



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA
COMERCIAL “DISTRIBUIDORA PLASTICOS UNIVERSAL”
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2013”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: FREDDY LIRIANO RECALDE

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIERREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA
COMERCIAL “DISTRIBUIDORA PLASTICO UNIVERSAL”
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO
2013”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

★ Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR: FREDDY LIRIANO RECALDE
TUTOR: LCD. EDUARDO PICO GUTIERREZ, MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR
2013**

La Libertad, 02 de diciembre del 2012

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA COMERCIAL “DISTRIBUIDORA PLASTICO UNIVERSAL” CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2013”** elaborado por el Sr. Freddy Liriano Recalde, egresado de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresa, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
TUTOR

DEDICATORIA

Dedico este Trabajo de Titulación a Dios y a mis Padres. A Dios porque siempre está conmigo guiando cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

Freddy Liriano Recalde

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a los docentes que forman parte de esta Institución, al Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez mi tutor de tesis, por su dedicación.

A los Directivos de Plástico Universal por toda la colaboración prestada en el desarrollo del presente Trabajo de Titulación.

Freddy Liriano Recalde

TRIBUNAL DE GRADO

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

Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA

Lcdo. Eduardo Pico Gutierrez, MSc.
PROFESOR – TUTOR

Ing. José Valencia Medranda, MBA.
PROFESOR DE AREA

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

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

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA COMERCIAL
“DISTRIBUIDORA PLASTICO UNIVERSAL” CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2013”.**

Autor: Freddy Liriano Recalde

Tutor: Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.

RESUMEN

El Modelo de Diseño Organizacional que se presenta en el trabajo de titulación para la Distribuidora Plástico Universal tiene como objetivo elaborar un modelo de diseño organización mediante la aplicación de estrategias administrativas que aporten al mejoramiento de la gestión corporativa de la organización, Actualmente los procedimientos empresariales se desarrollan de una forma empírica y de forma tradicional. Basados en una análisis realizado obtenido mediante la tabulación de encuestas realizada a los directivos, colaboradores y clientes, se obtuvo como resultado la necesidad de mejorar los procesos corporativos. EL diseño Organizacional se basa en una alineación estratégica administrativa, es decir en su estructura, por lo tanto se realizó un análisis en toda la Distribuidora haciendo énfasis en sus estrategias corporativas y de negocios, y su despliegue basado en objetivos (¿qué quiero?) y actividades (¿cómo lo consigo?); y es con estas últimas con las que se trabaja para la formación de la estructura, pasando cada una de estas, por un análisis basado en el logro del objetivo y un análisis de relaciones entre ellas. Toda esta metodología se realizó en base a talleres y reuniones con los directivos, en el cual se tomaron decisiones de diseño relevantes para la definición de los instrumentos. El resultado obtenido fue la creación del Modelo de Diseño Organizacional para la Distribuidora Plástico Universal, mejorando la especialización del conocimiento y la integración del trabajo.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TUTOR	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
TRIBUNAL DE GRADO	V
RESUMEN	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
ÍNDICE DE CUADROS	XIV
ÍNDICE DE ANEXO	XVI
INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA	3
2. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
3. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS	7
3.1. OBJETIVO GENERAL	7
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	8
4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	11
4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	12
5. HIPÓTESIS DEL PROBLEMA	12
5.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	13
5.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	13
CAPÍTULO I	1
MARCO TEÓRICO	2
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA	2

1.2	DISEÑO ORGANIZACIONAL	3
1.2.1	Definición del Diseño Organizacional	3
1.2.2	Importancia del Diseño Organizacional	3
1.2.3	Modelos de diseño Organizacional	4
1	Modelo de diseño por: Ailed Labrada Sosa	4
2	Modelo de diseño por: Richard Daft.....	5
1.2.4	Componente del Diseño Organizacional	6
1.2.4.1	Proyección Estratégica	6
A.	Misión.....	6
B.	Visión.....	6
C.	Objetivos Estratégicos	7
a.	Objetivo General.....	7
b.	Objetivo Específicos.	7
1.2.4.2	Análisis de las Relaciones Interna y Externa.....	8
A.	Interno.....	8
a.	Fortaleza.....	8
b.	Debilidades.....	8
c.	Estilo del Líder	9
B.	Externo	9
a.	Amenaza.....	9
b.	Oportunidades.....	10
c.	Dependencia de Recursos	10
1.2.4.3	FUNDAMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	11
A.	Estructuras	11
B.	Valores Corporativos	11
C.	Talento Humano	12
D.	Sistema de controles.....	12
E.	Marketing / Ventas	13
F.	Vínculos Interorganizacionales	13
G.	Clima Organizacional.....	14
1.2.5	DIMENSIONES ORGANIZACIONAL	15

A.	Estructurales.....	15
a)	Formalización.....	15
b)	Especialización.-.....	15
c)	Jerarquía de Autoridad.....	15
d)	Centralización.....	15
e)	Profesionalismo.....	16
f)	Las Razones de personal.....	16
B.	Contextuales.....	16
a)	Tamaño.....	16
b)	Tecnología.....	17
c)	El Entorno.....	17
d)	Las Metas y estrategias.....	17
e)	Cultura Organizacional.....	18
1.2.6	Resultado de la Efectividad.....	19
A.	Efectividad.....	19
B.	Eficiencia.....	19
C.	Eficacia.....	20
D.	Logros de Objetivos.....	20
1.3	EMPRESACOMERCIAL“DISTRIBUIDORAPLÁSTICOS UNIVERSAL”.....	21
1.3.1	Constitución de la Compañía.....	21
1.3.2	Gama de productos.....	21
1.3.3	Proceso Administrativo.....	22
1)	Forma de Administrar.....	22
2)	Forma de comercialización.....	22
3)	Canales de Distribución.....	23
4)	Forma de Almacenamiento.....	23
5)	Forma de conducir al talento humano.....	23
1.4	FUNDAMENTACION LEGAL.....	24
	CAPÍTULO II.....	26
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	27

2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
2.2.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
2.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	28
2.4.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	29
2.5.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	31
2.6.	INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
2.7	POBLACIÓN Y MUESTRA.	33
2.7.1.	Población.	33
2.7.2.	Muestra.....	33
2.8.	Procedimientos y Procesamiento de los datos.	37
2.8.1	Procedimientos.....	37
	CAPÍTULO III	39
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	40
3.1.1.	Entrevista aplicada a los Directivos de Plásticos Universal	41
3.2.1.	Encuesta aplicada a los Clientes de Plástico Universal.....	51
3.2.2.	Encuesta aplicada a los Colaboradores de Plástico Universal.....	66
	CAPÍTULO IV	83
	“DISEÑO ORGANIZACIONAL “ PLASTICOS UNIVERSAL” DEL CANTÓN LA LIBERTAD”	84
4.1	PRESENTACIÓN.....	84
4.2	DATOS DE IDENTIFICACION.....	85
4.3	MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA DISTRIBUIDORA “PLÁSTICOS UNIVERSAL”.....	86
4.4	ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA COMERCIAL PLÁSTICOS UNIVERSAL.	87
	1.1 Misión	87
	1.2 Visión	87
	1.3 Objetivo General	87
	1.4 Objetivo Específicos	87
	2.1 RELACIONES INTERNAS.	88
	2.1.1 Fortalezas	88

2.1.2 Debilidades	89
2.1.3 Estilo del Líder	89
2.2 RELACIONES EXTERNAS	89
2.2.1 Amenazas	89
2.2.2 Oportunidades	90
2.2.3 Dependencia de Recursos	90
2.3 ANÁLISIS FODA	92
2.4 MATRIZ FODA	93
3. FUNDAMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	95
3.1 ESTRUCTURA DE PLASTICOS UNIVERSAL	95
3.2 ORGÁNICO FUNCIONAL	96
3.5 SISTEMA DE CONTROL	107
3.6 MARKETING/ VENTAS	108
3.7 VÍNCULOS INTERORGANIZACIONALES	108
4.- DIMENSIONES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	111
4.1 DIMENSIONES ESTRUCTURALES	111
4.2 DIMENSIONES CONTEXTUALES	113
5. RESULTADO DE EFECTIVIDAD	116
5.1 Eficiencia	116
5.2 Eficacia	116
5.3 Logros de Objetivos	117
5.4 PLAN DE ACCION	118
5.5 PRESUPUESTO	119
5.6 CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA	124
5.7 RECOMENDACIÓN DE LA PROPUESTA	125
BIBLIOGRAFÍA	127
PAGINA DE INTERNET	131
ANEXOS	132

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Cargo que desempeña.....	41
Gráfico N° 2 Evolucion de Plasticos Universal.....	42
Gráfico N° 3 Proceso Administrativo	43
Gráfico N° 4 Prioridades de la empresa	44
Gráfico N° 5 Areas en que necesita fortalecerse Plasticos Universal	45
Gráfico N° 6 Areas en que necesita capacitarse	46
Gráfico N° 7 Aplicacion del modelo de diseño organizacional	47
Gráfico N° 8 Beneficios del Diseño Organizacional	48
Gráfico N° 9 Recomendación Diseño Organizacional.....	49
Gráfico N° 10 Estima ud. los resultado al aplicarse Diseño Organ.	50
Gráfico N° 11 Tiempo de ser cliente en Plasticos Universal	51
Gráfico N° 12 Puntos de ventas	52
Gráfico N° 13 Pedidos de productos.....	53
Gráfico N° 14 Grado de sastifaccion	54
Gráfico N° 15 Forma de pagos	55
Gráfico N° 16 Departamento de creditos	56
Gráfico N° 17 Atencion que recibe por parte de Plasticos Universal	57
Gráfico N° 18 Calidad de atencion al cliente	58
Gráfico N° 19 Organización en el desarrollo de las actividades	59
Gráfico N° 20 Coordinacion entre el personal	60
Gráfico N° 21 Implementacion de un modelo innovador en Plast Univers. .	61
Gráfico N° 22 Organización en el desarrollo de las actividades	62

Gráfico N° 23 Responsabilidad	63
Gráfico N° 24 Estrategias de ventas	64
Gráfico N° 25 Publicidad del producto	65
Gráfico N° 26 Satisfecho con el trabajo que ejerce	66
Gráfico N° 27 Ambiente Laboral.....	67
Gráfico N° 28 Proceso administrativo	68
Gráfico N° 29 Trabajo en equipo	69
Gráfico N° 30 Proceso evolutivo	70
Gráfico N° 31 Diseño Organizacional	71
Gráfico N° 32 Mejor servicios.....	72
Gráfico N° 33 Actividad que realiza	73
Gráfico N° 34 Capacitacion como ventaja competitiva	74
Gráfico N° 35 Herramientas administrativa	75
Gráfico N° 36 Organigrama.....	76
Gráfico N° 37 Implementacion de tecnologia	77
Gráfico N° 38 Comunicacion	78
Gráfico N° 39 Nuevos procedimientos administrativo	79
Gráfico N° 40 Resultado del Diseño Organizacional	80

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1 Operacionalizacion de las variables independiente	14
Cuadro N° 2 Operacionalizacion de las variables Dependiente	15
Cuadro N° 3 Poblacion.....	33
Cuadro N° 4 Muestra.....	36
Cuadro N° 5 cargo que ocupa.....	41
Cuadro N° 6 Evolucion de Plasticos Universal	42
Cuadro N° 7 Aplicación de proceso administrativo.....	43
Cuadro N° 8 Prioridad de la empresa.....	44
Cuadro N° 9 Areas en que necesita fortalecer Plasticos Universal.....	45
Cuadro N° 10 Areas en que necesita capacitarse.....	46
Cuadro N° 11 Aplicación del modelo de diseño organizacional	47
Cuadro N° 12 Beneficios del Diseño Organizacional.....	48
Cuadro N° 13 Aplicación del Diseño Organizacional en Microempresas ...	49
Cuadro N° 14 Resultados de aplicación del diseño organizacional.....	50
Cuadro N° 15 Clientes de Distribuidora de Plasticos Universal	51
Cuadro N° 16 Concurrencias al punto de ventas	52
Cuadro N° 17 Los productos llegan a tiempo.....	53
Cuadro N° 18 El Producto es adquirido en punto de ventas	54
Cuadro N° 19 Forma de pagos.....	55
Cuadro N° 20 Departamento de creditos.....	56
Cuadro N° 21 Atencion al cliente	57
Cuadro N° 22 Calidad de atencion al cliente.....	58

Cuadro N° 23 Organización en el desarrollo de las actividades	59
Cuadro N° 24 Coordinación del personal.....	60
Cuadro N° 25 Implementación de un modelo innovador en Plast Univers..	61
Cuadro N° 26 Beneficios que se obtiene al implementar el Diseño Org.	62
Cuadro N° 27 Responsabilidad.....	63
Cuadro N° 28 Estrategias de ventas	64
Cuadro N° 29 Publicidad.....	65
Cuadro N° 30 Satisfacción en la función que desempeña.....	66
Cuadro N° 31 Ambiente laboral	67
Cuadro N° 32 Proceso administrativo	68
Cuadro N° 33 Trabajo en equipo	69
Cuadro N° 34 Proceso evolutivo.....	70
Cuadro N° 35 Mejora el Proceso administrativo	71
Cuadro N° 36 Mejores servicios	72
Cuadro N° 37 Capacitación	73
Cuadro N° 38 Capacitación en Ventajas competitivas	74
Cuadro N° 39 Desarrollo nuevas herramientas administrativas.....	75
Cuadro N° 40 Jerarquía en la empresa.	76
Cuadro N° 41 Tecnología.....	77
Cuadro N° 42 Comunicación entre colaborador y jefe	78
Cuadro N° 43 Nuevos procesos administrativos.....	79
Cuadro N° 44 Resultados del Diseño Organizacional	80

ÍNDICE DE ANEXO

	Pág.
Anexo N.- 1: Carta Aval	133
Anexo N.- 2: Acta de R.U.C.	134
Anexo N.- 3: Encuesta aplicada a los clientes de “Pasticos Universal”	135
Anexo N.- 4: Encuesta aplicada a los directivos de la Organización	139
Anexo N.- 5: Encuesta aplicada a los Colaborad de “Plásticos Universal”	142
Anexo N.- 6: Fotos.....	146

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos, todas las empresas, cualquiera que sea su tamaño y sector de actividad, deben competir en un entorno global, conocer y de la diferente técnica administrativa y saber aplicarla de forma eficaz y rentable. Las empresas pueden tener distintas dimensiones, pero todas desarrollan actividades similares (comprar, vender, mantener relaciones con los clientes, llevar la contabilidad, administrar el personal y adaptarse a las modificaciones de las normativas legales y financieras). Por lo tanto, también las pequeñas y medianas empresas deben adaptarse a dichos cambios en cuanto a tecnologías que soporten plenamente los objetivos de la empresa y que permitan reaccionar de forma rápida y flexible ante los acontecimientos externos, interviniendo en la organización comercial, en la logística y en la toma de decisiones financieras.

El presente trabajo de investigación es un estudio realizado a la Distribuidora Plástico Universal, cuyo tema general es “Diseño Organizacional”, se espera que los resultados sean de utilidad para la administración de la misma. El objetivo general es desarrollar una propuesta de diseño organizacional de la empresa, a efecto de asignar, ordenar y coordinar todas las actividades que ésta realiza, para maximizar la utilización de los recursos humanos, por ende, la minimización de costos.

El Diseñar un modelo Organizacional es de mucha ayuda para las organizaciones ya que las estructura organizacional es diseñado de acuerdo a las necesidades de la empresa, el Proporcionar una guía para la elaboración de los instrumentos administrativos adecuados para el buen funcionamiento de la Distribuidora Plástico Universal, con la finalidad de producir mejores resultados corporativos a su vez volverla más competitiva.

Para la recopilación de información, se aplicaron las técnicas de investigación documental, tales como la encuesta y visitas de campo. El análisis de la información se basa en la clasificación, ordenamiento e interpretación de los datos obtenidos.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos, conforme se sintetiza a continuación:

Capítulo I, busca adaptar al lector con respecto al marco teórico donde se hace una breve descripción de la definición del diseño organizacional, importancia, modelos, objetivos estratégicos, análisis de las relaciones internas y externas, fundamentos y también se alude el marco legal de la investigación.

Capítulo II, es definido por medio de la metodología en el cual se calculan y revelan las técnicas que se utilizaron a través de un lenguaje entendible. El tipo de investigación utilizado fue por el Nivel de Estudio Descriptivo, y el diseño de investigación fue de Campo. Se identificó la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo III, presenta minuciosamente la interpretación de los resultados obtenidos a través del procesamiento de datos, se diseñó encuesta. La encuesta se le aplicó a los Directivos de la Distribuidora de Plástico Universal colaboradores y clientes.

Capítulo IV, se detalla el Modelo del Diseño Organizacional para la Distribuidora Plástico Universal implantando razones que promueven a la buena atención que se merecen los clientes y a la vez buscando nuevas alternativas en el servicio para que la misma sea de calidad. Además, se describen las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación, por último se incluyen los anexos y finalmente la bibliografía consultada.

1. TEMA

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA COMERCIAL
“DISTRIBUIDORA PLASTICOS UNIVERSAL” CANTÓN LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2013”.**

2. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Muchos empresarios conceptualizan al diseño organización, como un modelo que tiene relación con la administración de grandes empresas y corporaciones. Sin embargo, la importancia que reviste el diseño organización para la gestión de empresas, hace que sea muy necesaria la pronta familiarización de este concepto por parte de los empresarios.

El Diseño Organizacional es un documento escrito ya que son procesos de diagnosticar y seleccionar la estructura y el sistema formal de comunicación, división del trabajo, coordinación, control, autoridad y responsabilidad necesarios para alcanzar las metas de la empresa para un periodo determinado, por lo general este plan varía según el tipo de negocio o empresa, los productos o servicios que ofrece y los objetivos propuestos.

A continuación se presenta un modelo tentativo para el Diseño Organización establecido para la distribuidora Plástico Universal con el objetivo de reunir información de manera ordenada que nos permita a grandes rasgos:

1. Definir la Filosofía Empresarial
2. Definir el ambiente del Diseño Organizacional
3. Investigación en el entorno
4. Estructura Orgánica
5. Planificación, programación y control.

Situación Actual.

Es importante recalcar el papel que juega el comercio en la feria libre dentro de la producción y economía en la ciudad de La Libertad ya que es uno de los principales ejes económicos en la provincia de Santa Elena.

Plástico universal se dedica a la comercialización y distribución de productos desechable en el cantón de La Libertad y está posesionado en el mercado central desde hace 5 años, y su crecimiento económico es constante, pero este negocio como en todo, por desconocimiento en lo científico, no han planteado estructura organizacional, metas, objetivos, aplicación de estrategias y esto ha creado un atraso en su desarrollo.

En la actualidad los propietarios y colaboradores están acostumbrados a trabajar de forma empírica en la administración y operación, les hace falta una guía de orientación para mejorar su rendimiento.

Desde el año 2012 PLASTICOS UNIVERSAL son obligados a llevar contabilidad y a crear su estructura organizacional y funcional ya que superó la base imponible en su movimiento económico establecido por las entidades competentes por parte del gobierno.

A consecuencia, nacen nuevas obligaciones y exigencia de tributos que afectan al propietario, ya que desconocen de leyes gubernamentales y administrativas, que puede dar como resultado, suspensión en las actividades económicas, sanción y retraso en su desarrollo empresarial.

La organización de una empresa debe funcionar como un todo de forma articulada y sistematizada. En el caso de "PLASTICO UNIVERSAL", ésta ha venido trabajando de manera pragmática en ejercicio de la experiencia. Las oportunidades que se presenta en el entorno no le permitían ampliar su crecimiento ya que por desconocimiento de la misma. La Empresa no presentaba

procesos documentados y difundidos y no se conoce la estructura organizacional en donde se defina las responsabilidades departamentales.

De esta forma se diagnostica la situación o problema actual, detallando las causas que provocan el problema del negocio.

- Desconocimiento en herramienta administrativa y financiera, por parte de los directivos y colaboradores, ya que no tiene diseñado presupuesto y otros.
- Carecen de planificación, organización, dirección y control.
- Carecen de asesoría continúa.
- Carecen de conociendo en cuantos a las leyes laborales MRL, ya que tienen personal a su cargo.
- Carecen de manual de funciones y tareas.
- Desconocen leyes laborales en cuanto al IESS y Ministerio de relaciones laborales.
- Leyes tributarias de impuesto en el Servicios de Rentas Interna,
- Oportunidad de afiliación en el portal de compras pública.

Situación Futura

De esta forma logramos detectar las causas que provocan el problema e identificar la falta de una herramienta de gestión que mida y regule la competitividad de nuestra organización en el mercado, por lo tanto es indispensable la aplicación de un **Diseño Organizacional**, que permita desarrollar estructura organizacional, planes, misión, visión y estrategias de la empresa.

El Diseño Organización, busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la organización. La estructura formal es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno adecuado en la organización, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

Alternativas de Solución (Control del pronóstico).

El Diseño Organizacional a través de la realidad situacional que experimenta la organización buscará los puntos clave con el fin de identificar las necesidades y falencias considerándolas en el proceso de planificación. En el desarrollo del diseño debemos diagnosticar las fases a analizar con el fin de adaptar el esquema a Plásticos Universal entre estas consideramos los siguientes ítems:

- El Diseño Organización hace énfasis en el análisis de la situación actual de la Empresa. Por lo tanto el Diseño Organizacional hace que los Gerentes dirijan su vista en dos sentidos, al mismo tiempo: hacia el interior de su organización y hacia el exterior de su organización.
- Debemos considerar la Planificación de Marketing los elementos más puntuales promoviendo la utilización efectiva en el proceso de investigación.
- Fortalece la imagen corporativa, a través de aquello busca un compromiso espontáneo que favorezca a la Institución y al contorno de la comunidad.
- Elaborar directrices, que encaminen al análisis situacional, localizando las inquietudes y generando las posibles soluciones del accionar de la Institución.

Por tal razón el diseño Organización para Plástico Universal, aportará el 100% para mejorar el rendimiento y la gestión corporativa implementando en ella, como son los objetivos, metas, estrategias, planes de acción en búsqueda del desarrollo Institucional, esto a su vez permitirá la mejor comercialización y desarrollo en el mercado convirtiéndose en una empresa competitiva en la ciudad de La Libertad provincia de Santa Elena.

3. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un Diseño Organizacional mediante la aplicación de estrategias administrativa, que aporten al mejoramiento de la gestión corporativa de la distribuidora Plásticos Universal en el cantón La Libertad.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer teóricamente el Diseño Organización mediante informaciones teóricas científica de diversos autores, que permitan identificar el objeto de estudio.
2. Detallar las estrategias metodológicas que servirán para el manejo de métodos y técnicas de recopilación de información que facilite el proceso de realización del trabajo que se está estudiando.
3. Diseñar las herramientas de investigación para obtención de información necesaria y a su vez la interpretación de los resultados que servirán como alternativas, para la elaboración del Diseño Organización.
4. Realizar reuniones internas con el personal de la organización a fin de inmiscuirnos en plantearles mejoras corporativas mediante un análisis FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).
5. Elaborar la propuesta del Diseño Organización mediante la aplicación de técnicas que mejoren la gestión administrativa y operativa de la distribuidora Plástico Universal.

4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Se sugiere aplicar un diseño organizacional, con el fin de aumentar su eficiencia, efectividad y desarrollo, para el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

La Distribuidora Plástico Universal actualmente carece de una estructura organizacional, que le permita tener un ordenado control de las actividades que en ella se realizan, provocando que los recursos humanos, materiales y financieros, se desperdicien y por lo consiguiente, se generen problemas que no le permite su eficiente desarrollo. Con la aplicación del diseño organizacional, la empresa estará en la capacidad de enfrentar las contingencias que se presenten en el futuro, porque en la actualidad el mundo de los negocios vive en un continuo cambio, evolución e innovación, por ello, se hace necesario que su administración vaya de la mano ante los cambios en los mercados existentes.

En la actualidad la globalización ha modificado, de una forma radical, la forma de hacer negocios y obliga a las empresas a utilizar mejores métodos para sobrevivir y ante todo para ser una empresa de éxito, por ello la importancia de mantenerse eficazmente organizada, debe de establecer niveles definidos de autoridad, poseer canales de comunicación apropiados al desempeño de la empresa, lograr la realización efectiva de todo lo planeado, basado esto, en decisiones oportunas; aplicar una medición de resultados actuales y pasados con relación a los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes, sí así fuera necesario.

La organización de una empresa debe funcionar como un todo de forma articulada y sistematizada. En el caso de la “Distribuidora Plásticos Universal”, ésta ha venido trabajando de manera pragmática en ejercicio de la experiencia. Las oportunidades que presentaba el entorno le permitían ampliar su línea de productos, lo que conllevaba a un crecimiento en clientes que debían ser atendidos adecuadamente buscando su satisfacción y recompra.

La Empresa no presentaba procesos documentados y difundidos y no se conocía si la estructura organizacional apalancaba las necesidades de la misma. Actualmente la Empresa no ha definido sus lineamientos estratégicos sobre los cuales desea trabajar para su crecimiento en los próximos.

Es justificativo realizar un Diseño Organización en la Distribuidora “Plásticos Universal” ya que este trabajo de investigación determinara una estructura organizacional basada en procesos en base a los lineamientos estratégicos que se implantara. Para este estudio se realizó un trabajo de investigación en base a:

- Consulta bibliográfica en la gestión de procesos en la generación de estructuras organizacionales.
- Gestión por competencias para el talento humano.
- Adicionalmente, se realizara un estudio de campo recabando información directa de los directivos de la Empresa.

A través de este Diseño Organizacional lo que se desea conseguir es que esta organización sea más eficiente en sus operaciones, y convertirla en una entidad más competitiva frente a otras que se encuentran en el mismo sector y dentro de la Provincia de Santa Elena. Unos de los puntos básicos del Diseño de la Organización son los siguientes:

- Una relación entre el cliente y los trabajadores.
- Formar líderes para fomentar el liderazgo.
- Productividad.
- Saber las fortalezas y debilidades. Oportunidades y amenazas de la organización.
- Saber entender que el recurso humano es primordial.
- La flexibilidad y rigidez de la organización.

4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

El diseño organizacional es un proceso de diagnosticar y seleccionar la estructura y el sistema formal de comunicación, división del trabajo, coordinación, control, autoridad y responsabilidad necesarios para alcanzar las metas.

Toda organización contiene muchos factores, recursos, áreas, divisiones que en conjunto deben alinearse en algún punto para llegar a una meta o fin común, pero, como se llevaría sin un diseño previo o una planeación de las necesidades.

El diseño organizacional se encarga de manejar a la organización con el objetivo de dividir tareas y trabajo para lograr una coordinación efectiva; y se coordinan para resaltar los aspectos con más necesidad, que requieren apoyo o sustentabilidad.

En esta área es una de las más importantes de las organizaciones ya que aquí se disponen las actividades a realizar de cada una de las áreas, en muchas empresas peninsulares se ven fracasada cuando no existe un diseño basado en las necesidades. El diseño organizacional es la base para construir el tipo de empresa que queremos dar a conocer a la Península.

Una de las organizaciones que necesita el diseño organizacional es **PLASTICOS UNIVERSAL** del cantón La Libertad, ya que constituye una guía para la ejecución de grandes cambios en el desarrollo de sus actividades, y a su vez se convierta en una herramienta competitiva en su medio en la Provincia de Santa Elena.

A través del diseño organizacional, se establecerá un organigrama estructural, con creación de su filosofía, planteamientos de objetivos, metas y estrategias.

4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para la elaboración del Diseño Organizacional, para la distribuidora Plástico Universal he tomado en cuenta la Ventaja Competitiva de Michael Porter y a su Cadena de Valor. Ya que la ventaja competitiva se aprecia de la forma en que las empresas organizan y llevan a cabo sus actividades; es decir, a todas las actividades inmersas en la gestión administrativa y operativa de una organización.

Para llevar a cabo esta propuesta de investigación, hemos optado por la articulación de las técnicas cuantitativa y cualitativa; más concretamente, mediante esta metodología "se persigue que la utilización de varios tipos de aproximación, como si fueran diferentes miradas, confluyan en iguales o semejantes resultados". Es por esto, que he elegido este tipo de metodología; porque nos ofrece la posibilidad de recopilar información sobre una misma realidad desde distintos enfoques y asegurar los resultados utilizando varios métodos.

La Cadena de Valor es un instrumento metodológico que permite realizar un análisis interno en las organizaciones; a su vez, permite identificar las actividades que realiza una empresa y de esa forma conocer como esas actividades contribuyen a alcanzar los objetivos organizacionales.

Porter agrupa las actividades en lo que denomina Cadena de Valor y las divide en actividades primarias y secundarias, siendo las primeras las que desarrolla la compañía y a su vez generan valor al cliente.

La generación de valor en la mente del cliente, es perceptual en función del bien o servicio que adquiere de una empresa. El valor se crea cuando el monto que los clientes están dispuestos a pagar por un bien o servicio, excede del costo incurrido por la sociedad. Las actividades primarias, según Porter son: el Marketing y ventas, las operaciones, la logística de entrada y salida y el servicio de postventa.

4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este proyecto se constituye como un pilar fundamental para PLASTICOS UNIVERSAL ya que le servirá para su desarrollo empresarial y se aportara en el crecimiento económico para nuestra provincia. La elaboración de este Diseño Organizacional, el resultado provocará un accionar diferente por lo que Plástico Universal se sentirá respaldado en cuanto a la gestión corporativa ya que podrá desarrollarse mejores forma de administrar.

Considero que al implementar este Diseño Organizacional en la Distribuidora Plásticos Universal del Cantón la Libertad podrá desarrollar mejores formas de administración y podrá comercializar sus productos, a precios mucho más competitivos no solo a nivel local sino también a nivel, regional y nacional, dando un plus a su empresa en cuanto a producto, diseño y estilo. Haciendo uso de este diseño a la empresa

Con todos los beneficios que ofrece la elaboración de un Diseño Organizacional tales como programas de control, estructura y el sistema formal de comunicación, división del trabajo, coordinación, autoridad, responsabilidad, procedimientos y factores que forman parte de esta Distribuidora se logrará obtener resultados positivos que permitirá mejorar el nivel de vida organizacional de quienes conforman Plásticos Universal.

Además se mejorará el manejo de los recursos disponibles, tener mayor posicionamiento donde está situado y poder expandirse en otros sectores brindando los mismos productos con personal altamente calificado e idóneo para desenvolverse en el área asignado.

5. HIPÓTESIS DEL PROBLEMA

El Diseño Organización permitirá mejorar la gestión corporativa en la Comercializadora y Distribuidora Plásticos Universal, en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

5.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables son todo aquello que se puede medir, controlar o estudiar en una investigación. También puede afirmarse que las variables son características, atributos, cualidades o propiedades que se dan a los individuos, grupos u objetos.

VARIABLE INDEPENDIENTE

Diseño Organizacional

VARIABLE DEPENDIENTE

Distribuidora Plásticos Universal.

5.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Siendo la variable el conjunto de hechos, fenómenos, rasgos o propiedades más o menos homogéneos para realizar el estudio que se propone, surge la posibilidad de entrelazar dichos fenómenos para formar un sistema de variables. El fenómeno central que se desea estudiar constituye, dentro de un sistema de variables, la variable dependiente, condicionada por un conjunto de variables independientes.

Cuadro de Operacionalización de la Variable Independiente

Cuadro N° 1

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Variable Independiente Diseño Organizacional	El diseño organización son proceso de diagnosticar y seleccionar la estructura y el sistema formal de comunicación, división del trabajo, coordinación, control, autoridad y responsabilidad necesarios para alcanzar las metas. La organización de una empresa debe de funcionar como un todo de forma articulada y sistematizada. creando proyecciones en el futuro aprovechando las oportunidades del entorno.	<p>Proyeccion Estrategica</p> <p>Analisis de las relaciones</p> <p>Fundamentos del Diseño Organizacional</p> <p>Dimensiones del Diseño Organizacional</p> <p>Resultado de la Efectividad</p>	<p>Mision, vision, Objetivos Estrategicos</p> <p>Interno y Externo</p> <p>Estructuras, valores corporativo, Sistema de controles, Vinculos Interorganizacional, Clima Organizacional</p> <p>Estructurales y Contextuales</p> <p>Efeciencia y Eficacia</p>	<p>Usted cree que aplicando la investigación en el entorno se logra conseguir los objetivos que se propone?</p> <p>¿De qué forma contribuye el diseño organización para mejorar la gestión corporativa?</p> <p>¿Cree Ud. que es necesario aplicar métodos para mejorar los procesos administrativos y operativos?</p> <p>¿Considera Ud. Que el proceso empírico aplicado en la actualidad son adecuado?</p> <p>¿Consideran oportuno nutrir de conocimiento a los involucrados? ¿Considera oportuno el crecimiento de la organización?</p>	Encuesta

Fuente: Matriz de Operacionalización de las Variables. Paredes Garcés Wilson y Paredes de la Cruz Nataly (2011). Pág., # 25

Cuadro de Operacionalización de la Variable Dependiente

Cuadro N° 2

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Variable Dependiente Empresa comercial "Distribuidora Plástico Universal"	La Empresa comercial Plástico Universal dedica a la comercialización y distribución de productos desechable al por mayor y menor.	Recursos	Económicos Talento humano	¿Cómo aportaría para conseguir el recurso financiero y la ejecución de las actividades	Encuestas
		Servicios	-Servicio al cliente Créditos personal	¿Qué tan satisfecho se siente con la actividad que realiza?	
		Proveedores	Variedad de productos Habilidad para negociar	¿Cree ud que precio de compra es competitivo?	
		Estrategias	Estrategias integradas	¿Qué tipo de estrategia se aplicaría?	
		Tecnología	Sistema integrado	habilidades utilizando herramientas	

Fuente: Matriz de Operacionalización de las Variables. Paredes Garcés Wilson y Paredes de la Cruz Nataly (2011). Pág., # 25

A decorative graphic on the right side of the page features three blue, 3D-rendered spheres of varying sizes. The largest sphere is at the bottom right, a medium one is in the upper right, and a smaller one is in the middle right. Thin blue lines connect the top-left corners of these spheres, forming a triangular shape that points towards the top-left corner of the page.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTO LEGAL

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

Dentro de los antecedentes, citamos a la Empresa “American Jeans” ubicada en la ciudad de Ambato quien implemento un Modelo de Diseño Organizacional. El Señor Julio Cesar Sánchez es el administrador de la empresa.

La deficiente comunicación trae consigo una serie de confusiones y resentimientos en muchos casos, el no saber a quién dirigirse cuando se presentan situaciones extremas o necesarias, creando jefaturas inexistentes entre compañeros de confianza que quizás jamás llegan a justificar la decisión tomada, ni el porqué de su incursión en dicha decisión, estas razones permiten que el ambiente se torne conflictivo, buscando alcanzar la misma posición y descuidando su puesto de trabajo, al no tener un claro horizonte productivo se estanca en niveles de producción promedio, con un claro afán de llegar al fin de la jornada, donde cesen las presiones para llegar a un lugar más tranquilo.

Al no existir una visión de futuro: el poco liderazgo es claro, el cumplimiento de objetivos inadecuado para el crecimiento de American Jeans, en el tiempo de existencia jamás ha alcanzado un lugar concreto; así como, tampoco cubrió una cuota de mercado representativa que le permita tener la oportunidad de exportar su producto. En American Jeans por razones poco comprensibles han limitado el rendimiento en su personal, ajustando la producción a las necesidades de los distribuidores mayoristas con los cuales comparte inclusive la publicidad, hecho que opaca la imagen empresarial, es decir su rendimiento en todos los aspectos son realmente deficientes.

American Jeans ha conseguido mantenerse por diez años confeccionando pantalones según los pedidos, su cuota de mercado está sujeta a necesidades de distribuidores mayoristas que lo controlan, esto implica no tener procesos pre establecido para mantener un margen de crecimiento.

1.2 DISEÑO ORGANIZACIONAL

1.2.1 Definición del Diseño Organizacional

Mintzberg H.(2007), define: “que son proceso de diagnosticar y seleccionar la estructura y el sistema formal de comunicación, división del trabajo, coordinación, control, autoridad y responsabilidad necesarios para alcanzar las metas en donde los gerente toman decisiones”.(Pág., # 17).

Toda empresa contiene muchos factores, recursos, áreas, divisiones que en conjunto deben alinearse en algún punto para llegar a una meta o fin común, pero, como se llevaría sin un diseño previo o una planeación de las necesidades.

A través del diseño de la estructura de la organización se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la organización; es decir, es el proceso en el cual los administradores toman decisiones para elegir la estructura organizacional adecuada para la estrategia de la organización y el entorno, en el cual, los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia.

1.2.2 Importancia del Diseño Organizacional

Daft R. (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).

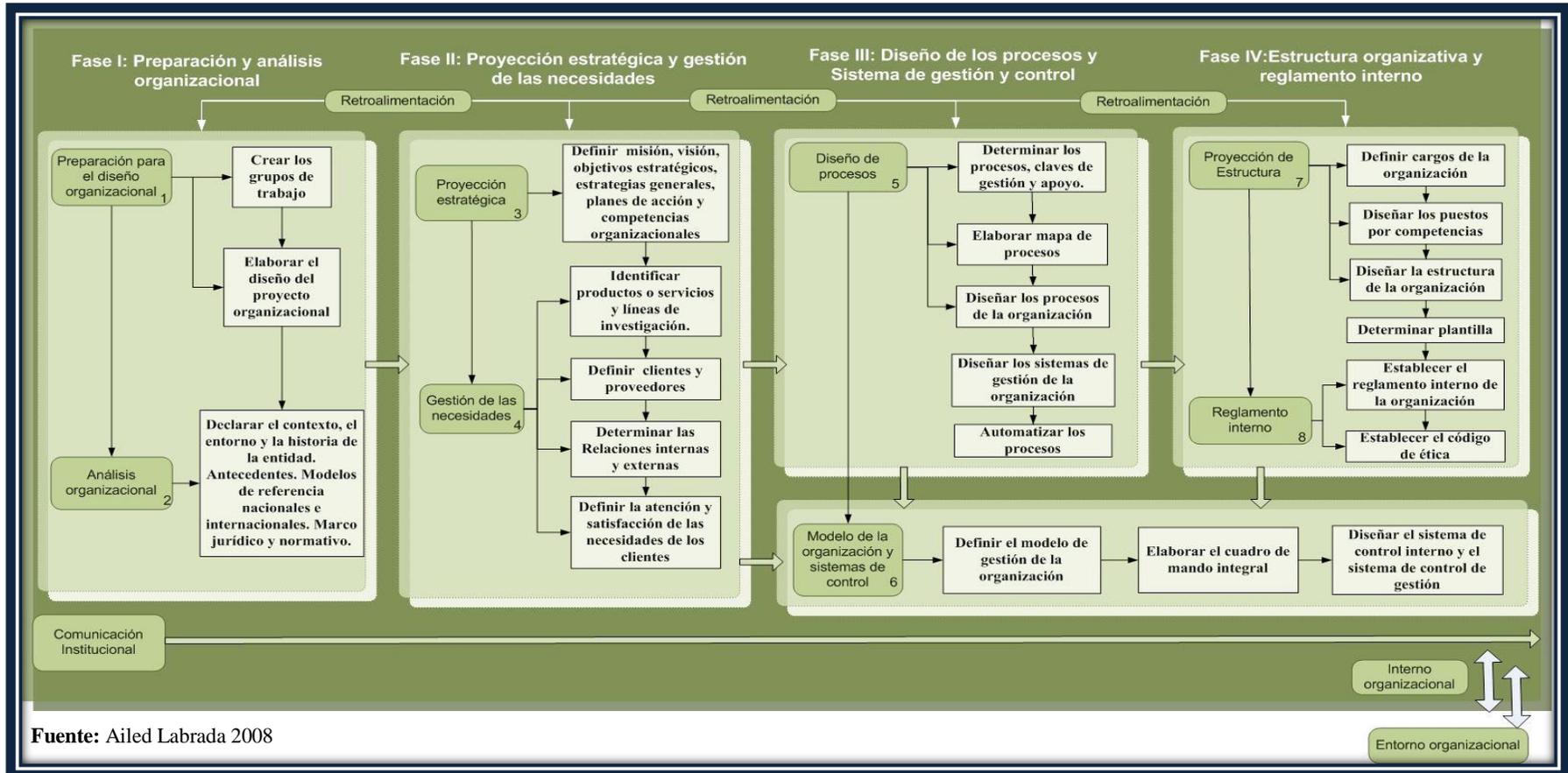
De esta manera, puede realizarse el esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos, definiendo las relaciones y aspectos más o menos estables de la organización.

En la estructura, las partes están integradas, es decir que se relacionan de tal forma que un cambio en uno de los elementos componentes afecta y genera cambios en los demás elementos, en las relaciones entre los mismos y en la conducta de la organización toda.

La estructura formal es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno adecuado en la organización, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen al logro de los objetivos organizacionales. En este sentido, una estructura es eficaz si facilita el logro de los objetivos.

1.2.3 Modelos de diseño Organizacional

1 Modelo de diseño por: Ailed Labrada Sosa



2 Modelo de diseño por: Richard Daft

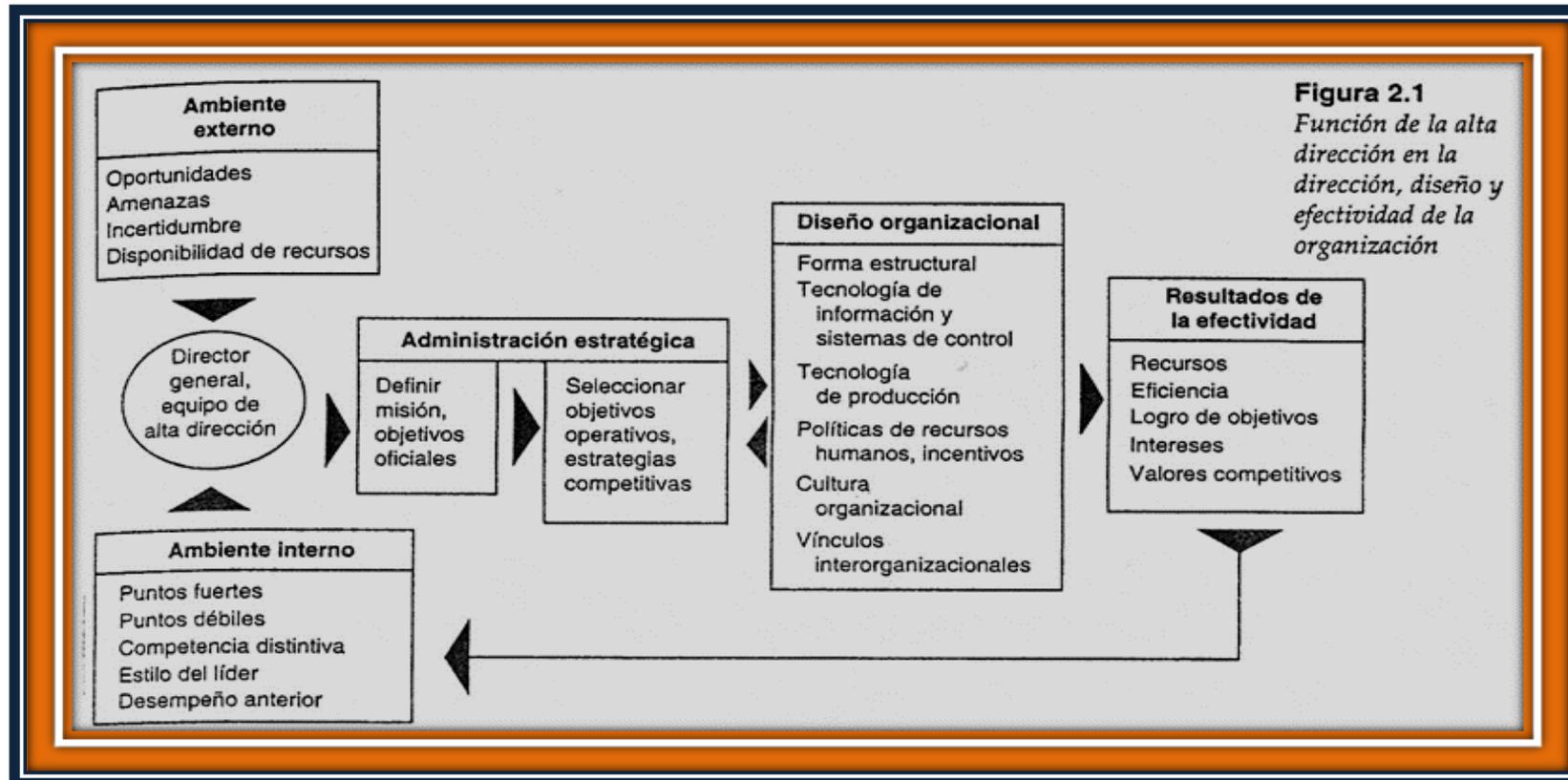


Figura 2.1
Función de la alta dirección en la dirección, diseño y efectividad de la organización

Fuente: Richard Daft 2007.

1.2.4 Componente del Diseño Organizacional

1.2.4.1 Proyección Estratégica

A. Misión

Muñiz R., (2010), define: “Es la razón de ser de la empresa, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas”. (Pág., # 55).

Además, la misión proporciona una visión clara a la hora de definir en qué mercado está la empresa, quiénes son sus clientes y con quién está compitiendo; por tanto y a su criterio, sin una misión clara es imposible practicar la dirección estratégica.

B. Visión

Jack F. (2008), define: “que la visión es considerada un atributo primordial de la planeación, es la forma de transmitir de lo que se desea en un futuro a los involucrados de la organización”. (Pág., # 36).

La visión indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir. Describe la situación futura que desea tener (hacia dónde y cómo). Estos conceptos son los pilares sobre los cuales cualquier organización basa y conforma su estrategia empresarial, delimita sus metas y planea sus objetivos a corto, medio y largo plazo.

El establecer la visión de una empresa, también permite que ésta sirva como fuente de inspiración, logrando que todos los miembros de la empresa se sientan identificados, comprometidos y motivados en poder alcanzarla.

La visión de una empresa es considerada como un guía que permita enfocar los esfuerzos de todos los involucrados de la empresa hacia una misma dirección, es decir, lograr que se establezcan objetivos, diseñen estrategias, tomen decisiones y se ejecuten tareas, bajo la guía de ésta; logrando así, coherencia y orden.

C. Objetivos Estratégicos

a. Objetivo General.

Brenes L., (2008), define: “que se considera objetivos cuyo resultados son mensurables, alcanzables y que pueda establecerse en el tiempo y que deben cumplir: ser comprensibles, desafiantes, jerarquizados y congruentes. Cada uno de los adjetivos utilizados tiene claro argumentos”. (Pág., # 94)

Dicha autora menciona en primer lugar deber ser mensurables es decir para que la comparación de los avances con lo esperado sea clara y alcanzables para que no provoque frustración y mala utilización de los recursos. Establecidos para un lapso de tiempo para que el control de los logros sea factibles y comprensibles.

b. Objetivo Específicos.

Fleitman J., (2008), define: “Es conocer los objetivos específicos de cada área de la empresa, su congruencia con los de la empresa y su grado de cumplimiento permite al equipo de evaluación tener un panorama de la situación en la que se encuentra la empresa. Identifica aspectos de importancias potenciales internas y externas; sociales económicos, políticos y tecnológicos”. (Pág., # 37)

Los objetivos específicos de un proyecto de investigación precisan requerimientos o propósitos en orden a la naturaleza de la investigación y tienen como orientación el objetivo general.

Un objetivo específico es a corto plazo y aporta al objetivo general, en una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.

1.2.4.2 Análisis de las Relaciones Interna y Externa

A. Interno

a. Fortaleza

Leiva Juan C., (2008), define: “las fortalezas son aquellos aspectos de su entorno interno, controlable por usted y que están a su favor en la concreción de la idea empresarial. Algunos ejemplos son el poseer sólida formación académica o técnicas, mucha experiencia laboral en el campo que desea incursionar, o disponer de recursos financieros holgados para montar su negocio. Como puede verse en ambos casos son fortalezas porque están dentro de su ámbito de control”.(Pág. #34).

Son elementos importantes y positivos que posee la organización y que constituyen los recursos para la consecución de los objetivos. Algunos ejemplos podrían ser: claridad de objetivos, capacitación recibida, motivación, decisión, voluntad, formalidad en los tratos, responsabilidad, etc.

b. Debilidades

Leiva Juan C., (2008), define: “son aspectos o temas que están dentro del control del emprendedor pero que, en este caso, se oponen o son negativos ante la idea de negocios. En este caso suponga que usted no posee los conocimientos técnicos, tiene poca experiencia o no tiene recursos para montar su empresa. Tanto las oportunidades como las debilidades están “bajo su control” en el sentido de que usted puede decidir sobre ellas”. (Pág. #34).

Dicho autor menciona que son los factores negativos que se tienen y que se constituyen en barreras u obstáculos para alcanzar las metas propuestas. Por mencionar algunos ejemplos: carencia de objetivos claros y alcanzables, falta de recursos, mal manejo de situaciones, mal manejo de recursos, informalidad, poca ética, desorden.

c. Estilo del Líder

Robbins S. (2009) define: “en sus estudios analizaron tres tipos de estilos de líderes:

1. **Estilo Autocrático.**- Corresponde al líder que suele centralizar la autoridad, dictar los métodos de trabajo, tomar decisiones unilateralmente y limitar la participación de los empleados,
2. **Estilo Democrático.**- Normalmente involucra a los empleados en la toma de decisiones, delega autoridad, propicia la participación para decidir las metas y los métodos de trabajo y aprovecha la retroalimentación.
3. **Estilo Laissez-Faire.**- Por lo general deja a sus empleados en total libertad para tomar las decisiones y hacer su trabajo como lo considere conveniente, un líder laissez-faire simplemente proporcionaría los materiales necesarios”. (Pág., # 347)

B. Externo

a. Amenaza

Leiva Juan C., (2008), define: “Son situaciones o hechos externos a la empresa o Institución y que pueden llegar a ser negativos para la misma”. (Pág. #34)

Leiva se refiere que son aspectos que pueden llegar en futuro cercano a constituir un peligro para el logro de los objetivos si no te previenes o trabajas para evitarlos. Entre estos tenemos: falta de tolerancia, competitividad, fenómenos naturales, situación económica. Hay elementos negativos en cada una de las situaciones. Cuando las agrupas, puedes contrastar ambas perspectivas. Además, como ya se ha mencionado, la idea de enfocar tus energías implica que procures aumentar o afirmar aspectos positivos de tu negocio (tus fortalezas y oportunidades), a la par que disminuyes los negativos (debilidades y amenazas).

b. Oportunidades

Leiva Juan C., (2008), define: “son aquellos factores del contexto externo que le favorecen, aunque usted no hizo ni puede hacer nada sobre ellas, ahí están: y precisamente por eso se denominan oportunidades”. (Pág. #34).

Elementos del ambiente que un negocio puede aprovechar para el logro efectivo de sus metas y objetivos. Estos pueden ser de tipo social, económico, político, tecnológico, etc. Algunas menciones serían: apoyo de otras organizaciones, nueva tecnología, una necesidad desatendida en el mercado. Las oportunidades son aquellos factores positivos que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿Qué circunstancias mejoran la situación de la empresa?
- ¿Qué tendencias del mercado pueden favorecernos?

c. Dependencia de Recursos

Daft R., (2009), define: “Que la necesidad de recursos materiales y financieros, el entorno es la fuente de recursos escasos y valiosos que son esenciales para la supervivencia organizacional. La investigación de esta área recibe el nombre de perspectiva de la dependencia de recursos, la dependencia de recursos significa que las organizaciones dependen del entorno, pero luchan por adquirir el control sobre los recursos para minimizar su dependencia”. Las organizaciones son vulnerables si otras organizaciones controlan los recursos vitales, de modo que tratan de ser tan independiente como le sea posible”. (Pág., # 99).

La Dependencia de Recursos significa que ellas deben depender del ambiente para obtenerlos. La premisa básica del modelo de la dependencia de los recursos cuestiona los supuestos de adaptación automática al entorno. Para este enfoque dichos procesos provienen de una interfaz política que se produce en la organización.

1.2.4.3 FUNDAMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

A. Estructuras

Daft R., (2008), define: “Las organizaciones adoptan una estructura horizontal durante un procedimiento denominado reingeniería. La reingeniería básicamente implica el diseño de una organización vertical. Con sus flujos de trabajo y procesos horizontales. Un proceso se refiere a un grupo organizado de tareas relacionados y actividades que trabajan de manera conjunta para transformar las entradas en salidas que creen valor para los clientes”. (pág., # 113).

También las estructuras son representadas por organigramas que son conocidos como Gráficas de organización, son formas gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles, las jerarquías, las obligaciones y la autoridad existentes dentro de ella.

B. Valores Corporativos

Sainz J.M., (2010), define: “Es la eficiencia económica y la mejora de nuestro entorno (empleado, accionista, estado, sociedad, etc.), no son objetivos contrapuestos y son la ética de funcionamiento, como son la integridad, rentabilidad, solidaridad, calidad, innovación, etc. Siguen siendo plenamente vigentes hoy en día, estos valores corporativos han sido, son y deberán seguir siendo las señas de identidad de la empresa tanto en su actuación interna como externa”, (pág. #153).

Los valores corporativos son elementos de la cultura empresarial propios de cada organización, dada sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y la expectativa de los involucrados. Específicamente nos referimos a las costumbres, actuaciones, actitudes, comportamiento o pensamientos que la empresa asume como normas o principios de conducta o que se propone tener o lograr como una característica distintiva.

C. Talento Humano

González S., (2008), define: “que toda empresa necesita una planificación adecuada. La planificación consiste en definir unos objetivos concretos diseñando sistemas para conseguir dichos objetivos, así como cuantificar los medios necesarios para la consecución de dichos objetivos y establecer plazos de tiempo determinados. En el departamento del personal también se llevan a cabo actividades de planificación para prevenir y anticiparse a situaciones futuras en términos cualitativos (tipo de puestos de trabajo) como cuantitativos (número de trabajadores), para poder establecer así la plantilla ideal”. (Pág. # 24).

La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

D. Sistema de controles

Horngren Ch.(2008), define : “ que un sistema de control administrativo es una integración lógica de técnicas para reunir y usar información para tomar decisiones de planeación y control, motivar el comportamiento de los empleados y evaluar el rendimiento. (Pág.# 382).

Dicho autor menciona que los sistemas de controles ayudan a la organización tales como:

- Comunica con claridad los objetivos de la organización.
- Asegurar que los administradores y empleados entienden las acciones específicas que se requieren de ellos para alcanzar las metas organizacionales.
- Notificar los resultados de las acciones a toda organización.
- Garantizar que los administradores pueden adaptarse a cambios en el ambiente.

E. Marketing / Ventas

Marketing Publishing (2007) en su libro Plan de Marketing Personal “indica que el marketing es el conjunto de técnicas que estudian y facilitan el paso de los productos y servicios desde su lugar de origen o producción hasta su punto final: el consumidor o usuario” (pág. # 25).

El marketing cumple un proceso con los productos y servicios manejando estrategias y tácticas competitivas con el fin de cumplir con las exigencias y necesidades de los clientes. Evidentemente el Marketing es la herramienta que Pasticos Universal tiene que aplicar para promocionar sus productos.

La definición de Marketing más extendida nos dice que es el Estudio o Investigación de la forma de satisfacer mejor las necesidades de un grupo social a través del intercambio con beneficio para la supervivencia de la empresa.

F. Vínculos Interorganizacionales

Alianza estratégicas formales.

Daft R. (2009), define : “que una alianza estratégicas formales se refiere cuando existe un alto de complementariedad entre las líneas de negocios, las posiciones geográficas, o las habilidades de dos compañías, muchas veces la empresa siguen la ruta de una alianza estratégicas en un lugar de la propiedad a través de una fusión o adquisición. Tales alianzas se forman mediante contratos y empresa conjuntos”. (Pág. # 157).

Richard menciona que la alianza se realiza mediante un contrato y esto implica la compra del derecho a utilizar un activo durante un lapso de tiempo específico, también se puede llevar acabo contrato con proveedores que contratan la venta de una producción de una empresa, los contratos proporcionan una seguridad a la organización.

G. Clima Organizacional

Gan F. (2008), define; “que el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa (estructura, toma de decisiones), de ahí que estudiando el clima pueda accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones. (Pág. # 72).

Gan da importancia al clima organizacional ya que este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es un resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa.

En el Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

1.2.5 DIMENSIONES ORGANIZACIONAL

A. Estructurales

a) Formalización.

Pertenece a la cantidad de documentación escrita en la organización. La documentación incluye procedimiento, descripciones de puestos, regulaciones y manuales de políticas. Estos documentos escritos describen el comportamiento y las actividades.

b) Especialización.-

Es el grado al cual las tareas organizacionales están subdivididas en trabajos separados. Si la especialización es alta, cada empleado desempeñara solo una pequeña variedad de tareas. Si la especialización es baja, los empleados desempeñaran una gama amplia de tareas en sus trabajos.

c) Jerarquía de Autoridad

Se refiere a quien reporta y el tramo de control de cada gerente o directivo. La jerarquía está representada por las líneas verticales en el organigrama. La jerarquía está relacionada con el tramo de control. Cuando el tramo de control es pequeño, la jerarquía tiende a ser alta.

d) Centralización

Se refiere al nivel jerárquico que la autoridad tiene para tomar una decisión. Cuando la toma de decisiones se mantiene en niveles altos, la organización es centralizada. Cuando las decisiones se delegan a los niveles organizaciones más bajo, es descentralizada.

Centralización es la acción y efecto de centralizar. Este verbo, por otra parte, refiere a reunir varias cosas en un centro común o a hacer que distintas cosas dependan de un poder central.

e) Profesionalismo

Es el nivel de educación y capacitación formales que tienen los empleados. El profesionalismo es considerado alto cuando se requiere que los empleados hayan tenido largos periodos de capacitación para ocupar puestos en la organización.

f) Las Razones de personal

Se refieren al desarrollo de las personas en relación con diferentes funciones y departamentos, las razones de personal incluyen las proporciones de personal administrativo, de personal secretarial, de equipo profesional, de empleados con actividades indirectas en relación con las directas.

Las Dimensiones Estructurales proporcionan información para distinguir características internas en una organización, documentación escrita en éstas como manuales de organización, los cuales contienen a la vez manuales de procedimientos, de descripción de puestos, regulaciones de políticas, documentos que describen el comportamiento y todas aquellas actividades que se requieran por área de trabajo, tales como la formalización, especialización, jerarquía de autoridad, centralización, profesionalismo.

B. Contextuales

a) Tamaño

Es la magnitud organizacional reflejada en el número de personas que hay en las organizaciones, se puede medir la organización como un todo o para componentes específicos, como una fábrica o división, como las organizaciones con sistemas sociales, el tamaño generalmente se mide por el número de empleados, otras mediciones como las ventas o los activos totales también reflejan la magnitud, pero no indican el tamaño de las partes humana del sistema.

b) Tecnología

Pilar M. (2010), define: “las nuevas tecnologías han facilitado mucho algunos procesos de adaptación. La intranet contiene mucha información básica sobre el funcionamiento y el organigrama de las empresas, que puede ayudar a conocer los aspectos más formales, explica Pedreira”.

Se refiere a las herramientas, técnicas y acciones que se emplean para transformar las entradas en salidas. Está relacionada con la forma en que la organización en realidad genera los productos y servicios que provee a los clientes e incluye tales como la manufactura flexible, el sistema de información avanzada e internet.

c) El Entorno

Incluye los elementos que se encuentra fuera de los límites de la organización. Los elementos clave incluyen la industria, el gobierno, los clientes, los proveedores y la comunidad financiera. Muchas veces, los elementos del entorno que afectan aún más a la organización que otras organizaciones.

d) Las Metas y estrategias

Se definen el propósito y las técnicas competitivas que la distinguen de las otras organizaciones. Las metas con frecuencias se escriben como una declaración perdurable del propósito de la compañía. Una estrategia es el plan de acción que describe la distribución de los recursos y las actividades para hacer frente al entorno y para alcanzar las metas organizacionales. Las metas y estrategias definen el ámbito de operación y la relación con los empleados, clientes y competidores. Una buena estrategia es usar las fortalezas de su empresa, para aprovechar las oportunidades de mercado.

Las metas son afirmaciones, realistas, pueden fijarse para la vida personal o el negocio y deben ser metas claras y precisa.

e) **Cultura Organizacional**

Hellriegel D. (2009), Define: “refleja los valores, creencias y actitudes que han aprendido y que comparten sus miembros. Las culturas de las organizaciones evolucionan lentamente con el transcurso del tiempo. A diferencia de los enunciados de la misión y la visión, las culturas no suelen estar de forma escrita y sin embargo, son el alma de las organizaciones. Una cultura es un conjunto de tradiciones y reglas tacitas. (Pág. 458).

Es el conjunto subyacente de valores, creencias, acuerdos y normas cruciales, compartido por todos los empleados, estos valores básicos pueden referirse al comportamiento ético, al compromiso con los empleados, a la efectividad o al servicio al cliente y representan el elemento aglutinante que mantiene unidos a los miembros de la organización. Una cultura organizacional, no está escrita pero se hace patente en su historia, slogan, ceremonias, vestido y diseño de oficinas.

Las dimensiones contextuales se refiere a que, a medida que la organización crece, se desarrollan roles más especializados y se definen departamentos formados también por el criterio de especialización. La decisión de estructurar una organización según sus unidades estratégicas de negocios, debe basarse en un análisis cuidadoso del medio externo, en un escrutinio de las fortalezas y debilidades internas y en la definición de la misión del negocio, según los criterios que se consideren relevantes.

Toda empresa cuenta en forma implícita o explícita concierto juego de jerarquías y atribuciones asignadas a los miembros o componentes de la misma. Así es que se puede establecer que la estructura organizativa de una empresa es el esquema de jerarquizar y dividir trabajo y funciones componentes de ésta. La Jerarquización que establece líneas de autoridad (de arriba hacia abajo) a través de diversos niveles, delimitar la responsabilidad de cada empleado ante solo un supervisor inmediato, lo que permite ubicar unidades administrativas en relación con las que son subordinadas en el proceso de la autoridad.

1.2.6 Resultado de la Efectividad

A. Efectividad

Daft R.,(2009), define : “la comprensión de los objetivos y estrategias organizacionales es el primer paso para entender la efectividad organizacional. Los objetivos representan la razón de la existencia de una organización y los resultados que tratan de lograr. Los objetivos se definieron antes como el estado futuro deseado de la organización. La efectividad organizacional es la medida en que una organización alcanza sus objetivos. (Pág. # 58).

En el concepto de la efectividad hay por lo menos dos fuentes determinantes de estas evaluaciones de la efectividad organizacional:

1. La que proviene de los intereses de los subordinados y los niveles altos de la jerarquía de la organización;
2. Los valores y propósitos personales de los integrantes de la organización.

B. Eficiencia

Daft R., (2009), define: “que la eficiencia se refiere a los procesos internos de la organización. La eficiencia organizacional es la cantidad de recursos que se utilizan para producir una unidad de producto. Puede medirse como la proporción de insumos utilizados para la producción. Si una organización puede alcanzar un nivel dado de producción con menos recursos que otra, se describiría como más eficiente”. (Pág. # 59).

Eficiencia se refiere a la producción de bienes o servicios que la sociedad valora más, al menor costo social posible. Es el cociente entre los resultados obtenidos y el valor de los recursos empleados. Quienes actúan en situaciones semejantes a las que deseamos analizar. Eficiencia es alcanzar los objetivos por medio de la elección de alternativas que pueden suministrar el mayor beneficio.

C. Eficacia

Robins S., (2009), define: “que eficacia es hacer lo correcto; alcanzar las metas establecidas en el tiempo determinado. (Pág. #5).

Eficacia es la virtud, actividad y poder para obrar. Cuando un grupo alcanza las metas u objetivos que habían sido previamente establecidos, el grupo es eficaz. Eficacia se refiere a los "Resultados" en relación con las "Metas y cumplimiento de los Objetivos organizacionales".

Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más rápidamente, por lo tanto debemos plantearnos metas y alcanzarla en el menor tiempo posible.

D. Logros de Objetivos

Robins S., (2009), define: “que los logros se están alcanzando con relación a los objetivos empresariales planificado y la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos aquellos que tengan interés, económico o de otro tipo en el organismo. Los resultados empresariales son mediciones realizadas de la efectividad y eficiencia en la prestación de servicios o en la entrega de productos y en el logro de objetivos y metas, incluidos los objetivos específicos de carácter público. (Pág. # 142).

Dicho autor se refiere a la obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y en lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad. Son mediciones de carácter económico del rendimiento general de la organización y complementarias del rendimiento general de la organización.

Son nuestras aspiraciones más amplias, el simple enunciado de un objetivo muy bien definido y delimitado se transformará en determinación. Debe ser el reconocimiento de nuestro único, verdaderamente nuestro, instrumento de precisión, nosotros mismos. Debemos conocernos mejor.

1.3 EMPRESA COMERCIAL “DISTRIBUIDORA PLÁSTICOS UNIVERSAL”

1.3.1 Constitución de la Compañía

La Distribuidora Plásticos Universal está ubicada en el Mercado Central, específicamente en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, (este cantón es considerado como uno de los lugares de interés económico, ya que es uno de los principales ejes económicos en la provincia). Se fundó en el año 2007 con su propietario Daniel Caisa y se dedica a la distribución y comercialización de productos desechable al por mayor y menor y ahora con una nueva línea de producto para fiestas de diferentes motivo. En vista del crecimiento y evolución constante que ha tenido desde este año **PLASTICOS UNIVERSAL** son obligados a llevar contabilidad y a crear su estructura organizacional y funcional ya que supero la base imponible en su movimiento económico establecido por las entidades competentes por parte del gobierno.

1.3.2 Gama de productos

Plásticos Universal Ofrece productos desechables tales como:

Productos descartables		Productos para fiestas	
1	Fundas Plásticas en general	1	Globos
2	Vasos	2	Serpentinas
3	Tarrinas	3	Piñatas
4	Cucharas	4	Invitaciones
5	Cucharitas	5	Velas
6	Platos descartables	6	Cintas decorativa
7	Servilletas	7	Sorpresas
8	Loncheras descartables	8	Gorros
9	Sorbetes	9	Strikes
10	Palillos de helados	10	Guirnalda feliz cumpleaños
		11	Disfraces
		12	Dinámica en formato

1.3.3 Proceso Administrativo

1) Forma de Administrar

La Administración en Plástico Universal durante los 5 años de vida organizacional se ha ido desarrollando en forma empírica, ya que los propietarios directivos poseen pensamiento cuyos fundamentos son una orientación a la experiencia; considera que en este sentido sería como el arte, donde la práctica pesa mucho más que la teoría para su aprendizaje y ejecución.

No cabe duda que los Peninsulares contamos con una gran creatividad e innovación para poder solucionar los problemas que se nos presentan en el día a día, pero considero que esta capacidad también ha generado una serie de paradigmas mental que impide que podamos planear y garantizar el éxito en nuestras organizaciones.

Actualmente la organización carece de proceso Administrativo plasmado en un manual en donde estén definidas las proyecciones estratégicas tales como misión, visión, metas, valores y objetivos.

2) Forma de comercialización

En todo este tiempo la comercialización de los productos en Plásticos Universal ha sido en venta directa al consumidor y al comerciante minoristas, se puede decir ventas cara a cara. Cada cliente se acerca al área de ventas para la adquisición de los productos.

Y la otra modalidad venta por pedido que se refiere a la entrega del producto a lugar de destino, esto se aplica a los comerciantes minorista y tienda de la localidad.

Sin embargo los clientes potenciales de Plásticos Universal por lo general, son los que hacen el pedido y desea que lleven el pedido al lugar de destino ya que realizan cantidad fuerte.

3) Canales de Distribución

Plástico Universal aplica Canal Detallista o Canal 2 (del Productor o Fabricante a los Detallistas y de éstos a los Consumidores): Este tipo de canal contiene un nivel de intermediarios, los detallistas o minoristas. En estos casos, el fabricante cuenta generalmente con una fuerza de ventas que se encarga de hacer contacto con los minoristas (detallistas) que venden los productos al público y hacen los pedidos.

La Distribuidora cuenta con 2 vehículos camiones y 2 choferes para la entrega de los pedidos para los negocios minorista

4) Forma de Almacenamiento

Plástico Universal posee 3 bodegas cerca de la distribuidora ya que asegura una buena calidad de servicio al cliente. Es decir, para evitar que el cliente tenga que esperar a que se fabrique.

Mantiene un inventario estandarizado con la finalidad de abastecer los requerimientos de sus clientes, cabe recalcar que estas bodegas cuentan con personal que le ayudan a controlar en forma manual, pero no cuenta con un sistema de inventario.

5) Forma de conducir al talento humano

En la actualidad Plásticos Universal cuenta con colaboradores de confianza que cooperan y ayudan para que la organización continúe creciendo, están legalmente contratados y reciben los beneficios de ley pero sin embargo los colaboradores demuestran inconformidad ya que no se sienten motivados en el desarrollo de las actividades por lo que la Distribuidora carece de sistema de recompensa e incentivo.

Todo estos pequeños problemas surgen a raíz de no contar con una estructura bien definida en donde estén detallados los incentivos.

1.4 FUNDAMENTACION LEGAL

La Constitución de la República de Ecuador del 2008

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

Art. 383.- Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad.

Ley de Defensa del Comerciante Minorista, Trabajador Autónomo y Microempresario.

Art. 329 de la Constitución para prohibir toda forma de: decomiso, confiscación, privación, retención, incautación, apropiación, expropiación, requisa, desposeimiento o cualquier otra medida punitiva que involucre la privación de la mercancía o de los productos, materiales, equipos, herramientas y/o capital de trabajo. Al respecto, cabe precisar que en el Art. 319 de la Carta Política únicamente se menciona a la confiscación, siendo ésta el único método de apropiación indebida de los bienes por parte del Estado. Las demás formas mencionadas en el proyecto responden a sanciones de carácter temporal o definitivo que consagra la legislación ecuatoriana y que tienen un carácter netamente punitivo.

Impacto sobre el sistema financiero.

Que el Estado ecuatoriano garantizar el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución, tales como el derecho al crédito. En este sentido, cabe indicar que la Constitución, si bien recoge la democratización del crédito, no reconoce tal cosa como el derecho al crédito.

Y es que reconocer la existencia de un derecho al crédito, dada su calidad de derecho positivo, implicaría que toda persona tiene derecho a que se le otorgue un crédito sin consideración alguna, situación que claramente resulta poco realista.

Es así, que al establecer que las entidades financieras del sector privado deban crear líneas especiales de crédito para este sector, se olvida que el dinero que éstas administran pertenece a los depositantes. Más aun: si los depositantes escogen una determinada institución es porque confían en que su dinero será administrado con tal prudencia que éste estará.

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.

A decorative graphic on the right side of the page features three blue, 3D-rendered spheres of varying sizes. The largest sphere is at the bottom right, a medium one is in the upper right, and a smaller one is in the middle right. Thin blue lines connect the top-left corners of these spheres, forming a triangular shape that points towards the top left of the page.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente diseño de investigación que se empleó para la Distribuidora Plásticos Universal fue el de campo, recurriendo a las fuentes de datos primarias y secundarias, que dieron paso a la facilitación de la obtención de información pertinente para el desarrollo del trabajo de investigación.

1. Fuentes Primarias

- a) Se ejecutó encuesta a los directivos propietario de la Organización.
- b) Se ejecutó encuesta a los involucrados directos en los diversos procesos de Plásticos Universal, con la finalidad de obtener repuesta concretas a los fines específicos que tiene la investigación.

2. Fuentes Secundarios

Obtuve información relevante mediante artículos relacionados publicados en el internet, revistas, tesis relacionadas al tema, documentales y proyectos de empresas que hayan aplicado el Diseño Organizacional. Al emplear el esquema de campo se direccionó la investigación utilizando el método analítico e inductivo, así se pudo determinar, cual es la percepción, habilidades, destrezas que poseen quienes tienen relación directa con la microempresa “Plásticos Universal” del Cantón la Libertad, y a su vez se utilizó un enfoque cuantitativo, puesto que es el requerimiento que se necesitó para analizar los resultados provenientes de la encuesta, logrando así una descripción bastante objetiva de los hechos. Consiguientemente se definió la muestra, dato primordial pues mediante este se determinó el número real de personas con el que se contará para llevar a cabo el levantamiento de información.

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En cuanto a la modalidad de investigación se realizó como proyecto factible porque esto se asienta en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta viable para satisfacer una necesidad, o resolver un problema, Entonces el presente trabajo se desarrolló mediante modalidad de proyecto factible, puesto que está orientado a solucionar el de la mejor forma el problema que presenta la Distribuidora Plásticos Universal

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1 Por el Propósito

Aplicada.-Gracias a la investigación planteada se pudo llegar a dar solución a la problemática encontrada en la Distribuidora Plástico Universal.

Dicha aplicación pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación.

2.3.2 Por el lugar

a) **Bibliográfica.**-La investigación se apoyó en documentos, textos, y otros que hablan del tema, sirviendo esto para sustentar las teorías del conocimiento que sean enunciado en el presente trabajo.

b) **Investigación de campo:** La investigación se la realizó en el lugar donde existe el problema, es decir se llevó a cabo en la Provincia de Santa Elena, Cantón La Libertad, en la Distribuidora Plástico Universal.

2.3.3 Por el Nivel de Estudio

- a) **Nivel descriptivo:** La investigación está dirigida a observar y definir fenómenos para ver la relación que existe entre las variables constituyentes, desde un proceso metodológico a realizar.

Con el desarrollo del trabajo de investigación se pudo analizar los diversos factores y percepciones del Diseño Organizacional para la Distribuidora Plásticos Universal del Cantón la Libertad, enfocado básicamente dentro de dos áreas, entre estas; administrativa y operativa.

2.3.4 Por la Dimensión Temporal

- a) **Diseños transversales:** Porque se aplicaron los instrumentos de recolección de datos a diferentes grupos de clientes, colaboradores y propietarios de la empresa, por un período de tiempo.

2.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Siendo esta etapa de la investigación, en donde se expone la metodología a utilizarse para el desarrollo de la misma, lineamientos y características que ha de poseer, se consideró que para llevar a cabo el objetivo general de la investigación los métodos a utilizarse sean el inductivo y analítico, los cuales se ocupan de estudiar los hechos particulares y los datos respectivamente en tiempo presente, es decir aquellos que ocurren en la actualidad, de esta forma se seleccionó las características principales del objeto del estudio producto del diseño organizacional. Entre estos:

- a) Conocimientos que poseen quienes integran la Distribuidora Plásticos Universal.

- b) Talento y Habilidades
- c) Destrezas que poseen.
- d) Medios que utilizan para generar desarrollo.

2.4.1. Método Inductivo.-

Dentro de este método se puede conocer la realidad y ágilmente las cosas que ha sucedido en el objeto de estudio, esto está comparado de lo particular a lo general, debido a que es un método analítico y que esto facilita el estudio, hecho, fenómeno particulares para alcanzar los resultados que se espera. Aplicando este método inductivo la investigación se enfocó en estudiar el nivel de conocimientos de todos quienes tienen relación directa con Plástico Universal, en relación al diseño organizacional con el propósito de determinar por qué no se usa y aplica el diseño organizacional.

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. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permitió conocer más del objeto de estudio, con lo cual se pudo: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

El método analítico permitió conocer más del objeto de estudio; una vez determinado de forma general por qué no se aplica un modelo de diseño organizacional para la Distribuidora Plástico Universal mediante el método inductivo. Con el método analítico se pudo observar y comprender más a fondo la naturaleza de cada uno de quienes integran Plásticos Universal en cuanto a conocimiento del diseño organizacional.

2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

La recolección de datos es la etapa del proceso de investigación que sucede en forma inmediata al planteamiento del problema. Es decir cuando se tienen los elementos que determinan lo que se va a investigar, se pasa al campo de estudio para efectuar la recopilación de datos.

Dicha recopilación se remite al uso de técnicas que establecen la forma o reglas para construir los instrumentos apropiados que permite el acceso a la información requerida.

Para llevar a cabo esta investigación se ha creído conveniente considerar las siguientes técnicas de recolección de datos, para el levantamiento de información requerida.

2.5.1 La Encuesta.

La encuesta se presentó como el método más idóneo para recolectar la información por lo tanto desarrollé un cuestionario de preguntas selectivas mediante las cuales se conoció la opinión de los clientes y colaboradores en cuanto a un modelo de Diseño Organizacional.

2.6. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

2.6.1 Guion de Entrevista.-

Escrito esquemático que contiene las interrogantes sobre las que se anotaron, de una manera breve y ordenada, los puntos que se trataron en la entrevista personal que se aplicó al experto en el tema.

2.6.2 Cuestionario .- Escrito esquemático diseñado con preguntas cerradas en base a la escala de likert, en el que se fundamentaron las ideas que se van a exponer, escritas de forma ordenada y numeradas, así se precisó con mayor claridad la relación y dependencia que hay entre ellas permitiendo la recolección de la información fidedigna en la Distribuidora Plástico Universal.

Escala de likert.-Es una escala psicométrica comúnmente utilizados en los cuestionarios, y es la escala más utilizada en estudios de investigación, de tal manera que el término es a menudo usado con escala de calificación. Al responder a un elemento de cuestionario tipo Likert, los encuestados especifican su nivel de acuerdo o desacuerdo en un simétrico acuerdo-desacuerdo de escala para una serie de declaraciones. Por ejemplo:

Totalmente en desacuerdo	Estoy en desacuerdo	No estoy ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.7.1. Población.

En si se puede decir qué población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia analiza y da origen a los datos de la investigación a realizarse.

En si se puede decir qué población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia analiza y da origen a los datos de la investigación a realizarse.

Se consideró que no se tenía mucho conocimiento del tema de investigación, por ello se creyó conveniente para dar validez a la investigación, preguntar a los involucrados directamente con la distribuidora de Plásticos Universal y si el caso lo amerita proporcionar una pequeña capacitación referente al tema, de modo que el resultado de los métodos a utilizarse den respuestas representativas de los clientes, colaboradores y directivos.

Se contó con una base de datos de 115 Clientes, 5 directivos y 9 colaboradores dando un total de 129, considerados como tamaño de la población. Considerados como tamaño de la población, con ello se realizó el muestreo Aleatorio Simple, puesto que se seleccionaron elementos específicos de la población con el fin de evitar complicaciones.

Cuadro N° 3

POBLACIÓN		N°
Clientes		115
Directivos y administrativo		5
Colaboradores Operativo		9
TOTAL		129

Fuente: Distribuidora Plástico Universal.

2.7.2. Muestra

Muestreo aleatorio simple: Es aquel en que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para integrar la muestra. La muestra se tomó en base a una fórmula para sacar una cantidad de personas que nos puedan ayudar y aportar con criterio en cuanto a la aplicación del diseño Organizacional en la distribuidora Plásticos Universal.

El cálculo del tamaño de la muestra es uno de los aspectos a concretar en las fases previas de la investigación y determina el grado de credibilidad que concederemos a los resultados obtenidos. Una fórmula muy extendida que orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales es la siguiente:

$$\frac{P.Q.N}{(N-1)E^2/K^2 + P.Q}$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

K: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos.

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,50%	99%

e: El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

p: Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

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

$$n = \frac{0,50*0,50*129}{(129-1)0,06^2/2^2+0.50*0,50}$$

$$n = \frac{32,25}{(128)(0,0036)/4+0,25}$$

$$n = \frac{32,25}{(128)(0,009)+0,25}$$

$$n = \frac{32,25}{1,402}$$

$$n = 23$$

La investigación tuvo como base la recolección de información con un tamaño muestral de 23 personas para el estudio total de la distribuidora Plásticos Universal. Los objetivos de un proyecto de investigación como no requieren siempre una cuenta absolutamente exacta de la población entera, una aproximación confiable sería suficiente a menudo.

Por lo tanto es común que se mida o registre solamente ciertas unidades de la población a la que puede permitirse y que sean necesarias para alcanzar las metas del proyecto. Sin embargo considerando que el resultado del tamaño de la población no es relativamente amplia se consideró para la recolección de datos la totalidad de la población, es decir, 129 personas lo cual además ayudó a la obtención de información con mayor veracidad.

Cuadro N° 4

INFORMANTES	CANTIDAD
Directivo y Administrativo	5
Operativo	9
Clientes	115
TOTAL	129

Fuente: Distribuidora Plástico Universal

Nota: El total de la muestra es de 129 que representa al total de la población por lo tanto; aplique 129 encuesta dirigido para los directivos, colaboradores y clientes.

2.8.Procedimientos y Procesamiento de los datos.

2.8.1 Procedimientos.

Después de haber recabado la información necesaria, a través de los instrumentos constituidos para tal fin, se procedió a procesar la información para realizar la interpretación final. Esto se dio con el propósito de estudiar la información recabada, la cual fue consistente de acuerdo a los requerimientos del estudio, identificándose con los objetivos planteados.

Una vez definidas las estrategias de investigación, se dio paso a lo siguiente:

1. Análisis estadísticos de resultados.- aplicando los procedimientos estadísticos pertinentes para determinar porcentajes.
2. Tabulación de los datos.- a través de determinación de las frecuencias.
3. Graficación de resultados.- Se aplicaron diagramas de pasteles para representar los resultados obtenidos en la investigación.
4. Comprobación de hipótesis.- una vez revelados los resultados, se pudo comprobar la hipótesis planteada en un inicio.

2.8.2 Procesamiento.

Procesamiento de datos en la investigación de campo es la organización de los elementos obtenidos durante el trabajo inquisitivo. Las limitaciones que entraña el interpretar y comunicar información directamente de los instrumentos manejados para la recopilación de datos no resulta difícil de comprender.

Por esta razón, los datos de una investigación, que se haya recopilado por medio del método de Observación (ficha de campo, cuestionario o entrevista), es necesario procesarlos convenientemente, para lo cual es menester tabularlos, medirlos y sintetizarlos.

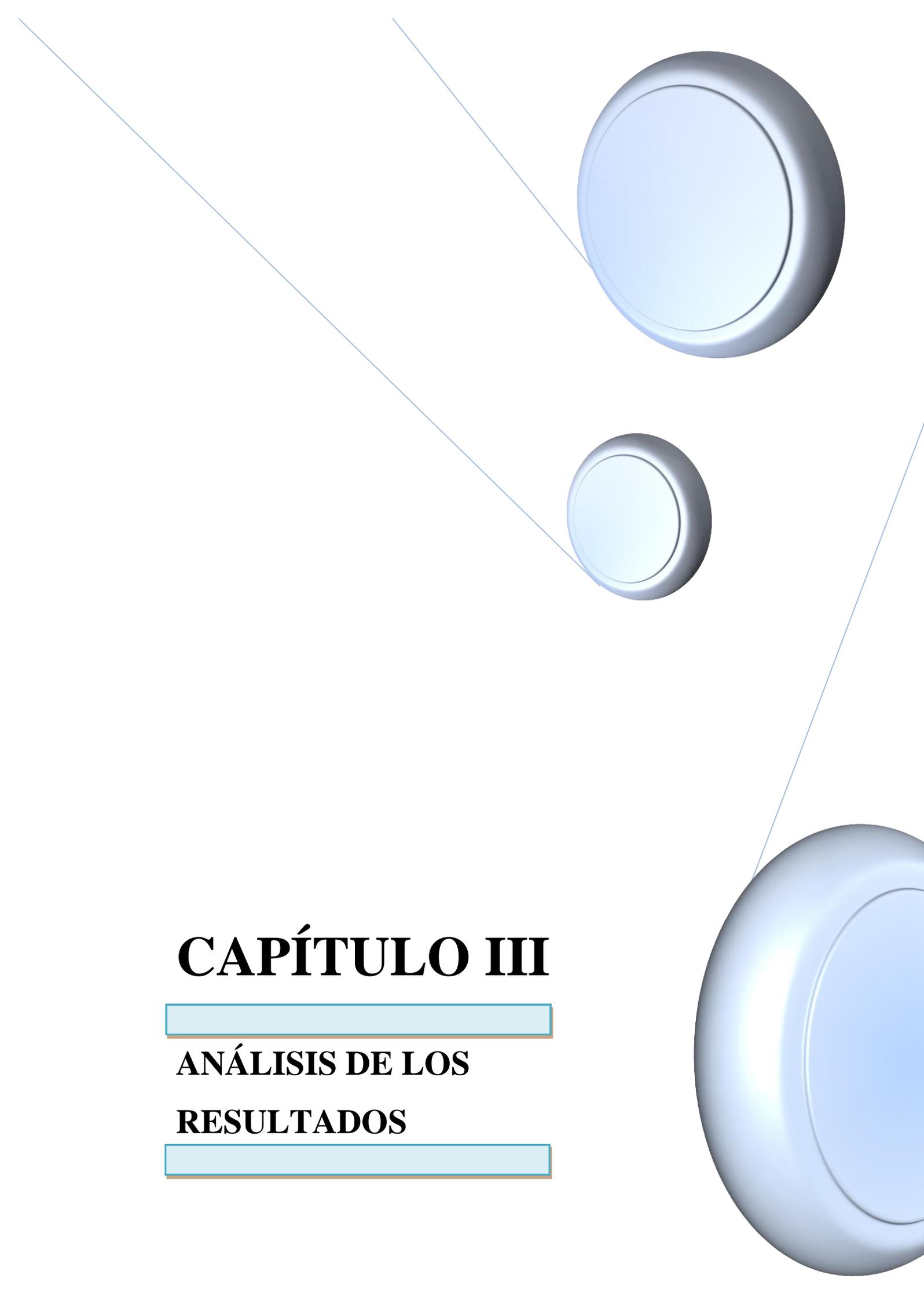
Los procesos que se desarrollaron en este estudio, cuenta con un conjunto de estrategias, políticas técnicas y habilidades que permitieron emprender este tipo de investigación, el cual tiene como objetivo comunicar a las personas interesadas los resultados de una manera clara y sencilla, de tal forma que haga posible al lector comprender los datos y determinar por sí mismo la validez y confiabilidad de las conclusiones y pertinencia del estudio.

Además seguido de los proceso, revisión de instrumentos aplicados, seguido de esto se procedió a la tabulación de datos con relación a cada uno de los ítems.

Se utilizó el programa Microsoft Excel, de modo que se pueda tabular la información de forma más rápida sencilla y ordenada.

Para una mejor comprensión análisis e interpretación de los resultados obtenidos del procesamiento de información, se desarrollaron cuadros y gráficos estadísticos por cada ítem tratado.

El producto del análisis constituyó las conclusiones parciales que sirvieron para elaborar las conclusiones finales y recomendaciones.



CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Obtenido toda la información de la encuesta aplicada se procede a utilizar el programa de Excel para la respectiva tabulación de los datos, las tablas y los gráficos, dicha información nos permitirá deducir la información y poder especificar las conclusiones de las mismas.

En el proceso de investigación se realizó tres modelos de encuestas, de las cuales el primer modelo se realizaron ciento quince encuestas, se dirigió a los clientes de la Distribuidora Plástico Universal, de entre las preguntas que se formularon se solicitó información sobre: Niveles de aceptación, servicios, entre otros.

El segundo modelo de encuesta está dirigido a los directivos de la organización, responsables del área financiera, los mismos que cuentan con la información presupuestaria, además de sus perspectivas económicas. El tercer modelo de encuesta fue dirigido a los colaboradores la misma que sirvió para conocer su desenvolvimiento dentro de la Distribuidora. Dentro de las encuestas se desarrollaron preguntas que tienen referencia sobre: conocimiento, capacitación, elementos que ayuden al logro de la calidad, coordinación técnica, grados de participación, existencia de una guía y su grado de importancia, entre los más importantes.

Se aplicó a la Población del Cantón La libertad, no existieron inconvenientes. Terminada la etapa de la encuesta, se procede a la tabulación de la información en función de cada uno de los ítems. Con los datos de las tablas estadísticas, se elaboró gráficos en forma de círculos y se realizó el análisis e interpretación de resultados, tanto del cuestionario de preguntas aplicada a los clientes, directivos y colaboradores.

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

3.1.1. Entrevista aplicada a los Directivos de Plásticos Universal

1. Cargos que ocupan en Plásticos Universal.

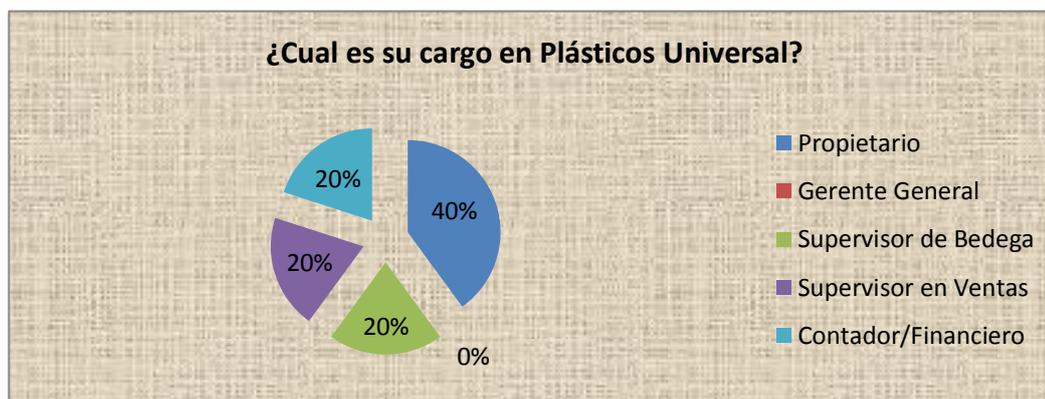
Cuadro N° 5

1.- ¿Cuál es su cargo en Plásticos Universal?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	DIRECTIVOS	PORCENTAJES
1	1.1	Propietario	2	40%
	1.2	Gerente General	0	0%
	1.3	Supervisor de Bodega	1	20%
	1.4	Supervisor de Ventas	1	20%
	1.5	Contador Financiero	1	20%
	TOTAL			5

Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 1



Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Según el análisis estadístico se ilustra que el 40% de los Directivos son Propietario de la Distribuidora, 1 Supervisor de Bodega, 20% Supervisores de Ventas y Contador Financiero. Los Directivos de una empresa deben Liderar, dirigir y orientar a sus subordinados en el desempeño de sus funciones, lo cual incluye la planeación, coordinación y dirección de sus actividades.

2. Evolución de Plástico Universal hasta la actualidad.

Cuadro N° 6

2.- En los últimos 5 años como ha ido evolucionando hasta hoy Plásticos Universal.				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	DIRECTIVOS	PORCENTAJES
2	2.1	Creciente	5	100%
	2.2	Equilibrado	0	0%
	2.3	Decreciente	0	0%
	TOTAL		5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 2



Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

La presentación gráfica que antecede ilustra lo siguiente: el 100% de los Dirigentes de la Distribuidora Plástico Universal autocalificó “creciente” durante los últimos 5 años; es decir, que la empresa ha ido evolucionando a través del tiempo aplicando nuevas estrategias que van dirigidos a los colaboradores en cada una de sus funciones, como a la buena atención que recibe cada cliente en el momento de adquirir los producto que se oferta, logrando proyectar una buena imagen en el mercado en el cual se desenvuelve.

3. Aplicación del Proceso Administrativo.

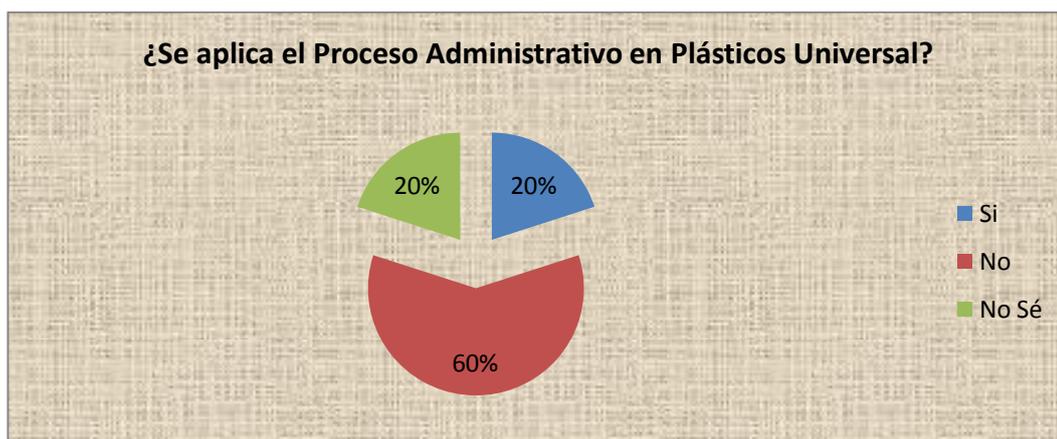
Cuadro N° 7

3.- Se aplica el Proceso Administrativo en Plásticos Universal				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	DIRECTIVOS	PORCENTAJES
3	3.1	Sí	1	20%
	3.2	No	3	60%
	3.3	No sé	1	20%
	TOTAL		5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 3



Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Los resultados a la pregunta sobre si se aplica el Proceso Administrativo en la Distribuidora Plástico Universal fueron: el 20% de los Dirigentes dijo que “sí” se cumple porque de esto depende cada decisión que se tome en la empresa, el 60% contestó “no” y el 20% respondió “no sé”. Es primordial y necesario en una institución cumplir con el Proceso Administrativo porque se ahí se desprende ciertos elementos (como por ejemplo: misión, visión, entre otros) que ayudan a mejorar como organización. La toma de decisiones también es un aspecto importante debido a que es a través de ella que se puede diferenciar los diversos problemas que se presentan.

4. Prioridades que posee la Empresa.

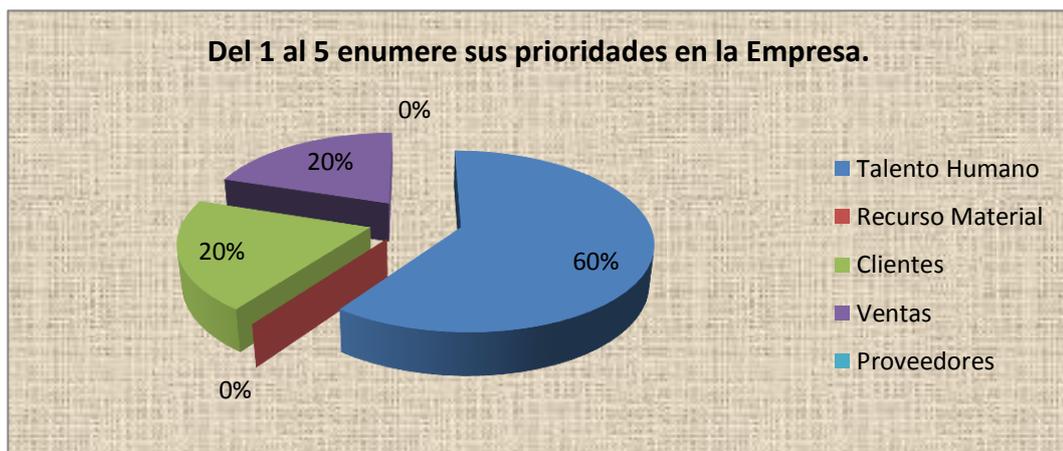
Cuadro N° 8

4.- Del 1 al 5 enumere sus prioridades en la Empresa				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	DIRECTIVOS	PORCENTAJES
4	4.1	Talento Humano	3	60%
	4.2	Recurso Material	0	0%
	4.3	Clientes	1	20%
	4.4	Ventas	1	20%
	4.5	Proveedores	0	0%
	TOTAL			5

Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 4



Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Al analizar la encuesta sobre las prioridades de la Empresa, el 60% consideró “Talento humano” ya que es fundamental para el cumplimiento de sus objetivos, el 20% respondió “clientes” y 20% “ventas”. El personal que se desempeña dentro de la Distribuidora Plástico Universal está siempre dispuesto a colaborar en el cumplimiento de metas trabadas por parte de las autoridades quienes los dirigen. Las prioridades en la empresa es un punto fundamental puesto que no se corre el riesgo de que sucedan verdaderos problemas, por el simple hecho de no tomar atención a lo más importante.

5. Áreas en que necesita fortalecerse Plástico Universal

Cuadro N° 9

5.- ¿En que áreas necesita fortalecerse en Plásticos Universal?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	DIRECTIVOS	PORCENTAJES
5	5.1	Talento Humano	4	80%
	5.2	Marketing y Ventas	0	0%
	5.3	Servicio al Cliente	1	20%
	5.4	Créditos	0	0%
	5.5	Proveedores	0	0%
	5.6	Contabilidad	0	0%
	TOTAL			5

Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 5



Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Según los datos obtenidos el 80% de los Directivos consideraron que el “Talento Humano” necesita fortalecerse ya sean con capacitaciones de acuerdo en el área en que se desempeña, el 20% respondió servicio al cliente. Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal. El servicio que toda empresa deben ofrecer a sus clientes debe de ser de calidad, porque son estos quienes les ayudan a posicionarse en un mercado muy competitivo.

6. Áreas en que necesita capacitarse

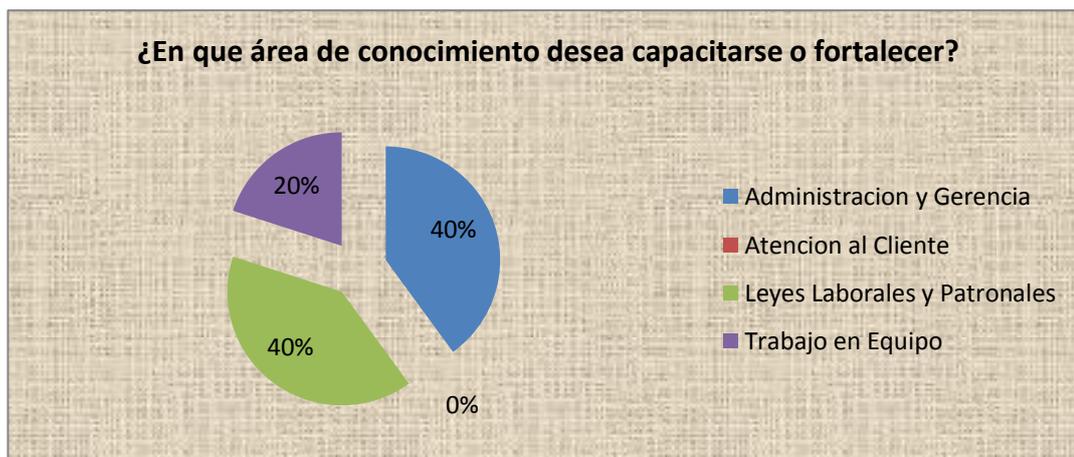
Cuadro N° 10

6.- ¿En qué área de conocimiento desea capacitarse o fortalecer?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	DIRECTIVOS	PORCENTAJES
6	6.1	Administración y Gerencia	2	40%
	6.2	Atención al Cliente	0	0%
	6.3	Leyes Laborales y Patronales	2	40%
	6.4	Trabajo en Equipo	1	20%
	TOTAL		5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 6



Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Referente en que área de conocimiento desea capacitarse o fortalecerse, el 40% de los Directivos encuestados dijo que en el área de Administración y Gerencia, Leyes Laborales y Patronales, mientras que el 20% contestó “equipo de trabajo”. La capacitación es una herramienta fundamental porque ayuda a mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización.

7. Aplicación del Modelo de Diseño Organizacional

Cuadro N° 11

7.- ¿Considera Ud. la aplicación inmediata de un modelo de Diseño Organizacional para Plásticos Universal?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	DIRECTIVOS	PORCENTAJES
7	7.1	Sí	5	100%
	7.2	Tal vez	0	0%
	7.3	No	0	0%
	7.4	No sé	0	0%
	TOTAL			5

Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 7



Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Al momento de responder esta preguntas los Directivos consideraron que el diseño de un Modelo Organizacional requiere de una aplicación inmediata, por lo tanto el 100% contestó “Si” para concientizar la misión institucional a fin de contribuir con ella el buen desenvolvimiento de todo el Talento Humano que conforma la Distribuidora. El Diseño Organizacional proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo.

8. Beneficios del Diseño Organizacional

Cuadro N° 12

8.- ¿Cree usted que la aplicación del Diseño Organizacional traerá beneficio a Plásticos Universal?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	DIRECTIVOS	PORCENTAJES
8	8.1	Sí	5	100%
	8.2	No	0	0%
	8.3	No sé	0	0%
	TOTAL		5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 8



Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Las personas encuestadas respondieron que “sí” traerá beneficio la aplicación del Diseño Organizacional en la Distribuidora Plastico Universal. Esto le permitirá fortalecer las funciones que cada uno desempeña en cada área, sección o departamento. Los lineamientos que se siguen en la Distribuidora se cumple a cabalidad y al momento que se aplique este diseño va a fortalecer en cada una de sus áreas, además ayuda a conocer los elementos que caracterizan todo departamento y saber aplicar los diferentes criterios de departamentalización en función de sus ventajas.

9. Aplicación del Diseño Organizacional en las Micro-empresas

Cuadro N° 13

9.- ¿Recomienda Ud. la aplicación del Diseño Organizacional a las micro-empresas de la Provincia de Santa Elena?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	DIRECTIVOS	PORCENTAJES
9	9.1	Sí	5	100%
	9.2	No	0	0%
	9.3	No sé	0	0%
	TOTAL		5	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 9



Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Al momento de responder estas preguntas los Directivos consideraron que la aplicación del diseño Organizacional es fundamental, por lo tanto el 100% contestó "Sí". El Diseño Organizacional ayudará a la buena coordinación en cada una de sus actividades y no importa el tamaño que tenga la empresa, siempre es necesario conocer las áreas funcionales para un buen desenvolvimiento en toda la organización y de esta manera llevar un mejor control.

10. Resultados de aplicación del Diseño Organizacional

Cuadro N° 14

10.- Estime Ud. los resultados que se obtendrá al aplicarse el diseño organización en plásticos Universal.				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	DIRECTIVOS	PORCENTAJES
10	10.1	Excelente	4	80%
	10.2	Muy bueno	1	20%
	10.3	Regular	0	0%
	10.4	Malo	0	0%
	TOTAL			5

Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 10



Fuente: Encuesta realizada a los Directivos

Elaborado por: Freddy Liriano R.

El 80% de los Directivos consideraron de “excelente” al momento que se aplique este diseño en la Distribuidora Plástico Universal, el 20% respondió “muy bueno”. Este diseño se toma como una estrategia para que la empresa lo adopte y se empodere de su diseño y a la vez compartir con los colaboradores, enfocándose a un cambio del cultura que ayudará a mejorar y a llevar un mejor control en cada actividad a desempeñar logrando grandes beneficios para la distribuidora.

3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

3.2.1. Encuesta aplicada a los Clientes de Plástico Universal.

1. Tiempo de ser Cliente en Distribuidora Plásticos Universal.

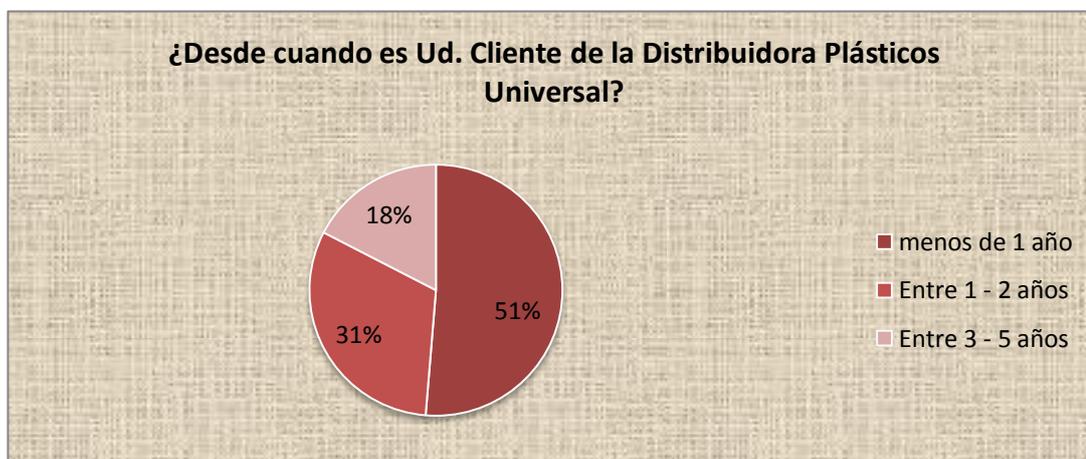
Cuadro N° 15

1.- ¿Desde cuándo es Ud. Cliente de la Distribuidora Plásticos Universal?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
1	1.1	Menos de 1 año	59	51%
	1.2	Entre 1 – 2 años	36	31%
	1.3	Entre 3 – 5 años	20	17%
	TOTAL		115	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 11



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Al ser encuestados los consumidores del Cantón La Libertad sobre el tiempo en que es cliente de la Distribuidora Plástico Universal, el 51% respondieron menos de 1 año, el 31% entre 1 – 2 años, mientras el 18% entre 3 – 5 años. Todo cliente es esencial dentro de una organización para su crecimiento. Se puede visualizar que como empresa su aceptación en el mercado cada vez aumenta.

2. Concurrencia al Punto de Ventas o Domicilio.

Cuadro N° 16

2.- ¿Al momento de comprar Ud. concurre al punto de ventas o espera recibir el producto en su domicilio (Puesto comercial)?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
2	2.1	Punto de Ventas	97	84%
	2.2	Domicilio	18	16%
	TOTAL		115	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 12



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

En cuanto al servicio ofrecido por parte de la Distribuidora Plásticos Universal, los consumidores realizan sus compras de acuerdo a su criterio personal y manifestaron que el 84% de la ciudadanía encuestada contestó que acude a comprar en el punto de venta, mientras que el 16% espera recibir el producto a su domicilio, es decir que ellos han observado mejoras en las funciones desempeñadas por los colaboradores. Esta estrategia que aplica la Distribuidora Plástico Universal es fundamental por a medida que han transcurrido los años han ido adquiriendo nuevos clientes.

3. Los Productos llegan a tiempo y en buen estado

Cuadro N° 17

3.-Solo para los que reciben el producto a domicilio ¿El pedido llega a tiempo y en buen estado?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
3	3.1	Siempre	7	39%
	3.2	Casi Siempre	11	61%
	3.3	A Veces	0	0%
	3.4	Nunca	0	0%
	TOTAL			18

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 13



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

El 39% de los clientes encuestados consideraron que el producto y el servicio ofrecido por parte de la Dsistribuidora llega a tiempo y en buen estado, el 61% consideró que casi siempre no cumplen bien su trabajo. Con relación a la presente pregunta los clientes se sienten poco satisfechos por los avances que la administración se ha planteado cumplir, por lo que sugieren que se diseñen nuevas lineamientos que sean utiles para los clientes.

4. EL Producto adquirido cumple con sus necesidades

Cuadro N° 18

4.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con los productos?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
4	4.1	Excelente	66	57%
	4.2	Muy bueno	41	36%
	4.3	Regular	8	7%
	4.4	Malo	0	0%
	TOTAL			115

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 14



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Los clientes consideraron que es muy importante conocer las Leyes que rigen en el país, para exigirles con fundamento a los Colaboradores el cumplimiento de sus funciones entre ellas el grado de satisfacción con los productos y a la vez la entrega de un servicio de calidad que todo comprador espera recibir, el 57% contestó que es excelente, el 36 % manifestó que muy bueno, el 7% regular. Las personas encuestadas sugirieron que los colaboradores se sigan capacitando, según el área donde se desempeñan.

5. Forma de pago del producto adquirido

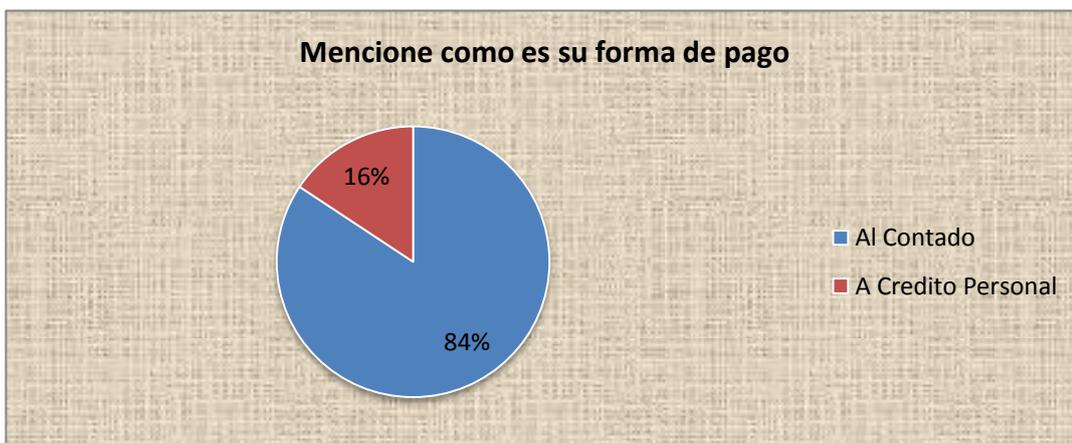
Cuadro N° 19

5.- ¿Mencione cómo es su forma de pago?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
5	5.1	Al Contado	97	84%
	5.2	A Crédito Personal	18	16%
	TOTAL		115	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 15



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

El 84% de los clientes encuestados respondieron que la forma de pago que ellos realizan es al contado, mientras que el 16% ostentó a crédito personal. Las personas encuestadas manifestaron que La Distribuidora Plástico Universal aplica buenas estrategias para brindar un buen servicio. Al momento de adquirir el producto los clientes optan por cancelar al contado porque obtiene descuentos que van en beneficio y a la vez participan de nuevas promociones que la Distribuidora cada cierto tiempo aplica en medida de agradecimiento.

6. Departamento de Crédito en Plásticos Universal.

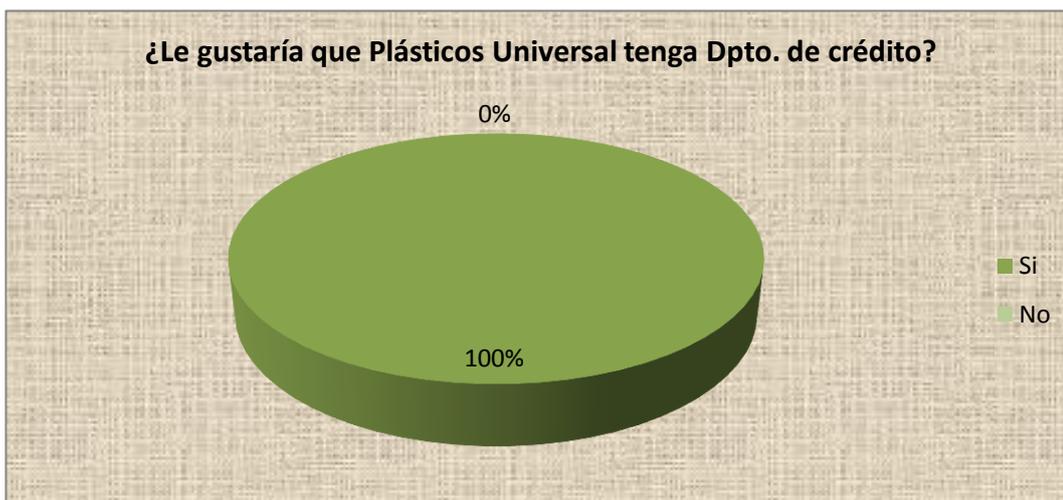
Cuadro N° 20

6.- ¿Le gustaría que Plásticos Universal tenga Dpto. de crédito?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
6	6.1	Sí	115	100%
	6.2	No	0	0%
	TOTAL		115	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 16



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

El 100% de las personas encuestadas manifestaron que la Distribuidora debe constar con un Departamento de Crédito ya que de esta manera proyectara una buena imagen para la organización es decir facilidad de pagos y a la vez ayudara en el buen posicionamiento en el mercado. Al momento en que se cree este Departamento los clientes estarán informados de los créditos que la Distribuidora vaya a realizar y de esta manera ganaría tanto la empresa con nuevos ingresos y los clientes ya que se benefician de los servicio que esta ofrece.

7. Atención que recibe por parte de la Distribuidora Plástico Universal.

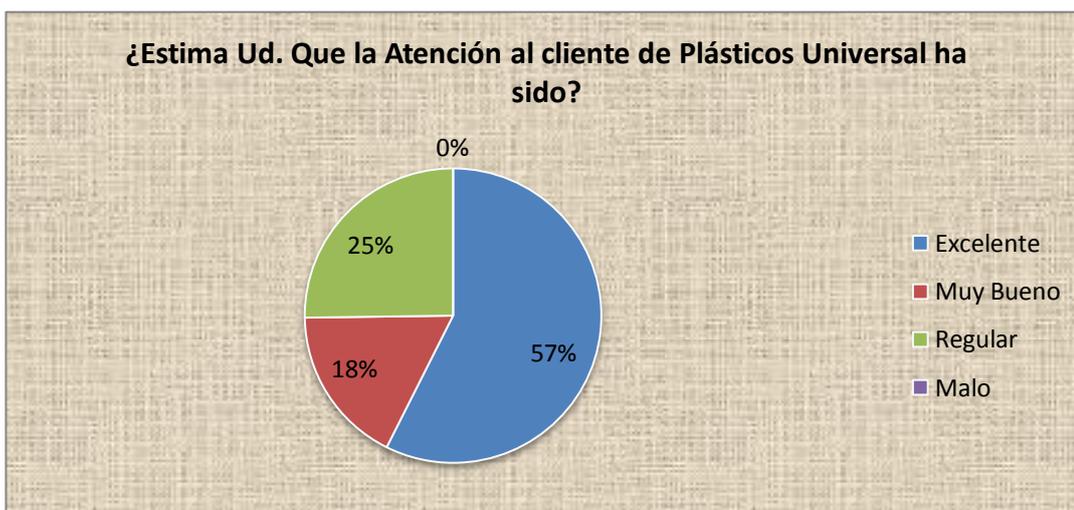
Cuadro N° 21

7.- ¿Estima Ud. Que la Atención al cliente de Plásticos Universal ha sido?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
7	7.1	Excelente	66	57%
	7.2	Muy bueno	20	17%
	7.3	Regular	29	25%
	7.4	Malo	0	0%
	TOTAL			115

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 17



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

En cuanto a la atención que ofrece la Distribuidora Plástico Universal a sus clientes, el 57% de los compradores encuestados contestó que es excelente, el 17% respondió muy bueno y el 25% regular, es decir que ellos han observado mejoras en las funciones desempeñadas por los colaboradores, todas estas estrategias que se apliquen proyectan la buena imagen de la organización, la buena gestión administrativa y operativa sin embargo hay que fortalecer y esforzarnos para llegar a la excelencia.

8. Calidad en la atención por parte de los colaboradores.

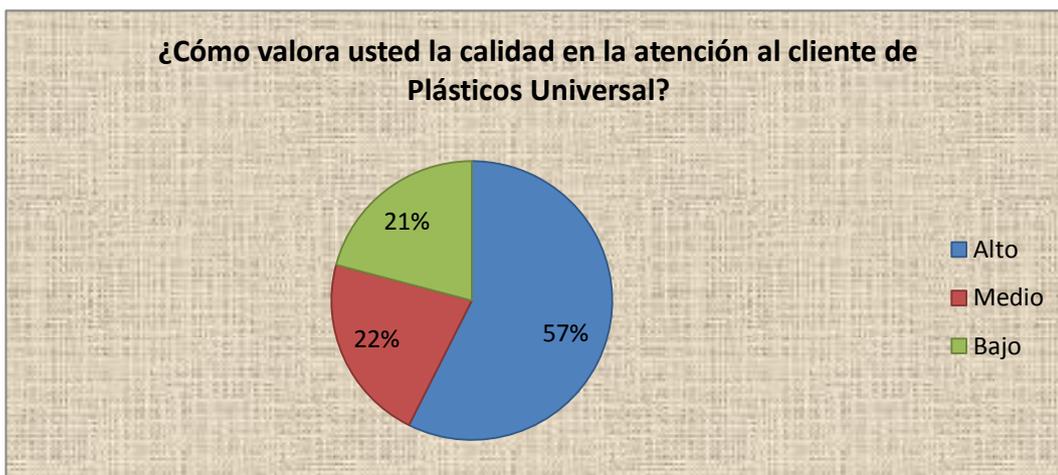
Cuadro N° 22

8.- ¿Cómo valora usted la calidad en la atención al cliente de Plásticos Universal?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
8	8.1	Alto	66	57%
	8.2	Medio	25	22%
	8.3	Bajo	24	21%
	TOTAL		115	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 18



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

La presentación gráfica que antecede ilustra lo siguiente: el 57% de los clientes autocalificó que la calidad en la atención es alto, el 22% de ellos consideró que es medio, mientras 21% dijo bajo. La atención que recibe los clientes es de calidad según la presente encuesta, la atención que toda institución pública debe ofrecer tiene que ser en base a las leyes que rigen en el país. El cuerpo Directivo junto con sus colaboradores coordinan sus actividades y cada uno de ellos están sujetos a los lineamientos al cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

9. Organización que demuestran en las actividades desempeñadas.

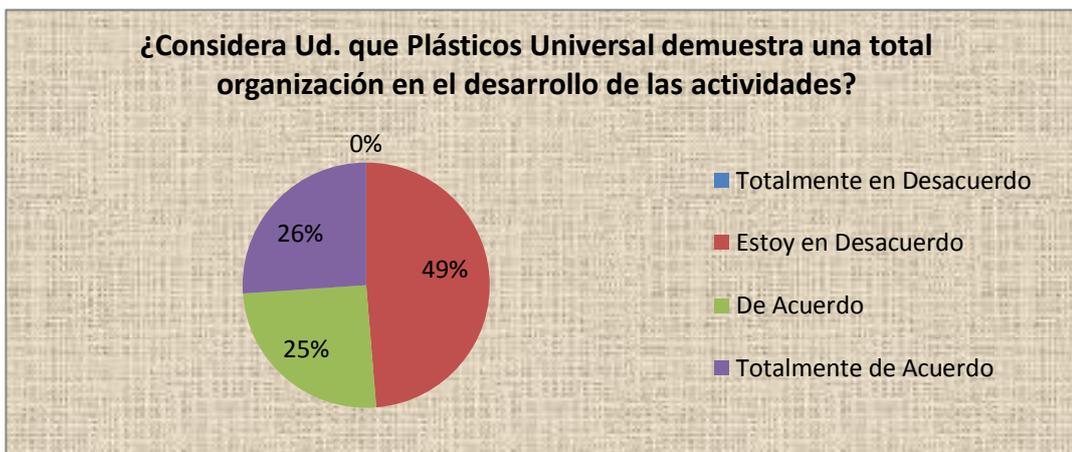
Cuadro N° 23

9.- ¿Considera Ud. que Plásticos Universal demuestra una total organización en el desarrollo de las actividades?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
9	9.1	Totalmente en Desacuerdo	0	0%
	9.2	Estoy en Desacuerdo	56	49%
	9.3	De Acuerdo	29	25%
	9.4	Totalmente de Acuerdo	30	26%
	TOTAL			115

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 19



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

La técnica de presentación de datos, que antecede, informa que el 49% de los clientes encuestados consideró que está en desacuerdo que la Distribuidora Plástico Universal demuestra una total organización en el desarrollo de sus actividades, el 25% respondió de acuerdo, mientras el 26% totalmente de acuerdo, es decir que en la Distribuidora existen falencias que hay que mejorar, por lo tanto se deben tomar nuevas alternativas que conduzca al buen desempeño con la finalidad de traer mejores beneficio.

10. Existe coordinación entre el personal

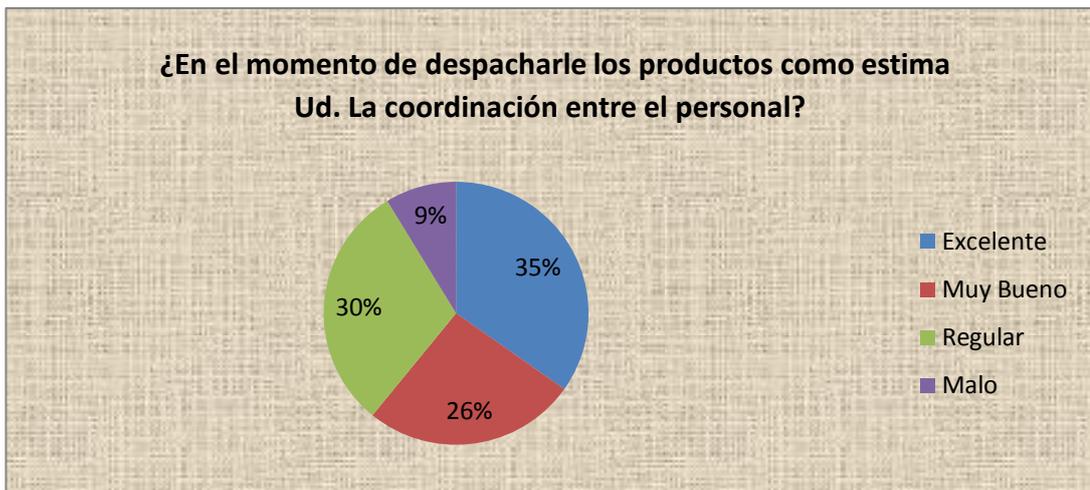
Cuadro N° 24

10.- ¿En el momento de despacharle los productos como estima Ud. La coordinación entre el personal?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
10	10.1	Excelente	40	35%
	10.2	Muy bueno	30	26%
	10.3	Regular	35	30%
	10.4	Malo	10	9%
	TOTAL			115

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 20



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Referente a la interrogante sobre la coordinación entre el personal en el momento de despacharle los productos, la gráfica N°10 informa que, el 35% de los Clientes contestó que es excelente, 26% de ellos respondió que muy bueno, 30% regular y el 9% expresó que malo. Al momento de atender al cliente cada colaborador sabe que función debe realizar para brindar un buen servicio, es la buena atención se refleja la personalidad de cada colaborador en una organización.

11. Implementación de un Modelo Innovador en Plástico Universal

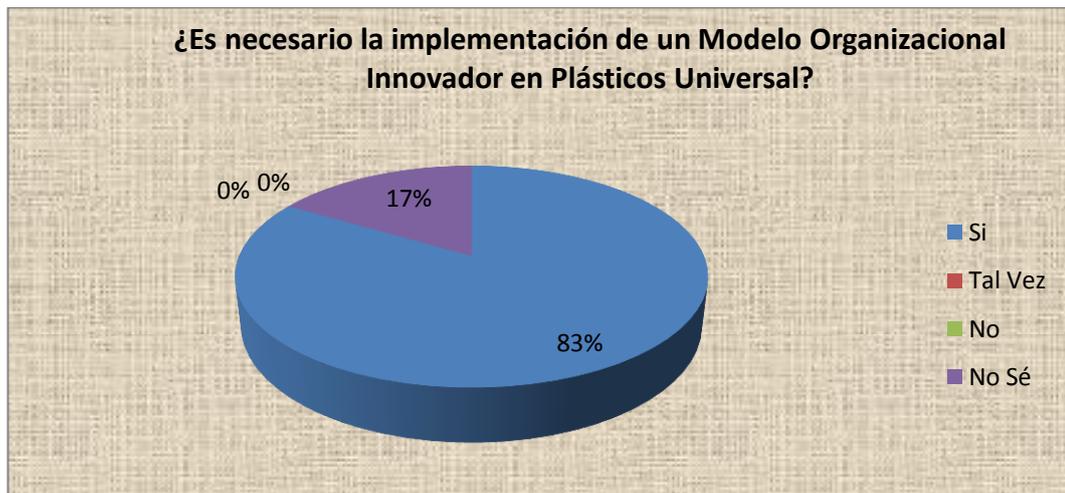
Cuadro N° 25

11.- ¿Es necesario la implementación de un Modelo Organizacional Innovador en Plásticos Universal?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
11	11.1	Sí	96	83%
	11.2	Tal vez	0	0%
	11.3	No	0	0%
	11.4	No sé	19	17%
	TOTAL			115

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 21



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

En el gráfico N° 11 se aprecia que el 83% de los Clientes encuestados dijo que “Si” es necesario la implantación de un Modelo Organizacional Innovador en la Distribuidora, para que de esta manera puedan ofrecer un servicio acorde a las necesidades de cada consumidor y de esta manera se logra obtener más cliente, mientras que el 17% contestó “no sé”; significa entonces que de los 115 clientes encuestados, 96 representan el 83% y 19 el 17%.

12. Beneficios que se obtiene al implementar el modelo organizacional.

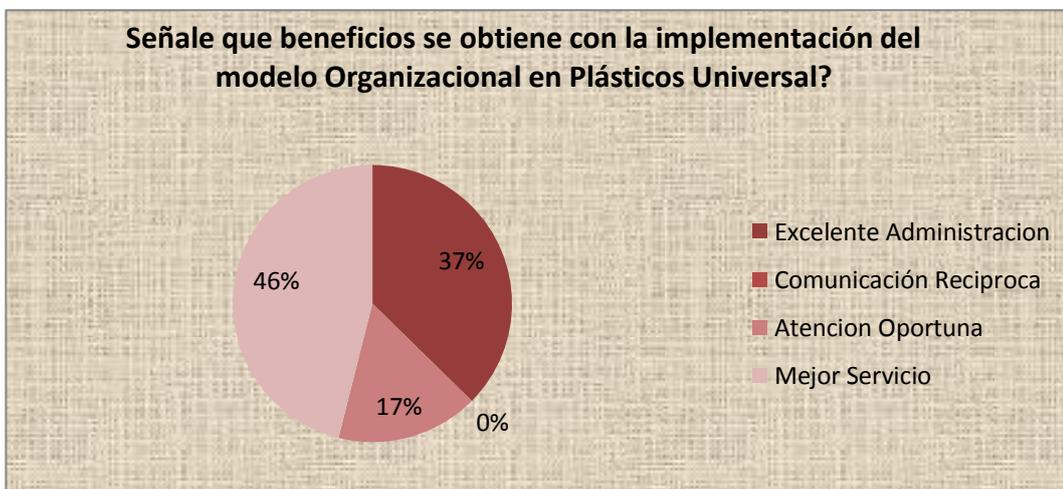
Cuadro N° 26

12.- ¿Señale que beneficios se obtiene con la implementación del modelo Organizacional en Plásticos Universal?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
12	12.1	Excelente Administración	43	37%
	12.2	Comunicación Reciproca	0	0%
	12.3	Atención Oportuna	19	17%
	12.4	Mejor Servicio	53	46%
	TOTAL		115	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 22



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

El 37% de los Clientes manifestaron que con la implementación del Modelo Organizacional obtendrían beneficios como una excelente administración que esto está enfocado al proceso administrativo como la planificación, coordinación, dirección y control así como también sus elementos administrativos, el 17% contestaron una atención oportuna, mientras que el 46% manifestó mejor servicio.

13. La responsabilidad como eje fundamental en toda organización

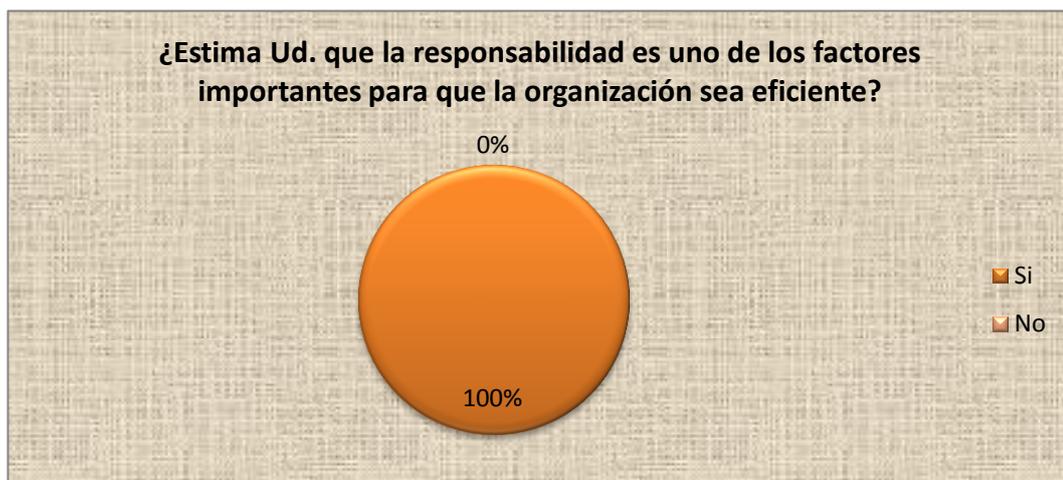
Cuadro N° 27

13.- ¿Estima Ud. que la responsabilidad es uno de los factores importantes para que la organización sea eficiente?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
13	13.1	Sí	115	100%
	13.2	No	0	0%
	TOTAL		115	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 23



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

La presentación gráfica que antecede ilustra lo siguiente: el 100% de los Clientes autocalificó que la responsabilidad en el área de su trabajo es uno de los factores importantes para que la organización sea eficiente. La responsabilidad proyecta la buena imagen de cada persona y por ende el de toda la organización. Todo esto se logra si se lleva un control en la organización en que todos deben colaborar de una manera organizada, por lo tanto la comunicación es otro medio en el cual se obtienen una mayor responsabilidad en cada una de sus actividades.

14. Estrategias de ventas aplicadas.

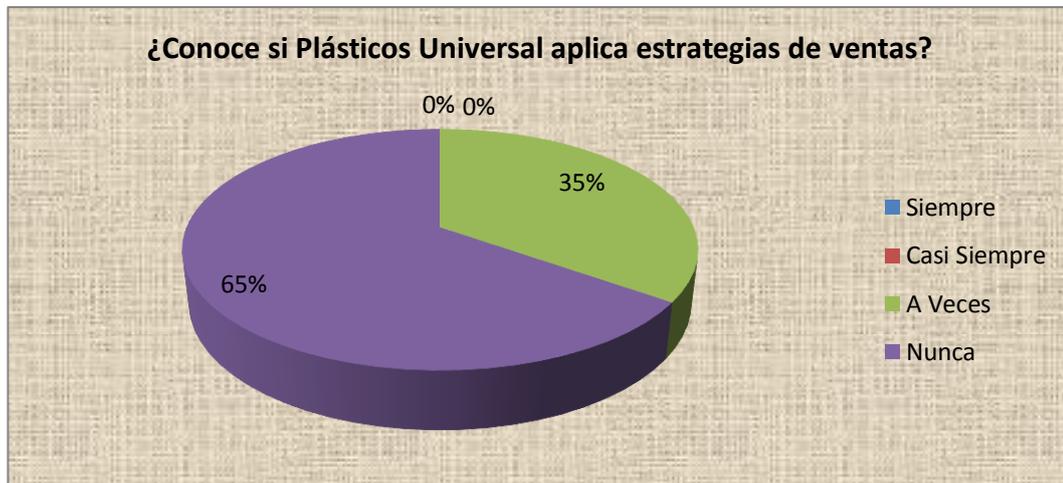
Cuadro N° 28

14.- ¿Conoce si Plásticos Universal aplica estrategias de ventas?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
14	14.1	Siempre	0	0%
	14.2	Casi Siempre	0	0%
	14.3	A Veces	40	35%
	14.4	Nunca	75	65%
	TOTAL		115	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 24



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Según los datos obtenidos el 65% de los Clientes respondió que “nunca” tienen conocimiento que la Distribuidora aplica estrategia de ventas, el 35% respondió a veces. La Distribuidora debe aplicar estrategias de ventas acordes a las necesidades del mercado al cual se dirige, se debe realizar un sondeo para conocer de esta medida que es lo que el cliente necesita al momento de adquirir los servicios que ofrece la Distribuidora.

15. Publicidad de los productos que se oferta:

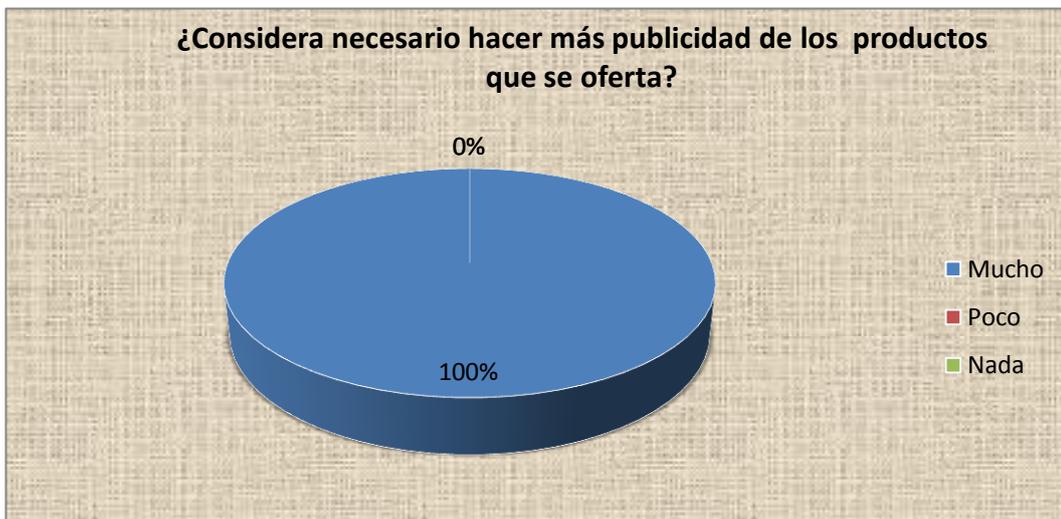
Cuadro N° 29

15.- ¿Considera necesario hacer más publicidad de los productos que se oferta?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	CLIENTES	PORCENTAJES
15	15.1	Mucho	115	100%
	15.2	Poco	0	0%
	15.3	Nada	0	0%
	TOTAL		115	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 25



Fuente: Encuesta realizada a los Clientes

Elaborado por: Freddy Liriano R.

En el gráfico N° 15 se aprecia que el 100% de los Clientes encuestados considera necesario realizar publicidad en los productos que oferta la Distribuidora Plástico Universal, la publicidad que se puede efectuar por medio de los diferentes medios de comunicación ayudará a la organización captar nuevos mercados. La Publicidad es un canal primordial para mantener informados a todos los clientes.

3.2.2. Encuesta aplicada a los Colaboradores de Plástico Universal.

1. Se siente satisfecho con la función que desempeña

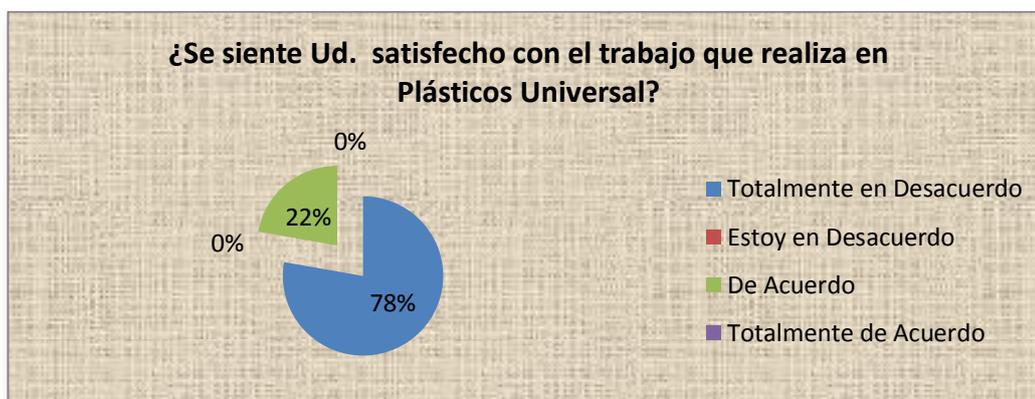
Cuadro N° 30

1.- ¿Se siente Ud. Satisfecho con el trabajo que realiza en Plásticos Universal?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
1	1.1	Totalmente en Desacuerdo	7	78%
	1.2	Estoy en Desacuerdo	0	0%
	1.3	De Acuerdo	2	22%
	1.4	Totalmente de Acuerdo	0	0%
	TOTAL			9

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 26



Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Según el análisis estadístico la tabla y gráfica ilustran que un 78% de los colaboradores se encuentran totalmente en desacuerdo con la actividad que desempeñan en la Distribuidora “Plástico Universal” y el 22% del personal de acuerdo. El colaborar que ofrece sus servicios a la Distribuidora Plástico Universal debe recibir incentivos que motiven a su buen desempeño y a la vez debe recibir capacitaciones en atención al cliente y relaciones humanas para crear un ambiente laboral agradable, todo esto ayudan para que día a día se tenga más aceptación en el mercado.

2. Ambiente laboral en el puesto de trabajo.

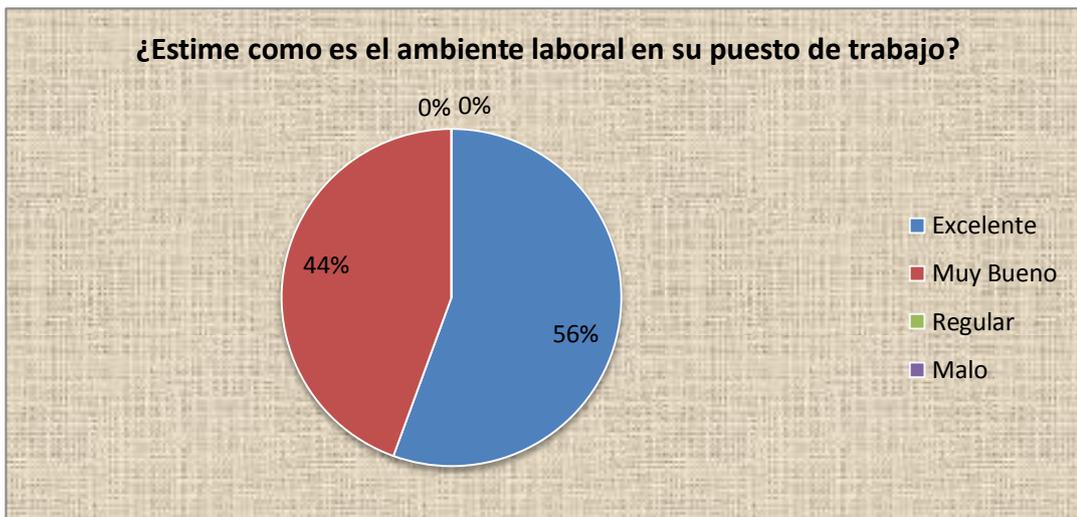
Cuadro N° 31

2.- ¿Estime como es el ambiente laboral en su puesto de trabajo?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
2	2.1	Excelente	5	56%
	2.2	Muy bueno	4	44%
	2.3	Regular	0	0%
	2.4	Malo	0	0%
	TOTAL			9

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 27



Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

La presentación que antecede indica que el 58% de los colaboradores considera que el ambiente de trabajo es excelente, mientras el 44% optaron por responder muy bueno. El ambiente laboral que debe ofrecer la Empresa a sus colaboradores debe ser esencial ya que de esta depende el buen desenvolvimiento, es una medida para que cada funcionario este motivado.

3. Proceso Administrativo de la Empresa.

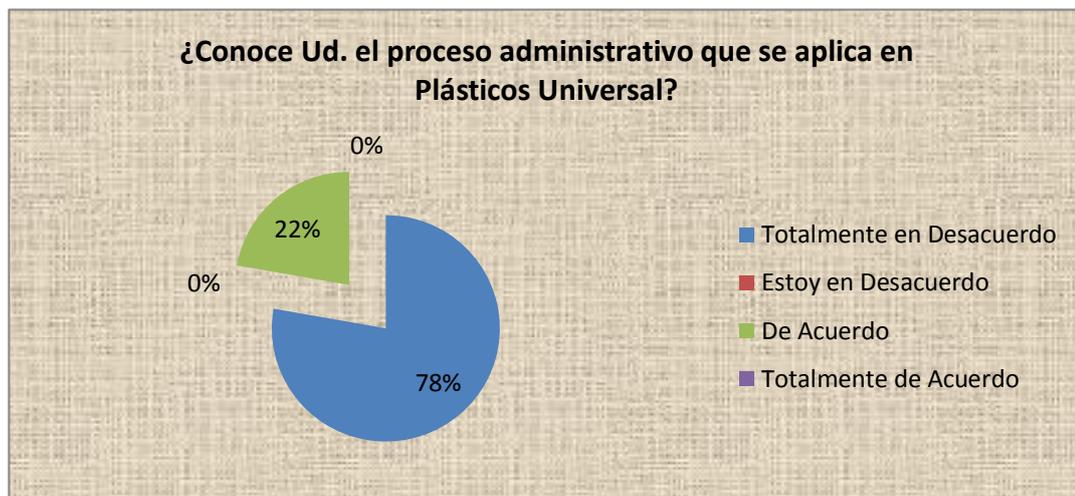
Cuadro N° 32

3.- ¿Conoce Ud. el proceso administrativo que se aplica en Plásticos Universal?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
3	3.1	Totalmente en Desacuerdo	7	78%
	3.2	Estoy en Desacuerdo	0	0%
	3.3	Der Acuerdo	2	22%
	3.4	Totalmente de Acuerdo	0	0%
	TOTAL			9

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 28



Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

El 78% de los Colaboradores encuestados respondieron que están totalmente en desacuerdo con los lineamientos que se desempeñan, mientras el 22% optaron por contestar que están de acuerdo. Los colaboradores no conocen el Proceso Administrativo que ejerce la empresa por lo tanto cada uno de los por medios de las capacitaciones deben empoderarse para una mejor planificación en cada una de sus funciones y tareas a desempeñar dentro de la organización.

4. Trabajo en Equipo

Cuadro N° 33

4.- ¿Le Gusta trabajar en equipo?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
4	4.1	Mucho	8	89%
	4.2	Poco	1	11%
	4.3	Nada	0	0%
	TOTAL		9	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 29



Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Los criterios respecto a que si le gusta trabajar en equipo para que conduzca a un servicio de calidad; el 89% contestó mucho, 11% respondió poco. Este tipo de pregunta fue fundamental para la mejora del diseño organizacional, por lo que permitió desarrollar diferentes estrategias. El trabajo en equipo en una organización ayuda a la buena comunicación y coordinación, además ayuda a la buena comunicación en toda la empresa.

5. El Diseño Organizacional en el Proceso Evolutivo

Cuadro N° 34

5.- ¿Considera usted que un elemento clave dentro del proceso evolutivo de una organización es contar con un Diseño Organizacional?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
5	5.1	Totalmente en Desacuerdo	0	0%
	5.2	Estoy en Desacuerdo	0	0%
	5.3	De Acuerdo	0	0%
	5.4	Totalmente de Acuerdo	9	100%
	TOTAL			9

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 30



Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

La técnica de presentación de datos, que antecede, informa que el 100% de los Colaboradores encuestados consideró que el diseño organizacional debe contener un proceso evolutivo como un elemento clave para el desarrollo de sus funciones. La estructura del Diseño Organizacional fortalece la comunicación en la empresa.

6. Diseño Organizacional mejora el proceso administrativo.

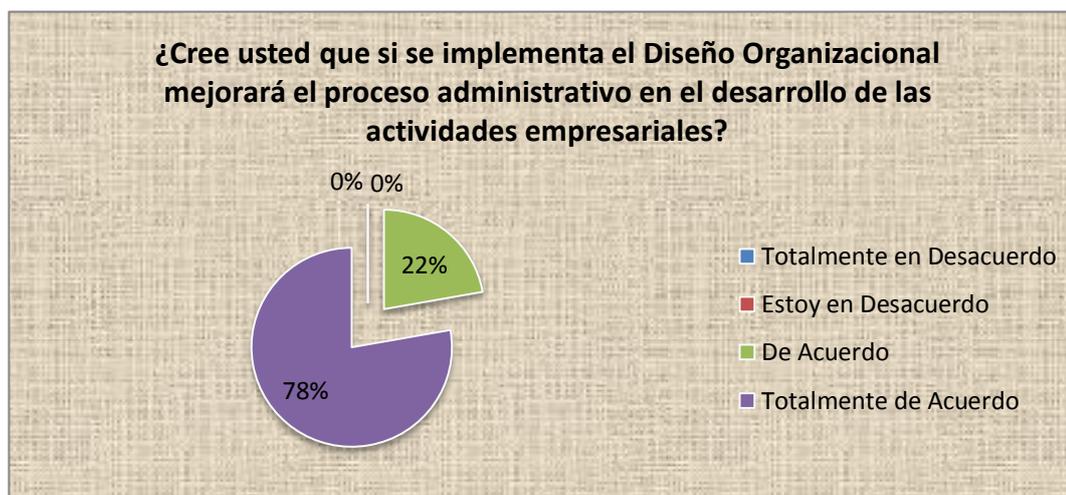
Cuadro N° 35

6.- ¿Cree usted que si se implementa el Diseño Organizacional mejorará el proceso administrativo en el desarrollo en las actividades empresariales?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
6	6.1	Totalmente en Desacuerdo	0	0%
	6.2	Estoy en Desacuerdo	0	0%
	6.3	Der Acuerdo	2	22%
	6.4	Totalmente de Acuerdo	7	78%
	TOTAL			9

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 31



Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Referente a la interrogante sobre si se implementa el diseño Organizacional va a mejorar el proceso administrativo en la función que ostenta cada colaborador, la gráfica N° 6 informa que, el 78% de los Colaboradores contestó que están totalmente de acuerdo, mientras que el 22% manifestó que está de acuerdo. Toda estrategia que vaya en beneficio de la Distribuidora es fundamental para su crecimiento en el mercado.

7. Mejor servicio con capacitación.

Cuadro N° 36

7.- ¿Cree usted que se daría un mejor servicio a los clientes de Plásticos Universal si se capacita al personal?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
7	7.1	Totalmente en Desacuerdo	0	0%
	7.2	Estoy en Desacuerdo	0	0%
	7.3	Der Acuerdo	0	0%
	7.4	Totalmente de Acuerdo	9	100%
	TOTAL			9

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 32



Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

La presentación gráfica que antecede ilustra lo siguiente: el 100% de los Colaboradores manifestó que es fundamental la capacitación para ofrecer un buen servicio. La capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad. En la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

8. Capacitación en el ejercicio de su función

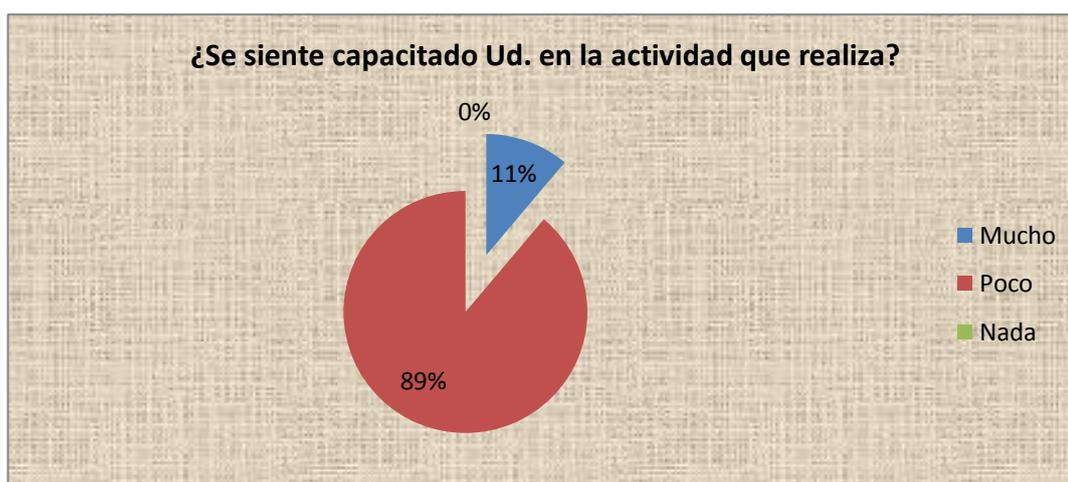
Cuadro N° 37

8.- ¿Se siente capacitado Ud. en la actividad que realiza?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
8	8.1	Mucho	1	11%
	8.2	Poco	8	89%
	8.3	Nada	0	0%
	TOTAL		9	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 33



Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

En el gráfico N° 8 se aprecia que el 89% de los Colaboradores encuestados se sienten poco capacitados en la actividad que desempeña, mientras que el 11% contestó en la alternativa “mucho” se siente capacitado. La capacitación es primordial en toda organización en cada una de sus áreas, en base a esta medida se obtienen grandes beneficios, en primer lugar los colaboradores ya que son el motor que ayuda a dar vida a la organización, además existiría motivación en todo momento.

9. Capacitación como una ventaja competitiva

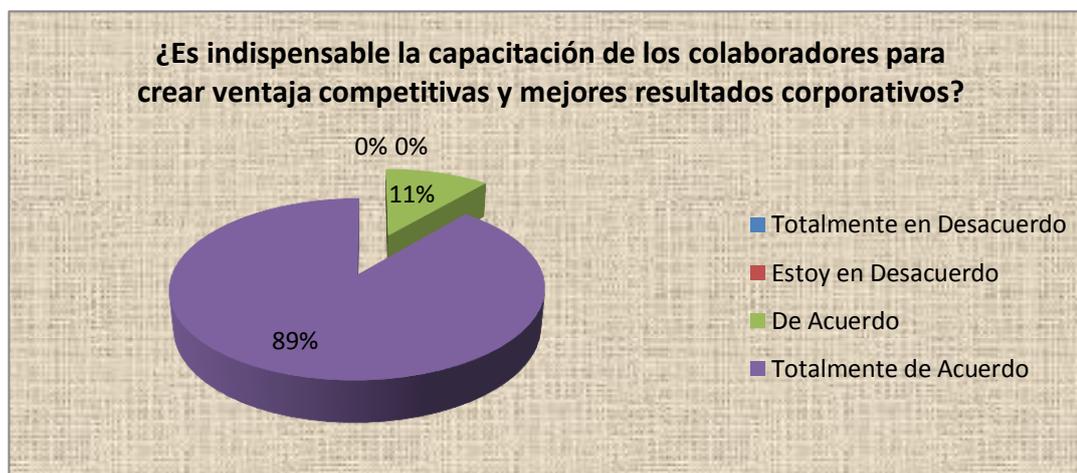
Cuadro N° 38

9.- ¿Es indispensable la capacitación de los colaboradores para crear ventaja competitiva y mejores resultados corporativos?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
9	9.1	Totalmente en Desacuerdo	0	0%
	9.2	Estoy en Desacuerdo	0	0%
	9.3	Der Acuerdo	1	11%
	9.4	Totalmente de Acuerdo	8	89%
	TOTAL			9

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 34



Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

El 89% de los Colaboradores manifestaron que es indispensable la capacitación para que se fomente la ventaja competitiva y que el cliente se sienta satisfecho por el servicio recibido ya que todos cumplen lo que el jefe inmediato ordena, el 11% contestó de acuerdo. La capacitación como ventaja competitiva, es una opción viable para competir. Respetable son las decisiones de las organizaciones al respecto. Pero aún más la que se atreve a crecer.

10. Desarrollo de nuevas herramientas administrativas

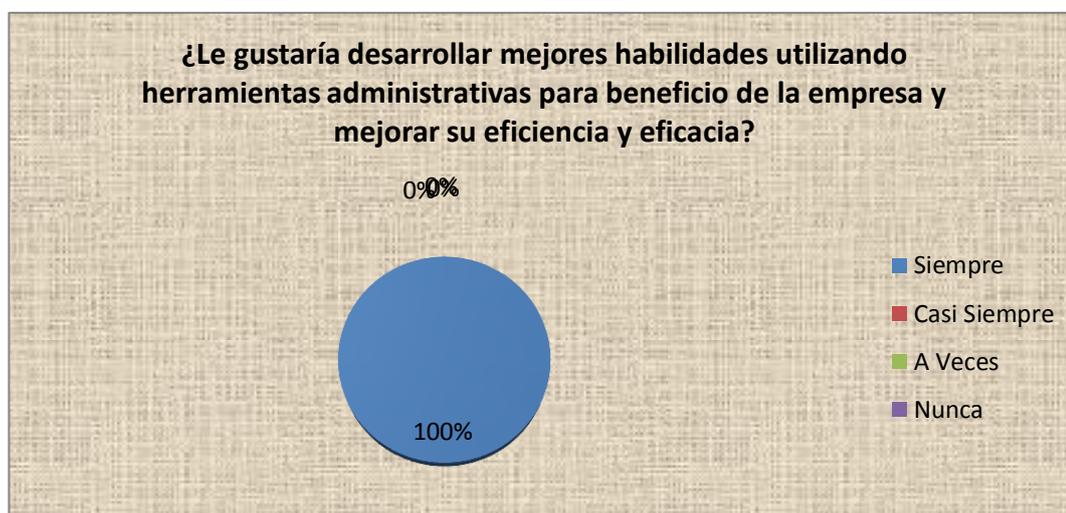
Cuadro N° 39

10.- ¿Le gustaría desarrollar mejores habilidades utilizando herramientas administrativas para beneficio de la empresa y mejorar su eficiencia y eficacia?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
10	10.1	Siempre	9	100%
	10.2	Casi Siempre	0	0%
	10.3	A Veces	0	0%
	10.4	Nunca	0	0%
	TOTAL			9

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 35



Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Los resultados a la pregunta sobre el desarrollo de mejores habilidades utilizando herramienta administrativas para el beneficio de la empresa fueron: el 100% de los Colaboradores dijo que siempre porque de esto depende su trabajo. Las herramientas administrativas son primordiales para una mejor coordinación en cada función que se desempeñe.

11. Jerarquía en la Empresa

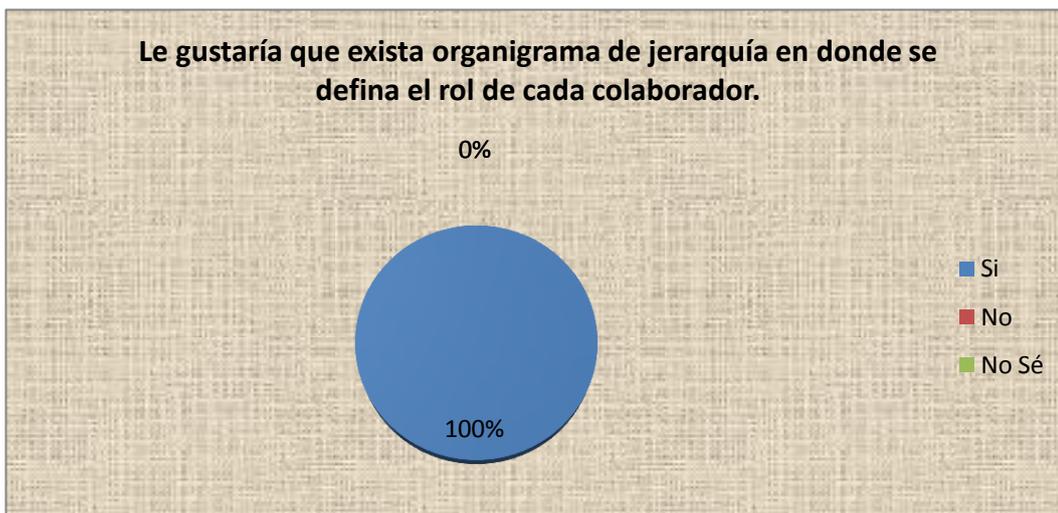
Cuadro N° 40

11.- ¿Le gustaría que exista organigrama de jerarquía en donde se defina el rol de cada colaborador?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
11	11.1	Sí	9	100%
	11.2	No	0	0%
	11.3	No sé	0	0%
	TOTAL		9	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 36



Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Al analizar la encuesta sobre la importancia de que exista un organigrama para los Colaboradores fueron: el 100% consideró que “si” porque de esa manera estamos mejorando como institución. En base a esta pregunta se diseñó un organigrama sencillo y claro para esta institución, donde no existen fugas de responsabilidades y cada funcionario tendrá conocimiento como desempeñarse dentro de la organización.

12. Tecnología para obtener mejores procesos administrativos.

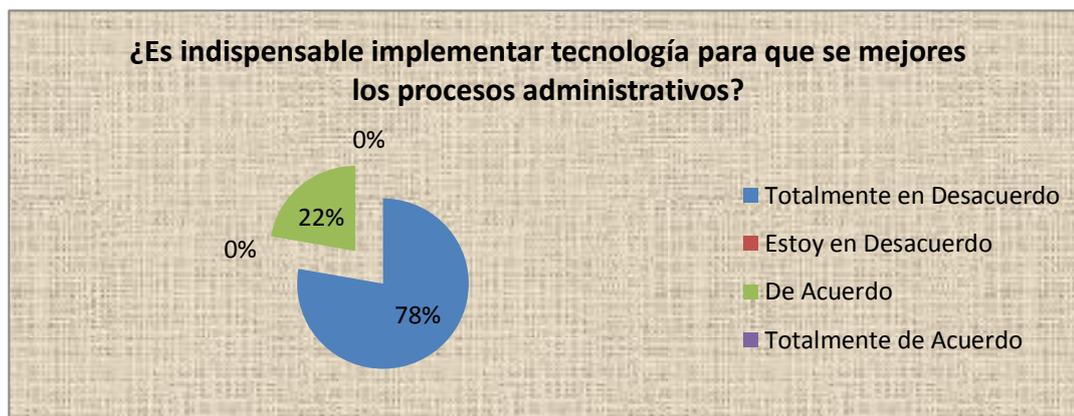
Cuadro N° 41

12.- ¿Es indispensable implementar tecnología para que se mejoren los procesos administrativos?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
12	12.1	Totalmente en Desacuerdo	7	78%
	12.2	Estoy en Desacuerdo	0	0%
	12.3	De Acuerdo	2	22%
	12.4	Totalmente de Acuerdo	0	0%
	TOTAL			9

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 37



Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

El 78% de los Colaboradores encuestados consideró que está totalmente en desacuerdo implementar tecnología para mejorar los procesos administrativos, el 22% contestó de acuerdo. Junto con el ambiente, la tecnología es otra variable independiente que influye poderosamente sobre las características organizacionales, todas las organizaciones utilizan alguna forma de tecnología para ejecutar sus operaciones y realizar sus tareas, la tecnología es como algo que se desarrolla en las organizaciones, en general, y en las empresas, en particular a través de conocimientos acumulados y desarrollados sobre el significado de la ejecución de tarea.

13. Comunicación entre Jefe y Colaborador

Cuadro N° 42

13.- ¿Estime como considera la comunicación que existe entre jefe y colaborador?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
13	13.1	Excelente	5	56%
	13.2	Muy Bueno	2	22%
	13.3	Regular	2	22%
	13.4	Malo	0	0%
	TOTAL			9

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R

Gráfico N° 38



Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

El 56% de los Colaboradores dijo que es excelente la comunicación que existe con el jefe porque esto le ayuda en el cumplimiento de sus obligaciones, la institución por su parte se caracteriza en brindar ayuda al adepto cuando este pase por situaciones complejas con relación al trabajo y de tipo personal o familiar. El 22% respondió muy bueno, el 22% regular. Es importante destacar la gerencia como instrumento fundamental para incrementar la productividad y eficiencia empresarial particularmente como medio que facilite la motivación, comunicación y liderazgo en la organización.

14. Aplicación de nuevos proceso Administrativo y operativo

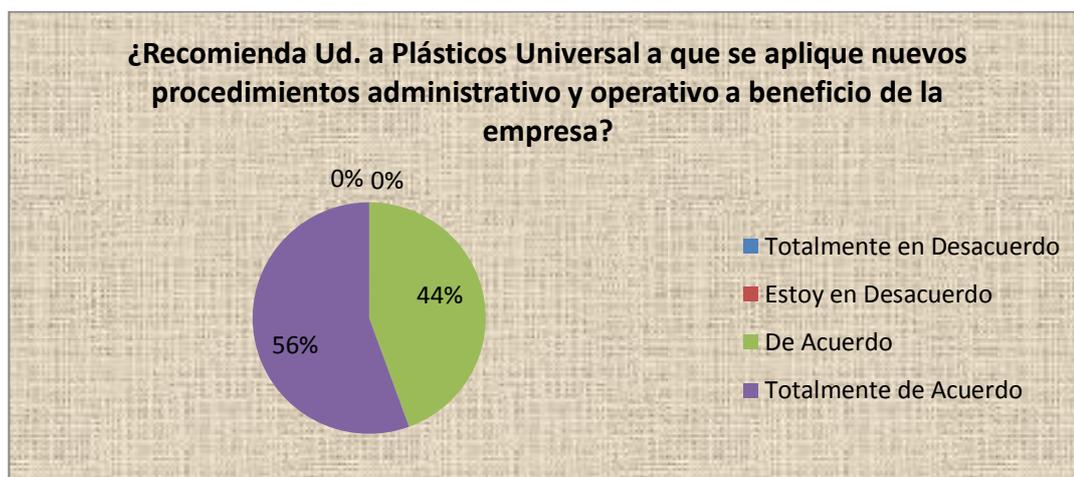
Cuadro N° 43

14.- ¿Recomienda Ud. a Plásticos Universal a que se aplique nuevos procedimientos administrativos y operativo a beneficio de la empresa?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
14	14.1	Totalmente en Desacuerdo	0	0%
	14.2	Estoy en Desacuerdo	0	0%
	14.3	Der Acuerdo	4	44%
	14.4	Totalmente de Acuerdo	5	56%
	TOTAL			9

Fuente: Encuesta realizada a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 39



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Según los datos obtenidos el 56% de los Colaboradores consideraron que es necesario que se aplique nuevos procedimientos administrativos y operativos que vayan en la mejora continua de la organización, el 44% respondió de acuerdo. Las personas que forman parte de Plástico Universal poseen un alto espíritu de superación. Cada uno de ellos cumple con lo que indica el Jefe inmediato y lo asume con mucha responsabilidad creando un ambiente laboral agradable y cómodo.

15. Resultados del Diseño Organizacional.

Cuadro N° 44

15.- ¿Estime Ud. los resultados que se obtendrá al aplicarse el diseño organizacional en plásticos Universal?				
ÍTEM	CÓDIGO	CATEGORÍA	OPERATIVO	PORCENTAJES
15	15.1	Excelente	7	78%
	15.2	Muy Bueno	0	0%
	15.3	Regular	2	22%
	15.4	Malo	0	0%
	TOTAL			9

Fuente: Encuesta a los Colaboradores

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Gráfico N° 40



Fuente: Encuesta a los Colaboradores

La presentación gráfica que antecede ilustra lo siguiente: el 78% de los Colaboradores autocalificó que los resultado que se obtendrán al aplicarse el diseño organizacional en Plástico Industrial en el área de su trabajo es excelente, 22% de ellos consideró que es regular. El Diseño organizacional encierra un sinnúmero de beneficios que en base a la buena coordinación se logra formar mejores equipos de trabajo y una excelente comunicación.

3.4 Conclusiones

1.- Luego de haber aplicado las encuestas como instrumento de recolección de datos se puede precisar que el Diseño Organizacional es un tema que no es muy conocido por los clientes, y la percepción que tienen los diferentes colaboradores y directivos de su aplicación.

2.- De acuerdo a los datos obtenidos en las encuesta por parte de los colaboradores el 78% gratifican que es fundamental la implantación del Diseño Organizacional en la Distribuidora Plásticos Universal, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y operativa.

3.- Un 100% de los clientes encuestado menciona que es importante que exista un departamento de crédito con el fin de facilitar forma y facilidad de pagos a todos sus conglomerado clientelas esto permitirá mejor atención y trato a los clientes.

4.- El diseño organizacional construye la conducta eficaz para el desarrollo efectivo de las actividades dentro de una organización por tal razón el 100% de los directivos encuestado retribuyen que se dará mejores resultados y el uso adecuado de éste soporte técnico les permitirá cumplir sus actividades con eficiencia y prontitud.

5.- En respuesta a los resultados, luego de aplicar la encuesta a los directivos se deduce que a los directivos les gustaría que se fortalezca la administración del recursos humano con programas de capacitación con la finalidad de experimentar y desarrollar mejores habilidades y destrezas.

6.- Para concluir esta presentación con la información obtenida podemos darnos cuenta que existe mucha aceptación la implantación del Diseño Organizacional en Plásticos Universal. Ya que la administración en toda organización sirve para que exista una excelente coordinación en todas las actividades empresarial.

3.5 Recomendaciones

1.- Se recomienda que se aplique lo más pronto posible el Diseño Organización con el fin de mejorar la gestión empresarial, ya que es realmente una herramienta útil para la Distribuidora Plástico Universal y se pueda cumplir a cabalidad lo planeado.

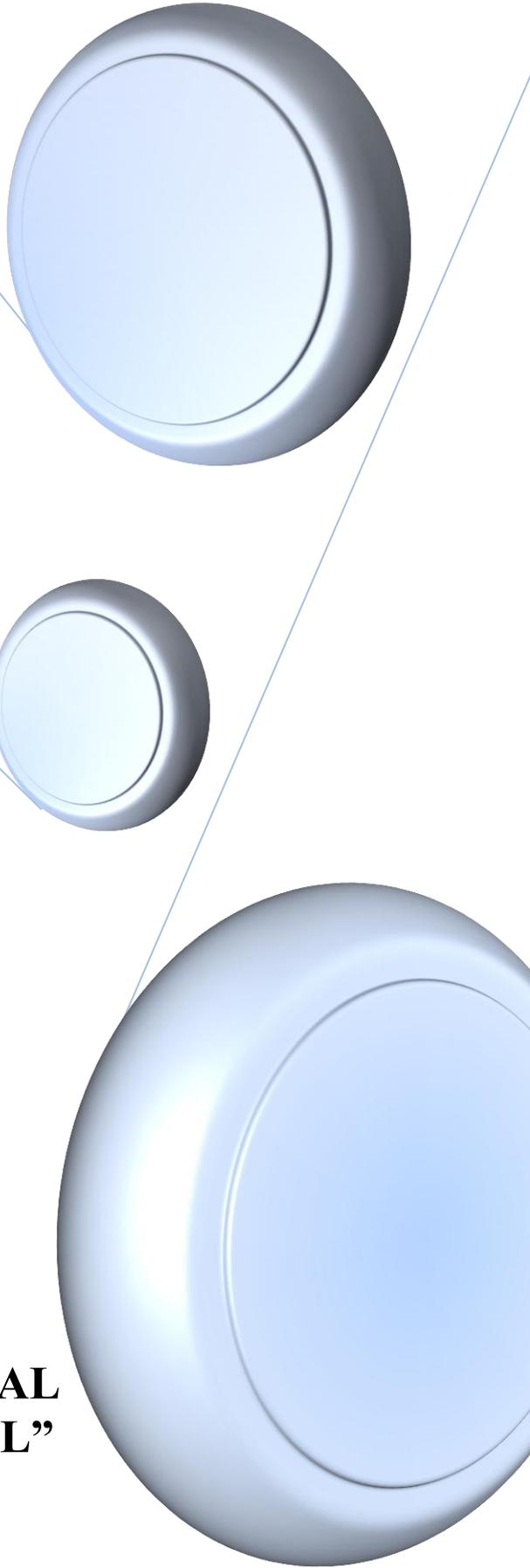
2.- Planificar programa de capacitaciones dirigidas a todo el personal tanto operativo como directivos, con la finalidad de fortalecer y nutrir de conocimiento, para que puedan ejercer sus funciones de la mejor manera de acuerdo a la actividad que se desarrolla cada colaborador.

3.- Creación del espacio físico del puesto de trabajo, ya que según la encuesta de los clientes están de acuerdo que exista departamento de crédito, entonces la persona idónea que ocupara dicho cargo será un mismo trabajador de la organización.

4.- Se requiere contar con un manual de organización, que permita implementar una verdadera comunicación y coordinación de las diferentes actividades de los puestos de trabajo, y unidades. Este documento incluye información detallada sobre legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión, y funciones organizacionales.

5.- Que se tome en cuenta las sugerencias y quejas de los clientes, creando un buzón de críticas con el propósito de que los clientes exprese las anomalías que suscite. Ya que son canales formales que las organizaciones instituyen para su comunicación ascendente.

6.- Que considere este modelo de Diseño Organizacional para la ejecución de las actividades ya que a consecuencia trae beneficios y mejora la competitividad en su entorno.



CAPÍTULO IV

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL
DE PLASTICOS UNIVERSAL”
CANTÓN LA LIBERTAD”.**

“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA “DISTRIBUIDORA PLASTICOS UNIVERSAL” DEL CANTÓN LA LIBERTAD”.

4.1 PRESENTACIÓN

El diseño organizacional que se presenta para la Distribuidora Plásticos Universal se ha diseñado de manera participativa con los colaboradores, directivos y clientes de la Distribuidora. Se concluyó que es necesario un modelo de este instrumento de gestión, puesto que la administración se maneja en forma empírica y no científicamente, dando como resultado deficiente tanto de carácter técnico así como de carácter legal.

La visión fundamental del nuevo diseño es proporcionar un ambiente organizacional simple y adecuado para el cumplimiento de los objetivos Institucionales, así promover la eficacia y eficiencia de las labores administrativas que coadyuven al logro de las metas de cada uno de los departamentos establecidos. Con el fin de proponer soluciones a la problemática que la misma enfrenta, la cual le impide tener un eficiente desarrollo.

En este capítulo, se presenta la propuesta del diseño de la estructura organizacional para la empresa en estudio, con el fin de maximizar sus recursos y lograr sus objetivos. Para ello se desarrolló un estudio general de los procesos que la empresa utiliza para la realización de sus actividades.

También proporcionará los procedimientos que harán disgregar esa cultura anclada de administración tradicional utilizada por Plásticos Universal y llevarla a la instauración de una de las más novedosas formas de administrar en el ámbito contemporáneo, A través del diseño organización se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la organización. Es decir, es el proceso en el cual los administradores toman decisiones para elegir la estructura organizacional adecuada para la estrategia de la organización y el entorno.

4.2 DATOS DE IDENTIFICACION

Logo Institucional



DISTRIBUIDORA DE PLÁSTICO

”Universal”

De Daniel Caisa y Esposa
Ventas de Productos Plásticos
Matriz: B. Mariscal Sucre
(Interior de Mercado Feria Libre)
La Libertad – Ecuador
Teléfono: 04-2782013 - 083506964

Distribuidora Plástico Universal con Ruc. # 0926254491001 con su Representante Legal Jorge Daniel Casia Galarza, propietario y Gerente General, Empresa dedicada a la comercialización y distribución de productos desechable en el cantón de La Libertad, Provincia de Santa Elena. Está posesionada en el mercado central desde hace 5 años, y su crecimiento y participación en el mercado es constante pero este negocio como en todo, por desconocimiento en la ciencia científica no han planteado estructura organizacional, metas, objetivos, aplicación de estrategias y esto ha creado un atraso en su desarrollo.

Es así que consideran necesario consolidar su actividad, unir esfuerzos y trabajar en equipo con el único objetivo de buscar mejor organización que orienten el camino a seguir. El Diseño Organización que se propone servirá de guía para la distribuidora Plásticos Universal que desea cambios oportunos para mejorar sus actividades empresariales.

4.3 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA DISTRIBUIDORA “PLÁSTICOS UNIVERSAL”.



4.4 ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA COMERCIAL PLÁSTICOS UNIVERSAL.

1 PROYECCIÓN ESTRATÉGICA PROPUESTA

1.1 Misión

Plástico Universal es una comercializadora que brinda una excelente calidad tanto de productos como de servicios, con atención personalizada que tiene el propósito de lograr la satisfacción y cumplir las expectativas de los clientes.

1.2 Visión

Plástico Universal se proyecta como una comercializadora de prestigio provincial, diferenciándose por su amplia gama de productos, liderazgo bajo costo, organización eficiente y puntualidad.

1.3 Objetivo General

Aplicar este Diseño Organizacional en la empresa comercial “Distribuidora Plásticos Universal” mediante la implementación de procedimientos y técnicas administrativas que sirva como orientación, a fin de que se mejoren los procesos administrativos y operativos

1.4 Objetivo Específicos

- Plantear prácticas administrativa empresariales en Plásticos Universal mediante la implementación del Diseño Organizacional a fin de que se obtengan mejores resultados coherentes en beneficio de la empresa y de los consumidores.

- Incorporar a los colaboradores de Plásticos Universal la utilización de las herramientas administrativa de gestión empresarial impulsando el aprendizaje significativo para beneficio de la empresa.
- Elaborar el organigrama de Plásticos Universal, de acuerdo a la situación actual, a fin de que se establezcan los roles de cada puesto.
- Realizar un diagnóstico empresarial de los ambientes internos y externos para Plásticos Universal.
- Desarrollar mejores habilidades y prácticas empresariales en los integrantes de Plásticos Universal haciendo uso de las herramientas administrativas de gestión empresarial, creando mayor valor y excelentes oportunidades de crecimiento empresarial.

2 ANALISIS SITUACIONAL

2.1 RELACIONES INTERNAS.

2.1.1 Fortalezas

- Plásticos Universal posee ventajas en cuanto a costos ya que provee sus productos al por mayor y menor.
- Sus Proveedores son fabricantes directo de los productos desechables.
- Cuenta con una condición financiera exitosa
- Posee bienes es decir un Patrimonio superávit
- Conocimiento del mercado
- Clientes potenciales fijos
- Distribución a domicilio
- Constancia de crecimiento
- Existen planes y proyectos a futuro.

2.1.2 Debilidades.

- Carencia de dirección administrativa.
- No tienen definido las proyecciones estratégicas (misión, visión y metas).
- Administración en base a la experiencia y no a lo científico.
- Carecen de coordinación en la red de distribución.
- Desconocimiento de leyes gubernamentales y tributarias
- Insuficiente gestión de imagen Institucional
- La Distribuidora no posee una página web.

2.1.3 Estilo del Líder

El estilo de liderazgo que se aplicara es el Estilo Laissez-Faire ya que Plásticos Universal por lo general deja a sus empleados en total libertad para tomar las decisiones y hacer su trabajo como lo considere conveniente, un líder laissez-faire simplemente proporcionaría los materiales necesarios.

2.2 RELACIONES EXTERNAS.

2.2.1 Amenazas

- Que al no considerar las recomendaciones de este modelo de Diseño Organizacional, la empresa tiende a quedarse estancada en su desarrollo.
- La aparición de nuevas leyes gubernamentales, afectaría a la empresa ya que carece de herramientas administrativa.
- El surgimiento de nuevas empresas que se dediquen a la misma actividad.
- La inconformidad de los clientes por servicios o productos que no han llenado sus necesidades.
- Estrategias mercadotécnicas por parte de la competencia.
- Falta de tecnología.

2.2.2 Oportunidades

- Participación en el registro de compras publicas
- Creación de sucursales en la Ruta del Spondylus.
- Mejor coordinación en el desarrollo de las actividades.
- Clientes satisfecho
- Adquisición de Nuevos recursos
- Imagen de la Distribuidora
- Excelente participación en el mercado

2.2.3 Dependencia de Recursos

Para que Plásticos Universal pueda lograr sus objetivos y metas, es necesario que cuente con una serie de elementos, recursos e insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, dichos recursos son:

Recursos Materiales:

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- 1 terreno que es utilizado para garaje de los vehículos.
- 2 camiones para repartir la mercadería.
- 1 Oficina que es utilizado para la planificación.
- 2 bodegas para la mercancía.
- 3 equipos de computación con su respectivo software de Plásticos Universal.
- 2 puntos de ventas comerciales.

Pero sin embargo es necesario crear un espacio para el departamento de crédito y cobranza para que el colaborador se sienta satisfecho trabajando.

Recursos Técnicos:

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos en Plásticos Universal cuenta con sistema Administrativo Integrado, en donde se controla los procesos de operación , tales como facturación, contabilidad, registro de compras y ventas, registro de proveedores, clientes y control de inventario.

Recursos Humanos:

Para Plásticos Universal estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- Posibilidad de desarrollo.
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- Sentimientos
- Experiencias, conocimientos, etc.

Estas características los diferencian de los demás recursos, según la función que desempeñan y el nivel jerárquico en que se encuentren pueden ser: Directivos, oficinistas, supervisores y operario.

Recursos Financieros:

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, en Plásticos Universal los recursos financieros el 80% son propios y el 20% son por préstamos bancarios y proveedores.

2.3 ANÁLISIS FODA

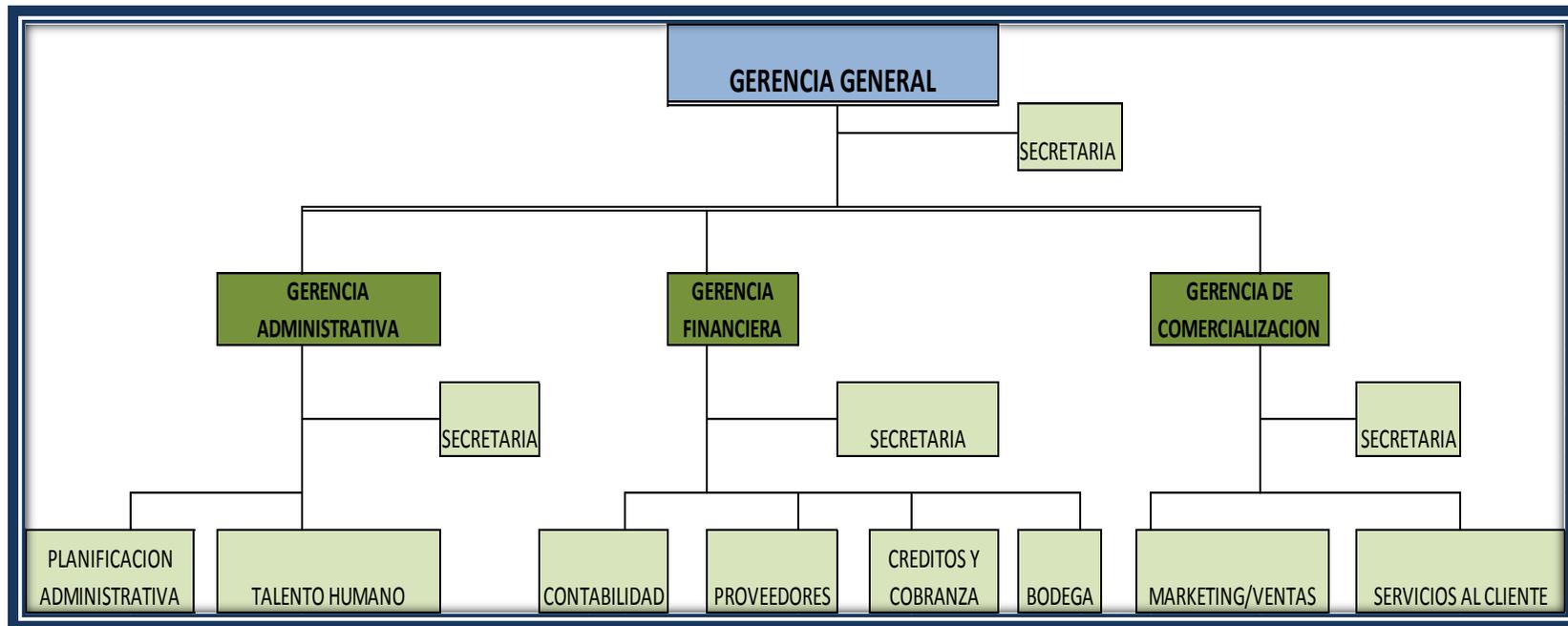
<p style="text-align: center;">FORTALEZA</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Plásticos Universal posee ventajas en cuanto a costos ya que provee sus productos al por mayor y menor.➤ Sus Proveedores son fabricantes directo de los productos desechables.➤ Cuenta con una condición financiera exitosa➤ Posee bienes es decir un Patrimonio superávit➤ Conocimiento del mercado➤ Clientes potenciales fijos➤ Distribución a domicilio➤ Constancia de crecimiento	<p style="text-align: center;">AMENAZA</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Que al no considerar las recomendaciones de este modelo de Diseño Organizacional, la empresa tiende a quedarse estancada en su desarrollo.➤ La aparición de nuevas leyes gubernamentales, afectaría a la empresa ya que carece de herramientas administrativa.➤ El surgimiento de nuevas empresas que se dediquen a la misma actividad.➤ La inconformidad de los clientes por servicios o productos que no han llenado sus necesidades.➤ Estrategias mercadotécnicas por parte de la competencia.➤ Falta de tecnología.
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Carencia de dirección administrativa.➤ No tienen definido las proyecciones estratégicas (misión, visión y metas).➤ Administración en base a la experiencia y no a lo científico.➤ Carecen de coordinación en la red de distribución.➤ Falta de capacitación al personal, ya que desconoce de leyes gubernamentales y tributarias.➤ Insuficiente gestión de imagen Institucional➤ No poseen una estructura organizacional.	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDAD</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Participación en el registro de compras publicas➤ Creación de sucursales en la Ruta del Spondylus.➤ Mejor coordinación en el desarrollo de las actividades.➤ Clientes satisfecho➤ Adquisición de Nuevos recursos➤ Imagen de la Distribuidora➤ Excelente participación en el mercado

Debilidades	Estrategia (Debilidades - Oportunidades)	Estrategia (Debilidad – Amenazas)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Carencia de dirección administrativa. ➤ No tienen definido las proyecciones estratégicas (misión, visión y metas). ➤ Administración en base a la experiencia y no a lo científico. ➤ Carecen de coordinación en la red de distribución. ➤ Falta de capacitación al personal. ➤ Desconocimiento de leyes gubernamentales y tributarias ➤ Insuficiente gestión de imagen Institucional ➤ Falta de Manuales de Procedimientos en cada área. ➤ La Distribuidora no posee una página web. ➤ No poseen una estructura organizacional. ➤ Ausencia de un Plan Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseñar unas estructuras de proceso para establecer funciones a cada miembro de la organización. ➤ Diseñar manuales para el personal que oriente el desempeño de sus actividades para mantener clientes tanto internos como externos. ➤ Fomentar la cultura Organizacional. ➤ Motivar al personal con cuadros de honor, menciones, para brindar amabilidad y respeto al personal externo e interno. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilizar nuevas tecnologías de información como es el Internet, para contactar nuevos clientes y proveedores logrando mayores y mejores resultados de organización. ➤ Aplicación de una ética empresarial para que los clientes tengan una mejor atención y servicio. ➤ Contar con un estado contable al día, claro y preciso para la toma de decisiones oportunas.

Elaborador por: Freddy Liriano R.

Fuente: Plásticos Universal

3. FUNDAMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL
3.1 ESTRUCTURA DE PLASTICOS UNIVERSAL.



Elaborador por: Freddy Liriano R.
Fuente: Plásticos Universal

La Estructura de una organización puede definirse como el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas, considerando luego la coordinación de las mismas”. Dado lo complejo que se vuelve el diseño estructural de una organización conforme crece en un mercado con mayores exigencias debido a influencias tecnológicas, es indispensable realizar cambios estratégicos flexibles e innovadores, que le permitan seguir compitiendo.

Con el propósito de generar mejoras para Plásticos Universal, adaptativas a la nueva era de negocios, se propone el diseño estructural horizontal. Creando división formalizada en diferentes áreas tales como: Gerencia General que es la máxima autoridad, seguido de los directivos gerencia administrativa, financiera y comercialización.

Podemos ver cómo está compuesta la organización, los distintos niveles de jerarquía que existen en ella y las maneras en que se relacionan formalmente, esta información deben ser compartidas con todo el equipo de trabajo, dándole a conocer las líneas de mando, es decir, a quien cada colaborador debería rendir cuentas y sobre quienes puede influir.

Este diseño estructural se crea desde con el propósito de mejoras en la productividad, velocidad y eficiencia en los procesos. En consideración al diseño estructural propuesto no hay fronteras entre los departamentos funcionales, por lo tanto los colaboradores tendrán una visión más amplia de las metas y objetivos organizacionales, en lugar de estar enfocados en un solo departamento con propósitos centralizados. Es así como de esta forma todos quienes están inmersos en los procesos de administración, financiero y comercialización.

Este organigrama trae muchas ventajas competitivas para plásticos universales tales como:

- Define mejores las funciones de cada miembro de la organización.
- Facilita el trabajo en equipo y evita la duplicación de tareas.
- Consolida las planificaciones estratégicas de acuerdo a cada área.

3.2 ORGÁNICO FUNCIONAL.

GERENTE GENERAL

PERFIL

- Edad de 30 a 35 años
- sexo indistinto
- estado civil casado
- estudios profesionales en administración, comercialización, economía o carreras afines.
- Experiencia en las actividades del puesto mínimo 3 años.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Proponer y llevar a cabo todos los Planes de Desarrollo de la empresa.
- Supervisar y controlar el desarrollo de todas las actividades de la empresa directamente o a través de otros funcionarios.
- Nombrar, contratar, promover, trasladar, suspender y despedir al personal de la empresa,
- Proponer al Directorio los Cuadros de Asignación de Personal y las escalas de remuneraciones de la Empresa.
- Vigilar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones legales y tributarias de la empresa.
- Dirigir, controlar y evaluar la política presupuestal de la Empresa.
- Supervisar que las actividades de todas las áreas se desarrollen dentro de las normas de seguridad y salud ocupacional, que coadyuven a defender el capital humano de la organización.
- Identificar oportunidades de mejora de las actividades y procesos, que a través de la incorporación de acciones, controles e innovaciones permitan agregar valor a la gestión de la dependencia, permitiendo la optimización de costos operativos y la mejora de la rentabilidad y eficiencia empresarial.

GERENTE ADMINISTRATIVO

PERFIL

- ✓ Conocimiento de Administración global
- ✓ Estudios profesionales en la carrera de Administración de Empresas.
- ✓ Manejo de informática Administrativa con Microsoft Excel,
- ✓ Manejo de software empresarial (ERP)
- ✓ Habilidad para la toma de decisiones

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Efectuar el seguimiento de los acuerdos y pedidos del Directorio, facilitando a la Gerencia General el control de su cumplimiento.
- Elaborar y supervisar la emisión de la documentación externa e interna de la Gerencia General; así como revisar la correspondencia recibida por la Empresa, priorizando aquella que requiere atención urgente de la Gerencia General y/o Directorio.
- Circular citaciones, agenda y material informativo a los señores Directores, con oportuna antelación a cada Sesión de Directorio.
- Organizar, supervisar y controlar el sistema de comunicaciones postales, telefónicas, vía facsímil o similares de la Empresa
- Formular el Plan Anual de Adquisiciones de la dependencia, velando por que una vez aprobado, se realicen los procesos de adquisición correspondientes en los plazos establecidos en el indicado plan.
- Identificar oportunidades de mejora de las actividades y procesos, que a través de la incorporación de acciones, controles e innovaciones permitan agregar valor a la gestión de la dependencia, permitiendo la optimización de costos operativos y la mejora de la rentabilidad y eficiencia empresarial.
- Formular el presupuesto anual considerando la conciliación de información de los demás departamentos.

SECRETARIA

PERFIL

- Estudiante Universitario en la carrera de Administración de Empresas.
- Personalidad equilibrada y proactiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Habilidades comunicativas y escucha activa.
- Capacidad de crear, innovar e implementar.

FUNCIONES ESPECÍFICA

- Recibir, registrar, clasificar y tramitar la documentación que se cursa a las diferentes áreas de la Empresa.
- Organizar, mantener y custodiar los archivos de la documentación remitida y recibida, debidamente clasificada.
- Apoyar como secretaria en las reuniones, preparando y enviando las citaciones respectivas, así como la documentación pertinente.
- Tomar dictado y redactar los documentos que se le encargue.
- Redactar correspondencia, informes, memorándums, oficios y documentos varios.
- Atender, orientar correcta y oportunamente a las personas que visiten la Gerencia.
- Atender el teléfono, controlando las llamadas de larga distancia, bajo su responsabilidad.
- Revisar y ordenar los casos o temas que van a ser incluidos en la agenda de Gerencia y reuniones en las que participe.
- Revisar y analizar expedientes administrativos, cuando el caso lo amerite.
- Tramitar citas, entrevistas y solicitudes del Gerente General con otros organismos, personalidades, etc.
- Organizar eventos sociales, relacionados con el trabajo y convocados por el Gerente General.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.

GERENTE DEL TALENTO HUMANO

PERFIL

- ✓ Tener dominio gerencial sobre las necesidades de innovación y desarrollo que experimentan las organizaciones para plantear estrategias de crecimiento desde el estímulo del talento humano.
- ✓ Desarrollar cualidades y destrezas de liderazgo y conducción del personal a cargo, de manera tal que pueda orientarlo hacia misiones y objetivos de desarrollo y a la superación de situaciones conflictivas.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Controlar el cumplimiento de los dispositivos legales y de las normas, directivas, procedimientos y demás disposiciones vinculadas a la administración de recursos humanos.
- Administrar los procesos de contratación de personal bajo sus diversas modalidades, inducción, movimientos internos (transferencias, destacados, promociones, modificación de fechas vacacionales) y cese del personal, en estricta observancia de los dispositivos legales vigentes.
- Dirigir y supervisar el adecuado control y registro de asistencia, puntualidad, permisos, licencias, vacaciones y otras acciones que afecten el récord de servicios de cada trabajador.
- Administrar los sistemas de evaluación de personal, orientándolo al logro de una mayor productividad y eficacia organizacional.
- Elaborar y administrar el programa de capacitación del personal que promueva el desarrollo, la eficiencia y la productividad del trabajador, elaborando la información estadística, costos e indicadores periódicos de la capacitación ejecutada.
- Velar por el correcto uso y adecuada custodia de todos los bienes que sean asignados a la dependencia.

GERENTE FINANCIERO

PERFIL

- Trabaja con modelos financieros de diferente nivel de complejidad y con conocimientos y habilidades gerenciales, de dirección y liderazgo.
- Analiza y evalúa la información contable y financiera.
- Utiliza técnicas matemáticas que facilitan el proceso de evaluación de inversiones.
- Usa modelos, herramientas y técnicas para una eficiente administración del capital de trabajo.
- Diseña de sistemas de información financiera; de análisis financiero; administra el efectivo, las cobranzas y los proveedores; se ocupa de la planeación y del control financiero y de la planeación tributaria.
- Participa en la toma de decisiones financieras estratégicas: ¿en qué invertir?, ¿cómo financiar la inversión?, ¿cómo repartir las ganancias?
- Interactúa con el mercado financiero para la consecución de fondos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Formular los Estados Contables Financieros.
- Analizar los estados financieros y comparativamente su evolución, manteniendo la estadística de los mismos; implantando y ejecutando pruebas cruzadas y selectivas para evaluar las operaciones contables de la Empresa.
- Supervisar y verificar los análisis de costos.
- Cautelar los fondos de la Empresa, a fin de mantener una adecuada liquidez y rentabilidad, así como el oportuno cumplimiento de las obligaciones de la Empresa.
- Dirigir y controlar la aplicación y ejecución del sistema general de contabilidad aprobado por la Empresa y los Organismos del Estado.
- Elaborar la información financiera mensual y anual.
- Gestionar el sistema administrativo de contabilidad de la Empresa.

CONTABILIDAD

PERFIL

- Habilidad tecnológica
- Gestión de la calidad
- Administración de
- Gestión por procesos
- Presupuesto
- Planificación y control

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Supervisar y controlar la aplicación de los sistemas contables, tributarias y de costos establecidos por dispositivos legales, adecuándolos a las normas internas pertinentes aprobadas por la Dirección de la empresa.
- Programar, supervisar y controlar las actividades de registro, análisis, contabilización y aplicaciones formuladas por el personal de la dependencia, referidas a los movimientos económicos y financieros ocurridos.
- Dirigir, supervisar y controlar el correcto y oportuno registro y posterior pago de las obligaciones de la empresa en materia de tributos, directos o indirectos, aportaciones patronales, retenciones u otro tipo similar de responsabilidades.
- Desarrollar la formulación de los estados financieros, cuidando que los mismos se adecuen a principios y normas generalmente aceptadas, suscribiendo oficialmente los que así corresponda, y supervisando su presentación a los niveles internos y entidades externas pertinentes en los plazos y fechas establecidas.

GERENTE DE COMERCIALIZACIÓN

PERFIL

- ✓ El nivel adecuado para comunicarse en forma oral y escrita en inglés, puesto que algunos de los cursos serán impartidos en este idioma
- ✓ Conocimientos sólidos en computación, puesto que se utilizará en forma muy intensiva la tecnología de información para reforzar el aprendizaje en un grupo de colaboradores
- ✓ Amplia capacidad para la investigación, la crítica y el análisis
- ✓ Iniciativa, ser sociable y muy emprendedor
- ✓ Un deseo de conocer el mundo enfrentándose al reto de apreciar otras culturas haciendo valer la propia

FUNCIONES ESPECÍFICA

- Planificación y control: concretar las acciones futuras (planificar) y posteriormente comparar los resultados reales de la actividad con las previsiones hechas (control).
- Estudio de mercado: proporciona la información que permite a la empresa fijar su política y tomar decisiones.
- Promoción y publicidad del producto: con la publicidad se da a conocer el producto, se informa de sus características; con la promoción se pretende incrementar las ventas durante un periodo de tiempo concreto.
- Ventas: organizar la venta directa y la relación con los canales de distribución; es la función más importante.

CRÉDITO Y COBRANZAS

PERFIL

- Planeación y presupuesto de ventas.
- Estructura de la organización de ventas.
- Reclutamiento, selección y entrenamiento de la fuerza de ventas.
- Compensación, motivación y dirección de la fuerza de ventas.
- Análisis del volumen de ventas, costos y utilidades.
- Medición y evaluación del desempeño de la fuerza de ventas.
- Monitoreo, control del ámbito de la comercialización.

FUNCIONES ESPECÍFICA

- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Es muy importante mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras.
- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos.
- Detectar aquellos créditos con riesgos superior a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.
- Preparar un sin número de análisis para futuros ejecutivos de cuentas
- Realizar estudios sectoriales
- Realizar estudios de segmento

3.3 VALORES CORPORATIVOS

Para determinar los valores con los que Plásticos Universal dará inicio el nuevo diseño organizacional propuesto se realizó una encuesta, con el fin de dar participación a los empleados de la organización, en la que se seleccionaron los valores siguientes:

Responsabilidad.- Ser una empresa responsable de sus propios actos, aceptando las consecuencias de los mismos, ante empleados y clientes.

Disciplina.- Ser una empresa con la capacidad de actuar ordenada y perseverantemente, para conseguir el cumplimiento de la misión, visión y objetivos.

Honestidad.- Actuar dentro de la verdad es decir Ofrecer a los clientes lo que Plásticos Universal está en condiciones de cumplir. Con honradez y total transparencia.

Trabajo en Equipo.- La constancia mutua ayuda entre las personas, apoyando a los grupos menos favorecidos para que puedan mejorar su calidad de servicio.

Calidez humana.- Los clientes pueden contar con un trato como se merecen amable y personalizado. El sistema de entregas y equipo humano deben estar formados para entablar relaciones comerciales cordiales y amistosas.

Puntualidad.- Saber de la importancia de hacer las cosas a tiempo y en el lugar conveniente. La eficacia y la calidad de los servicios es la meta teniendo como labor la garantía de satisfacción de los clientes.

Servicio.- Responder de manera oportuna a las necesidades de los clientes internos y externos, propiciando una relación continua y duradera.

3.4 TALENTO HUMANO

El capital humano en Plásticos Universal es parte fundamental para la correcta gestión ya que favorecerá los recursos técnicos y materiales. La importancia de los colaboradores se debe a que ellos están en contacto directo con el cliente, convirtiéndose en un elemento clave para el fortalecimiento de las relaciones de la empresa.

Por lo tanto se propone que se ejecute en forma inmediata programas de capacitación organizacional y sistema de incentivo que motive e instruyan a los empleados mejorando y aumentando la productividad organizacional, evitando caer en la monotonía de actividades y eliminando el aburrimiento de los empleados.

Al implantar programa de capacitación y sistema de incentivo se logra obtener muchos beneficios como tales:

1. Mejora de la productividad laboral.
2. Participación del personal.
3. Fortalecer el liderazgo para el logro de los objetivos.
4. Identificación personal con la empresa.
5. Mejora del clima laboral.
6. Análisis y solución de problemas más sistematizados
7. Mejores relaciones inter-departamentales
8. Mayor satisfacción.

3.5 SISTEMA DE CONTROL

Se establece el siguiente flujo de control para Para plásticos Universal.



Establecimiento de estándares.- los directivos de Plásticos Universal implantaran y planificaran reglas, normas, procedimientos, estrategias, emprendimientos para el ejercicio en las actividades.

Observación de desempeño.- luego de haber estipulados se pone en marcha lo propuesto, observando minuciosamente el desarrollo de lo planificado.

Comparación del desempeño.- posterior a los 2 pasos anteriores, se realiza las respectivas evaluaciones, comparando el trabajo desarrollado real con lo esperado, obteniendo las conclusiones y los resultados en forma inmediata.

Acciones Correctiva.- una vez teniendo los resultados y si fueron favorables fortalezo el desempeño para ser más productivo, de lo contrario se aplicara medidas correctivas con el fin de corregir lo desarrollado y empezar de nuevo.

3.6 MARKETING/ VENTAS.

Distribuidora Plásticos Universal no cuenta con un programa de marketing establecido para poder dar a conocer sus productos ante el cliente, el reconocimiento de los productos se da a través de una emisora cristiana en Radio Encuentro 100.9. Con la Aplicación del Diseño Organizacional se establecerá la contratación de servicios profesionales en relación Independiente en cuanto al área de marketing el cual posibilitara generar nuevas ventajas competitivas tales como:

- Fortaleciendo de las cuñas publicitarias en las radios.

- Establecimiento de estrategias de marketing que permitirán generar una segmentación más efectiva, mejor posicionamiento, promoción, valoración y ampliación en las distribuciones.

- Elaboración de hoja volante e información en lo referente a la organización, en cuanto a promociones, créditos, productos entre otros.

3.7 VÍNCULOS INTERORGANIZACIONALES.

Se recomienda que Plásticos Universal se vincule con las siguientes organizaciones.

Afiliación en Cámara de Comercio “Península de Santa de Elena”, con el propósito de recibir capacitación en lo referente a la actividad que se dedica en este caso a la comercialización de productos desechable.

Proveedores.- que se establezca acuerdos y convenio plasmado por escrito en cuanto a la mercancía adquirida tales como: cambios, precio, entrega, envió, pago, crédito, descuento y garantía.

Entidades Gubernamentales.- que reciba capacitación e información constante en cuanto a las nuevas leyes y reforma actualizada.

3.8 CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima Organizacional en Plásticos Universal es fuerte componente que impulse la transformación organizacional y que lleve a generar procesos creativos para desarrollar innovaciones, si es que en la empresa no se dan los espacios propicios para ello.

1. **Autonomía individual:** que los colaboradores tenga la suficiente libertad para decidir por sí mismo sobre su trabajo.
2. **Estructura:** grado en el que se han elaborado y establecido claramente los métodos y objetivos y en el que el superior los da a conocer plenamente a su equipo de colaboradores.
3. **Sistema general de recompensa y retribución:** estableciendo programa de recompensa de acuerdo al rendimiento producido.

Características del clima organizacional

1. Estructura.- Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

2. Responsabilidad (*empowerment*).- Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

3. Recompensa.- Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

4. Desafío.- Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

5. Relaciones.- Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

6. Cooperación.- Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

7. Estándares.- Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

8. Conflictos.- Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

9. Identidad.- Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

4.- DIMENSIONES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

4.1 DIMENSIONES ESTRUCTURALES

Formalización.- La organización implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la disposición y correlación de las funciones, jerárquicas y actividades necesarias para lograr los objetivos.

Plásticos Universal es una microempresa con una formalización muy baja debido a que no cuenta con reglas o políticas escritas que den formalismo a la Institución y sirvan de guía para los colaboradores a fin de que desarrollen sus actividades de la mejor forma posible e inclusive que describa el comportamiento para con la empresa, por eso se recomienda que se elabore y se constituya las normas y políticas organizacional.

El implemento de un Diseño Organizacional permitirá ofrecer un mejor servicio a los clientes y colaboradores, brindándoles mayor comodidad, beneficios y satisfacción, ya que estará plasmado en documentos la misión, visión, objetivos, valores, políticas, reglas, descripciones de puestos, manual de procedimiento, con el propósito de que la información esté todo el tiempo al alcance de todos.

Especialización.- grado en el cual las tareas administrativas están subdivididas es grado en el cual las tareas administrativas están subdivididas es trabajos separados.

A pesar de que la Distribuidora Plásticos Universal no cuenta con políticas, reglas, procedimientos, por escrito y se maneja de una forma empírica, la delegación de tareas se encuentra bien establecida, y podría decirse que cuenta con una alta especialización, pues cada colaborador desempeña su actividad según la tarea

asignada; así tenemos, 3 persona encarga en ventas y atención al cliente, 3 persona que realiza la distribución de los productos de los diferentes lugares de la provincia , 1 personas dedicadas al control de inventario en bodega , 5 persona dedicada en la administración que se desarrollan en el área financiera-contable, control del personal y coordinación general.

La aplicación del Diseño Organizacional en Plásticos Universal en los procesos administrativo, comercialización, marketing y servicios se hará posible ordenar y coordinar las actividades, permitiendo a los colaboradores desarrollar nuevas habilidades y destrezas, mejores conocimientos y formas de realizar sus actividades, minimizando tiempo en la ejecución de cada proceso a fin de que estos no solo centren sus esfuerzos en una sola tarea sino que también se permitan dedicar a otras tareas que generen mayor valor para la empresa.

Jerarquía de Autoridad.- La jerarquía de autoridad en Plásticos Universal tiende a ser alta pues existe un solo tramo de control, en el cual los colaboradores deben reportarse con el gerente general directamente, pero debido a las exigencia del entorno y en vista de que debe existir entre los colaboradores una comunicación más flexible y fluida, se planteó un organigrama horizontales desde una perspectiva Organizacional para mejores prácticas empresariales, a fin de que el tramo de control se torne más flexible y eficiente.

Con la automatización de los procesos de Plásticos Universal, las tareas rutinarias se tornaran diversas y cambiantes y mucho más fáciles de realizar, puesto que la utilización de este Diseño Organizacional proporcionará mayor dinamismo en el tramo de control y por ende le resultará más sencillo a la alta jerarquía tomar decisiones y asignar responsabilidades en series de tiempos más precisas, optimizando tiempo en los procesos de comercialización, centrándose más en el desarrollo de estrategias en respuestas a las exigencia de los clientes, y generar mayor flexibilidad corporativa.

Profesionalismo.- es el nivel de conocimiento y capacitación formal que tienen los colaboradores. La ejecución de actividades de negocio tradicional que se da en Plásticos Universal ha dado lugar a que cada colaborador desarrolle capacidades, habilidades y destrezas únicas en lo que hace; debido a que los avances tecnológicos han provocado cambios en todos los aspectos de la vida del ser humano y de las empresas se genera la necesidad que se actué en base a dichos cambios a fin de seguir compitiendo en el mercado en colaboración del mejor talento humano.

La aplicación del Diseño Organizacional en Plásticos Universal será generadora de nuevas formas de realizar las actividades, propiciando un cambio en los procesos administrativo, financiero y comercialización, llevándolos del modelo tradicional al de modelo moderno. Dicho cambio obliga a todos quienes integran Plásticos Universal a crear una nueva cultura de aprendizaje, desarrollo de mejores habilidades y destrezas, estableciendo un alto nivel de profesionalismo en la actividad comercial. Todo ello ligado a capacitación continua a fin de obtener excelentes y mejores resultados corporativos en los diferentes procesos.

4.2 DIMENSIONES CONTEXTUALES.

El tamaño.- magnitud organizacional que refleja el número de personas que hay en la organización. En Plásticos Universal es una microempresa que se visiona a seguir creciendo se propone la contratación de nuevos colaboradores quienes desempeñaran actividades diferentes según la división laboral establecida, se cuenta con gerencia general, seguido de una línea de gerencia tales como administrativo, financiero y comercialización, cada gerencia cuenta con su equipo de trabajo.

Gerentes de mando medios que cuenta con su respectiva secretaria y operarios que ayudan al cumplimiento del establecimiento de metas.

Tecnología Organizacional.- se refiere a las herramientas, técnicas y acciones que se emplean para transformar las entradas en salidas.

Plástico Universal cuenta con equipos informáticos para una mejor gestión administrativa, incluido sistema administrativo como facturación, contable y registro de proveedores y clientes. En lo cual se convierte en la única herramienta tecnología de esta empresa. Debido a la gran necesidad que se genera en el entorno y la exigencia tecnológica del mercado se hace necesario el uso de nuevas tecnologías que sean generadoras de estrategias de negocios que hagan de Plásticos Universal una empresa de visión tecnológica.

El Entorno.- Incluye los elementos que se encuentran fuera de los límites de la Organización, los elementos claves incluyen, el gobierno, clientes, proveedores y la comunidad financiera.

Plástico Universal por su crecimiento y participación en el mercado se vio afectada por ciertas disposiciones gubernamentales, ya que le obligan a llevar contabilidad, a organizarse en todos los proceso administrativo y a crear estructura organizacional, razón por el cual surgen la necesidad de crear este diseño Organizacional con la finalidad de cumplir con la exigencia por parte del gobierno.

Metas y Estrategias Organizacionales.- Plásticos Universal utiliza estrategias Liderazgo de bajo costo ya que provee productos al por mayor y menor aplica esta estrategia con el simple hecho de que sus proveedores son fabricantes directo. que le permiten mantenerse en el mercado con una excelente imagen y reputación, estrategias como la de diversificación del producto.

La aplicación de herramientas en cuanto a un diseño Organizacional en los procesos comerciales generara diversas ventajas competitivas que le permitirán interactuar en nuevos mercado. En el adentramiento de nuevos mercado Plásticos Universal desarrollará ventajas como las de ofrecer comodidad al usuario al

momento de realizar sus pedidos, optimización de tiempo y por ende mejor distribución y asignación de actividades y mejores relaciones internas.

Si Plásticos Universal aplica este Diseño Organizacional, podrá desarrollar varias estrategias y ventaja competitiva, reforzar las estrategias actuales, potenciar el adentramiento a otros mercados, lograr mayor reconocimiento empresarial, y el desarrollo de una nueva ideología en el ámbito comercial.

La Cultura Organizacional.- Siendo la cultura un agente dinamizador dentro de la organización, en ocasiones difícil de descifrar con precisión, debido a que cada uno es un mundo distinto y por ende alberga principios, creencias y valores diferentes. Plásticos Universal pese a esta variada mezcla de elementos subyacentes de cada colaborador ha logrado que estos adopten una excelente cultura de servicio, honestidad, responsabilidad compartida, y creatividad en cada uno de ellos.

La aplicación de este Modelo de Diseño Organizacional implica capacitación continua en los colaboradores a fin de que aprendan el nuevo ritmo de administrar de acuerdo a un diseño plasmado. La captación de nuevos conocimientos dará lugar a la creación de nuevas formas y métodos de realizar las tareas y por ende a la concepción de una nueva cultura corporativa que ayudará a guiar las actividades diarias de los colaboradores para alcanzar las metas.

5. RESULTADO DE EFECTIVIDAD

5.1 Eficiencia

Para la implementación del diseño organizacional en la Distribuidora Plástico Universal, es necesario que se ejecute lo siguiente:

- Explicar a los Directivos los cambios sugeridos para ordenar las actividades que se desarrollan en la misma.
- Los Directivos deben dar la autorización para la implementación del presente diseño organizacional.
- Los Directivos deben diseñar la metodología y las técnicas administrativa adecuadas para el proceso del cambio.
- Los Directivos deben informar y orientar a los empleados para que conozcan en que consiste el diseño organizacional y las modificaciones que se realizarán.
- El Departamento del Talento Humano debe capacitar a los empleados para que conozcan y utilicen la forma adecuada de los nuevos procesos y los métodos apropiados a las necesidades de la empresa.

5.2 Eficacia

- Es importante e indispensable que los Directivos comprueben la eficacia, eficiencia y mejoras introducidas, una vez se haya implementado el diseño organizacional, para ello se debe de esperar un tiempo prudencial para conocer cuáles son los resultados de los cambios.
- Los Directivos deben de revisar y actualizar la estructura organizacional de acuerdo a su crecimiento, funciones y procesos de trabajo, para evitar que se vuelvan obsoletos y su funcionamiento se mantenga en niveles óptimos, para lograr la rentabilidad deseada.

5.3 Logros de Objetivos

Para que se pueda cumplir a cabalidad este modelo Organización en Plásticos Universal es necesario que los involucrados tenga las siguientes consideraciones:

- **Auto-motivación.** Que los Directivos y colaboradores tenga la energía que surge de nuestro interior. Está basada en nuestros deseos y valores más importantes.
- **Compromiso.** Que los involucrados estén dispuestos a pagar el precio por alcanzar las metas. Que se refleje en la conducta y en el trabajo que desarrolla.
- **Adaptación y flexibilidad.** El mundo cambia constantemente y no tenemos control sobre la conducta y sentimientos de la gente que nos rodea.
Por lo tanto, cuando surgen imprevistos o las cosas no son como pensábamos, es necesario tener la capacidad de hacer los cambios que se requieran.
- **Auto-control emocional.** Las emociones son necesarias y son parte de todos nosotros. Pero es necesario distinguir cuándo tenemos que controlarlas, para actuar de acuerdo a la razón.
- **Organización.-** No podemos hacer muchas cosas al mismo tiempo, ni tenemos un tiempo ilimitado. Por ello tenemos que llevar un orden en nuestra conducta y establecer las prioridades necesarias.

5.4 PLAN DE ACCION

Problema Principal: Falta de un modelo de diseño Organizacional que permita como orientación en el desarrollo de las actividades				
	Fin del Proyecto: Implementación de un diseño organizacional para la Distribuidora Plásticos Universal	Indicadores: Encuesta realizadas a los directivos, colaboradores y clientes de la Distribuidora.		
	Propósito del Proyecto: Beneficiar a la distribuidora Plásticos Universal mediante la ejecución del diseño organizacional con el fin de administrar adecuadamente los recursos materiales y humano.	Indicador: Lista de Problemas considerados como principales para que exista un correcto desempeño en la Distribuidora Plásticos Universal.		
Programas	Objetivos	Indicadores	Estrategias	Actividades
Gestión Administrativa	Aplicar este diseño organizacional en la distribuidora Plásticos Universal mediante la implantación de procedimientos y técnicas administrativas que sirva como orientación fin de que se mejoren los procesos administrativos y operativos.	*Encuestas *Resultados de Análisis en reuniones	Implantar un nuevo modelo de diseño organizacional. En este diseño se proporciona un ambiente organizacional simple y adecuado para el cumplimiento de los objetivos Institucional, así promover la eficacia y eficiencia de las labores administrativas que coadyuven al logro de las metas de cada uno de los departamentos establecidos. Con el fin de proponer soluciones a la problemática que la misma enfrenta, la cual impide tener un eficiente desarrollo.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Definir y dar a conocer a los involucrados de Plásticos Universal las proyecciones estratégicas. 2.- Creación de la estructura y orgánico funcional. 3.- Capacitación continua del talento humano 4.- Implantación de sistema de control. 5.- Implementación de estrategias administrativas y operativas.
Capacitación, Contratación y Asesoría	Incorporar a los colaboradores la utilización de las herramientas administrativa de gestión empresarial impulsando el aprendizaje significativo para beneficio de la empresa.	*Análisis de Capacidades *Encuestas a directivos y colaboradores	Capacitación y asesoría continúa. En este proyecto se refiere en diseñar plantilla de capacitación, mediante módulos de temas de acorde al área que pertenece.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Establecer y ejecutar jornada de capacitación. 2.- Buscar la logística adecuada. 3.- Crear módulos de temas específicos de acuerdo al área. 4.- Contratar a un abogado para que Elabore y legalice el reglamento Interno del personal. 5.- Elaborar programa de marketing.
Creación de Oficinas	Ampliar el espacio físico, mediante la Implantación de nuevas oficinas en las áreas administrativa, financiera y comercial, con la finalidad del mejorar los servicios.	Análisis interno del negocio	Infraestructura El tener nuevas oficina permitirá que los colaboradores y clientes desarrollen nuevas destrezas y habilidades.	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Adecuación e Instalación de oficina. 2.- Implantación de oficina gerencial. 3.- Instalación de sistema administrativo.

5.5 PRESUPUESTO

PROYECTO 1 : IMPLEMENTACION DE NUEVAS OFICINAS		
Objetivo: Implantar nuevas oficinas en las áreas administrativa, financiera y comercial, mediante la equiparación de herramientas tecnológica a fin del mejoramiento de los procesos administrativo.		
AREAS:	Gerencia Administrativa, Financiera y Comercial.	
TIEMPO DE EJECUCION :	30 Días	
COSTO TOTAL DE LA OBRA	16190.00	

AREA :		ADMINISTRATIVA	
CANT	DETALLE	VALOR UNITARIO	COSTO TOTAL
	Adecuación e Instalación de oficina		2000,00
3	Equipos de computación	550,00	1650,00
	Muebles de oficina		450,00
	Instalación de redes		150,00
	Sistema administrativo		2000,00
			6250,00

AREA:		GERENCIA FINANCIERA	
CANT	DETALLE		COSTO TOTAL
	Adecuación e Instalación de oficina		2000,00
4	Equipos de computación	550	2200,00
	Muebles de oficina		600,00
	Instalación de redes		200,00
			5000,00

AREA:		GERENCIA DE COMERCIALIZACION	
CANT	DETALLE		COSTO TOTAL
	Adecuación e Instalación de oficina		2000,00
3	Equipos de computación	550	1650,00
	Muebles de oficina		450,00
	Instalación de redes		150,00
	Página Web Institucional		600,00
	Adquisición buzón de sugerencia y comentarios		90,00
			4940,00

PROYECTO 2 : CAPACITACION DEL TALENTO HUMANO

OBJETIVO: Capacitar a los colaboradores mediante módulos de temas de acorde al área que pertenece, a fin de nutrirlos con conocimiento, mejorando así la productividad del talento humano.

AREA:	Equipo de trabajo de toda la organización	COSTO TOTAL	\$ 3.700,00
-------	---	-------------	-------------

AREA	PUESTO	MODULOS	TEMAS	TIEMPO DE DURACION	LOGISTICA	COSTOS
GERENCIA GENERAL	Gerente General	Liderazgo Integral	El líder como motivador.	20 Horas (4 horas semanales)	Auditorio Hostería Las Gaviotas	\$ 700
			Tipos de personalidades.			
			Elementos para una comunicación efectiva.			
			Liderar equipos de trabajo.			
			Responsabilidad y compromiso con la instit.			
			Liderazgo y productividad			
			Salud integral y manejo del estrés.			

AREA	PUESTO	MODULOS	TEMAS	TIEMPO DE DURACION	LOGISTICA	COSTOS
GERENCIA ADMINISTRATIVA	Talento Humano	1) Trabajo en equipo y Sensibilización a la Visión, misión y valores organizacionales	Responsabilidad y compromiso con la institución	20 Horas (4 horas semanales)	Auditorio Hostería Las Gaviotas	\$ 800,00
			Análisis del comportamiento			
			Comunicación en grupo.			
			Trabajo en equipo. Ganar – ganar.			
			Visión, Misión y valores organizacionales.			
			Aplicación práctica.			
			Auto motivación utilizando inteligencia emocional			
		2) Leyes Laborales	Socialización de leyes laborales	10 horas	Auditorio Hostería Las Gaviotas	\$ 400,00
			Derecho y obligación del trabajador			
			Beneficios sociales less			

AREA	PUESTO	MODULOS	TEMAS	TIEMPO DE DURACION	LOGISTICA	COSTOS
GERENCIA FINANCIERA	Contabilidad	Leyes tributaria y contables	Socializacion de ley de equidad	20 Horas (4 horas semanales)	Auditorio Hosteria Las Gaviotas	\$ 600,00
			Normas Internacionales de contabilidad NIC			
			Declaraciones Tributarias			
			Gastos deducibles			
	Creditos y cobranzas	Estrategias para la recuperacion de cartera	Facilidad de financiamiento	10 horas (4 horas semanales)	Auditorio Hosteria Las Gaviotas	\$ 300,00
			Forma de pagos			
Elaboracion de Estrategias						

AREA	PUESTO	MODULOS	TEMAS	TIEMPO DE DURACION	LOGISTICA	COSTOS
GERENCIA COMERCIALIZACION	Ventas Servicios al cliente	Excelencia en el servicio al cliente	El costo de NO dar calidad.	30 horas (4 horas semanales)	Auditorio Hosteria Las Gaviotas	\$ 900
			Comunicación. Una herramienta poderosa. Al estilo grupos de calidad.			
			¿Por qué "servicio"?			
			Resolución de quejas y reclamos adecuadamente.			
			El significado de las 5 estrellas aplicadas a la empresa.			
			Aplicación práctica. Establecer planes con los resultados del curso.			
			Reconocer los talentos y valores individuales			

TOTAL COSTO EN CAPACITACION						\$ 3.700,00
------------------------------------	--	--	--	--	--	--------------------

PROYECTO 3 :	
ASESORIA PROFESIONAL	
OBJETIVO: Contratar profesionales, mediante la modalidad de servicios prestado con la finalidad de recibir asesoría legal, jurídica y tributaria.	
AREA:	Equipo de trabajo de toda la organización
COSTO TOTAL \$ 2400,00	

N#	DETALLE	DURACION	COSTOS
1	Elaboración , socialización ,ejecución y seguimiento del Diseño Organizacional	90 días	1000,00
2	Elaboración , socialización ,ejecución y seguimiento a un programa de Marketing	30 días	600,00
3	Elaboración , Legalización ,ejecución y seguimiento al reglamento Interno Laboral por parte del Ministerio de Relaciones Laborales	60 días	800,00
TOTAL			2400,00

5.6 CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA

1.- La Distribuidora Plásticos Universal durante los 5 años de existencia se ha conducido en base a la experiencia y no aplicado conocimiento científico y esto ha generado un atraso en su desarrollo formal como organización.

2.- La Distribuidora, carece de una misión visión y objetivos que guíen las actividades que se desarrollan y no están plasmados en documentos, por lo que el personal desconoce la existencia de los mismos.

3.- La Distribuidora no cuenta con una estructura organizacional adecuada a sus necesidades, lo que provoca que los empleados no se ubiquen jerárquicamente en el lugar que les corresponde de acuerdo con las responsabilidades que el puesto posee.

4.- Carecen de descripciones de puestos de trabajo ni procedimientos por escrito que orienten al empleado, provocando con ello demora en la ejecución de las funciones asignadas, duplicidad de esfuerzos y evasión de responsabilidades.

5.- Los Directivos y colaboradores no tienen capacitación constante, esto genera polémica y baja eficiencia en el ejercicio de sus actividades.

6.- La empresa para lograr alcanzar los objetivos establecidos, debe organizar adecuadamente los recursos humanos y materiales ubicándolos en los lugares específicos que le permita maximizar los resultados esperados. También debe establecer metas para cada colaborador y que puedan ser medidas en un tiempo determinado, para de esa manera ofrecer un buen servicio.

5.7 RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA

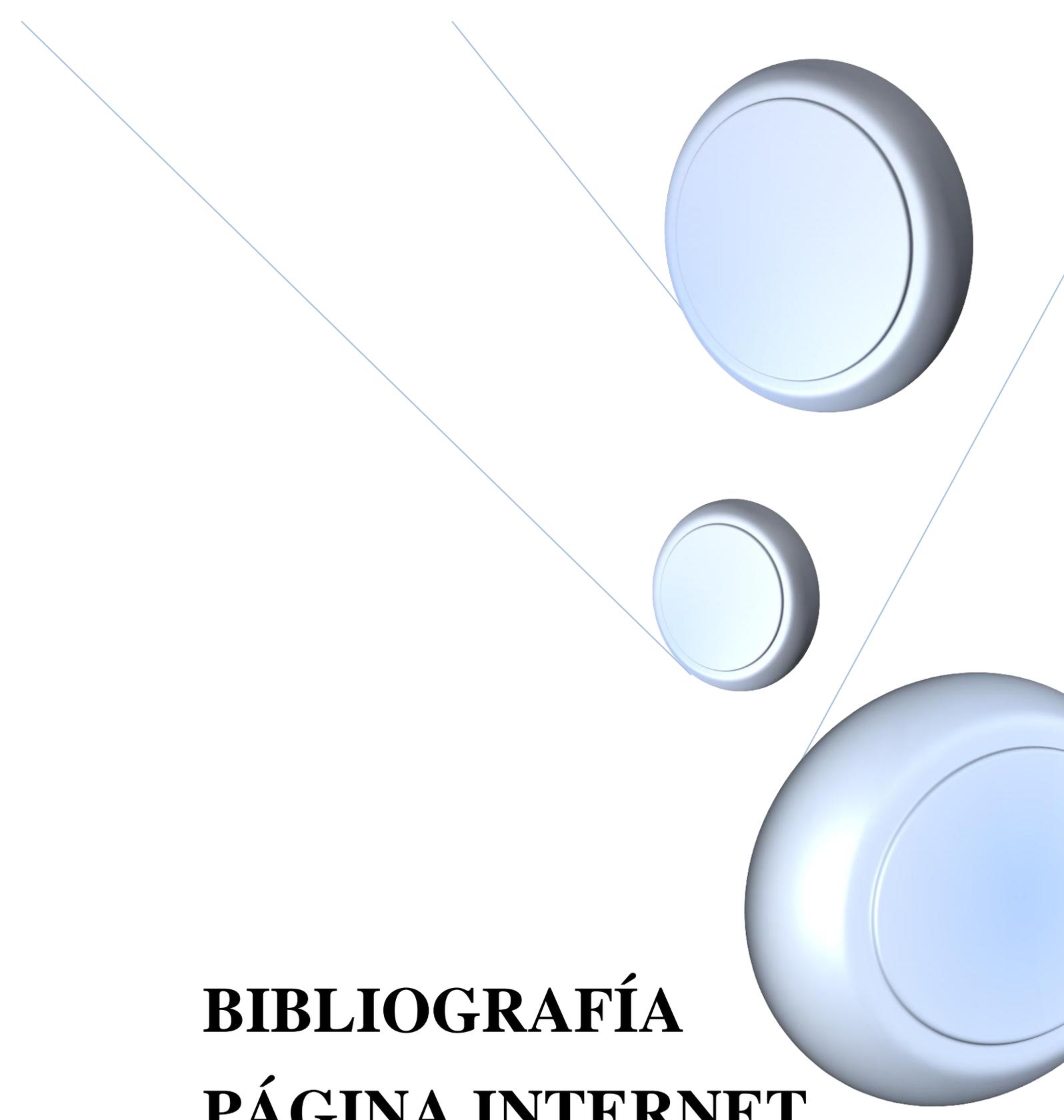
Que la Gerencia General de la Distribuidora, dé a conocer a todos los que integran la organización, la visión, misión y objetivos, que se plasmaron en el presente trabajo de investigación, con el fin de contribuir al eficiente desarrollo de todas las operaciones que a cada unidad administrativa le corresponde realizar.

Es importante y urgente la implementación de la estructura organizacional del presenta Trabajo de Titulación, ya que ésta delimita los niveles jerárquicos, funciones de cada dependencia administrativa, las atribuciones de cada puesto trabajo, los grados de autoridad y responsabilidad que se deben aplicar en la empresa para su buen funcionamiento.

La empresa para lograr alcanzar los objetivos establecidos, debe organizar adecuadamente los recursos humanos y materiales ubicándolos en los lugares específicos que le permita maximizar los resultados esperados.

Se recomienda a Plásticos Universal tomar un curso de aprendizaje relacionado a mejores prácticas empresariales relacionadas al diseño organizacional, abordando temas como ventajas, desventajas, alcances, limitaciones, costos y beneficios. Se propone esto debido a que la mayoría de las personas inmersas dentro del área administrativa y operativa de plásticos Universal no cuentan con el conocimiento suficiente para poder aplicarlo, de modo que se precisen mejores resultados corporativos

Se recomienda que se instale lo más pronto posible la oficina que servirá para el departamento de crédito y cobranza ya que los clientes están de acuerdo que Plásticos Universal tenga un espacio físico para la misma.



BIBLIOGRAFÍA
PÁGINA INTERNET

BIBLIOGRAFÍA

- PAREDES GARCÉS
WILSON GONZALO,
PAREDES DE LA
CRUZ NATALY Investigación Acción. Primera Edición, 2011
- BERNAL TORRES,
CÉSAR AUGUSTO. Metodología de la Investigación, Tercera Edición, Pearson
Educación, Colombia, 2010
- HERNÁNDEZ
SAMPLIERI
ROBERTO,
FERNÁNDEZ Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México.
COLLADO CARLOS,
BAPTISTA LUCIO
PILAR.
- HERNÁNDEZ
SAMPLIERI
ROBERTO,
FERNÁNDEZ Metodología de la Investigación. Segunda Edición. México.
COLLADO CARLOS,
BAPTISTA LUCIO
PILAR.
- RICHARD L.DAFT Teoría y diseño organización 9 edición (2007) editor
Cengage Learning editorea.
- GÓMEZ, MARCELO Introducción a la Metodología de la Investigación Científica.
2006.
- DARIO RODRIGUEZ Gestión Organizacional Edición ilustrada, reimpresa Editor

- MANSILLA Universidad Iberoamericana. Año 2 006.
- DÍAZ, NARVÁEZ Metodología de Investigación Científica para profesionales y médicos, segunda edición, Chile. (2009)
- CHIAVENATO, IDALBERTO. Administración de Recursos Humanos. Mc Graw Hill, México, 2007.
- ENRIQUE BENJAMÍN, FRANKLIN F. Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio. Segunda Edición. Pearson Educación, México, 2007
- DON HELLRIEGE Comportamiento Organizacional Edición12 Editor Cengage Learning Editores, año 2009.
- CHIAVENATO, IDALBERTO. Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima edición, Editorial Mc Graw-Hill, México. 2007
- HERNÁNDEZ, ROBERTO. Metodología de la Investigación, Editorial Mc Graw-Hill, México. 2007
- CARLOS MARX CARRASCO Nueva Política Fiscal para el Buen Vivir. La equidad como soporte del pacto fiscal" año 2012 Ecuador
- SAUTU, RUTH; BONIOLO, PAULA; DALLE, PABLO. Manual de metodología: construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología. Año 2010
- MARKETING PUBLISHING El plan de marketing personal Editorial Ediciones Díaz de

Santos España Año 2007

SALAZAR, ÁNGEL J. Manual de Tecnologías de la Información en las Organizaciones y los mercados electrónicos, River Edge, NJ, EE.UU.: El Mundo Científico, 2007. p 365.

INDICADORES

BÁSICOS DEL ECUADOR INEC/MSP/OPS, 2005-2009

ICART, MA. TERESA Elaboración y presentación de un proyecto, primera edición, España, (2006)

DAFT, RICHARD

Introducción a la Administración, Cuarta Edición, México, (2006)

TERRY Y FRANKLIN Principios de la Administración Compañía Editorial Continental D.F México Año 2008

BENJAMIN,
FRANKLIN,

Administración; Editorial McGrawHill,. México. (2006) P 45

PAZMIÑO,
CRUZATTI, IVÁN.

Tiempo de investigar, investigación científica 1: cómo hacer una tesis de grado. Ecuador: EDITEKA Ediciones, 2008. p 27

IVÁN MARCELO
VEGA DÁVILA

Diseño de la estructura organizacional basada en procesos año 2010

SOLANO, R.

Sistemas abiertos y cerrados. Disponible:
<http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml>
(Consulta: Noviembre 28, 2010)

CARRETO, J.

La organización como sistema. Disponible:
<http://manuelgross.bligoo.com/content/view/216781/Las-organizaciones-como-sistemas-abiertos.html> (Consulta:

- Noviembre 28, 2010)
- CHÁVEZ, C. Procesos de gestión operativa. Disponible: <http://innovolando.blogspot.com/2010/07/indicadores-de-gestion-operativa-diseno.html> (Consulta: Diciembre 1, 2010)
- MUIÑO, A. Gerencia por Proyectos. Disponible: <http://www.degerencia.com/area.php?areaid=10200> (Consulta: Diciembre 1, 2010)
- ESCOBAR, I. Fusión y Modelo del Acuerdo. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos15/fusion-adquis/fusion-adquis.shtml> (Consulta: Noviembre 30, 2010)

PAGINA DE INTERNET

www.bioestadistico.com

<http://isabeldiazgarcia.blogspot.com/>

<http://www.google.com.ec/search?q=dise%C3%B1o+organizacional&hl=es&prmd=imvnsb&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=Y92HUMyPNJG88wSpjIHgCQ&sqi=2&ved=0CCoQsAQ&biw=1366&bih=638>

<http://www.slideshare.net/misssil/modelos-convencionales-de-dise%C3%B1o-organizacional>

<http://www.ejemplosde.net/negocios/265-ejemplos-de-estructura-organizacional/>

<http://es.scribd.com/doc/3275096/variables-y-operacionalizacion>

<http://metodologia-aldia.blogspot.com/2011/10/otro-ejemplo-sencillo-de.html>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Proyecto-De-Dise%C3%B1o-Organizacional/1295541.html>

http://itzamna.bnct.ipn.mx:8080/dspace/bitstream/123456789/2108/1/302_2004_ESCA-ST_MAESTRIA_Chavez.pdf

http://www.adaptinternacional.it/fadocs/labrada_sosa.pdf

ANEXOS



Anexo N.- 1: Carta Aval



DISTRIBUIDORA DE PLASTICOS UNIVERSAL

**Matriz: Barrio Mariscal Sucre
La Libertad-Ecuador
Teléfono 2782013- 0987207597**

La Libertad, 01 de diciembre de 2012

Señora Ingeniera
MERCEDES FREIRE RENDON MSC.
Decana de la Facultad Ciencia Administrativa
Universidad Estatal "Península de Santa Elena"

Reciba un cordial saludo, deseando como siempre que las grandes bendiciones de Dios reposen sobre su vida, familia y esforzado trabajo.

Tengo el bien comunicarle a usted, que el Egresado **FREDDY GONZALO LIRIANO RECALDE**, con cedula de Identidad # 0926756677 desarrolló su propuesta de tesis de grado que concierne a un Diseño Organización para la Distribuidora Plásticos Universal. Ya que será de beneficio para el desarrollo de la organización.

Particular que expreso para los fines consiguientes.

Atentamente,



**DISTRIBUIDORA DE PLASTICOS
UNIVERSAL**

**SR. DANIEL CAISA GALARZA
GERENTE PROPIETARIO**



Anexo N.- 2: Acta de R.U.C.

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES

NÚMERO RUC: 062254481001
APELLIDOS Y NOMBRES: CAISA GALARZA JORGE DANIEL

NOMBRE COMERCIAL: DISTRIBUIDORA DE PLASTICOS UNIVERSAL
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: SIN **NÚMERO:** SIN

FEC. NACIMIENTO: 25/12/1967 **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 14/03/2007
FEC. INSCRIPCIÓN: 14/03/2007 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 11/01/2012
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: **FEC. FIN DE ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTÍCULOS DE PLÁSTICO

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: SANTA ELENA Cantón: LA LIBERTAD Parroquia: LA LIBERTAD Calle: AV. 7 Número: 57 Intersección: CALLE 20 Y CALLE 21 Referencia: BARRIO MARISCAL SUAREZ - FRENTE A LA COOPERATIVA NUEVA HUANCABILCA Teléfono: 099322964

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

REDE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

N.º DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	JURISDICCIÓN	ABIERTOS	CERRADOS
1	REGIONAL LITORAL SUR, SANTA ELENA	1	0

Anexo N.- 3: Encuesta aplicada a los clientes de “Distribuidora Plásticos Universal”

**UNIVERSIDAD ESTATAL “PENINSULA DE SANTA ELENA”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Objetivo.- Conocer las expectativas de los clientes de Plásticos Universal acerca del Diseño Organizacional y los beneficios que conllevan al aplicarse, mediante preguntas en cuestión determinando su eficiencia dentro de esta.

Dirección: _____

Edad: _____

Sexo: _____ F _____ M _____

1.- ¿Desde cuándo es Ud. Cliente de la Distribuidora Plásticos Universal?

menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Entre 1 - 2 años	<input type="checkbox"/>
Entre 3 - 5 años	<input type="checkbox"/>

2.- ¿Al momento de comprar Ud. concurre al punto de ventas o espera recibir el producto en su domicilio (Puesto comercial)?

Punto de Ventas	<input type="checkbox"/>
Domicilio	<input type="checkbox"/>

3.-Solo para los que reciben el producto a domicilio ¿El pedido llega a tiempo y en buen estado?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Rara Vez	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

4.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con los productos?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

5.- Mencione como es su forma de pago

Al Contado	<input type="checkbox"/>
A Credito Personal	<input type="checkbox"/>

6.- ¿Le gustaría que Plásticos Universal tenga Dpto. de crédito?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

7.- ¿Estima Ud. que la Atención al cliente de Plásticos Universal ha sido?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

8.- ¿Cómo valora usted la calidad en la atención al cliente de Plásticos Universal?

Alto	<input type="checkbox"/>
Medio	<input type="checkbox"/>
Bajo	<input type="checkbox"/>

9.- ¿Considera Ud. que Plásticos Universal demuestra una total organización en el desarrollo de las actividades?

Totalmente en Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Estoy en Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de Acuerdo	<input type="checkbox"/>

10.- ¿En el momento de despacharle los productos como estima Ud. la coordinación entre el personal?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

11.- ¿Es necesario la implementación de un Modelo Organizacional Innovador en Plásticos Universal?

Si	<input type="checkbox"/>
Tal Vez	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
No Sé	<input type="checkbox"/>

12.- ¿Señale que beneficios se obtiene con la implementación del modelo Organizacional en Plásticos Universal?

Excelente Administracion	<input type="checkbox"/>
Comunicación Reciproca	<input type="checkbox"/>
Atencion Oportuna	<input type="checkbox"/>
Mejor Servicio	<input type="checkbox"/>

13.- ¿Estima Ud. que la responsabilidad es uno de los factores importantes para que la organización sea eficiente?

Si	
No	

14.- ¿Conoce si Plásticos Universal aplica estrategias de ventas?

Siempre	
Casi Siempre	
A Veces	
Nunca	

15.- ¿Considera necesario hacer más publicidad de los productos que se oferta?

Mucho	
Poco	
Nada	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Anexo N.- 4: Encuesta aplicada a los directivos de la Organización

**UNIVERSIDAD ESTATAL “PENINSULA DE SANTA ELENA”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Objetivo.- Conocer la opinión de los directivos de la Distribuidora Plásticos Universal acerca de la aplicación del Diseño Organizacional mediante preguntas en cuestión determinando su eficiencia dentro de sus áreas.

1.- Cual es su cargo en Plásticos Universal

Gerente General	
Supervisor de Bodega	
Supervisor en Ventas	
Contador/Financiero	

2.- En los últimos 5 años como ha ido evolucionando hasta hoy Plásticos Universal.

Creciente	
Equilibrado	
Discreciente	

3.- Aplica Ud. proceso Administrativo

Si	
No	
No Sé	

4.- del 1 al 5 enumere sus prioridades en el negocio.

Talento Humano	
Recurso Material	
Clientes	
Ventas	
Proveedores	

5.- ¿Está de acuerdo que se establezca un dpto. de Créditos para Plásticos Universal?

Si	
No	
Tal Vez	

6.- En qué áreas de Plásticos Universal necesita fortalecer

Talento Humano	
Marketing/Ventas	
Servicios al Cliente	
Creditos	
Proveedores	
Contabilidad	

7.- En que área de conocimiento desea capacitarse o fortalecer

Leyes Laborales	
Leyes Patronales	
Leyes del SRI	
Ley de compañía	

8.- ¿Considera Ud. la aplicación inmediata de un modelo de Diseño Organizacional para Plásticos Universal?

Si	
Tal Vez	
No	
No Sé	

9.- ¿Cree usted que la aplicación del Diseño Organizacional traerá beneficio a Plásticos Universal.

Si () No ()

En caso de (si), como cuales

Reduce Costos	
Mejora la Efectividad	
Mejora la Organizacion	
Se Obtiene mejores resultados	

10.- ¿Recomienda Ud. la aplicación del Diseño Organizacional a las micro-empresa de la Provincia de Santa Elena?

Si () No ()..- Porque

Trae Benefecios	
Competitividad	
Genera Gastos	
Mejora la Organizacion	
Se Obtiene mejores resultados	

Anexo N.- 5: Encuesta aplicada a los Colaboradores de “Distribuidora Plásticos Universal”

**UNIVERSIDAD ESTATAL “PENINSULA DE SANTA ELENA”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Objetivo.- Conocer la opinión de los colaboradores de la Distribuidora Plásticos Universal acerca de la aplicación del Diseño Organizacional mediante preguntas en cuestión determinando su eficiencia dentro de sus áreas.

1.- Se siente Ud. Satisfecho con el trabajo que realiza en Plásticos Universal

Totalmente en Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Estoy en Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de Acuerdo	<input type="checkbox"/>

2.- Estime como es el ambiente laboral en su puesto de trabajo

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

3.- Conoce Ud. el proceso administrativo que se aplica en Plásticos Universal

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
No Sé	<input type="checkbox"/>

4.- Le Gusta trabajar en equipo

Si	
No	
Tal Vez	

- a. ¿Considera usted que un elemento clave dentro del proceso evolutivo de una organización es contar con un Diseño Organizacional?

Totalmente en Desacuerdo	
Estoy en Desacuerdo	
De Acuerdo	
Totalmente de Acuerdo	

6. ¿Cree usted que si se implementa el Diseño Organizacional mejorará el proceso administrativo en el desarrollo en las actividades empresariales?

Totalmente en Desacuerdo	
Estoy en Desacuerdo	
De Acuerdo	
Totalmente de Acuerdo	

7. ¿Cree usted que se daría un mejor servicio a los clientes de Plásticos Universal si se capacita al personal?

Totalmente en Desacuerdo	
Estoy en Desacuerdo	
De Acuerdo	
Totalmente de Acuerdo	

8.- Se siente capacitado Ud. en la actividad que realiza

Mucho	
Poco	
Nada	

9.- ¿Es indispensable la capacitación de los colaboradores para crear ventaja competitiva y mejores resultados corporativos?

Totalmente en Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Estoy en Desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de Acuerdo	<input type="checkbox"/>

10.- ¿Le gustaría desarrollar mejores habilidades utilizando herramientas administrativas para beneficio de la empresa y mejorar su eficiencia y eficacia?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
No Sé	<input type="checkbox"/>

11.- Le gustaría que exista organigrama de jerarquía en donde se defina el rol de cada colaborador.

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
No Sé	<input type="checkbox"/>

12.- ¿Es indispensable implementar tecnología para que se mejoren los procesos administrativos?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
No Sé	<input type="checkbox"/>

13.- ¿Estime como considera la comunicación que existe entre jefe y colaborador?

Excelente	
Muy Bueno	
Regular	
Malo	

14.- Recomienda Ud. a Plásticos Universal a que se aplique nuevos procedimientos administrativo y operativo a beneficio de la empresa.

Totalmente en Desacuerdo	
Estoy en Desacuerdo	
De Acuerdo	
Totalmente de Acuerdo	

15.- Estime Ud. los resultados que se obtendrá al aplicarse el diseño organización en plásticos Universal.

Excelente	
Muy Bueno	
Regular	
Malo	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Elaborado por: Freddy Liriano R.

Anexo N.- 6: Fotos
Propietarios de la Distribuidora Plásticos Universal



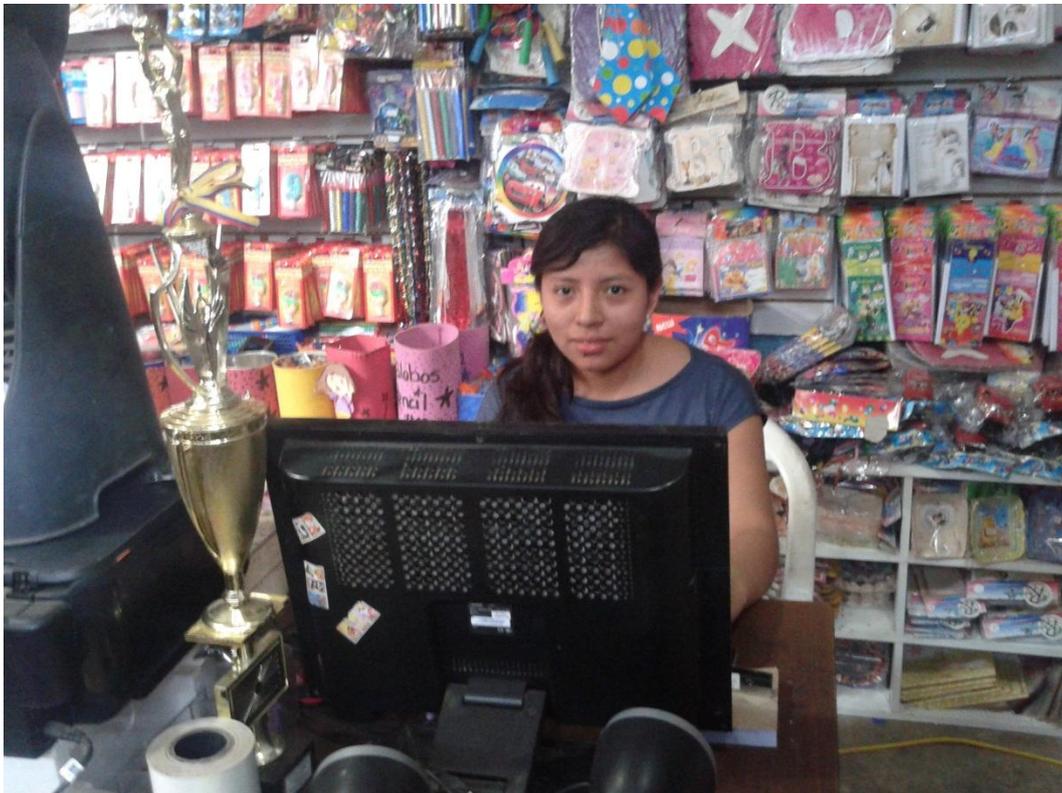
Entrevista con el Gerente General-Propietario



Atención al Cliente



Coordinadora de Ruta y Atención al Cliente



Jefe de Ventas



Gama de productos



Gama de Productos



Usuarios



Camiones para la distribución a domicilio

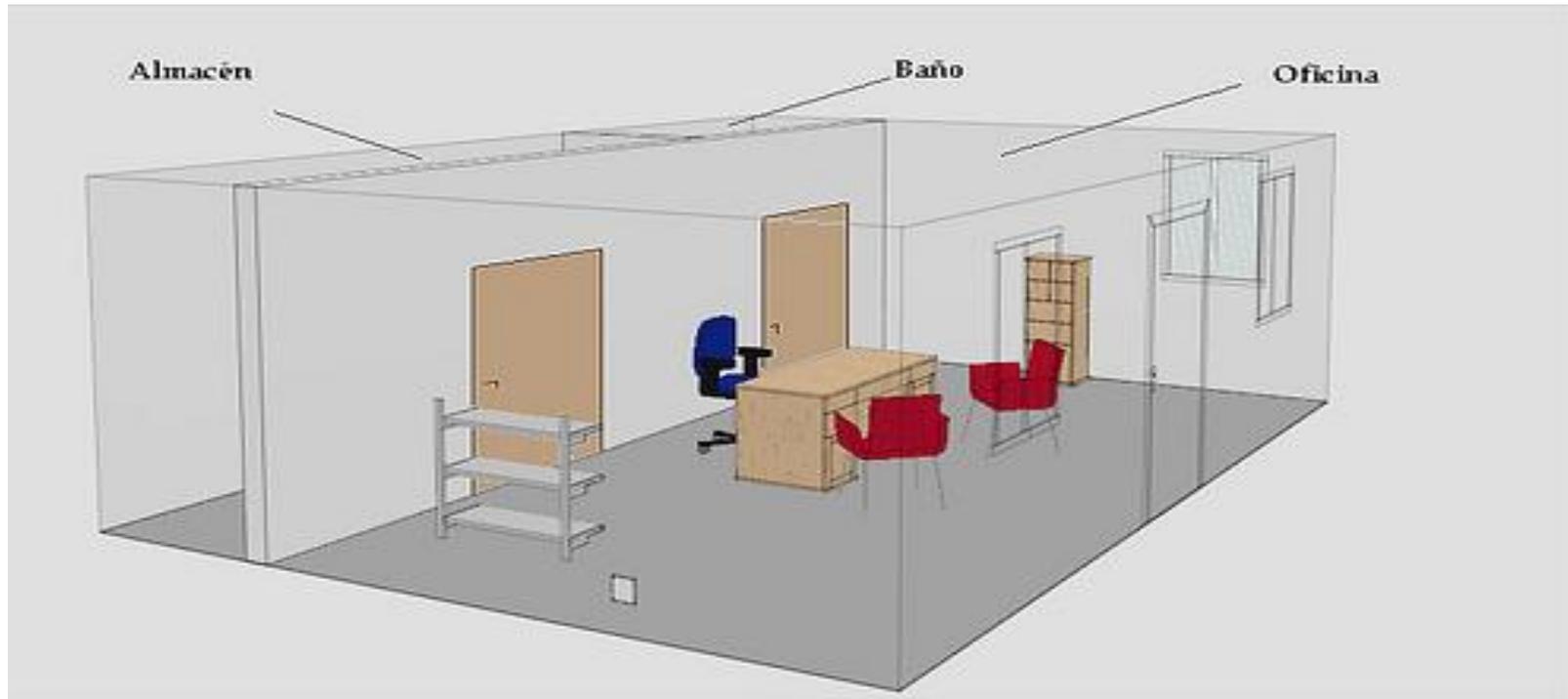


Diseño de estructura de oficina para la distribuidora Plásticos Universal



Elaborador por: Freddy Liriano R.
Fuente: Plásticos Universal

DISEÑO DE OFICINA GERENCIAL



Elaborador por: Freddy Liriano R.
Fuente: Plásticos Universal

