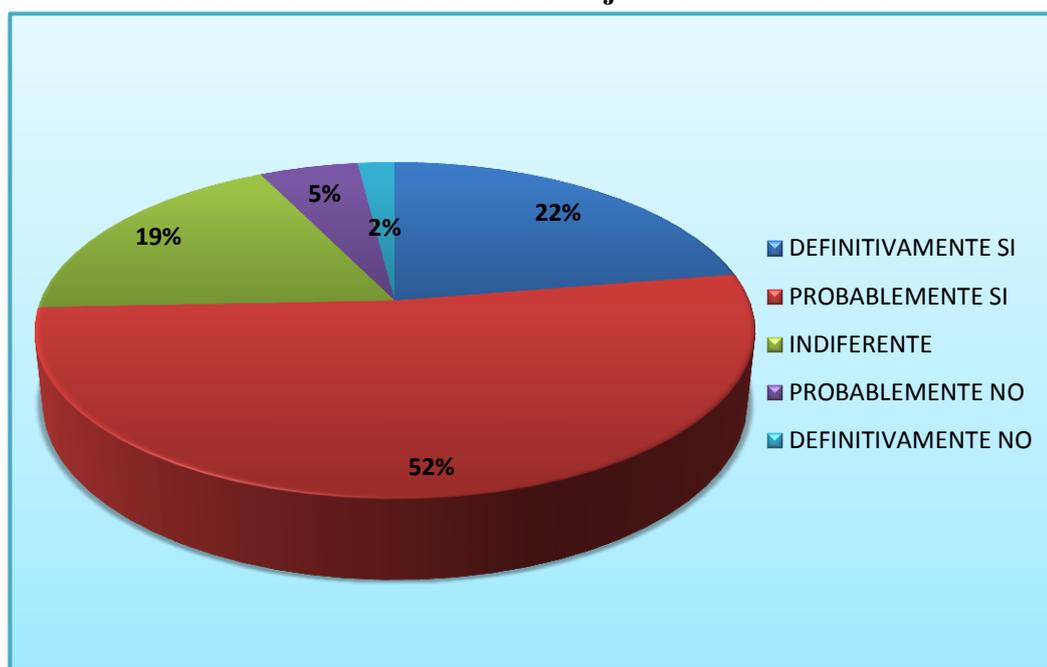
CUADRO N° 9: Eficiente el trabajo de los colaboradores.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Definitivamente si	34	22 %
	Probablemente si	79	52 %
	Indiferente	28	19 %
	Probablemente no	8	5 %
	Definitivamente no	3	2 %
	TOTAL		152

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 7: Eficiente el trabajo de los colaboradores.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

Los encuestados dicen en un 52% que probablemente sea eficiente, el 22% que es eficiente el trabajo de los colaboradores al momento de realizar una venta efectiva, el 19% es indiferente, el 5% probablemente no y definitivamente no es eficiente el 2% por la falta de comunicación al tratar de cerrar una venta.

6. Trato por el vendedor son adecuados al efectivizar una venta.

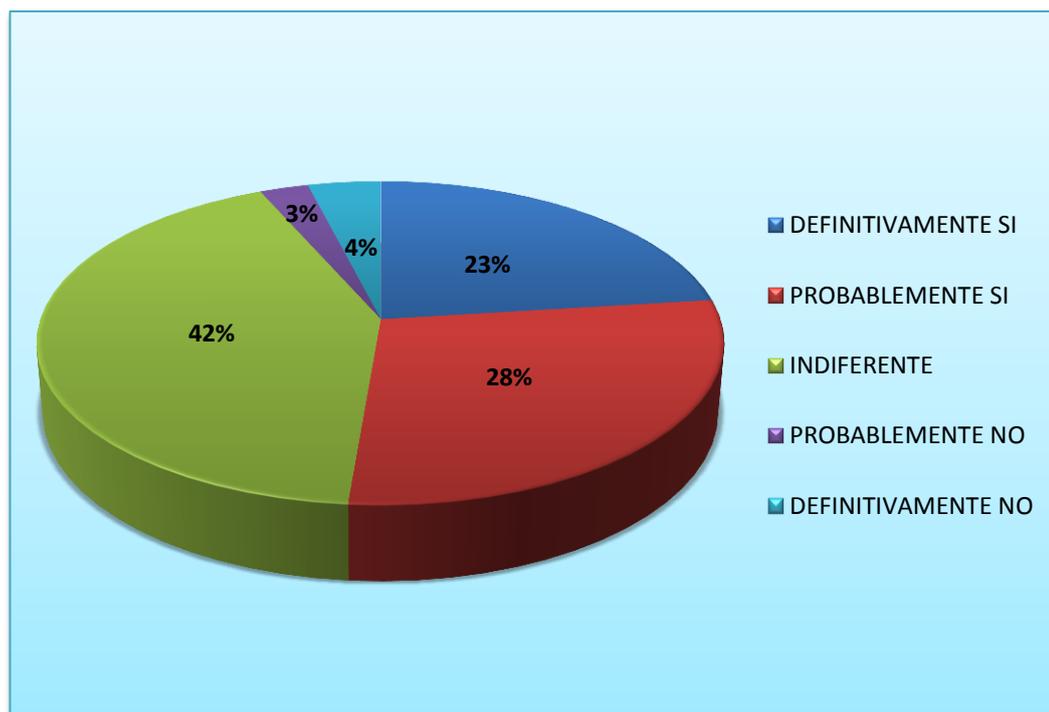
CUADRO N°. 10: Trato otorgado por el vendedor son adecuados.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Definitivamente si	35	26 %
	Probablemente si	43	32 %
	Indiferente	64	37 %
	Probablemente no	4	2 %
	Definitivamente no	6	3 %
	TOTAL		152

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 8: Trato otorgado por el vendedor son adecuados.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

El 42% indica es indiferente al efectivizar una venta porque al cliente le interesa es adquirir el artículo, probablemente sí indica un 28% y definitivamente sí un 23% que hay un trato adecuado, el 3% probablemente no y el 4% definitivamente piensan que no hay un trato correcto.

7. ¿Existe alguna ley o reglamento que represente alguna amenaza en sus compras?

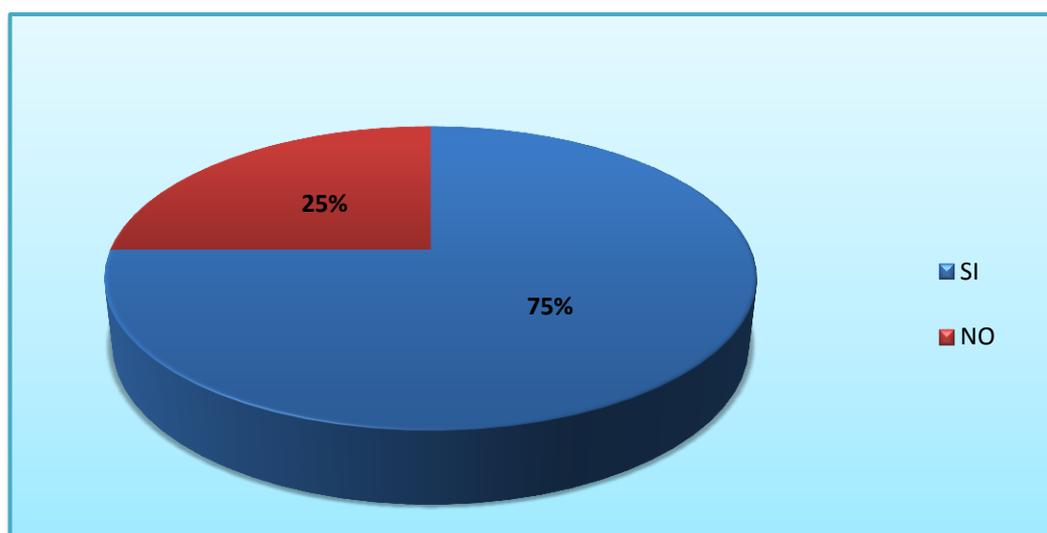
CUADRO N°. 11: Ley o reglamento que sea amenaza en compras.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Si	114	75 %
	No	38	25 %
	TOTAL	152	100%

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 9: Ley o reglamento que sea amenaza en compras.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

El 75% indica que sí hay amenazas para realizar sus compras por políticas o reglamentos establecidos por la empresa, sí desean los productos para cancelar a plazos; las personas de las fuerzas armadas, abogados, embarazadas, homosexuales o políticos, solo si cancelan de contado pueden adquirirlos, el 25% dijo que no hay amenazas por no tener las características mencionadas anteriormente.

8. ¿Los colaboradores tienen las habilidades necesarias para trabajar en CREDI – HOGAR?

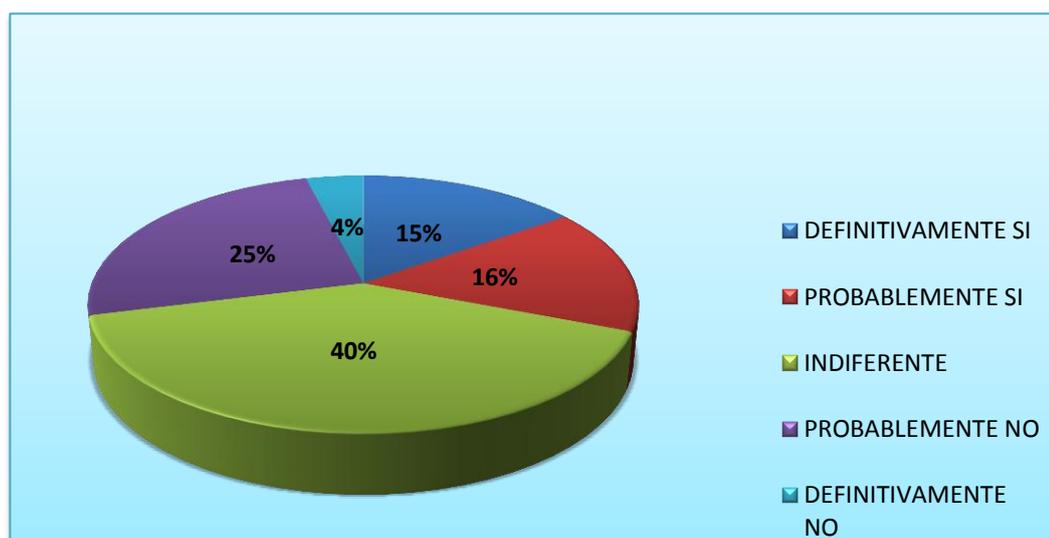
CUADRO N°. 12: Colaboradores tienen habilidades necesarias para trabajar.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Definitivamente si	23	15 %
	Probablemente si	24	16 %
	Indiferente	61	40 %
	Probablemente no	38	25 %
	Definitivamente no	6	4 %
	TOTAL	152	100%

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 10: Los colaboradores tienen habilidades necesarias para trabajar.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

El 40% dice es indiferente las habilidades que tienen los vendedores porque piensan que no están capacitados para vender, el 25% probablemente no tienen habilidades para trabajar en una empresa comercial, el 16% probablemente sí, el 15% definitivamente si, el 4% definitivamente no tienen habilidades para esta empresa.

9. ¿Está de acuerdo que el personal de CREDI – HOGAR reciba capacitaciones para una mejor atención al cliente?

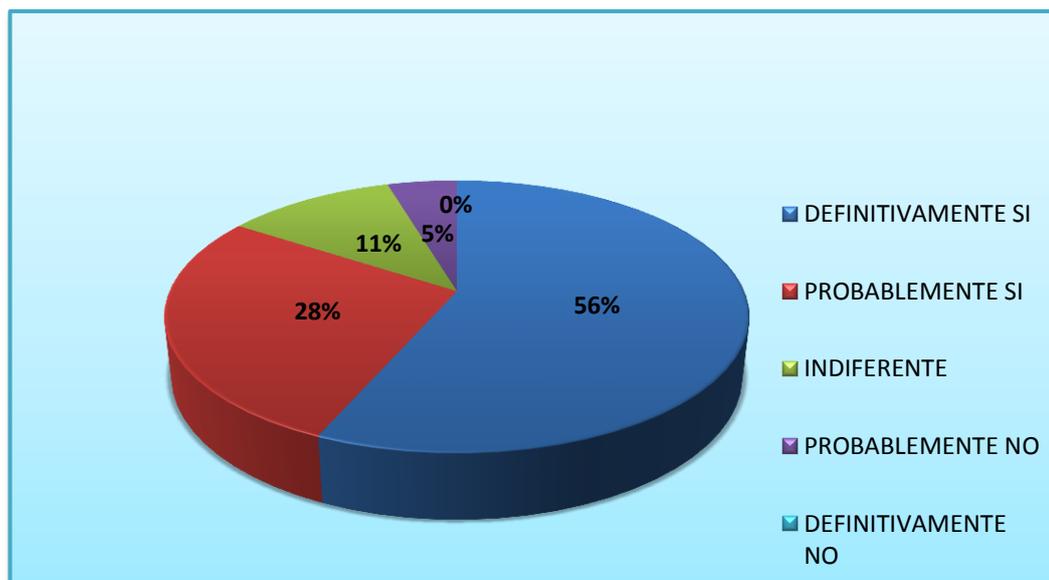
CUADRO N°. 13: Capacitaciones para mejorar la atención al cliente.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	Definitivamente si	86	63 %
	Probablemente si	42	20 %
	Indiferente	17	10 %
	Probablemente no	7	7 %
	Definitivamente no	0	0 %
	TOTAL		152

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 11: Capacitaciones para mejorar la atención al cliente.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

El 56% dijo que sí necesitan capacitaciones para efectivizar una venta, al momento de vender hay poca información y compran por necesidad que por la información brindada, el 28% indica que probablemente necesiten capacitación, el 11% es indiferente solo compran y se van, el 5% probablemente no requieren capacitaciones.

10. ¿Cree usted que la empresa CREDI – HOGAR debe renovar su personal?

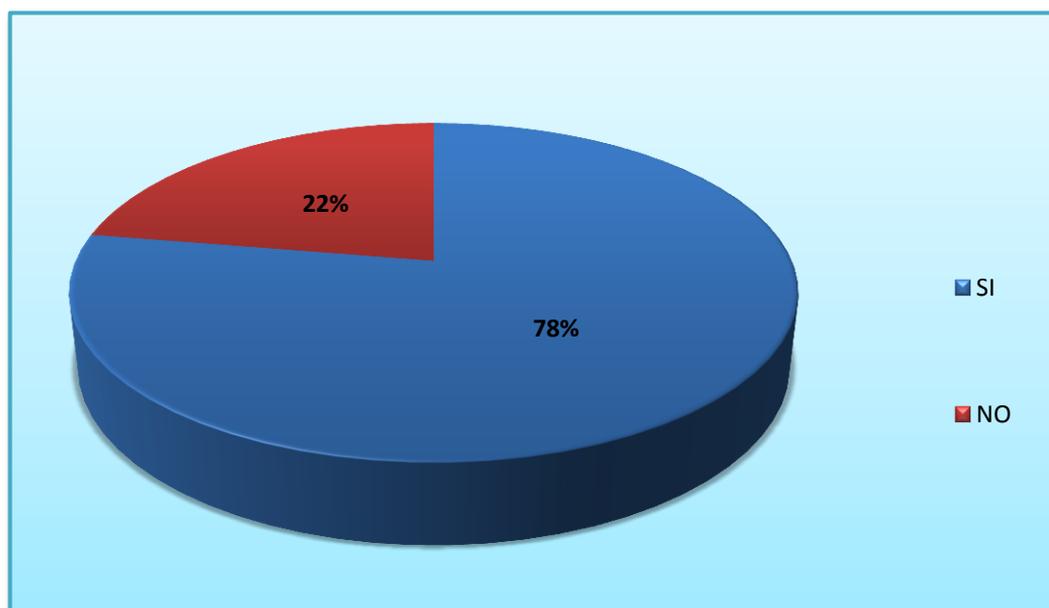
CUADRO N°. 14: Renovar al personal.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	Si	118	78 %
	No	34	22 %
	TOTAL	152	100%

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 12: Renovar al personal.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

El 78% de los encuestados manifiestan que la empresa debe renovar su personal más dinámica, capacitada y con formación profesional o con áreas a fines para trabajar en una empresa comercial, el 22% indicó que para vender no es ciencia solo es necesario saber vender con confianza y seguridad, dándole la información necesaria a los clientes para que adquieran los productos.

11. ¿Considera usted que CREDI – HOGAR debe mejorar en su gestión administrativa?

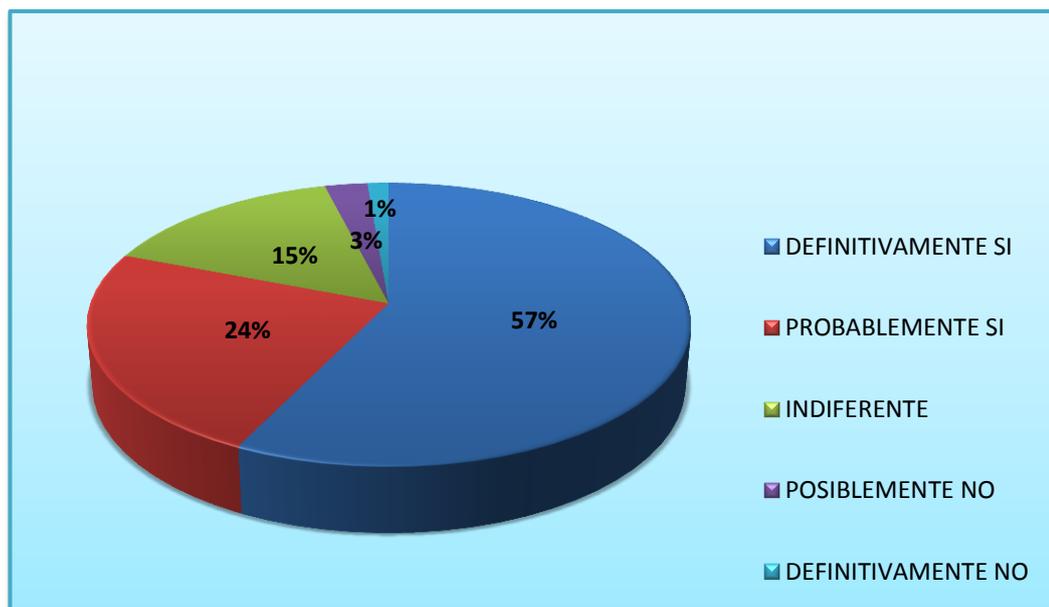
CUADRO N°. 15: Mejorar la gestión administrativa.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
11	Definitivamente si	87	57 %
	Probablemente si	36	24 %
	Indiferente	23	15 %
	Probablemente no	4	3 %
	Definitivamente no	2	1 %
	TOTAL	152	100%

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 13: Mejorar la gestión administrativa.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

El 57% mencionó que es necesario mejorar la gestión administrativa para que los clientes perciban un ambiente más armónico, el 24% probablemente si deben mejorar, el 15% es indiferente si mejoran o no sin descuidar las necesidades del cliente, el 3% posiblemente no y el 1% definitivamente no debe cambiar la gestión administrativa.

12. ¿Está de acuerdo con la calidad del producto ofrecido en CREDI – HOGAR?

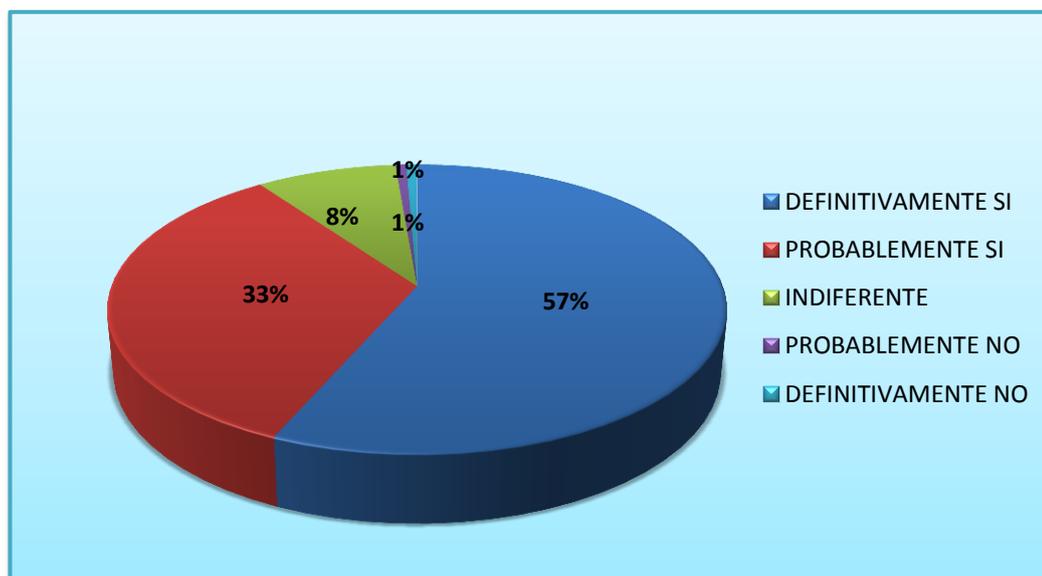
CUADRO N° 16: Calidad.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
12	Definitivamente si	86	57 %
	Probablemente si	51	33 %
	Indiferente	13	8 %
	Probablemente no	1	1 %
	Definitivamente no	1	1 %
	TOTAL	152	100%

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong

GRÁFICO N° 14: Calidad del producto ofrecido.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

El 57% opina que definitivamente sí tienen productos de calidad, el 33% que probablemente sí brindan artículos de calidad, el 8% es indiferente porque adquieren lo que necesitan en un solo lugar, el 1% indica que probablemente y definitivamente no ofrecen productos de calidad sino económicos, al alcance de todos sus clientes.

13. ¿En qué debería invertir más CREDI – HOGAR?

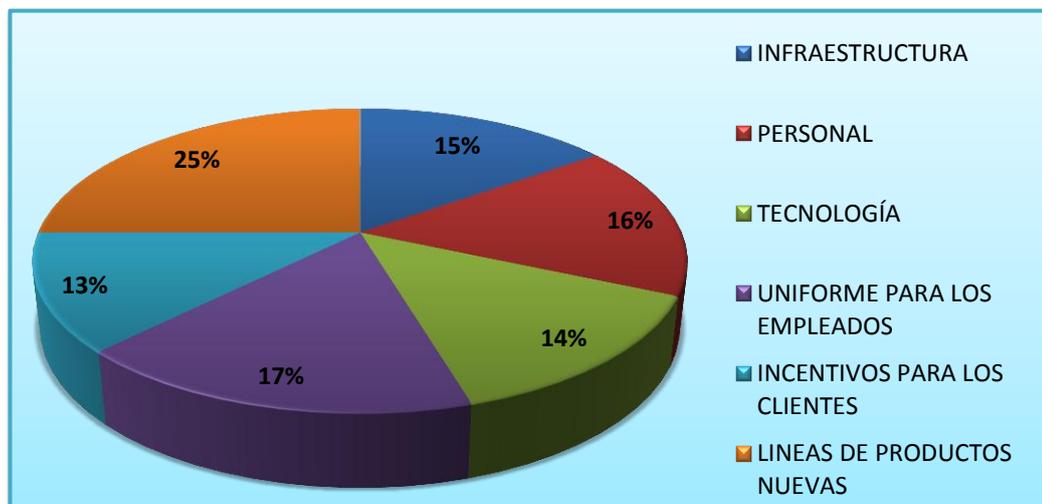
CUADRO N°. 17: En que deberían invertir.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
13	Infraestructura	23	15 %
	Personal	25	16 %
	Tecnología	21	14 %
	Uniformes para los empleados	26	17 %
	Incentivos para los clientes	19	13 %
	Líneas de productos nuevas	38	25 %
	TOTAL	152	100%

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 15: En que deberían invertir.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

Los encuestados en esta pregunta tienen la necesidad de que la empresa invierta en cada una de las categorías el 15% en infraestructura para que esté más renovada en imagen, el 13% en incentivos para los clientes por sus compras o pagos puntuales, el 25% en nuevas líneas de productos para el hogar y el 17% en personal y uniformes para los empleados, así demuestran más seriedad e identificarse con la empresa en la que laboran y que representan.

14. ¿Está satisfecho con las instalaciones que tiene CREDI – HOGAR?

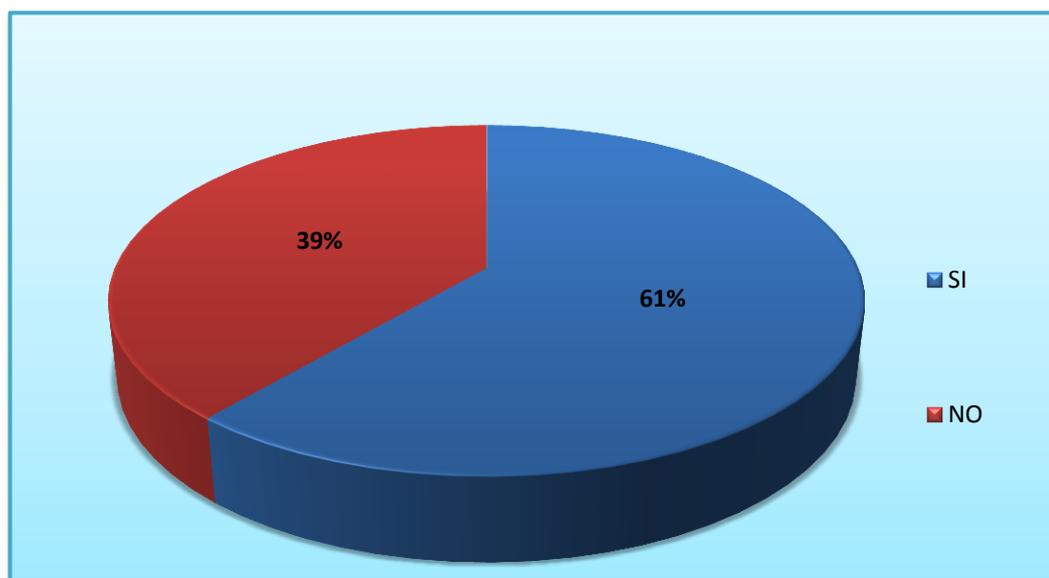
CUADRO N°. 18: Satisfecho con instalaciones.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
14	Si	93	61 %
	No	59	39 %
	TOTAL	152	100%

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong

GRÁFICO N° 16: Satisfecho con las instalaciones



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

Los encuestados mencionan que el 61% sí están satisfechos con las instalaciones que tienen hasta el momento, por su ubicación que es muy comercial y fácil acceso a la empresa, pero un 39% indican que no están conformes con las instalaciones porque es muy pequeño y no hay el suficiente espacio como para exhibir más productos, la imagen que proyectan no es la adecuada ni renovada como para atraer a más clientela a CREDI – HOGAR.

15. ¿Recomendaría con otras personas que realicen sus compras en la empresa CREDI – HOGAR?

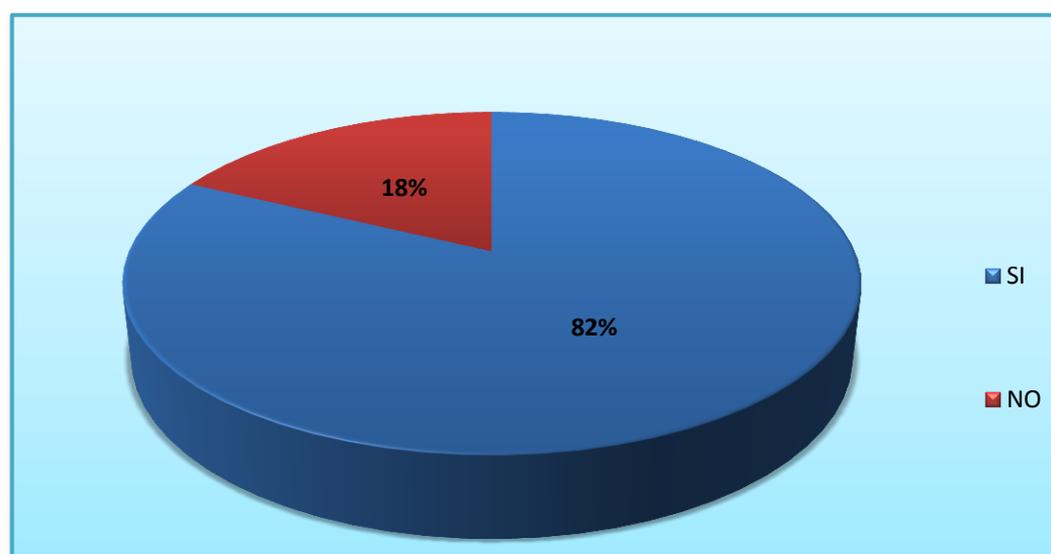
CUADRO N°. 19: Recomendaría CREDI - HOGAR.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15	Si	125	82 %
	No	27	18 %
	TOTAL	152	100%

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 17: Recomendaría CREDI – HOGAR.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

Los encuestados mencionaron que el 82% de los clientes si recomendaría CREDI – HOGAR por su variedad de productos para el hogar, facilidades de pago y la atención que les brindan sus vendedores, pero el 18% mencionó que no recomendaría a la empresa por no brindar una mayor confianza por la falta de información acerca de los productos que venden o por no tener en stock una variedad en líneas de productos en la empresa.

16. ¿La elaboración del Diseño Organizacional ayudaría a establecer, delimitar y mejorar el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales?

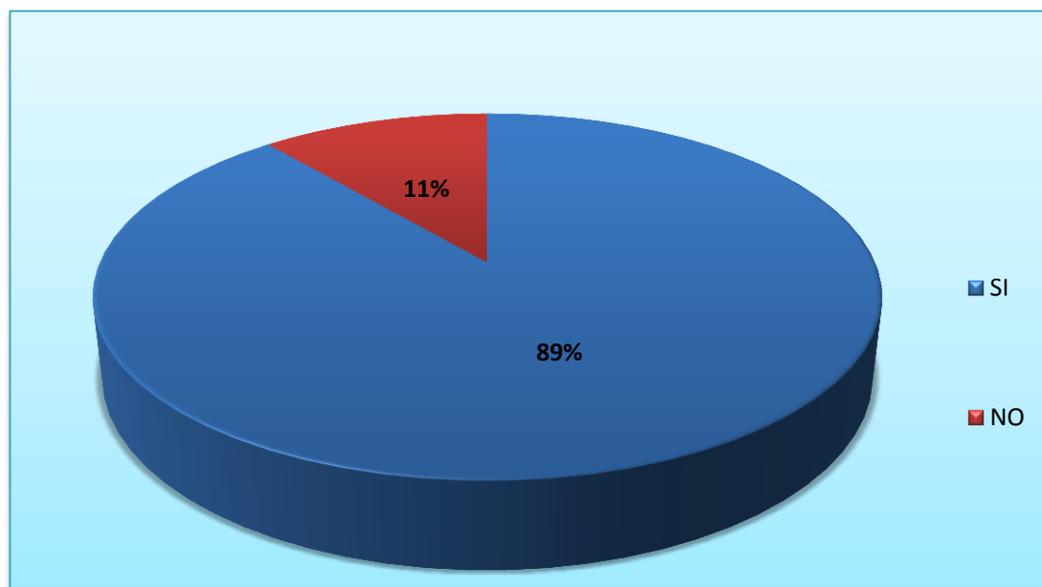
CUADRO N°. 20: Elaboración de un diseño organizacional.

PREGUNTA N°.	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
16	Si	135	89 %
	No	17	11 %
	TOTAL	152	100%

Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

GRÁFICO N° 18: Elaboración de un diseño organizacional.



Fuente: Clientes, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

El 89% de los encuestados piensan que es necesario un diseño organizacional para la empresa CREDI – HOGAR porque ayudará a mejorar el desempeño de cada actividad que realicen y si hay cambios los clientes estarán beneficiados con esto por la calidad de atención que les brindaran pero el 11% indican que si hay cambios esto incluirá inversión y subirán los precios de los artículos y prefieren que sigan igual.

3.3 CONCLUSIONES.

1. En la entrevista los colaboradores mencionaron que la variedad que poseen en líneas de productos es la fortaleza que tienen en la empresa ante su competencia, y por las formas de pagos es lo que más atrae a los clientes, por eso los prefieren.
2. La ausencia de direccionamiento por parte de la Gerente General hace que sus colaboradores sientan poco interés hacia la empresa, sea por falta de experiencia o por falta de tiempo pero los empleados necesitan una mayor atención por parte de la administración para conseguir más logros en este segmento de mercado que es muy competitivo.
3. La gestión administrativa es necesario reforzarla con nuevos direccionamientos, los colaboradores en su mayoría desconocen sus funciones o cargos que tienen en la actualidad, pues se dedican hacer lo que se les asigna para cumplir las metas a pesar de tener un manual de funciones, pero sus empleados cumplen deficientemente aunque les asignan tareas.
4. En las encuestas las personas mencionaron que sería bueno incursionar en nuevas líneas de productos, como artículos en madera y repuestos de motos para encontrar todo en un mismo lugar con mayores facilidades de pago para sus clientes.
5. Con el personal según los encuestados, es necesario capacitarlos para una mejor atención al cliente, implementación de uniformes para destacar una mejor imagen de la empresa y al momento de brindar información acerca de un producto debe estar bien instruido de los datos del artículo para poder hacer efectiva una venta.
6. Tanto en la entrevista como en la encuesta la opinión acerca de un Diseño Organizacional para mejorar la Gestión Administrativa de CREDI – HOGAR es necesario implementar ésta herramienta para que sus colaboradores tengan un mejor desempeño en sus actividades y funciones en la empresa, para que sea más competitiva y perdure en el mercado.

3.4 RECOMENDACIONES.

1. Las líneas de productos de CREDI – HOGAR deben ser innovadoras y bien promocionadas con una gran variedad de colores, precios y marcas para lograr captar más clientes logrando una mayor competitividad en este segmento de mercado que está muy saturado en la actualidad.
2. Se recomienda a la Gerente General darle más atención al talento humano que posee y que se capacite en administración de empresas para que pueda tener una visión más amplia de la entidad para poder tomar las mejores decisiones en beneficio de CREDI – HOGAR logrando así el cumplimiento de metas que puedan generar cambios al interior de la misma garantizando su continuidad.
3. La Gestión Administrativa hay que modificarla utilizando herramientas administrativas, actualizando el manual de funciones para delimitar las actividades que deben realizar los colaboradores y conseguir que el talento humano sepan cuáles son sus actividades en la empresa y definiendo el cargo y funciones de cada persona que trabaja en CREDI – HOGAR.
4. Para incursionar en las nuevas líneas que los clientes desean son artículos en madera y repuestos de motos se debería realizar los respectivos estudios para conocer cuál es el impacto que tendría y la inversión que necesita para incursionar y realizar la difusión de estos artículos.
5. Capacitar frecuentemente al personal de CREDI – HOGAR para brindar una atención de calidad con el fin de lograr un mejor desempeño en sus funciones, brindando a los clientes información oportuna, confianza y seguridad de adquirir un producto en la empresa.
6. Elaborar el diseño organizacional para CREDI – HOGAR que permitirá mejorar la gestión administrativa, la funcionalidad del talento humano de la empresa y además garantizará un buen ambiente de trabajo, pero es necesario que los colaboradores tengan la iniciativa de participar en el desarrollo de la estructura organizacional logrando así ser más competitivos en la provincia de Santa Elena.

CAPÍTULO IV

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CREDI – HOGAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA.

4.1 PRESENTACIÓN

En este capítulo se va a presentar el diseño organizacional que se propone para la empresa CREDI – HOGAR después de conocer de cerca la entidad a que se dedica y a sus colaboradores; la información se obtuvo de sus colaboradores y de sus clientes mediante instrumentos de investigación rescatando datos relevantes para mejorar la Gestión Administrativa en beneficio de la empresa y sus colaboradores.

Esta propuesta radica en elaborar un Diseño Organizacional para CREDI-HOGAR porque permite guiarse hacia los fines propuestos de acuerdo a sus necesidades y objetivos, así mejorar la efectiva Gestión Administrativa logrando el correcto desarrollo de cada una de las actividades de la empresa, que ayude al logro de cada una de sus metas organizacionales.

La perspectiva del diseño organizacional es facilitar un mejor ambiente de trabajo, una Gestión Administrativa más adecuada para el cumplimiento de los objetivos institucionales, para la efectividad de las labores administrativas que contribuyan al logro de las metas de cada una de las áreas administrativas de la empresa CREDI - HOGAR.

Con el fin de proponer soluciones a la problemática que la misma enfrenta, la cual le impide tener un eficiente desarrollo en la provincia de Santa Elena teniendo un mercado muy competitivo y clientes que cada día tienen mayores alternativas al momento de preferir donde adquirir sus artículos para el hogar.

4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.

CREDI – HOGAR está ubicado en el barrio Mariscal Sucre a media cuadra del mercado Jorge Cepeda Jácome, tiene a su disposición seis líneas de productos como: electrodomésticos, muebles, artículos de bazar, celulares, computadoras y motos; con el fin que el cliente encuentre todo en un mismo lugar con los mejores precios del mercado y con facilidades de pago.

RAZÓN SOCIAL: Almacenes “CREDI – HOGAR”

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL: Venta al por menor de artefactos electrodomésticos.

RUC: 0918256850001.

FECHA DE REGISTRO ACTUALIZADA: 28 de agosto del 2012.

DOMICILIO: Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

DIRECCIÓN: Barrio Mariscal Sucre, edificio de los jubilados, calle 23 y Avenida 7, local #3 a media cuadra del Mercado Jorge Cepeda Jácome.

RESPONSABLE LEGAL: Srta. Yolanda Leonor Caisa Tipán.

CORREO ELECTRÓNICO:almacen-credihogar@hotmail.com

FACEBOOK: <https://www.facebook.com/almacen.credihogar>

TELÉFONO: 04 2 782 – 825

CELULAR: 0985142488

NUMERO DE COLABORADORES: 7

LOGOTIPO, SLOGAN Y TARJETA DE PRESENTACIÓN:

GRÁFICO N° 20: Logotipo y Slogan de CREDI – HOGAR.



Fuente: Sra. Miryam Villacís Apolinario, CREDI - HOGAR.
Elaborado por: CREDI - HOGAR

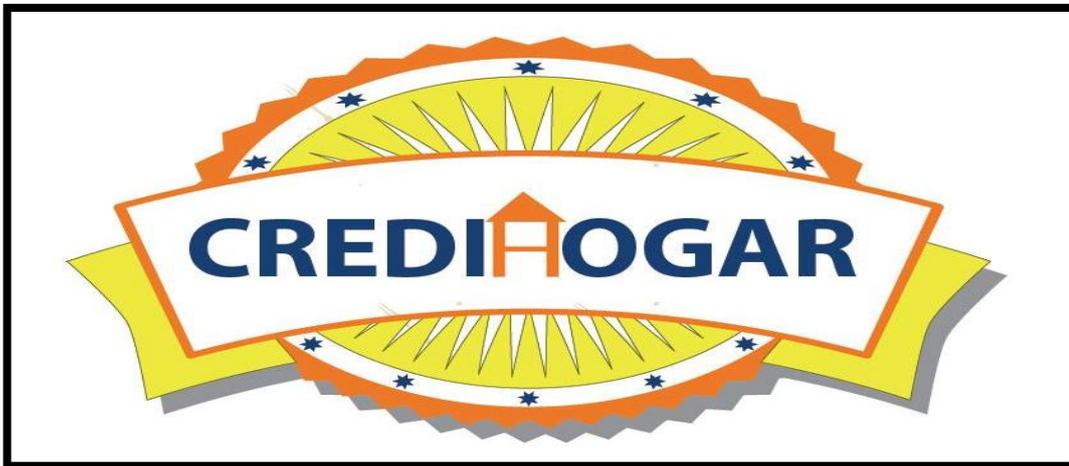
GRÁFICO N° 21: Tarjeta de presentación de CREDI – HOGAR.



Fuente: Sra. Miryam Villacís Apolinario, CREDI - HOGAR.
Elaborados por: CREDI - HOGAR

Mediante la propuesta del Diseño Organizacional se propone lo siguiente:

GRÁFICO N° 22: Nuevo Logotipo para CREDI – HOGAR.



Fuente: Datos de la investigación – Creación de Imagen CREDI - HOGAR
Elaborado por: Sr. Adrián Escobar Suárez.

GRÁFICO N° 23: Logotipo Institucional.



Fuente: Datos de la investigación – Creación de Imagen CREDI - HOGAR
Elaborado por: Sr. Adrián Escobar Suárez..

Se propone el siguiente slogan:

GRÁFICO N° 24: Nuevo Logotipo con Slogan.



Fuente: Datos de la investigación – Creación de Imagen CREDI - HOGAR
Elaborado por: Sr. Adrián Escobar Suárez..

4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

Se propuso para la empresa CREDI – HOGAR elaborar el Diseño Organizacional teniendo como referencia dos modelos de diseño organizacional como referencia, estos modelos fueron elaborados por Richard Daft y Ailed Labrada Sosa que dominan el tema, los mismos que fueron puntualizados en el desarrollo del capítulo del marco teórico.

La propuesta de Diseño Organizacional para CREDI - HOGAR se desarrolla una vez que se realizaron todos los procesos en base a teorías detalladas en el marco teórico para el óptimo cumplimiento de la propuesta, mejorando el desempeño en la gestión administrativa de la empresa.

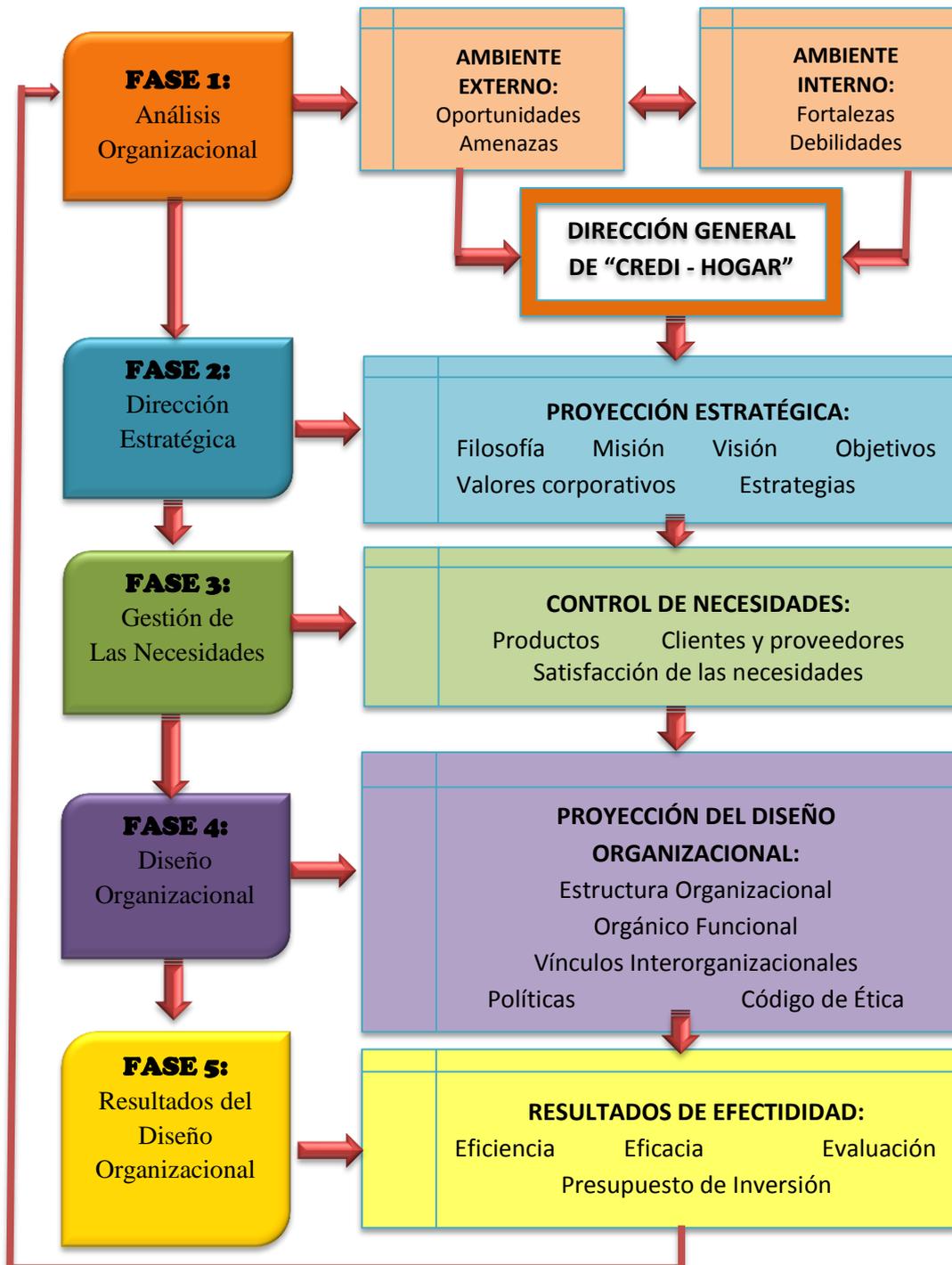
Con la información obtenida por medio de los clientes y talento humano se utilizó instrumentos de investigación logrando conseguir información real y precisa de las necesidades que tiene la entidad para fortalecer y desarrollar una eficiente Gestión Administrativa para la empresa CREDI – HOGAR en beneficio de los colaboradores y de los clientes.

El Diseño Organizacional para CREDI – HOGAR se realiza con la finalidad de lograr el desarrollo de la empresa a través de una renovada imagen institucional, basado en el análisis organizacional, dirección estratégica, gestión de las necesidades, diseño organizacional y los resultados del diseño organizacional para obtener la efectividad de la Gestión Administrativa de la entidad.

El Diseño Organizacional que se propone para CREDI – HOGAR se justifica su gran importancia desde la necesidad de la empresa debido a que proporcionará una estructura organizacional, un manual de funciones idóneo, en ser más competitiva, siendo los clientes los más beneficiados porque al mejorar la Gestión Administrativa logrará resultados positivos para tener una organización mejor, optimizando recursos de forma eficaz y eficiente de las actividades que se desarrollan en dentro de la empresa.

4.4 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA “CREDI - HOGAR”.

GRÁFICO N°. 25: Modelo de diseño organizacional para CREDI – HOGAR.



Fuente: Datos de la Investigación – Modelo de Diseño Organizacional.
 Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong

4.5 ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

El análisis situacional FODA le servirá de apoyo a la gerencia en algún cambio en un determinado periodo, obteniendo un diagnóstico preciso para tomar las decisiones correctivas acordes con los objetivos y políticas planteados para la empresa.

1. ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.

1.1 ANÁLISIS INTERNO.

CUADRO N°. 21: Análisis Interno

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Localización estratégica.- Única con más de seis líneas de productos en un mismo local.- Dispuestos a cambios para mejorar.- Precios accesibles.- Facilidades de pago.	<ul style="list-style-type: none">- Ausencia de un diseño organizacional.- Organización ineficiente.- Carencia de dirección administrativa.- No está definida la proyección estratégica.- Escasez en la comunicación en la empresa.

Fuente: Sra. Miryam Villacís Apolinario, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

1.2 ANÁLISIS EXTERNO.

CUADRO N°. 22: Análisis Externo

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">- Alianza con la cooperativa Huancavilca para venta de cartera.- Innovación de imagen de la organización.- Fortalecer la organización del personal: Directivos y Operarios.- Precios competitivos.- Adquisición de nuevas líneas de productos.	<ul style="list-style-type: none">- Existen bajos ingresos en la familia.- Inconformidad de clientes por productos que no llenan sus expectativas.- Competencia agresiva.- Inseguridad delincuencia.- Nuevas leyes gubernamentales, esto afectaría a la empresa.

Fuente: Sra. Miryam Villacís Apolinario, CREDI - HOGAR.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO N° 23: Matriz Foda



Fuente: Sra. Miryam Villacís Apolinario, CREDI - HOGAR.
Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

1.3 ANÁLISIS COMPETITIVO.

CREDI – HOGAR es una empresa que se dedica a la venta de seis líneas de productos como: Electrodomésticos, artículos de bazar, celulares, computadoras, muebles y motos; además cuenta con precios bajos, variedad de productos y facilidades de pago.

Cuenta con una ubicación estratégica en plena zona comercial en el barrio Mariscal Sucre a media cuadra del mercado Jorge Cepeda Jácome en el cantón La Libertad, no es un local bien amplio pero los clientes pueden tener fácil acceso y observar la variedad de productos con la que cuenta la empresa.

En cuestiones de pagos existe una variedad porque el cliente puede optar por pagos de contado o crédito, en plazos de tres, seis o un año, o financiarse con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca para cancelar el artículo que desea comprar, quedándose con la deuda en la cooperativa y el título de propiedad le entregan cuando termine de cancelar el préstamo.

CREDI – HOGAR se diferencia de otras empresas porque mantiene variedad de productos y precios accesibles acordes a la economía de las familias de los peninsulares, la aplicación de promociones en ciertos meses del año incentivan a sus clientes para que sigan confiando en la entidad.

La implementación de nuevas estrategias ayudará a la empresa a ser más competitiva y captar más clientes al momento de elegir en donde adquirir sus productos para el hogar, la ubicación es estratégica porque se encuentra ubicada en la parte más comercial de La Libertad y es de fácil acceso, las promociones y la innovación que se aplique ayudará alcanzar los objetivos planteados.

Si no se considera las recomendaciones que se plantean en este trabajo de titulación de este Diseño Organizacional, la empresa CREDI – HOGAR tiende a quedarse estancada en su desarrollo.

2. PROYECCIÓN ESTRATÉGICA.

La proyección estratégica que se propone para CREDI – HOGAR es el siguiente:

2.1 FILOSOFÍA.

La filosofía que se propone es resaltar lo que representa la empresa en la actualidad.

“Nuestra filosofía se basa en la excelencia de atención al cliente, calidad y venta de artículos para el hogar que hace que el cliente regrese, aplicando innovación, calidez, responsabilidad y valores morales; mejorando el estilo de vida de nuestros clientes y el desarrollo de nuestra localidad”.

2.2 MISIÓN.

La propuesta que se presenta para CREDI – HOGAR será potencializar la capacidad de respuesta y las oportunidades que se generan en su entorno.

“Somos una empresa comprometida con nuestros clientes, que ofrece calidad y variedad en artículos para el hogar satisfaciendo las necesidades de los clientes basada en la confianza, eficiencia y compromiso”.

2.3 VISIÓN.

Consolida el liderazgo acerca de lo que se requiere construir a futuro, permitiendo enfocar su capacidad de dirección y ejecución hacia el logro de “CREDI - HOGAR”.

“Ser reconocidos en la Provincia de Santa Elena como Líderes en Comercialización de artículos para el hogar, comprometidos en brindar productos de calidad y variedad a nuestros clientes.”

2.4 OBJETIVOS.

Para una Gestión Administrativa eficiente de la empresa CREDI – HOGAR se propone en este trabajo de titulación que deberá fijarse en los siguientes objetivos generales y específicos:

OBJETIVO GENERAL.

Elaborar la propuesta de Diseño Organizacional analizando la Gestión Administrativa mediante los instrumentos de investigación para ir definiendo las responsabilidades y funciones de cada colaborador en la empresa “CREDI - HOGAR”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar el análisis interno que tiene la empresa “CREDI - HOGAR”, con el fin de identificar y contribuir a superar esas debilidades, para que la empresa pueda ir mejorando su parte interna.
- Realizar un diagnóstico general de la empresa, mediante las diferentes técnicas de investigación, para tener una visión general de la situación actual de CREDI - HOGAR.
- Proyectar un diseño organizacional de acuerdo a la actividad, filosofía, misión, visión, objetivos organizacionales, políticas, estrategias, para mejorar la Gestión Administrativa que necesita la empresa CREDI – HOGAR.
- Elaborar un diseño organizacional, de acuerdo a las necesidades de gestión administrativa que tiene la empresa CREDI - HOGAR, para aportar al desarrollo de un trabajo efectivo por parte de todo el talento humano de la organización y satisfacción del cliente.

2.5 VALORES CORPORATIVOS

En la propuesta para CREDI - HOGAR se detalla los siguientes valores corporativos:

- **Honestidad:** Actuar dentro de la verdad, es decir OFRECER a los clientes lo que CREDI – HOGAR está en condiciones de cumplir con total transparencia. Cada persona que labora en la empresa tiene que saber y practicar los valores importantes que se deben emplear al momento de atender bien al cliente.
- **Servicio:** Responder de una manera oportuna a las necesidades de los clientes, propiciando una relación continua y duradera. Disposición de la empresa para dar respuesta a las necesidades de los clientes en el momento de gestionar o realizar las actividades en beneficio de la organización.
- **Trabajo en Equipo:** Se promueve la integración de los miembros de la empresa al grupo laboral mejorando su calidad de servicio, el cumplimiento de funciones sin que existan inconvenientes entre compañeros para ello es elemental la participación de todos los empleados de la empresa.
- **Calidez Humana:** Los clientes pueden contar con un trato como se merecen, amable y personalizado. El sistema de entregas y equipo humano debe estar formados para entablar relaciones comerciales cordiales y amistosas.
- **Puntualidad:** El respeto de los tiempos de llegada y de salida, pero sobre todo para con los clientes a la hora de presentar el producto o realizar entregas de los mismos.
- **Originalidad:** Hace referencia a las innovaciones y cambios que realice la empresa para que sea bien recibida por sus clientes y colaboradores.

2.6 ESTRATEGIAS Y CURSOS DE ACCIÓN.

Para la propuesta de diseño organizacional de CREDI – HOGAR se proyectará estrategias que ayudarán a un mejor desempeño de las actividades que realizan en la empresa y se aplicarán las siguientes estrategias:

a) Impulsar comunicación recíproca tanto directivos como colaboradores, para la toma de decisiones que beneficien en la atención al cliente y la Gestión Administrativa.

- Trabajo en Equipo – Integración de Personal.
- Capacitación de Atención al Cliente.
- Capacitación en Gestión Administrativa.
- Capacitación en las nuevas Líneas de productos.

b) Realizar trabajos en equipo que se encargue de coordinar las actividades del personal de CREDI – HOGAR.

- Coordinar las funciones del departamento
- Hacer cumplir con la dirección administrativa.

c) Procesos para conocer la imagen institucional.

- Difusión de la filosofía, misión, visión, objetivos y estrategias.
- Difusión de las alianzas estratégicas de la empresa.
- Implementación de políticas y código de ética.
- Integración de valores corporativos.

d) Lograr de la empresa una organización eficiente mediante la estructura organizacional.

- Elaborar el organigrama.
- Difusión del Orgánico Funcional.

3. CONTROL DE LAS NECESIDADES.

3.1 IDENTIFICAR PRODUCTOS.

CREDI – HOGAR comercializa seis líneas de productos como: electrodomésticos (cocina, refrigeradora, lavadora, olla arrocera, etc.), celulares (bajo pedido y diversidad de marcas), computadoras (bajo pedido con variedad de modelos), artículos de bazar (bisutería, billeteras, relojes, etc.), muebles (bajo pedido) y motos (diferentes marcas, modelos y bajo pedidos), existe una gran variedad de colores, precios y marcas; con facilidades de pago.

3.2 DEFINIR CLIENTES Y PROVEEDORES.

Los clientes son hombres y mujeres con capacidad adquisitiva para adquirir uno de los productos de sus seis líneas, dentro de los clientes ya definidos se menciona que existe una alianza entre la empresa y la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca y con esta alianza hay la venta de cartera que se benefician mutuamente.

Los proveedores son de Guayaquil que permite escoger la diversidad de productos, otorgando el servicio de asistencia técnica cada quince días, por ello los cuatro proveedores abastecen a la empresa en su diversidad de líneas de productos.

3.3 DEFINIR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.

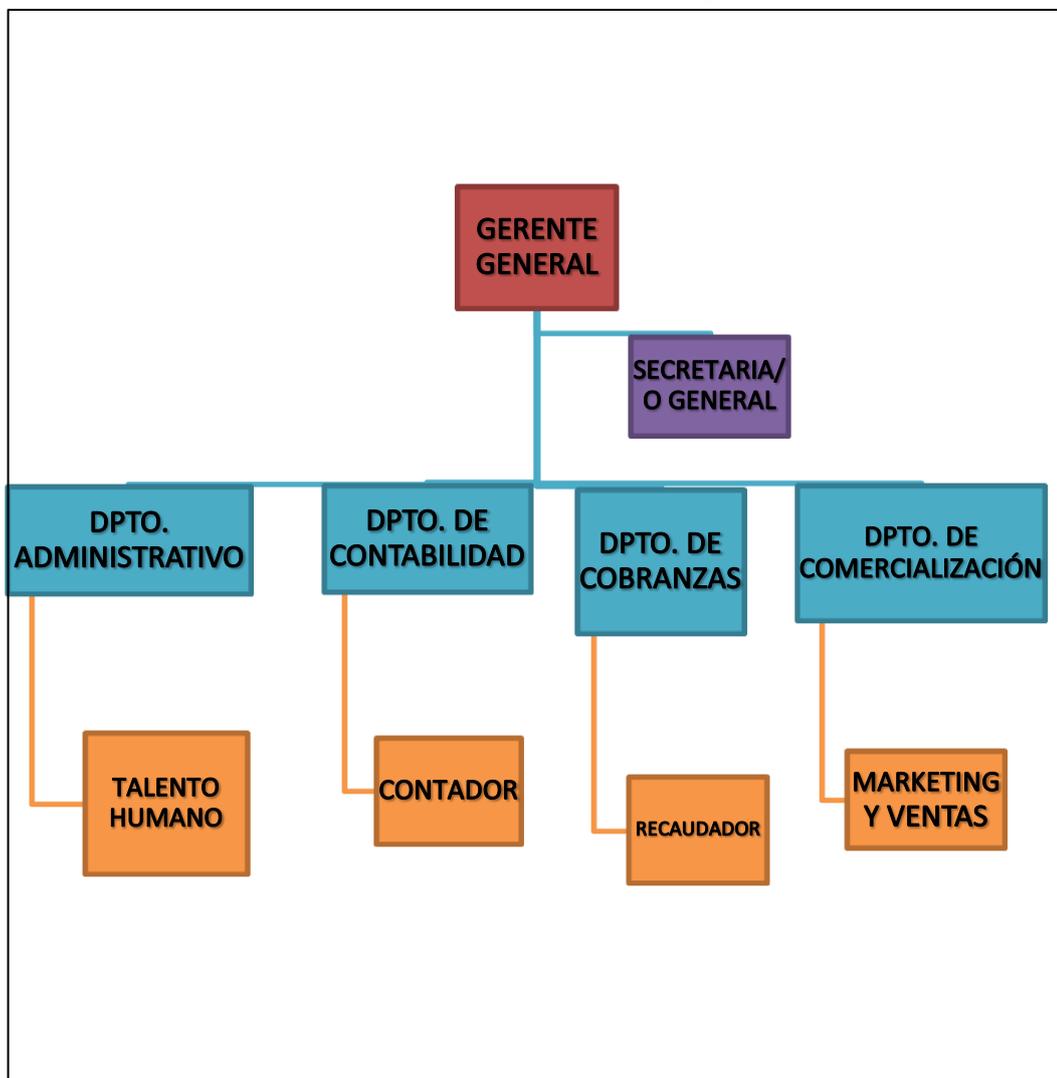
Los clientes son muy exigentes a la hora de escoger artículos para el hogar, siendo estos productos suntuarios pero muy necesarios a la hora de equipar el hogar, por eso la empresa cubre esta necesidad de los habitantes de la provincia de Santa Elena. Las líneas de producto que tienen en la actualidad es con la finalidad que el cliente cubra esa necesidad de adquirir un artículo, logrando que el cliente vea los demás productos y no termine comprando lo que necesita sino otro producto de las demás líneas.

4. PROYECCIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.

4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

En la propuesta de Diseño Organizacional se debe plantear el organigrama de la empresa CREDI - HOGAR donde se describan la estructura y modelo de trabajo, los niveles de dependencia y la relación entre estos. La descripción de los puestos y unidades de la organización contribuye a facilitar el conocimiento de los fines y objetivos de CREDI – HOGAR.

GRÁFICO N°. 26: Estructura Organizacional.



Fuente: Dato de la Investigación – Estructura Organizacional.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

4.2 ORGÁNICO FUNCIONAL.

En la propuesta de Diseño Organizacional para la empresa CREDI – HOGAR se elaboró para cada cargo un perfil donde se describía cuáles son las características, conocimientos, habilidades y destrezas que requiere una persona para desempeñarse competentemente, de manera que contribuya al logro de sus objetivos.

Para cada departamento, áreas y desempeño de funciones es necesario mencionar los aspectos más relevantes como:

- Edad
- Sexo
- Referencias Laborales y Personales
- Rasgos de personalidad
- Experiencia previa
- Nivel de estudios

El orgánico funcional para la empresa CREDI – HOGAR se realizará para las áreas siguientes:

- Gerente General.
- Secretaria General.
- Departamento Administrativo.
- Talento Humano.
- Departamento de Contabilidad.
- Contador.
- Departamento de Cobranzas.
- Recaudador.
- Departamento de Comercialización.
- Marketing y Ventas.

CUADRO: 24: Orgánico Funcional – Gerente General

GERENTE GENERAL	
<p>Naturaleza del puesto: Es el representante legal de la organización, manda y está al frente de la gestión de la empresa, con independencia de las otras personas que le ayuden en sus tareas o en quien tenga delegadas determinadas funciones, es el que dirige la empresa. Tendrá las facultades y atribuciones necesarias para la administración de CREDI – HOGAR.</p>	
PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> - Edad: 25 a 40 años de edad. - Sexo: Indistinto. - Estado Civil: Indistinto. - Estudios: Administración de Empresas y/o afines. (3er. nivel) - Experiencia: 3 a 5 años en cargo similar. - Conocimientos: En Administración, Computación y Dominio de Operaciones Matemáticas. - Competencias: Liderazgo, Habilidad de comunicación, Negociación, Trabajo a presión, Líder Participativo. - Actitudes: Trabajar en Equipo, Ser Objetivo, Actitud de Líder, Iniciativa Propia, Capacidad de Toma de Decisiones - Características Personales: Honrado, Buen Carácter, Puntual, Responsable, Paciente, Buena Presencia. 	
RESPONSABILIDADES	CONDICIONES DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> - Todo el personal - Contratar y Evaluar al Personal. - Informes General de la Empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena Iluminación. - Adecuada Ventilación. - Limpieza.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Representar legalmente a la empresa. - Se encarga de Planificar, Organizar, Dirigir, Controlar y Ejecutar todas las operaciones y actividades de CREDI – HOGAR. - Determina los objetivos, políticas, metas de la empresa y vigilar su cumplimiento. - Evaluar periódicamente el diseño anual de actividades de la empresa; y proponer acciones pertinentes para el cumplimiento de las tareas propuestas. - Revisar los estados financieros anuales dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de cierre de cuentas. - Aprobar la estructura básica para el funcionamiento de la organización. - Informar periódicamente a los acuerdos o decisiones de importancia que puedan afectar a la empresa. - Crear y mantener buenas relaciones con clientes, empleados y proveedores. - Autorizar pagos a empleados y proveedores. 	

Fuente: Datos de Investigación – Orgánico Funcional

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO: 25: Orgánico Funcional – Secretaria/O General

SECRETARIA /O GENERAL	
<p>Naturaleza del puesto: Organizar y velar por el correcto funcionamiento de la dependencia, en cuanto a los servicios que en ella se brinden, especialmente en la organización de archivos, atención al público, transcripciones y dotación de papelería y útiles para la oficina y ejecutar las actividades que le correspondan para el cumplimiento de los procedimientos establecidos en CREDI – HOGAR.</p>	
PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> - Edad: 20 a 35 años de edad. - Sexo: Indistinto. - Estado Civil: Indistinto. - Estudios: Administración de Empresas y/o afines. (3er. nivel) - Experiencia: 2 a 4 años en cargo similar. - Conocimientos: En Administración, Computación y Dominio de Operaciones Matemáticas. - Competencias: Habilidad de comunicación, Trabajo a presión. - Cualidades: Excelente Presentación Personal, Responsable y Delicada, Receptiva y Servicial, Buen manejo de las Relaciones Interpersonales, Dinámica y Activa - Actitudes: Trabajar en Equipo, Ser Objetivo, Iniciativa Propia. - Características Personales: Honrado, Buen Carácter, Puntual, Responsable, Paciente, Buena Presencia. 	
RESPONSABILIDADES	CONDICIONES DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> - Redactar Informes. - Conocer a los proveedores, empleados y clientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena Iluminación. - Adecuada Ventilación. - Limpieza
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar todas las operaciones y actividades que realice la empresa. - Realizar funciones que le encomiende la empresa, donde tomará decisiones primordiales conjuntamente con los demás miembros de la empresa. - Llevar organizado y controlar archivos y documentos de la empresa. - Prepara actas, informes de reuniones para beneficio de colaboradores y empresa. - Actualizar los documentos de legalización nacional o municipal. - Se encarga de realizar base de datos de todos los clientes. - Presentar un informe final de labores semanales. - Actualizarse en los programas que la empresa maneja. - Brindar asistencia al Gerente General y jefes de los demás departamentos administrativos. - Receptar reclamos o renunciaciones de empleados previa presentación de documentos. 	

Fuente: Datos de Investigación – Orgánico Funcional

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO: 26: Orgánico Funcional – Departamento Administrativo

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	
<p>Naturaleza del puesto: El titular de este puesto es el responsable de asegurar la eficaz administración de los recursos financieros, materiales y humanos asignados a la empresa mediante la implementación de controles que permitan el eficiente funcionamiento de las operaciones del mismo.</p>	
PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> - Edad: 30 a 40 años de edad. - Sexo: Indistinto. - Estado Civil: Indistinto. - Estudios: Administración de Empresas y/o afines. (3er. nivel) - Experiencia: 3 a 5 años en cargo similar. - Conocimientos: En Administración, Computación y Dominio de Operaciones Matemáticas. - Competencias: Liderazgo, Habilidad de comunicación, Negociación, Trabajo a presión, Líder Participativo. - Actitudes: Trabajar en Equipo, Ser Objetivo, Actitud de Líder, Iniciativa Propia, Capacidad de Toma de Decisiones - Características Personales: Honrado, Buen Carácter, Puntual, Responsable, Paciente, Buena Presencia. 	
RESPONSABILIDADES	CONDICIONES DE TRABAJO
<p>Dirigir, Coordinar y Controlar el desarrollo de las actividades de administración del personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Buena Iluminación. - Adecuada Ventilación. - Limpieza.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la administración de los Recursos Humanos. - Coordinar la actualización de Manuales de Organización. - Realizar todas aquellas actividades que contribuyan al desempeño correcto de sus funciones. - Responsable de velar por que se cumplan todas las órdenes administrativas. - Evaluación y registros de personal de nuevos ingresos a la empresa. - Supervisar que se cumplan los procedimientos administrativos. - Supervisar los registros e informes de todo el personal que estén actualizados. - Velar por la disciplina, conducta, empleo y seguridad del personal e instalaciones de CREDI – HOGAR. - Administrar los programas institucionales en la materia que compete el Departamento. - Representar a la institución cuando así sea requerido. - Realizar otras labores propias del cargo. 	

Fuente: Datos de Investigación – Orgánico Funcional

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO: 27: Orgánico Funcional – Talento Humano

TALENTO HUMANO	
<p>Naturaleza del puesto: Dirigir, Controlar y Supervisar la aplicación de la normativa y política de Administración de recursos Humanos, orientada a optimizar el desempeño y el desarrollo del personal de CREDI – HOGAR bajo un ambiente de armonía.</p>	
PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> - Edad: 20 a 40 años de edad. - Sexo: Indistinto. - Estado Civil: Indistinto. - Estudios: Administración de Empresas y/o afines. (3er. nivel) - Experiencia: 2 a 4 años en cargo similar. - Conocimientos: En Administración, Computación y Dominio de Operaciones Matemáticas. - Competencias: Habilidad de comunicación, Trabajo a presión, Manejo de Personal. - Cualidades: Excelente Presentación Personal, Responsable y Delicada, Receptiva y Servicial, Buen manejo de las Relaciones Interpersonales, Dinámica y Activa - Actitudes: Trabajar en Equipo, Ser Objetivo, Iniciativa Propia. - Características Personales: Honrado, Buen Carácter, Puntual, Responsable, Paciente, Buena Presencia. 	
RESPONSABILIDADES	CONDICIONES DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de personal. - Manejo de conflictos y/o situaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena Iluminación. - Adecuada Ventilación. - Limpieza.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Dirigir, coordinar y controlar el desarrollo de las actividades de administración de personal. - Revisar reportes de las demás áreas. - Supervisar el proceso de la elaboración de la nómina y autorizar la solicitud para pagar de forma oportuna y correcta. - Firmar los contratos de trabajo de prestación de servicios personales y/o profesionales. - Autorizar permisos de ausentismo del personal de la empresa. - Autorizar constancias de trabajo o de recomendación cuando sean requeridas. - Supervisar en general las actividades que tienen a su cargo los responsables de capacitaciones, selección y capacitación del personal. - Revisar facturas y autorizar salida de la mercadería de la empresa. 	

Fuente: Datos de Investigación – Orgánico Funcional

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO: 28: Orgánico Funcional – Departamento De Contabilidad

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	
<p>Naturaleza del puesto: Administrar los recursos financieros de CREDI – HOGAR para su correcto funcionamiento, a través de la planeación del presupuesto, el control de los ingresos y la distribución de los egresos, acorde a sus necesidades.</p>	
PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> - Edad: 25 a 40 años de edad. - Sexo: Indistinto. - Estado Civil: Indistinto. - Estudios: CPA, Contabilidad y Auditoría y/o afines. (3er. nivel) - Experiencia: 3 a 5 años en cargo similar. - Conocimientos: En Administración, Contabilidad, Computación y Dominio de Operaciones Matemáticas. - Competencias: Liderazgo, Habilidad de comunicación, Negociación, Trabajo a presión, Líder Participativo. - Actitudes: Trabajar en Equipo, Ser Objetivo, Actitud de Líder, Iniciativa Propia, Capacidad de Toma de Decisiones - Características Personales: Honrado, Buen Carácter, Puntual, Responsable, Paciente, Buena Presencia. 	
RESPONSABILIDADES	CONDICIONES DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> - Encargado de Supervisar y Coordinar el área financiera de CREDI - HOGAR. 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena Iluminación. - Adecuada Ventilación. - Limpieza.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar y supervisar las actividades del Departamento Financiero. - Supervisar el flujo de información referente a los ingresos generados diariamente por la empresa. - Revisar el estado que guardan las cuentas por pagar de la empresa, en cuanto a tiempo y monto adecuado. - Formular la programación de las obligaciones de la empresa para establecer las prioridades de pago. - Elaborar flujos de efectivos diarios, semanales, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales. - Supervisar las operaciones bancarias de la empresa que se realicen diariamente. - Revisar la elaboración de cheques para los diferentes pagos emitidos por la empresa. - Atender y solucionar pagos relacionados con proveedores. - Llevar el control de caja chica. - Apoyar en áreas en cualquier otra actividad inherente al área de contabilidad. 	

Fuente: Datos de Investigación – Orgánico Funcional

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO: 29: Orgánico Funcional – Contador

CONTADOR	
<p>Naturaleza del puesto: Es el encargado de dirigir y realizar todas las actividades, controles de la empresa que incluyen la preparación, actualización e interpretación de los documentos contables y estados financieros, así como otros deberes relacionados con el área de contabilidad. Es necesario que sea una persona responsable, organizada con el dinero con habilidades administrativas, organizativas y de comunicación.</p>	
PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> - Edad: 30 a 40 años de edad. - Sexo: Indistinto. - Estado Civil: Indistinto. - Estudios: CPA, Contabilidad y Auditoría y/o afines. (3er. nivel) - Experiencia: 2 a 4 años en cargo similar. - Conocimientos: En Administración, Contabilidad, Computación y Dominio de Operaciones Matemáticas. - Competencias: Habilidad de comunicación, Trabajo a presión. - Cualidades: Excelente Presentación Personal, Responsable, Receptiva y Servicial, Buen manejo de las Relaciones Interpersonales, Dinámica y Activa - Actitudes: Trabajar en Equipo, Ser Objetivo, Iniciativa Propia. - Características Personales: Honrado, Puntual, Responsable, Paciente, Buena Presencia. 	
RESPONSABILIDADES	CONDICIONES DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar mensualmente los estados financieros correspondientes a la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena Iluminación. - Adecuada Ventilación. - Limpieza.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Mantener actualizado los saldos de bancos, clientes y proveedores. - Realizar diariamente un corte de caja. - Recopilar y organizar la información sobre los asuntos financieros de la empresa. - Mantener informados al Gerente General y al Departamento Financiero de toda la información contable de la empresa. - Efectuar el pago de impuestos correspondientes. - Elaborar junto a la Secretaria/o General la lista de lo que se ha pagado a proveedores en el día para realizar el corte de caja. - Verificar que se cumplan los flujos contables de cada mes, de las actividades en las diversas áreas de la empresa. - Supervisar que los registros contables de cada mes, de las diversas áreas se realicen de forma oportuna y con apego a las normas contables. 	

Fuente: Datos de Investigación – Orgánico Funcional

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO: 30: Orgánico Funcional – Departamento De Cobranzas

DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	
<p>Naturaleza del puesto: Es el encargado de la recuperación eficiente de la cartera que corresponda, además de mantener el contacto y una estrecha comunicación con el cliente, mantiene la comunicación y relación personal del propio departamento y de las demás áreas relacionadas, se involucra en el logro de metas afines.</p>	
PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> - Edad: 25 a 40 años de edad. - Sexo: Indistinto. - Estado Civil: Indistinto. - Estudios: Contabilidad y Auditoría y/o afines. (3er. nivel) - Experiencia: 2 a 3 años en cargo similar. - Conocimientos: En Administración, Contabilidad, Computación y Dominio de Operaciones Matemáticas. - Competencias: Liderazgo, Habilidad de comunicación, Negociación, Trabajo a presión, Líder Participativo. - Actitudes: Trabajar en Equipo, Ser Objetivo, Actitud de Líder, Iniciativa Propia, Capacidad de Toma de Decisiones - Características Personales: Honrado, Buen Carácter, Puntual, Responsable, Paciente, Buena Presencia. 	
RESPONSABILIDADES	CONDICIONES DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar políticas y procedimientos de cobro, que permitan recuperar la mora activa e inactiva de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena Iluminación. - Adecuada Ventilación. - Limpieza.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, y verificar su registro. - Proponer estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar. - Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables. - Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento. - Efectuar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de créditos para adquirir un producto de la empresa. - Llevar un control documental y electrónico. - Realizar las demás funciones que expresamente le encomiende el gerente Administrativo. - Diseñar formularios y reportes. - Supervisar los procedimientos de cobros. 	

Fuente: Datos de Investigación – Orgánico Funcional

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO: 31: Orgánico Funcional – Recaudador

RECAUDADOR	
<p>Naturaleza del puesto: Es la persona encargada de recuperar el capital ocioso proveniente de las ventas a crédito que se han realizado en la empresa. Los recaudadores deben ser rotados para evitar el entendimiento con los clientes. Debe controlar y hacer el seguimiento adecuado del historial de cada cliente. Esto le permitirá hacer frente a cada problema que se pueda presentar dando soluciones adecuadas que a su vez alcancen el éxito.</p>	
PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> - Edad: 20 a 40 años de edad. - Sexo: Indistinto. - Estado Civil: Indistinto. - Estudios: Bachiller en contabilidad, Comercio, Contabilidad y Auditoría y/o afines. (3er. nivel) - Experiencia: 2 a 4 años en cargo similar. - Conocimientos: En Administración, Contabilidad, Computación y Dominio de Operaciones Matemáticas. - Competencias: Habilidad de comunicación, Trabajo a presión. - Cualidades: Excelente Presentación Personal, Responsable y Delicada, Receptiva y Servicial, Buen manejo de las Relaciones Interpersonales, Dinámica y Activa - Actitudes: Trabajar en Equipo, Ser Objetivo, Iniciativa Propia. - Características Personales: Honrado, Buen Carácter, Puntual, Responsable, Paciente, Buena Presencia. 	
RESPONSABILIDADES	CONDICIONES DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> - Emisión del reporte del total de cuentas por cobrar de la empresa CREDI – HOGAR. 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena Iluminación. - Adecuada Ventilación. - Limpieza.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar los programas anuales de trabajo y vigilar que se cumplan las metas. - Cumplir con el objetivo departamental y de la empresa dentro de las políticas señaladas por la dirección. - Establecer la política de cobranza, de acuerdo con la Gerencia General. - Llevar el control del personal y de sus actividades. - Diseñar formularios y reportes. - Supervisar los procedimientos de cobro. - Llevar el control del grupo de alto riesgo. - Actualizar la carpeta de los clientes. - Mantener la cantidad y los días de mora mínimo posible. 	

Fuente: Datos de Investigación – Orgánico Funcional

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO: 32: Orgánico Funcional – Departamento De Comercialización

DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN	
<p>Naturaleza del puesto: Planificar, Coordinar, Supervisar y Controlar las actividades de mercadeo y ventas de los productos que comercializa la empresa CREDI - HOGAR.</p>	
PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> - Edad: 25 a 40 años de edad. - Sexo: Indistinto. - Estado Civil: Indistinto. - Estudios: Administración de Empresas, Comercialización, Marketing y Ventas y/o afines. (3er. nivel). - Experiencia: 3 a 5 años en cargo similar. - Conocimientos: En Administración, Marketing y Ventas, Computación y Dominio de Operaciones Matemáticas. - Competencias: Liderazgo, Habilidad de comunicación, Negociación, Trabajo a presión, Líder Participativo. - Actitudes: Trabajar en Equipo, Ser Objetivo, Actitud de Líder, Iniciativa Propia, Capacidad de Toma de Decisiones - Características Personales: Honrado, Buen Carácter, Puntual, Responsable, Paciente, Buena Presencia. 	
RESPONSABILIDADES	CONDICIONES DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> - Informes General de la Empresa. - Estudios del mercado con respecto a los productos que se vende. 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena Iluminación. - Adecuada Ventilación. - Limpieza.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir y velar todas las órdenes emanadas por la Gerencia General. - Velar por la disciplina, conducta, empleo y seguridad del departamento del área Comercial. - Asesorar en la empresa en todos los aspectos que sean de su competencia. - Establecer Políticas de Ventas. - Realizar y analizar informes de ventas, para establecer proyecciones. - Velar por el uso adecuado de los recursos asignados a su área de trabajo. - Realizar todas aquellas funciones inherentes a su cargo o que sean asignados por la Gerencia General. - Atención directa al cliente que compra al por mayor. - Introducir nuevos productos, darle información de otros usos o aplicación de los productos nuevos, hacerle modificaciones a sus estilos, colores, modelos, eliminación de los productos de la competencia. 	

Fuente: Datos de Investigación – Orgánico Funcional

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO: 33: Orgánico Funcional – Marketing Y Ventas

MARKETING Y VENTAS	
<p>Naturaleza del puesto: Es el encargado de desarrollar toda la acción comercial del negocio y dentro de éste se sitúan las ventas. Su función es manejar y coordinar estrategias de ventas. Satisface las necesidades del cliente, obteniendo ganancias al mismo tiempo. El objetivo es ubicar y posicionar a la empresa en el mercado, e incrementar las ventas y los ingresos.</p>	
PERFIL DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> - Edad: 20 a 40 años de edad. - Sexo: Indistinto. - Estado Civil: Indistinto. - Estudios: Administración de Empresas, Marketing y Ventas y/o afines. (3er. nivel) - Experiencia: 2 a 4 años en cargo similar. - Conocimientos: En Administración, Marketing y Ventas, Computación y Dominio de Operaciones Matemáticas. - Competencias: Habilidad de comunicación, Trabajo a presión. - Cualidades: Excelente Presentación Personal, Responsable y Delicada, Receptiva y Servicial, Buen manejo de las Relaciones Interpersonales, Dinámica y Activa - Actitudes: Trabajar en Equipo, Ser Objetivo, Iniciativa Propia. - Características Personales: Honrado, Buen Carácter, Puntual, Responsable, Paciente, Buena Presencia. 	
RESPONSABILIDADES	CONDICIONES DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> - Planificar la acción comercial y definir la filosofía de actuación del mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena Iluminación. - Adecuada Ventilación. - Limpieza.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Establece y supervisa el desarrollo del plan de marketing operativo, basado en los indicadores económicos. - Debe motivar a su equipo e involucrados en la venta de sus productos. - Conoce el mercado y a sus consumidores mejor que nadie. - Preparar y producir planes y mercadeos trimestrales. - Analizar el mercado para venta de productos nuevos. - Trabajar en conjunto con el departamento de Contabilidad que es la que se encarga de elaborar los presupuestos. - Encargada de elaborar informes para las personas que necesiten o requieran de la información. - Preparar y producir planes de mercadeo trimestrales. 	

Fuente: Datos de Investigación – Orgánico Funcional

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

4.3 VÍNCULOS INTERORGANIZACIONALES.

Para la propuesta de Diseño Organizacional para CREDI – HOGAR se hace énfasis en los principales vínculos interorganizacionales que tiene la empresa como la que tiene con los PROVEEDORES, con CREDI – MUEBLE y con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA logrando que la Gerente General obtenga ventajas de estos vínculos beneficiando así a los clientes con las facilidades de pago y a la entidad, teniendo mucho más clientes que visiten el local.

- **CREDI – HOGAR** en relación del vínculo interorganizacional con empresas afines a su actividad como sus proveedores de Guayaquil como: Marcimex, Tomebamba, Austro Distribuciones, Resiflex. QMC, Fibracero, Electrolux y demás subdistribuidores que suministran de artículos de las seis líneas de que comercializa CREDI – HOGAR, deben tener buenas relaciones comerciales para que puedan proporcionar de asistencia técnica, comercial y tecnológica para brindar mayor información de sus productos y así puedan conseguir los objetivos que se han planteado por la empresa.
- **CREDI – MUEBLE** es quien les abastece de los muebles a CREDI – HOGAR, con ellos habría que trabajar bastante para poder incursionar en la nueva línea de artículos en madera, se está estudiando esta posibilidad para ver la factibilidad y la acogida que tendrá con los clientes de la empresa CREDI – HOGAR.
- **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA**, esta alianza comprende en la venta de cartera entre las dos empresas, y debe de darse más publicidad las dos entidades para que resulte 100% efectivo atraer a los clientes, a esta alianza se le debe sacar el beneficio porque las dos empresas tienen una cartera de clientes muy amplia y no conocen de ventajas que tiene esta alianza para el cliente y la empresa.

4.4 POLÍTICAS

En la propuesta del Diseño Organizacional, las políticas son las interpretaciones generales que guiarían el pensamiento durante la toma de decisiones, es la esencia de las políticas, es la existencia de cierto grado de discreción para guiar la toma de decisiones en la empresa “CREDI - HOGAR”.

POLÍTICAS GENERALES

- La empresa deberá obtener una excelente rentabilidad durante el primer periodo de esta manera puedan subsistir en el mercado en el que desarrolla su actividad comercial.
- Mantener un amplio y variado stock para garantizar los menores tiempos posibles de entrega.
- Brindar un trato justo y esmerado a los clientes, al momento de realizarse la entrega de productos.
- Conservar una buena imagen mientras utilicen el uniforme de la empresa.
- Difundir permanentemente la gestión de la empresa en forma interna y externa.
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- Una vez que se realice el inventario, se debe cerrar el mes que finalizó en el sistema para evitar que se pueda manipular la información que se genera en la empresa.
- Mantener el local en buenas condiciones de aseo.
- Realizar evaluaciones periódicas permanentes a todos los departamentos de la organización.
- Contar con personal técnico, administrativo y operativo competente y con actitud responsable.
- Fomentar el trabajo en equipo y la articulación de ideas y esfuerzos entre los departamentos.

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

- El horario regular de trabajo es entre 8: 00 y 18:00 con una hora de receso para almuerzo.
- Ingreso de todo el personal 15 minutos antes de las 8:00 porque es la hora de atención.
- Incentivar a la comunicación interna que proyecte el control y alcance de los objetivos.
- En todas las áreas de la empresa se debe cumplir por lo menos una o dos veces cursos de capacitación.
- El personal que se contrate deberá pasar por un proceso de selección que compruebe que las personas que se contraten tengan los conocimientos y/o habilidades que exige el cargo que desempeñarán.
- Fortalecer el sistema de recompensa y castigo por las actividades, ventas o recuperación de cartera que se realizan en la empresa CREDI – HOGAR o fuera de ella.

POLÍTICAS COMERCIALES

- Toda información de clientes se manejará con total discreción.
- Proyectar las ventas anualmente y controlar su cumplimiento el día 30 de cada mes, mediante reportes.
- Cada fin de trimestre sacar un reporte de ventas por parte del personal encargado.
- Se establecerá un documento o contrato detallando todos los acuerdos que se lleguen con el cliente.
- Se cumplirá la recepción de los documentos requeridos de los clientes, para darles acceso a los diferentes planes de negociación de los bienes que adquiere de nuestra empresa.
- Incrementar en un 5% la cartera de clientes nuevos.
- Mejorar la lealtad basándose en la satisfacción del cliente.

4.5 CÓDIGO DE ÉTICA.

INTRODUCCIÓN:

CREDI – HOGAR tiene miras al desarrollo continuo, el liderazgo de desempeño y la satisfacción de sus clientes, entre objetivos más importantes están el mantener la reputación, solidez y confiabilidad, conscientes de la responsabilidad social y empresarial y obtener resultados en forma honesta, justa, legal y transparente.

El código refleja la identidad cultural y los compromisos que asumen CREDI – HOGAR y sus colaboradores, en las actividades profesionales, empresariales y sociales. Para su validez, este Código de ética deberá ser aprobado por el Representante Legal de CREDI – HOGAR.

El objetivo de esta sección es presentar a los colaboradores de CREDI – HOGAR una visión general sobre la ética y su aplicación diaria, que les transmita el espíritu y la finalidad de la Política Ética de la empresa, para que les ayude a tomar decisiones íntegras.

El presente código nace con la prestación a ser aplicable de manera general a la empresa, reúne las políticas que se deberán observar en el desempeño profesional para alcanzar estándares éticos cada vez más elevados en el ejercicio de las labores de la empresa.

Debe ser entendido como un marco general y básico susceptible de ser adaptado a las peculiaridades de cada una, de manera que contempla la aplicación de principios de ética y desarrollo sostenible en línea con la actividad específica de la empresa.

Los colaboradores deben consultar este documento para conocer los lineamientos sobre ética y en caso de dudas, deben buscar claridad. Para ello pueden dirigirse al gerente de la empresa.

Las siguientes definiciones ayudan a dar alcance y claridad a los términos utilizados:

ALTA DIRECCIÓN: Comprende la Gerencia General de CREDI – HOGAR.

EMPRESA: Se refiere a CREDI – HOGAR.

EMPLEADO: Una persona contratada por CREDI – HOGAR a través de un contrato de trabajo.

PARIENTES: Una persona quien está en parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil.

PARENTESCO DE CONSANGUINIDAD:

- **Primer grado:** Entre padres e hijos.
- **Segundo grado:** Entre hermanos.
- **Tercer grado:** Entre tío y sobrino.
- **Cuarto grado:** Entre primos hermanos.

PARENTESCO DE AFINIDAD:

- **Primer grado:** Entre suegros, yernos o nueras.
- **Segundo grado:** Entre cuñados.

PARENTESCO CIVIL:

- **Primero civil:** Entre padres adoptantes e hijos adoptivos.

PROVEEDOR: Tercero que suministra bienes o presta servicios a la compañía. Comprende también contratistas, consultores y asesores.

CÓDIGO DE ÉTICA DEL ADMINISTRADOR.

- Nombrar como administrador y directivos a personas que reúnan las características, condiciones de preparación y experiencia adecuadas y que realicen un ejercicio profesional, ético y responsable de su gestión que desempeña.
- Definir y defender la filosofía, misión, visión y los valores de la empresa CREDI – HOGAR con su código ético.
- El administrador debe tener en cuenta para realizar una labor profesional a conciencia, el administrador tiene el deber de hacer su trabajo al máximo de su capacidad.
- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable de la actividad que realice.
- Elegir a sus colaboradores por principios de méritos y capacidad buscando únicamente el interés de la empresa.
- Mantener los libros y registros de la empresa con exactitud y honestidad, de modo que permitan la obtención de información y la toma de decisiones de forma consciente y responsable.
- Facilitar a los auditores, externos e internos, de la empresa toda información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.
- Mantener la confidencialidad de los documentos a los que tengan acceso por razón de sus funciones en la empresa, incluso después de haber cesado en sus funciones.

EN RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES DE LA EMPRESA.

- Tener buenas relaciones con todos los proveedores de una forma ética y lícita.
- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, que cumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la ley.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos, precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie.
- Buscar la excelencia de la empresa de modo que sus clientes y consumidores obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar los productos de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios, buscando su satisfacción más allá del cumplimiento de la normativa vigente.

EN RELACIÓN CON LOS COMPETIDORES DE LA EMPRESA.

- Competir legalmente con otras empresas, cooperando a la consecución de un libre mercado basado en el respeto mutuo entre los competidores, absteniéndose de realizar prácticas desleales.
- No captar clientes de otros competidores mediante métodos no éticos.
- Los empleados no denigrarán la competencia, sus productos y/o empleados.

EN RELACIÓN A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA.

- Tratar con dignidad, respeto y justicia a los empleados, teniendo en consideración su diferente sensibilidad cultural.
- No discriminar a los empleados por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.
- No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de los empleados.
- Garantizar la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos en la actividad laboral.
- Procurar la conciliación del trabajo en la empresa con la vida personal y familiar de los empleados.
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras para su inserción a la empresa.
- Los empleados deben de actuar de manera que la empresa sea y tenga reputación de ser transparente, clara, veraz y exacta en el trato y en las declaraciones con los interesados.
- Entender y respetar a sus clientes con la finalidad de establecer relaciones duraderas con la empresa.

EN RELACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

De igual manera que la empresa tiene obligaciones con los clientes, ellos también tienen obligaciones con la empresa:

- Pagar los productos recibidos a tiempo, dentro del plazo establecido y en los términos y condiciones estipuladas.
- Tratar con dignidad, educación y respeto a todos los colaboradores de la empresa CREDI - HOGAR.

Las prórrogas de los plazos de crédito establecidos se deberán basar en decisiones comerciales y contar con la debida autorización del empleado competente. Bajo ninguna circunstancia se pondrá prórrogas a un crédito sin que tenga la debida aprobación.

Si eventualmente un empleado recibe solicitud de parte de un cliente para obtener una prórroga de su crédito a cambio de obsequios o atenciones deberá reportarlo a la Gerencia General inmediatamente.

EN RELACIÓN A LOS COBROS DE DEUDAS.

Cuando un cliente no ha pagado dentro del plazo y/o términos acordados, la compañía tiene el derecho de adelantar la gestión de cobro mediante los mecanismos establecidos en la ley. La compañía no apoya tácticas ilegales de cobro.

El presente código de ética que se propone para la empresa CREDI – HOGAR, deberá ser analizado por la Gerencia General y socializado con los colaboradores de la entidad, siendo el único documento en el que se podrán respaldar los colaboradores, proveedores y clientes de la organización ante alguna adversidad que se presente en la realización de sus actividades.

5. RESULTADOS DE EFECTIVIDAD.

El talento humano de CREDI – HOGAR tiene la capacidad de lograr los objetivos en el tiempo determinado o establecido por la empresa logrando un buen desarrollo personal y empresarial.

5.1 EFICACIA.

- La secretaria permitirá obtener los resultados efectivos por la habilidad de realizar funciones, controlar, organizar documentos necesarios de la empresa.
- El administrador tendrá la capacidad de controlar y dirigir al personal de la empresa para un buen desempeño de sus actividades.
- El contador estará pendiente de todos los asientos contables de la entidad para conocer los resultados de los ingresos y egresos de la empresa CREDI - HOGAR.
- Los vendedores poseerán la eficacia de atender a los clientes y brindarle todo tipo de información referente al artículo que se pretende adquirir para el hogar para darle el uso adecuado al producto y así proyectarse donde se hace merecedor de un vendedor exitoso.

5.2 EFICIENCIA.

La eficiencia de CREDI - HOGAR se basa en las diversas habilidades de los colaboradores para realizar sus funciones encomendadas eficientemente, que les permitan dar una respuesta a las problemáticas que se presentan en el día a día, aplicando un continuo ajuste a cada inconveniente, trabajando con esfuerzo para brindar lo mejor de cada una de las funciones que realizan. La eficiencia de todos los colaboradores será en un mejoramiento para la organización y beneficio personal, los resultados que demuestran les permitirá alcanzar a cabalidad y al máximo las funciones establecidos por los directivos, porque la participación de cada empleado es valioso en la institución.

5.3 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

La evaluación de los resultados describirá el grado de aporte que proporcionará el proyecto de elaboración y difusión del diseño organizacional sobre el nivel de conocimiento en los empleados de la empresa CREDI – HOGAR en relación a este tema, se aplicará una entrevista al personal administrativo y operativo, la encuesta a los clientes, con el fin de determinar el avance existente para este trabajo de titulación.

La evaluación del personal en general, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los colaboradores, la forma en que están desempeñando su trabajo y de esta manera elaborar mejoras de la gestión administrativa para lograr el desarrollo de la empresa CREDI – HOGAR tanto en el área administrativa como en el área operativa.

Hay que realizar la evaluación al personal administrativo, especialmente si están cumpliendo con el manual de funciones asignado, de esta misma manera se verifica el cumplimiento de los objetivos generales y específicos que se establecieron en la propuesta. Se debe incluir evaluaciones trimestrales verificando el cumplimiento.

La evaluación que se haga a la empresa CREDI - HOGAR será periódica de manera bimensual o trimestral, para conocer las metas planteadas si son las adecuadas o en su defecto es necesario replantear su contenido para rectificar alguna que no esté cumpliendo para buscar las metas y objetivos que más se ajuste al área o al personal en cuestión.

Esta propuesta de diseño organizacional para la empresa CREDI – HOGAR debe de ser evaluada para obtener respuestas si beneficia o no a los colaboradores, si cumple o no con los objetivos, estrategias o políticas planteadas para mejorar la Gestión Administrativa para un buen desempeño de las diversas actividades que día a día se desarrollan en la entidad.

CUADRO N°. 34: Seguimiento y Control anual 2014.

Coordinador del proyecto: Función: Descripción del proyecto:									
N°	ACTIVIDADES	ENCARGADO	FECHA		%	RESULTADOS	FINANCIAMIENTO		PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL (%)
			INICIO	FIN		CARACTERISTICAS	AUTOGESTIÓN	CRÉDITO	
1	Socializar y aprobar el diseño organizacional.	Gerente Jefes Colaboradores	Enero	Febrero	100%	Mejorar la gestión y diseño organizacional.	X		100%
2	Mantener la difusión de la visión, misión y objetivos de CREDI – HOGAR.	Gerente Jefes	Enero	Diciembre	100%	Mantener el conocimiento a todos los colaboradores.	X		100%
3	Planificar, ejecutar y evaluar el desarrollo institucional.	Gerente Jefes	Enero	Diciembre	100%	Cumplir los objetivos.	X		100%
4	Diseñar análisis situacional: FODA.	Gerente Jefes Colaboradores	Enero	Mayo	100%	Analizar el FODA de la institución.	X		100%
5	Diseñar los componentes del diseño organizacional.	Gerente Jefes	Enero	Diciembre	100%	Analizar los componentes del diseño de la organización.	X		100%
6	Informe económico anual.	Gerente Jefes Colaboradores	Diciembre	Diciembre	100%	Explicar los resultados económicos.			100%
Persona que aprueba: Responsables de la ejecución y entregas de actividades: Fin del seguimiento y control anual:									

Fuente: Datos de Investigación – Seguimiento y Control.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

5.4 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN.

CUADRO N°. 35: Muebles de oficina y de computación.

MUEBLES DE OFICINA Y DE COMPUTACIÓN			
CANTIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD	TOTAL
3	Escritorios Ejecutivos	\$200,00	\$600,00
3	Archivadores Metálicos	\$35,00	\$105,00
3	Sillas Giratorias	\$80,00	\$240,00
3	Computadoras	\$650,00	\$1.950,00
TOTAL DE MUEBLES DE OFICINA Y DE COMPUTACIÓN			\$2.895,00

Fuente: Datos de la Investigación - Presupuesto

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO N°. 36: Sueldos.

SUELDOS			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	MENSUAL	ANUAL
1	Jefe de Cobranzas	\$400,00	\$4.800,00
1	Jefe de Talento Humano	\$318,00	\$3.816,00
1	Marketing y Ventas	\$318,00	\$3.816,00
TOTAL DE SUELDOS			\$12.432,00

Fuente: Datos de la Investigación - Presupuesto

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO N°. 37: Capacitaciones.

CAPACITACIONES					
EMPLEADOS	DESCRIPCIÓN	Encargado	Lugar	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Atención al Cliente	Capacitador.	CREDI - HOGAR	\$200,00	\$200,00
2	Gestión Administrativa	Capacitador.	CREDI - HOGAR	\$300,00	\$600,00
2	Nuevas Líneas	Proveedor.	CREDI - HOGAR	\$70,00	\$140,00
TOTAL DE SUELDOS					\$940,00

Fuente: Datos de la Investigación - Presupuesto

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

CUADRO N°. 38: Presupuesto General.

PRESUPUESTO GENERAL	
MUEBLES DE OFICINA Y DE COMPUTACIÓN	\$2.895,00
SUELDOS	\$12.432,00
CAPACITACIONES	\$940,00
TOTAL	\$16.267,00

Fuente: Datos de la Investigación - Presupuesto

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

4.6 CONCLUSIONES

- 1 Existe la necesidad de elaborar el Diseño Organizacional para CREDI - HOGAR, porque la empresa actualmente genera una débil Gestión Administrativa, deficiente estructura, desaprovechamiento de los recursos disponibles, poco desempeño en sus actividades que hacen el desarrollo y crecimiento deficiente de la misma.
- 2 Lo expuesto hace indispensable la realización de un Diseño Organizacional, que servirá a la empresa como una herramienta de apoyo en la toma de decisiones y la ejecución eficiente y efectiva de las diferentes actividades, que permita una comunicación recíproca.
- 3 Este diseño está estructurado para mejorar la Gestión Administrativa de CREDI - HOGAR, es por ello que la última decisión la toman los Directivos de la entidad, Gerente General y Administradora, porque son los únicos que saben qué decisión es la más acertada que beneficie a la empresa.
- 4 Para el logro de los objetivos hay que identificar el ambiente interno y externo de la empresa y así poder mejorar las tareas encomendadas, donde el liderazgo en la empresa, provoca toma de decisiones inapropiadas, que perjudica a los colaboradores y a CREDI – HOGAR.
- 5 El Diseño Organizacional es una herramienta útil para la empresa, para su correcto manejo y el adecuado trato con el talento humano y en la validación de la experiencia y competencia de los aspirantes para asumir un cargo.
- 6 CREDI - HOGAR requiere de gente competente para cada puesto de trabajo, con la combinación correcta de: **conocimientos**, **habilidades** y **actitudes**, para desempeñar el trabajo que se considere necesario.

4.7 RECOMENDACIONES

- 1.** Es indispensable dar a conocer en CREDI – HOGAR el diseño organizacional propuesto para mejorar de una manera eficiente los procesos empíricos que posee y de esta manera alcanzar los objetivos de la empresa.
- 2.** En CREDI - HOGAR es importante que se encamine a un seguimiento y control que permita el logro de sus objetivos para el funcionamiento positivo de las diferentes tareas que se realicen en la empresa.
- 3.** Dar seguimiento a los factores internos y externos de CREDI – HOGAR utilizando las fortalezas internas de la empresa, con la finalidad de aprovechar las oportunidades para el desarrollo empresarial y así contrarrestar las amenazas evitando futuros problemas, y a su vez tomen medidas correctivas.
- 4.** Difundir la nueva estructura organizacional de la empresa y comunicar sobre el orgánico funcional a cada departamento; con la finalidad que el talento humano conozcan de las funciones y responsabilidades para la consecución de los objetivos y metas planteadas.
- 5.** La implementación de la estructura organizacional del presente trabajo de titulación servirá en CREDI – HOGAR para su buen funcionamiento, porque es una herramienta útil para el adecuado trato con el talento humano con experiencia y competencia para un buen trabajo en beneficio de los colaboradores y los clientes.
- 6.** El diseño organizacional en CREDI – HOGAR permitirá la efectiva Gestión Administrativa para áreas de trabajo más eficientes, con talento humano que ayuden alcanzar los objetivos propuestos y clientes satisfechos con sus compras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ávila Baray, h. L. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación. México: Edición Electrónica.
2. Balcázar, P. (2005). Investigación Cualitativa. Universidad Autónoma de Estado de México. México.
3. Bernal Torres, C. A. (2006). Metodología para la Investigación - Para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. México: Pearson Educación.
4. Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mcgraw-Hill Interamericana.
5. Cummings, T., & Worley, C. (2007). Desarrollo Organizacional y Cambio. International. México: Thompsons Editores.
6. Daft, R. (2007). Teoria y Diseño Organizacional. México: Cengage Learning Editores.
7. De Zuani, E. (2005). Introduccion a la Administracion de las Organizaciones. Argentina: Valletta.
8. Don Hellriegel. (2009). Comportamiento Organizacional. Cengage Learning Editores.
9. Evans, J., & Lindsay, W. (2008). Administración y Control de la Calidad. México: Cengage Leaming Editores.
10. Galán José (2006). Diseño Organizativo. España. Ediciones Tomson.
11. Galindo Ruíz, C. J. (2006). Manual para la Creación de Empresas. Colombia: Ecoe Ediciones.

12. Gareth R., J. (2008). Teoría Organizacional - Diseño y Cambio en las Organizaciones. México: Pearson Educación.
13. Gilli, J. J. (2007). Diseño Organizativo. Argentina: Granica.
14. Gómez, M. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Argentina: Brujas.
15. Hellriegel, D. (2006). Un Enfoque Basado en Competencias - Administración. Cengage Learning Editores.
16. Lucio, D. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mcgraw - Hill / Interamericana Editores. S.A.
17. Hitt, M. A. (2006). Administración. México: Pearson Educación.
18. Hitt, M. A., Duane, R. I., & Hoskisson, R. (2008). Administración Estratégica - Competitividad y Globalización - Conceptos y Casos. México: Cengage Learning Editores.
19. Hitt, M., Black, S., & Porter. (2006). Administración. México: Pearson Educación.
20. Koontz, H. (2008). Administración - Una Perspectiva Global. México: Mcgraw-Hill.
21. Lamb, Jr., C. W., Hair, Jr., J. F., & Carl Mc. Daniel. (2006). Fundamentos de Marketing. Cengage Learning Editores.
22. Marchant Ramírez, L. (2005). Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional. Electrónica.
23. Méndez Álvarez, C. E. (2006). Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. Limusa S.A.

24. Méndez Álvarez, C. E. (2006). Metodología - Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. Bogotá: Limusa - Noriega Editores.
25. Paredes Garcés, W. G. (2009). Cómo desarrollar una tesis. Impresión - Bigcopy.
26. Ranjit, K. (2005). Metodología de la Investigación - Una guía Paso a Paso para principiantes.
27. Reyes Ponce, A. (2005). Administración de Empresas. México: Limusa Noriega Editores.
28. Rodríguez Moguel, E. A. (2005). Metodología de la Investigación. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
29. Sánchez, M. P. (2008). Comunicación empresarial y atención al cliente. España: Editex.
30. Summers Donna, C. S. (2006). Administración de Calidad. México: Pearson Educación.
31. Tonon, G. (2009). Reflexiones Metodológicas sobre la Investigación Cualitativa.
32. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). Manual De Trabajos De Grado De Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Fedupel (Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador).
33. Vásquez Páraga, A. (2006). Reseña de Teoría y Diseño Organizacional de Richard L. Daft.

LINKOGRAFÍA

1. <http://managers-unc.blogspot.com/2011/04/disenio-organizacional.html>
2. <http://planeacion-estretgica.blogspot.com/>
3. <http://tecnologiadeldiseno.blogspot.com/2011/02/desarrollo-historico-de-los-enfoques.html>
4. <http://desarrollo-organizacional-unesr.blogspot.com/2008/07/unidad-vi-diseo-organizacional.html>
5. http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenido/s/Capitulo6/Pages/6.9/69Diseno_organizacional.htm
6. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-De-Recursos-Economicos-y-De/2555491.html>
7. www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
8. <http://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-para-el-buen-vivir-2009-2013/>
9. www.supercias.gob.ec/
10. <http://definicion.de/metodologia/>
11. <http://crecea.uag.mx/opciones/interv.htm>
12. http://www.ecgi.org/codes/documents/ica_coe_es.pdf

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Contingencia

MATRIZ # 1			
MATRIZ DE CONSISTENCIA, PROBLEMA, TEMA, OBJETIVO, HIPÓTESIS			
NOMBRE DEL EGRESADO:		Mónica Elizabeth Coello Armstrong	
TÍTULO DEL TRABAJO DE GRAUACIÓN:		DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CREDI - HOGAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013	
PROBLEMA	TEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<u>Problema general</u>	<u>TEMA</u>	<u>Objetivo general</u>	<u>Hipótesis general</u>
¿Cómo incide de la estructura organizacional en la gestión administrativa de la empresa Credi - Hogar del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2013?	INCIDENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CREDI – HOGAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD. DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA COMERCIAL CREDI – HOGAR, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013.	Diseñar una estructura organizacional a partir de los aspectos internos y externos para el mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa CREDI - HOGAR, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2013.	La Elaboración del diseño organizacional que permitirá la estructuración de la gestión administrativa para la empresa CREDI - HOGAR del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Fuente: Datos de la Investigación – Matriz de Contingencia.

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

ANEXO 2: Carta Aval



La Libertad, 30 de Octubre de 2013.

Sr.-
Ing. JAIRO CEDEÑO PINOARGOTE, MBA
DIRECTOR DE ADMINISTRACION DE EMPRESA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE STA ELENA.

Por medio de la presente Yo, Yolanda Leonor Caisa Tipán con CI: 0918256850, Gerente - Propietaria de Almacén Credihogar, me comprometo formalmente a facilitar la información para que se realice el trabajo de titulación de grado referente a la elaboración del Diseño Organizacional para Credihogar a cargo de la Srta. Mónica Coello Armstrong con CI: 0923315428, egresada en la carrera de Administración de Empresa.

Agradeciendo de antemano por la participación que se nos hace en este proceso, me despido.




YOLANDA LEONOR CAISA TIPAN
CI: 0918256850
GERENTE-PROPIETARIA
ALMACEN CREDIHOGAR

ANEXO 3: Plan de acción para la empresa CREDI – HOGAR.

MATRIZ PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL A LA EMPRESA CREDI – HOGAR.						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	ESTRATÉGIAS	COORDINADOR DE OBJETIVO	ACTIVIDADES	FINANCIAMIENTO	TIEMPO
Determinar el análisis interno que tiene la empresa “CREDI - HOGAR”, con el fin de identificar y contribuir a superar esas debilidades, para que la empresa pueda ir mejorando su parte interna.	FODA	Impulsar comunicación recíproca tanto con directivos como colaboradores.	Srta. Mónica Coello Armstrong. Gerente General de CREDI – HOGAR. Srta. Yolanda Caisa Tipán.	- Trabajo en equipo – Integración de Personal. - Capacitaciones en: Atención al Cliente, Gestión Administrativa y en las Nuevas Líneas de Productos.	Gerente General de CREDI – HOGAR. Srta. Yolanda Caisa Tipán.	30 días
Realizar un diagnóstico general de la empresa, mediante las diferentes técnicas de investigación, para tener una visión general de la situación actual de CREDI - HOGAR.	Base de datos del personal Encuestas Entrevistas	Realizar trabajos en equipo que se encargue de coordinar las actividades del personal.	Srta. Mónica Coello Armstrong. Gerente General de CREDI – HOGAR. Srta. Yolanda Caisa Tipán.	- Coordinar las funciones del departamento. - Hacer cumplir con la dirección Administrativa.	Gerente General de CREDI – HOGAR. Srta. Yolanda Caisa Tipán.	30 días
Proyectar un diseño organizacional de acuerdo a la actividad, misión, visión, objetivos organizacionales, políticas, estrategias, para mejorar la Gestión Administrativa que necesita la empresa CREDI – HOGAR.	Proyección Estratégica	Proceso para conocer la imagen institucional.	Srta. Mónica Coello Armstrong. Gerente General de CREDI – HOGAR. Srta. Yolanda Caisa Tipán.	- Difusión de filosofía, misión, visión, objetivos y estrategias. - Difusión e las alianzas estratégicas de la empresa. - Implementación de políticas y código de ética. - Integración de valores corporativos.	Gerente General de CREDI – HOGAR. Srta. Yolanda Caisa Tipán.	15 días
Elaborar un diseño organizacional, de acuerdo a las necesidades de gestión administrativa que tiene la empresa CREDI - HOGAR, para aportar al desarrollo de un trabajo efectivo por parte de todo el talento humano de la organización y satisfacción del cliente.	Base de datos de los clientes fijos Encuestas Entrevistas	Lograr de la empresa una organización eficiente mediante la estructura organizacional.	Srta. Mónica Coello Armstrong. Gerente General de CREDI – HOGAR. Srta. Yolanda Caisa Tipán.	- Elaborar el organigrama. - Difusión del Orgánico Funcional.	Gerente General de CREDI – HOGAR. Srta. Yolanda Caisa Tipán.	15 días

Fuente: Datos de la Investigación – Plan de Acción

Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

ANEXO 4: Solicitud de audiencia para realizar la entrevista.

La Libertad, 04 de Septiembre del 2013

Srta.
YOLANDA CAISA TIPÁN
GERENTE PROPIETARIA DE "CREDI - HOGAR"

Presente:

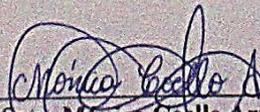
De mis consideraciones:

Por medio de la presente carta saludo a usted cordialmente y a la vez solicitándole Audiencia para realizar una entrevista a los colaboradores de "CREDI - HOGAR" a fin de recaudar información pertinente y relevante para la elaboración del **DISEÑO ORGANIZACIONAL** de la empresa que usted dirige.

Para las coordinaciones del caso de ser aceptada mi petición, sírvase encargar a quien corresponda comunicarme fecha y hora de la audiencia a mi celular 0994549491 o al email moneliz@hotmail.es.

Agradezco la atención prestada.

Atentamente,



Srta. Mónica Coello Armstrong
C.I. 0923315428

EGRESADA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA

ANEXO.

1. GUÍA DE ENTREVISTA.
2. TERMINOLOGÍA.



ANEXO 5: Entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Conocer la opinión respecto a la elaboración del DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CREDI – HOGAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013.

- 1. ¿Cuáles serían para usted las fortalezas que tiene CREDI - HOGAR?**
- 2. ¿Se está cumpliendo con la misión y visión de la empresa?**
- 3. ¿Cómo considera el ambiente organizacional que posee CREDI - HOGAR?**
- 4. ¿Considera que la utilización de los manuales de funciones son indispensables en una organización?**
- 5. ¿Se manejan con eficiencia y efectividad la gestión de los colaboradores que posee CREDI - HOGAR?**
- 6. ¿Considera adecuados los reglamentos estipulados por la empresa?**
- 7. ¿Se cumplen las funciones asignadas al personal de CREDI - HOGAR?**
- 8. ¿Es eficiente la Gestión Administrativa de CREDI - HOGAR?**
- 9. ¿Está satisfecho con las líneas de productos que ofrece CREDI - HOGAR?**
- 10. ¿Cuenta con el recurso financiero para un incremento de personal, equipos, herramientas en caso de ser necesario para la empresa?**
- 11. ¿Cuál es la importancia de la implementación de un Diseño Organizacional en la empresa CREDI – HOGAR?**

ANEXO 6: Cuestionario

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA/ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA/ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA	
OBJETIVO: Conocer las expectativas de los clientes de CREDI - HOGAR por medio de la encuesta con el fin de recolectar información para realizar el trabajo de tesis: "DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CREDI - HOGAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013".	
<p>1. ¿Es accesible el precio de los productos que ofrece CREDI - HOGAR comparados con la competencia?</p> <p>- Definitivamente Si <input type="checkbox"/> - Probablemente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Probablemente Si <input type="checkbox"/> - Definitivamente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Indiferente <input type="checkbox"/></p> <p>2. ¿Se requiere la implementación de estrategias e innovación en CREDI - HOGAR?</p> <p>- Definitivamente Si <input type="checkbox"/> - Probablemente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Probablemente Si <input type="checkbox"/> - Definitivamente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Indiferente <input type="checkbox"/></p> <p>3. ¿Qué nueva línea de productos le gustaría adquirir en CREDI - HOGAR?</p> <p>- Repuestos de motos <input type="checkbox"/> - Cámaras digitales <input type="checkbox"/></p> <p>- Alfombras <input type="checkbox"/> - Juguetas <input type="checkbox"/></p> <p>- Artículos en madera <input type="checkbox"/> - Colchones <input type="checkbox"/></p> <p>4. ¿Cómo calificaría la atención que recibe de los colaboradores de CREDI - HOGAR?</p> <p>- Muy Satisfactorio <input type="checkbox"/> - Un Poco Insatisfactorio <input type="checkbox"/></p> <p>- Un Poco Satisfactorio <input type="checkbox"/> - Muy Insatisfactorio <input type="checkbox"/></p> <p>- Indiferente <input type="checkbox"/></p>	<p>5. ¿Considera eficiente el trabajo de los colaboradores de CREDI - HOGAR?</p> <p>- Definitivamente Si <input type="checkbox"/> - Probablemente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Probablemente Si <input type="checkbox"/> - Definitivamente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Indiferente <input type="checkbox"/></p> <p>6. ¿Considera usted que el trato otorgado por el vendedor son adecuados para efectivizar una venta?</p> <p>- Definitivamente Si <input type="checkbox"/> - Probablemente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Probablemente Si <input type="checkbox"/> - Definitivamente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Indiferente <input type="checkbox"/></p> <p>7. ¿Existe alguna ley o reglamento que represente alguna amenaza en sus compras?</p> <p style="text-align: center;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cuál?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>8. ¿Los colaboradores tienen las habilidades necesarias para trabajar en CREDI - HOGAR?</p> <p>- Definitivamente Si <input type="checkbox"/> - Probablemente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Probablemente Si <input type="checkbox"/> - Definitivamente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Indiferente <input type="checkbox"/></p> <p>9. ¿Está de acuerdo que el personal de CREDI - HOGAR reciba capacitaciones para una mejor atención al cliente?</p> <p>- Definitivamente Si <input type="checkbox"/> - Probablemente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Probablemente Si <input type="checkbox"/> - Definitivamente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Indiferente <input type="checkbox"/></p>

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA/ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA/ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<p>10. ¿Cree usted que la empresa CREDI - HOGAR debe renovar su personal?</p> <p style="text-align: center;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>¿Porque?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>11. ¿Considera usted que CREDI - HOGAR debe mejorar en su gestión administrativa?</p> <p>- Definitivamente Si <input type="checkbox"/> - Probablemente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Probablemente Si <input type="checkbox"/> - Definitivamente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Indiferente <input type="checkbox"/></p> <p>12. ¿Está de acuerdo con la calidad del producto ofrecido en CREDI - HOGAR?</p> <p>- Definitivamente Si <input type="checkbox"/> - Probablemente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Probablemente Si <input type="checkbox"/> - Definitivamente No <input type="checkbox"/></p> <p>- Indiferente <input type="checkbox"/></p> <p>13. ¿En qué debería invertir más CREDI - HOGAR?</p> <p>- Infraestructura <input type="checkbox"/> - Uniformes para los empleados <input type="checkbox"/></p> <p>- Personal <input type="checkbox"/> - Incentivos para los clientes <input type="checkbox"/></p> <p>- Tecnología <input type="checkbox"/> - Líneas de productos nuevas <input type="checkbox"/></p> <p>14. ¿Está satisfecho con las instalaciones que tiene CREDI - HOGAR?</p> <p style="text-align: center;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>¿Porque?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>15. ¿Recomendaría con otras personas que realicen sus compras en la empresa CREDI - HOGAR?</p> <p style="text-align: center;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>¿Porque?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>16. ¿La elaboración del Diseño Organizacional ayudaría a establecer, delimitar y mejorar el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales?</p> <p style="text-align: center;">SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>¿Porque?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">ENCUESTA REALIZADA POR:</p> <p style="text-align: center;">Srta. Mónica Coello Armstrong EGRESADA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</p>

ANEXO 7: Registro oficial N° 206 - provincialización de Santa Elena



REGISTRO OFICIAL

ORGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Año I -- Quito, Miércoles 7 de Noviembre del 2007 -- N° 206

DR. RUBEN DARIO ESPINOZA DIAZ
DIRECTOR

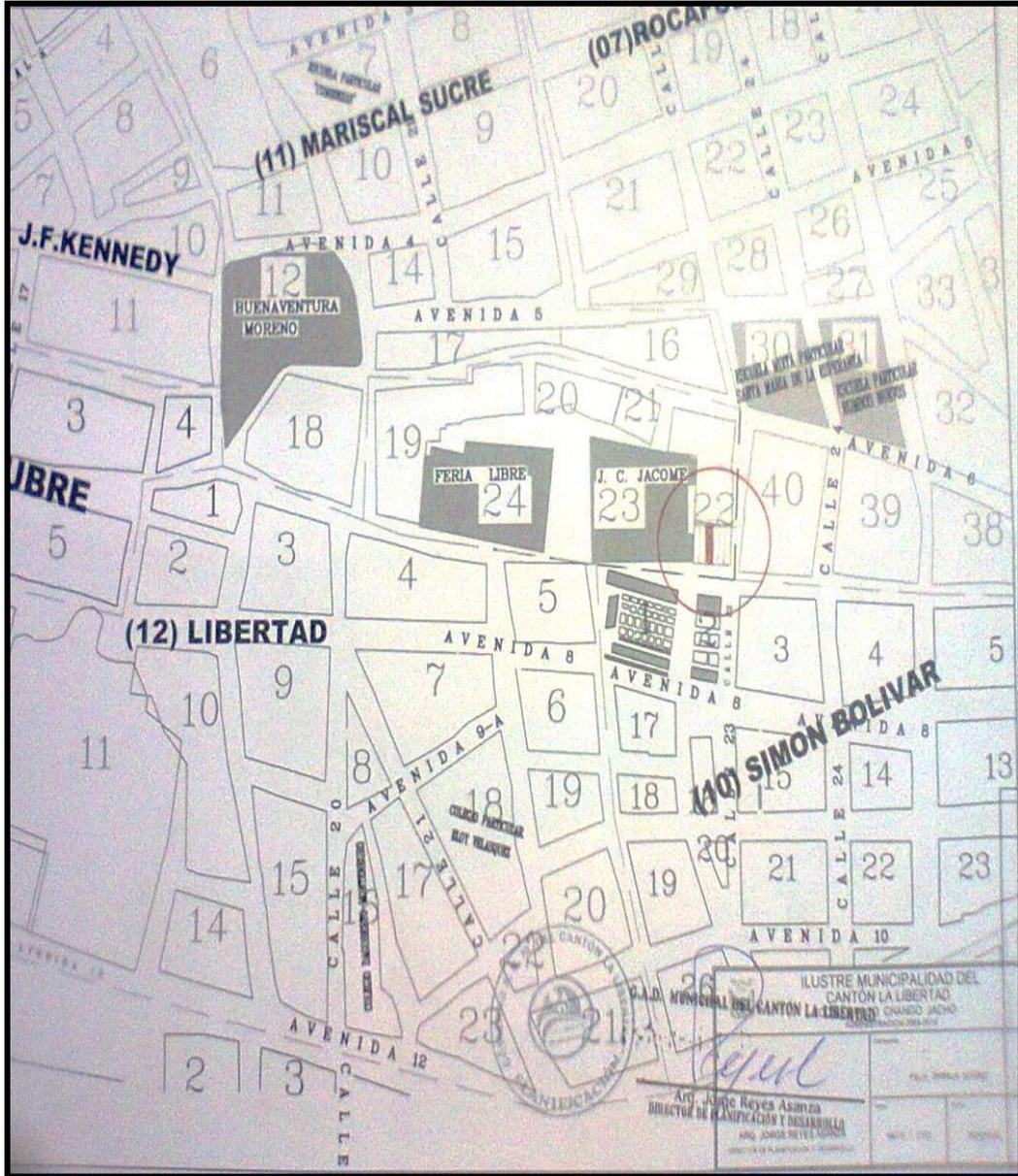
Quito: Avenida 12 de Octubre N 16-114 y Pasaje Nicola Jiménez
Dirección: Telf. 2901 - 629 -- Oficinas centrales y ventas: Telf. 2234 - 540
Distribución (Almacén): 2430 - 110 -- Mañosa N° 201 y Av. 10 de Agosto
Sucursal Guayaquil: Calle Chile N° 303 y Luque -- Telf. 2527 - 107
Suscripción anual: US\$ 300 -- Impreso en Editora Nacional
1.700 ejemplares -- 40 páginas -- Valor US\$ 1.25

SUPLEMENTO

SUMARIO:

	Págs.		Págs.
FUNCION LEGISLATIVA		ACUERDO:	
LEY:		MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS:	
2007-06 Ley de Creación de la Provincia de Santa Elena	2	344 Expediente los directrices que servirán como guía para que las entidades del ámbito del sector público no financiero elaboren el cierre contable y presupuestario del ejercicio fiscal 2007 y apertura 2008	10
FUNCION EJECUTIVA		TRIBUNAL CONSTITUCIONAL	
DECRETOS:		PRIMERA SALA:	
696 Difiérese al 0% el arancel nacional de importaciones para la importación de algodón sin cardar ni peinar, clasificado en la Subpartida NANDINA 5201.00.00 ...	6	RESOLUCIONES:	
698 Autorízase al señor Ministro de Transporte y Obras Públicas, suscriba el contrato con la Compañía Hidalgo & Hidalgo S. A., para realizar los trabajos de rectificación y mejoramiento de la carretera La Virgen-Río Jondachi-Tena, ubicada en la provincia del Napo	7	1306-06-RA Revócase la resolución del Juez de instancia y concédese el amparo constitucional propuesto por la señora Vilma Inés Balseca Vásquez	20
699 Créase el Sistema Ecuatoriano de Cooperación Internacional (SECI)	7	1334-06-RA Inadmítase el amparo constitucional planteado por Markus Frey K., Gerente General de la Compañía de Seguros ATLAS S. A., y otro, por improcedente ...	23
		1511-06-RA Revócase la resolución emitida en grado y concédese la acción de amparo presentada por el señor Luis Marcelo	

ANEXO 8: Ubicación de la empresa “CREDI – HOGAR”



FUENTE: GAD Municipio de La Libertad – Departamento De Planificación Y Desarrollo
Elaborado por: Sr. Félix Orrala Aquino

Simbología:



Ubicación exacta de CREDI - HOGAR

**ANEXO 9: Logotipo, Parte Principal y slogan de la empresa CREDI –
HOGAR**



FUENTE: CREDI - HOGAR
Elaborado por: CREDI - HOGAR



FUENTE: CREDI - HOGAR
Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

ANEXO 11: RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

SRI
...el hacer bien de gobernar

NUMERO RUC: 0918256050001

APELLIDOS Y NOMBRES: CAISA TIFAN YOLANDA LEONOR

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

TIPO ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO:	ABIERTO MATRIZ	FEC. INICIO ACT.:	27/06/2011
NOMBRE COMERCIAL:	CREDI WIGAR	FEC. CIERRE:		FEC. REPRICIO:	28/06/2011
ACTIVIDADES ECONOMICAS:					
VENTA AL POR MENOR DE MUEBLES					
VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS					
DIRECCION ESTABLECIMIENTO:					
CANTON SANTA ELENA, CANTON LA LIBERTAD Parroquia LA LIBERTAD Sector MARISCAL BUCARF Calle AV. Yacimiento 50 Residencial CALLE 29 A Y CALLE 25 Faltasencia, A 15 METROS DE LA FARMACIA COMERCIAL Telefono Trabajo: 061 71021					

TIPO ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO:	ABIERTO LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.:	27/06/2011
NOMBRE COMERCIAL:	CREDI WIGAR	FEC. CIERRE:		FEC. REPRICIO:	
ACTIVIDADES ECONOMICAS:					
VENTA AL POR MENOR DE MUEBLES					
VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS					
DIRECCION ESTABLECIMIENTO:					
CANTON SANTA ELENA, CANTON LA LIBERTAD Parroquia LA LIBERTAD Calle AV. Yacimiento 50 Residencial CALLE 29 A Y CALLE 25 Faltasencia, A MEDIO CUADRA DEL MANCOMUNAL					

TIPO ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO:	ABIERTO LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.:	28/06/2011
NOMBRE COMERCIAL:	CREDI WIGAR	FEC. CIERRE:		FEC. REPRICIO:	
ACTIVIDADES ECONOMICAS:					
VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS					
VENTA AL POR MENOR DE MUEBLES					
VENTA AL POR MENOR DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS DE MOTOY PLANTAS					
VENTA AL POR MENOR DE COMPUTADORAS, PERIFERICOS Y ACCESORIOS					
VENTA AL POR MENOR DE MUEBLES Y ACCESORIOS PARA EL HOGAR					
DIRECCION ESTABLECIMIENTO:					
CANTON SANTA ELENA, CANTON LA LIBERTAD Parroquia LA LIBERTAD Calle AV. Yacimiento 50 Residencial CALLE 29 A Y CALLE 25 Faltasencia, A MEDIO CUADRA DEL MANCOMUNAL					

Edo David Marcano Morales
DELEGADO DEL R.U.C.
Servicio de Rondas Internas
Litoral Sur - Santa Elena

ANEXO 12: CREDIT – REPORT (sistema que USA CREDI - HOGAR)

CREDIT REPORT
Transformamos información en inteligencia

EMPRESA: CASA USA SEGURIDAD MARVEL
USUARIO: JESSICA
FECHA: 31-marzo-2011
HORA: 9:56:51

SMART

SCORE

DIRECCIONES Y TELEFONOS

IDENTIFICACIÓN CONSULTADA

Cédula de Identidad: 0909370819 Nombre: DEL PEZO VERA NELSON EDIN

MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES (Información proporcionada por la SBS - el 21 de marzo de 2011)
DEL PEZO VERA NELSON EDIN Es persona habilitada para manejo de cuentas Corrientes de acuerdo a normativa emitida por SBS.

CENTRAL DE INFOCOM (Información de Entidades Comerciales No Reguladas por la SBS)

Acreedor	Fecha de Corte	Tipo Riesgo	Saldo Deuda	Valor Por Vencer	No Devenga Int	Valor Vencido	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Tiempo Vencido Dias
ALMACENES LA GANGA - Telf: 04 2682682 Ext. 4501 4531	05/12/2010	TITULAR	203,70	0,00	0,00	203,70	0,00	0,00	1.482
CONECEL (PORTA) - Telf: 29/02/2011	29/02/2011	TITULAR	72,00	0,00	0,00	72,00	0,00	0,00	360
Total:			275,70	0,00	0,00	275,70	0,00	0,00	

CENTRAL DE CREDITO (Información proporcionada por la SBS - el 25 de marzo 2011 - Periodo: marzo 2008 - febrero 2011.)
Deuda reportada por el sistema financiero a febrero 2011

Fecha Corte	Institución	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Vinc.	Calif. Propia	Calif. Homol.	Total Vencer	No Devenga Interés	Total Vencido	Dem. Jud.	Cart. Cast.	Saldo Deuda	Ac. Conc.
Febrero 2011	PICHINCHA	Titular	Consumo	No	E		0,00	0,00	1,00	0,00	432,79	1,00	
	Total:						0,00	0,00	1,00	0,00	432,79	1,00	

Valor actual de deuda total reportada en el Sistema Financiero, Regulado SBS, Regulado MIES y el Sector Comercial.

Acreedor	Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencido	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castigada
Sistema Financiero Regulado SBS	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	432,79
Sector Comercial (INFOCOM)	0,00	0,00	275,70	275,70	0,00	0,00
Total:	0,00	0,00	278,70	276,70	0,00	432,79

Cuota Estimada Mensual
Esta cuota se calcula en base a supuestos realizados por Credit Report y considerando lo reportado por el Sistema Financiero Regulado SBS, Entidades Reguladas MIES y el Sector Comercial (INFOCOM).

Cuota estimada mensual >> No Tiene Deuda.

La persona consultada mantiene los siguientes valores en operaciones vencidas:

Total Vencido:	276,70 USD.
Total Demanda Judicial:	0,00 USD.
Total Cartera Castigada:	432,79 USD.

Indicadores de perfil de riesgo marzo 2008 a febrero 2011

Mantiene Historial Crediticio Deuda: Marzo 2008

Directo (Titular y Coadeudor) Periodo marzo 2008 a febrero 2011

ANEXO 13: Cotización de uno de los productos (LCD)



**ALMACEN
CREDI HOGAR**

COTIZACIÓN

000009386

FECHA : 28/Octubre/2013.

NOMBRE : Monica Coello.

DIRECCIÓN: La Libertad. Cel: 0994549491

REQUISITOS

- * COPIA DE CEDULA COMPRADOR Y CONTUGE
- * COPIA DE CEDULA GARANTE
- * CERTIFICADO DE VOTACION COMPRADOR Y GARANTE
- * PLANILLA DE SERVICIOS BASICOS
- * PREDIO URBANO O DOCUMENTO POSESION TERRENO
- * DOCUMENTOS QUE JUSTIFIQUEN SUS INGRESOS (FACTURAS DE COMPRA Y/O ROL DE PAGOS)

ARTEFACTO	PRECIO CONTADO	ENTRADA	PLAZO	LETRAS	TOTAL
LCD 32" LG	780,00	120,00	12.	79,17.	1070

VENDEDOR Almacén **CODIGO** _____ **ALMACEN** _____

OBSERVACIONES: Obsequio en la primera cuota.

NOTA: PRECIOS SUJETOS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.

ANEXO 14: Recolectando información



FUENTE: Clientes de CREDI - HOGAR
Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.



FUENTE: Clientes de CREDI - HOGAR
Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong

ANEXO 15: Personal de CREDI - HOGAR



FUENTE: Talento Humano de CREDI – HOGAR.
Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.

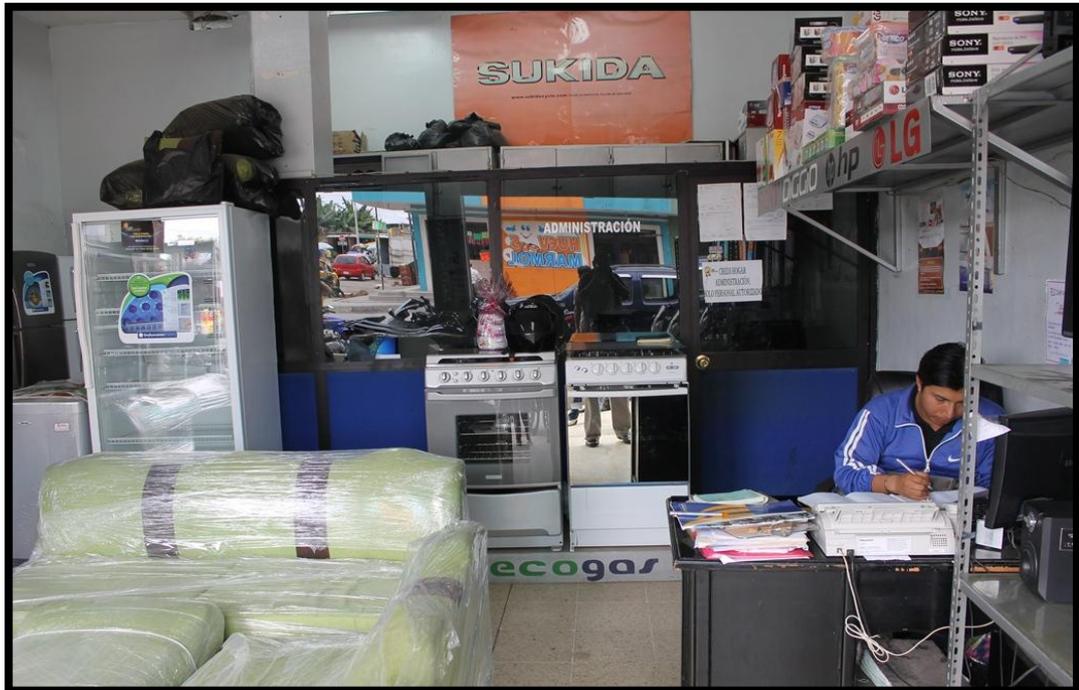


FUENTE: CREDI – HOGAR.
Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong

ANEXO 16: Líneas de productos



FUENTE: CREDI – HOGAR.
Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong.



FUENTE: CREDI – HOGAR.
Elaborado por: Srta. Mónica Coello Armstrong