



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL BAZAR “LOLITA” DEL
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2015.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: HOLGUIN LAÍNEZ LAURA KARINA

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

LA LIBERTAD

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL BAZAR “LOLITA” DEL
CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: HOLGUIN LAÍNEZ LAURA KARINA

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

LA LIBERTAD

2015

La Libertad, 28 de Noviembre del 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL BAZAR “LOLITA” DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”, elaborado por la Señora LAURA KARINA HOLGUIN LAINEZ, egresada de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Desarrollo Empresarial, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académico y científico, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación o graduación “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL BAZAR “LOLITA” DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”, elaborado quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que consta en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 13 Febrero del 2015.

Atentamente

.....

Laura Karina Holguín Láinez.

0924830300

DEDICATORIA

A DIOS por darme fortaleza para continuar en este largo camino de la vida para alcanzar cada una de mis metas.

A mis padres Emma Láinez y Luis Holguín por haberme apoyado siempre y haberme enseñado los valores que ahora son parte de mi personalidad.

A mis hermanas(o) y esposo por brindarme su apoyo incondicional en mi vida y haberme motivado con palabras que todo como que nos proponemos en la vida se logra con esfuerzo y dedicación.

Laura

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por las bendiciones hasta donde he llegado, por darme fuerza y sabiduría.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a los docentes que me transmitieron sus conocimientos, gracias por formarme como profesional.

Laura

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. Félix Tigrero González, MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA
INGENIERIA COMERCIAL

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR TUTOR

Ing. Washington Perero Vera, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA

Abg. Joe Espinoza Ayala.
SECRETARIO GENERAL

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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL BAZAR “LOLITA” DEL
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE
SANTA ELENA PARA, AÑO 2015.**

Autora: Laura Karina Holguín Laínez

Tutor: Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.

RESUMEN

En la actualidad las empresas deben innovar cada vez sus productos y servicios como también brindar buena atención al cliente logrando satisfacer las exigencias de los consumidores, así mismo cumplir con las expectativas del mercado consiguiendo permanecer en este entorno competitivo mediante el uso adecuado de técnicas y herramientas teniendo como resultad el éxito de la empresa. El presente trabajo de tesis consiste en implementar un Diseño Organizacional para el Bazar “LOLITA” del Cantón La Libertad, para mejorar el desempeño de los colaboradores; es decir, lograr una coordinación efectiva a través de la designación de puesto especificando las actividades que deben desarrollar cada empleado evitando duplicidad de trabajo para así lograr un ambiente laboral armónico y de esta manera se tome decisiones que beneficie tanto a los directivos como al personal que labora en la misma. Para el desarrollo de este proyecto se acudió al análisis de estudios, consultando varios autores sobre Diseño Organizacional para conocer a fondo sobre sus ventajas, desventajas y cómo implementarla en una empresa, después de haber realizado la respectiva investigación sobre la situación actual del Bazar “LOLITA” se analizó de forma minuciosa las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para luego establecer métodos y técnicas para la respectiva aplicación de encuestas y entrevistas a las personas involucradas como propietarios, empleados y clientes con el fin de obtener resultados concretos los que luego fueron analizados dando alternativas de solución y por ello se adaptó un modelo de Diseño Organizacional para el Bazar “LOLITA” una vez analizada sus necesidades el cual contiene: misión, visión, objetivos ,estrategias ,estructura, orgánico funcional ,valores, análisis interno y externo, sistema de información, evaluación ya que el principal objetivo es que la empresa tenga un buen funcionamiento administrativo y sus empleados sean parte fundamental en el cambio logrando eficiencia y eficacia en sus actividades.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE CUADROS	xvi
ÍNDICE DE FIGURA	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS	xviii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
Tema.....	3
Problema de investigación.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Delimitación del Problema.....	7
Formulación del Problema.....	8
Sistematización del Problema.....	8
Evaluación del Problema.....	9
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	10
Justificación Teórica.....	11
Justificación Metodológica.....	12
Justificación Práctica.....	13
OBJETIVOS	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Hipótesis.....	15

Operacionalización de las variables.....	15
CAPÍTULO I	18
MARCO TEÓRICO	18
1. 1. ANTECEDENTES DEL TEMA.....	18
1. 2. LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	19
1. 2. 1. Evolución de la Teoría del Diseño Organizacional.....	19
1. 2. 2. Definición del Diseño Organizacional.....	19
1. 2. 3. Importancia del Diseño Organizacional.....	20
1. 2. 4. Características del Diseño Organizacional.....	20
1. 2. 5. Ventajas del Diseño Organizacional.....	21
1. 2. 6. Modelos del Diseño Organizacional.....	22
1. 2. 7. Componentes del Diseño Organizacional.....	24
1. 2. 7. 2. Dirección Estratégica.....	27
1. 2. 7. 3. Gestión de necesidades.....	30
1. 2. 7. 4. Desarrollo organizacional.....	31
1. 2. 7. 5. Resultados de Efectividad.....	34
1. 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIAL	
BAZAR “LOLITA”.....	36
1. 3. 1. Aspectos constitutivos.....	36
1. 3. 2. Gestión Administrativa.....	37
1. 3. 4. Servicio.....	40
1. 3. 5. Financiamiento.....	41
1. 4. Marco legal.....	43
CAPÍTULO II	47
METODOLOGÍA	47
2. 1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
2. 2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
2. 3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	49
2. 4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
2. 5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	52
2. 6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	53

2. 7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	54
2. 8. PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
CAPITULO III.....	57
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	57
3. 1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA.....	58
3. 2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL BAZAR “LOLITA”.....	64
3. 3. ENCUESTAS DIRGIDA A LOS CLIENTES BAZAR “LOLITA”..	82
3. 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	97
CAPÍTULO IV	99
DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL BAZAR “LOLITA”.....	99
4. 1. PRESENTACIÓN.....	99
4. 2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	100
4. 3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	101
4. 4. MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA “BAZAR LOLITA”.....	102
4. 5. ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	103
4. 5. 1. 3. Análisis de Porter.....	106
4. 5. 2. Dirección estratégica.....	108
4. 5. 2. 1. Misió.....	108
4. 5. 2. 2. Visión.....	108
4. 5. 2. 3. Objetivos.....	108
4. 5. 2. 4. Estrategias y Cursos de Acción.....	109
4. 5. 2. 5. Valores.....	111
4. 5. 3. Gestión de las necesidades.....	112
4. 5. 3. 1. Clientes.....	112
4. 5. 3. 2. Atención al Cliente.....	112
4. 5. 3. 3. Satisfacción al cliente.....	112
4. 5. 4. Proyección de la estructura organizacional.....	113
4. 5. 4. 1. Estructura Organizacional.....	113

4. 5. 4. 2. Orgánico funcional del Bazar “LOLITA”.....	114
4. 5. 4. 3. Tecnología de Información.....	125
4. 5. 4. 4. Sistemas de Control.....	126
4. 5. 4. 5. Política de RRHH.....	127
4. 5. 4. 6. Clima Organizacional.....	131
4. 5. 5. Resultados de efectividad.....	132
PRESUPUESTO	135
PLAN DE ACCIÓN	136
CONCLUSIONES	138
RECOMENDACIONES	139
BIBLIOGRAFÍA	140
ANEXOS	144

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA 1	Objetivos y planes.....	64
TABLA 2	Organizada administrativamente.....	65
TABLA 3	Manual de funciones.....	66
TABLA 4	Trabajo en coordinación.....	67
TABLA 5	Actividades aparte de su cargo.....	68
TABLA 6	Coordinación, trabajo en equipo.....	69
TABLA 7	Condiciones relativas a horarios.....	70
TABLA 8	Opiniones de los trabajadores.....	71
TABLA 9	Ambiente de trabajo.....	72
TABLA 10	Trato por parte del propietario.....	73
TABLA 11	Cuenta con alguien que guie su trabajo.....	74
TABLA 12	Incentivos para mejorar actividades.....	75
TABLA 13	Condiciones físicas y ambientales.....	76
TABLA 14	Contar con estructura adecuada.....	77
TABLA 15	Conocimiento sobre la estructura.....	78
TABLA 16	Solicita tiempo preciso al cliente.....	79
TABLA 17	Proporciona información al cliente.....	80
TABLA 18	Orienta al cliente.....	81
TABLA 19	Importancia de misión y visión.....	82
TABLA 20	Ubicación de la empresa.....	83
TABLA 21	Mejorar en la gestión administrativa.....	84
TABLA 22	Área de reclamo para mejorar.....	85
TABLA 23	Planificación en el desarrollo trabajo.....	86
TABLA 24	Atención al cliente.....	87

TABLA 25	Comunicación propietario y personal.....	88
TABLA 26	Trato que recibe.....	89
TABLA 27	Producto adquiere con frecuencia.....	90
TABLA 28	Calidad de productos.....	91
TABLA 29	Conocimiento del producto quien atiende.....	92
TABLA 30	Cuenta con recursos materiales necesarios.....	93
TABLA 31	Dispone de estructura adecuada.....	94
TABLA 32	Instalaciones del local.....	95
TABLA 33	Implementación diseño organizacional.....	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

			Pág.
GRÁFICO	1	Objetivos y planes.....	64
GRÁFICO	2	Organizada administrativamente.....	65
GRÁFICO	3	Manual de funciones.....	66
GRÁFICO	4	Trabajo en coordinación.....	67
GRÁFICO	5	Actividades aparte de su cargo.....	68
GRÁFICO	6	Coordinación, trabajo en equipo.....	69
GRÁFICO	7	Condiciones relativas a horarios.....	70
GRÁFICO	8	Opiniones de los trabajadores.....	71
GRÁFICO	9	Ambiente de trabajo.....	72
GRÁFICO	10	Trato por parte del propietario.....	73
GRÁFICO	11	Cuenta con alguien que guie su trabajo.....	74
GRÁFICO	12	Incentivos para mejorar actividades.....	75
GRÁFICO	13	Condiciones físicas y ambientales.....	76
GRÁFICO	14	Contar con estructura adecuada.....	77
GRÁFICO	15	Conocimiento sobre la estructura.....	78
GRÁFICO	16	Solicita tiempo preciso al cliente.....	79
GRÁFICO	17	Proporciona información al cliente.....	80
GRÁFICO	18	Orienta al cliente.....	81
GRÁFICO	19	Importancia de misión y visión.....	82
GRÁFICO	20	Ubicación de la empresa.....	83

GRÁFICO 21	Mejorar en la gestión administrativa.....	84
GRÁFICO 22	Área de reclamo para mejorar.....	85
GRÁFICO 23	Planificación en el desarrollo trabajo.....	86
GRÁFICO 24	Atención al cliente.....	87
GRÁFICO 25	Comunicación propietario y personal.....	88
GRÁFICO 26	Trato que recibe.....	89
GRÁFICO 27	Producto adquiere con frecuencia.....	90
GRÁFICO 28	Calidad de productos.....	91
GRÁFICO 29	Conocimiento del producto quien atiende.....	92
GRÁFICO 30	Cuenta con recursos materiales necesarios.....	93
GRÁFICO 31	Dispone de estructura adecuada.....	94
GRÁFICO 32	Instalaciones del local.....	95
GRÁFICO 33	Implementación diseño organizacional.....	96

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO 1 Variable Independiente.....	16
CUADRO 2 Variable Dependiente.....	17
CUADRO 3 Población.....	54
CUADRO 4 Muestra.....	55
CUADRO 5 Matriz Estratégica FODA	105
CUADRO 6 Presupuesto de Inversión 2015.....	135
CUADRO 7 Plan de Acción.....	136

ÍNDICE DE FIGURA

	Pág.
FIGURA 1	
Modelo de Diseño Organizacional por Ailed Labrada Sosa	22
FIGURA 2	
Modelo de Diseño Organizacional por Richard Dalf	23
FIGURA 3	
Logotipo de la empresa.....	100
FIGURA 4	
Modelo de Diseño Organizacional Bazar “LOLITA”.....	102
FIGURA 5	
Análisis de Porter.....	106

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1	Matriz 1.....	144
ANEXO 2	Carta Aval del Bazar “LOLITA”.....	145
ANEXO 3	Guía de Entrevistas.....	146
ANEXO 4	Cuestionario empleados.....	148
ANEXO 5	Cuestionario clientes.....	151
ANEXO 6	Matriz 2.....	153
ANEXO 7	Matriz 3.....	154
ANEXO 8	Sueldo y Salarios.....	155
ANEXO 9	Equipo y Maquinaria.....	156
ANEXO10	Bazar “LOLITA”.....	158
ANEXO11	Instalaciones productos del bazar lolita no.2 venta de artículos de bazar y juguetería.....	159
ANEXO12	Venta de artículos plásticos.....	160

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se han identificados varios problemas en sector empresarial, la mayoría las empresas que se deben adaptar a los cambios del entorno utilizando tecnología para buscar la excelencia de su organización, con la finalidad de mantener una identidad corporativa y así alcanzar los objetivos de la misma. Muchas empresas han tenido que sobrevivir a las dificultades que se encuentran en el mercado ya sea enfrentando problemas de coordinación en sus actividades, como también el desconocimiento en la elaboración de una misión y visión, objetivos y una estructura organizacional que facilite el funcionamiento, el cual los guie hacia dónde va y cuál es el propósito de la empresa.

El presente trabajo se fundamenta en la elaboración de un Diseño Organizacional que permita al Bazar “LOLITA” tener un mejor control de las actividades internas, realizando procesos para tomar decisiones acorde a situaciones presentes considerando las fuerzas ambientales, factores tecnológicos, estrategias, y de esta manera lograr que funcione de forma eficiente y a la vez tener una coordinación efectiva que facilite la implementación de una estrategia que aumente la productividad y competitividad de la empresa en el sector que se encuentra. Cabe indicar que uno de los inconvenientes que presentan la mayoría de las empresas es no contar con una estructura adecuada, organización en realizar las actividades, división de trabajo y también delegación de responsabilidades a una persona según su perfil profesional lo cual produce duplicidad de trabajo. En la investigación se consideró hacer un análisis del manejo administrativo y el desempeño de los empleados del Bazar” LOLITA” y de esta manera se obtuvo información relevante para luego realizar el planteamiento del problema, la justificación, objetivos y Operacionalización de las variables sujeto de estudio también se establecerá una metodología adecuada, también se aplicará técnicas, recopilación de información mediante encuestas y entrevistas la cual den los resultados que deben ser analizados de forma clara y concisa.

El desarrollo de este proyecto consta de cuatro capítulos los cuales son:

El capítulo I, es el desarrollo del marco teórico el cual se describe de una forma amplia los antecedentes y los diferentes criterios de varios autores sobre el desarrollo de un diseño organizacional, importancia, ventajas y modelos que serviría de guía al momento de realizar la propuesta, además del marco legal.

El capítulo II, corresponde a la metodología que aplicará en el proceso la investigación es decir define el diseño, la modalidad, los tipos, los métodos, técnicas e instrumentos, la población y la muestra de la investigación que ayuden a obtener información real la cual luego será analizada por el investigador.

El capítulo III, consiste en el análisis de los resultados obtenidos a través de las técnicas utilizadas como son la entrevista y encuesta, las cuales se realizaron a los empleados y clientes a través de gráficos y tablas estadísticas, se hizo su respectivo análisis e interpretación de los resultados.

El capítulo IV, se detalla la propuesta de Diseño Organizacional al Bazar “LOLITA” del Cantón La Libertad, describiendo cuatro fases: preparación y análisis organizacional, dirección estratégica, gestión de necesidades y el desarrollo organizacional, mediante la aplicación de los mismo lograr cumplir con los objetivos propuestos, también se presenta el modelo elaborado por el investigador una vez analizado los de los autores.

También se realizó conclusiones y recomendaciones de la investigación, para el desarrollo de la investigación se utilizó fuentes bibliográficas de varios autores y así obtener información relacionada con el tema analizando cada criterio para luego tener el un amplio conocimiento, se consideró un cronograma detallando las actividades a realizar y el tiempo de elaboración, por ello también un presupuesto detallado las valores a requerirá para el desarrollo del trabajo.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

Impacto de la estructura organizacional en la gestión administrativa de la empresa comercial Bazar “LOLITA”. Diseño Organizacional para la empresa comercial Bazar “LOLITA” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del Problema

En la actualidad las organizaciones se deben adaptar a los cambios frecuentes del entorno tomando decisiones para mejorar sus procesos en los productos o servicios, superando a la competencia estando a la par con las nuevas tecnologías capacitando a su personal para que dicha tecnología sea utilizada de forma adecuada. Por lo que se considera que al momento de implementar un diseño organizacional a una empresa se debe analizar todo el ambiente tanto interno como externo y para luego dar lineamientos a la organización, como lograr la integración de los mismos utilizando mecanismos, es decir superar las debilidades y así disminuir el desequilibrio organizacional

Con la elaboración de un diseño organizacional se pretende la sobrevivencia de las empresas que estén en riesgo de salir del mercado, siendo los gerentes los que tomen las decisiones idóneas la cual debe ser adaptable y flexible para así lograr beneficiar a la organización como también a sus colaboradores, mediante la departamentalización, división de trabajo, asignación de puesto se evita la duplicidad de trabajo dentro de la empresa y de esta manera se lograría una coordinación en las actividades utilizando estrategias: como la integración, siendo primordial la comunicación dando a conocer los cambios que se han propuesto por parte de los gerentes a sus colaboradores.

Situación Actual.

El desarrollo de la Península se ha incrementado a partir del proceso de provincialización, el Cantón la Libertad ocupa el 1% territorio provincial siendo su población 95.942 habitantes de los cuales 47.912 son mujeres y 48.030 son hombres lo que refleja la tasa de crecimiento poblacional ha descendido ubicándose en el 2.16% según los datos del censo poblacional: también se considera el principal centro de actividades comerciales y de servicios, convirtiéndose de esta manera la capital económica de la misma, ya que se encuentran centros comerciales, instituciones públicas y privadas, entidades bancarias y otros.

El Bazar “LOLITA” es una empresa comercial dedicada a la venta de artículos de bazar, papelería y varios, resaltando que ofrece una gama completa de productos y variedad en artículos, adaptándose a las últimas tendencias que van surgiendo en el mercado, y poniendo a disposición sus productos al público en general, captando clientes ofreciendo los mejores precios accesibles y productos de calidad, la cual está ubicado en el cantón La Libertad (barrio La Libertad av.9 y calle 20 y 8). Actualmente cuenta con una matriz y una sucursal identificándose Bazar LOLITA 1 y LOLITA 2 siendo sus propietarios Sr. Milton Quito Cabrera y Sra. María Alomoto López.

A través de la elaboración de un diseño organizacional, se proyecta mejorar los procesos y las actividades administrativas mediante estrategias que se adapte a los cambios del entorno, para de esta manera desarrollar un ambiente de trabajo agradable es decir un buen clima organizacional, formas de trabajo, relaciones como la integración entre personal desde el rango superior e inferior y buena comunicación entre ellos; verificando su operatividad manteniendo un control, para que de esta manera se reduzca costos y tiempo, optimizando el servicio al cliente por el ende el rendimiento y la productividad del empleado sea de manera satisfactoria.

Actualmente esta empresa funciona sin una estructura organizacional adecuada por tener desconocimiento en su respectiva elaboración ya que al no contar con alguien que tenga experiencia o conocimiento en elaboración no la aplican, por ello no cuenta con una misión, visión, tampoco tiene políticas y lineamientos en la designación de responsabilidades y no evalúan al personal para conocer su rendimiento laboral. También el problema interno que existe es decir que los miembros de la familia se involucran en las diferentes actividades y áreas de la empresa y no delimitan sus funciones.

Una de las situaciones que ocurre en la empresa problema interno es incapacidad o falta de interés gerencial de los mandos medios para dirigir a sus subordinados y cumplir eficientemente con los objetivos de la empresa, es decir no delega responsabilidades a sus empleados para que se centren hacer una sola actividad.

También se considera que hay poca comunicación y coordinación entre el personal, es decir que en la empresa no existe un ambiente de motivación que permita al empleado ser estimulado para dar un mejor rendimiento en las actividades, además la falta de personal capacitado lo cual ocasiona que no se brinde una buena atención al cliente.

Tampoco existe comunicación adecuada relación entre el trabajador y el empleador que permita cumplir con las metas deseadas ya que esto forma parte primordial para el buen funcionamiento de la empresa.

Inadecuada distribución del trabajo, no existe un supervisor que controle las actividades de cada empleado en el momento de ingreso y salida, también no existe una delegación de mando en el control de inventario en el área de bodega, por lo que el propietario es el que verifica la mercadería existente. Este tipo de empresas muchos de los casos familiares han sobrevivido con sus propios recursos, su forma de administrarla es empírica y los propietarios no cuentan con una formación académica de tipo empresarial.

Situación Futura.

Mediante la implementación del Diseño Organizacional al Bazar “LOLITA” se pretende que tenga un buen funcionamiento, buscando mecanismos que le ayuden a resolver los problemas internos y externos, por lo que se hace indispensable plantear una estructura organizacional considerando misión, visión, objetivos y estrategias, con el fin de ser una empresa más competitiva en el entorno por ende ser diferenciada de la competencia.

Para lograr dichos objetivos se aplicará en la investigación diferentes métodos, instrumentos tales como encuestas, entrevistas, una vez que ya se tiene definida cual es la población a la que va dirigida se hará el uso de la técnica observación y visita de campo para obtener información viable y confiable en el Bazar “LOLITA”

A través de la aplicación del diseño organizacional se busca obtener un trabajo eficiente y eficaz por parte de los colaboradores la cual se definirá una estructura adecuada como también designar funciones y responsabilidades a las personas que cumplan con los requerimientos de dicho puesto, además se proyecta que exista un ambiente laboral: tener una buena comunicación entre los que conforman la empresa es decir entre los empleados y propietarios, cabe indicar que la coordinación de las actividades es parte fundamental de un proceso por lo que muchas empresas optan por trabajar en equipo logrando la integración de un grupo lo cual permite que cada uno exponga su punto de vista acerca de un tema y de esta manera se genera compromiso por cumplir un objetivo común por ende la satisfacción del grupo.

Para el respectivo desarrollo se realizará un estudio minucioso sobre el entorno es decir fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, una vez de haber obtenido los datos necesarios se podrá establecer estrategias y distribuir las responsabilidades para el logro de objetivos y metas de la empresa.

Alternativas de Solución.

El diseño organizacional es un proceso en el cual los gerentes toman decisiones como escoger la estructura organizacional adecuada para la empresa según la necesidad existente estableciendo estrategias la cual van a poner en práctica dichos procesos que maximice el rendimiento del recurso humano de manera eficiente.

La propuesta del diseño organizacional es que la empresa cuente con un sistema eficiente, pues cuenta con una administración que no va acorde a la actualidad, es decir no cuenta con una estructura formal que es un elemento fundamental en toda empresa para generar un ambiente interno adecuado como también un organigrama estructural que especifique quienes están en los niveles jerárquicos, lo cual beneficiaría , y de esta manera se podría considerar implementar cambios al momento de seleccionar un personal adecuado para una debida la atención al cliente.

Delimitación del Problema

Área : Administrativa.

Aspecto : Diseño de un trabajo de Tesis en la Carrera de Desarrollo Empresarial.

Campo : Empresa Bazar “LOLITA”

Tiempo : 6 meses del año 2015

Formulación del Problema

¿Qué impacto tendría la estructura organizacional en la Gestión Administrativa de la empresa comercial Bazar “LOLITA”, del Cantón La Libertad provincia de Santa Elena, en el año 2015?

Sistematización del Problema

- ¿Existen teorías específicas que detallen y sustenten lo que es una Estructura Organizacional?

- ¿Considera que se obtendría beneficio al aplicar una metodología adecuada a la estructura organizacional la empresa comercial Bazar “LOLITA”?

- ¿Qué instrumentos de investigación ha utilizado la empresa comercial Bazar “LOLITA” para recolección oportuna de los datos y la información que sustente la elaboración de la propuesta?

- ¿Se obtendrá resultados favorables a través de la aplicación de técnicas efectivas para el Diseño Organizacional de comercial Bazar “LOLITA”?

- ¿Cómo se desempeñara la empresa comercial Bazar “LOLITA” con la formulación y aplicación de un Diseño Organizacional orientado a sus necesidades?

Evaluación del Problema.

Delimitado: Al realizar una estructura Organizacional a la empresa comercial Bazar “LOLITA” para que mejore sus actividades internas y externas, para ello se han evaluado los diferentes problemas y a su vez se podrá establecer alternativas para su mejor funcionamiento que no solamente beneficiaría a los propietarios, clientes, proveedores y sino a la comunidad en general de la Provincia de Santa Elena.

Claro: Todo lo que se propone realizar en la empresa comercial Bazar “LOLITA”, es para mejorar su funcionamiento administrativo y de esta manera ser una de las pequeñas empresa más competitiva del mercado.

Evidente: Frente a esta realidad del mercado, es evidente porque a través de una investigación se detectara que necesita implementar una estructura organizacional a la empresa comercial Bazar “LOLITA” del Cantón La Libertad, que permita el mejorar el proceso administrativo como también tenga un direccionamiento para lograr cumplir con sus objetivos.

Concreto: Se detallará de manera concreta la forma de crear una estructura organizacional para la empresa la cual se hará para mejor funcionamiento y así brindar un mejor servicio.

Original: Al implementar el diseño al Bazar “LOLITA” permitirá el crecimiento económico y el mejoramiento de todas las actividades tanto ámbito administrativo y desempeño de sus colaboradores en un tiempo determinado ofreciendo productos de calidad y variedad.

Identifica los productos esperados: La finalidad de acercarse a las expectativas de producto, diseño, calidad y precio de los distribuidores y usuarios finales potenciales, a partir de productos únicos y diferenciados

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Las empresas se enfocan en mejorar los procesos ya sean estos administrativos y productivos de la empresa, considerando la aplicación de diseño organizacional la empresa comercial Bazar “LOLITA” del Cantón La Libertad, la cual se dedica a la venta de artículos de Bazar y varios, la que actualmente se encuentra dirigida por dos personas que con el transcurso de los años han logrado un posicionamiento en el mercado peninsular a pesar de tener mucha competencia en el entorno.

Actualmente los propietarios de pequeñas y medianas empresas procuran contar con una administración organizada considerando la importancia del cambio que genere el mismo, en algunos se utiliza los efectos de la acción a través de la retroalimentación la que se constituirá en la base para la acción planificada en sus actividades, aplicando valores y formas con la finalidad de evitar posibles problemas en la misma. Además de lograr que las personas tengan un sentido de pertenencia, de ser efectivamente miembros de la institución lo cual genera una actitud positiva dando buena atención al cliente y por ende satisfacción del cliente.

La investigación consiste en analizar los diferentes conceptos del diseño organizacional con la finalidad de conocer los beneficios tanto para empresa como para los colaboradores. Al identificar los problemas que actualmente mantiene la empresa se hace un análisis de las deficiencias existentes y mediante estudios se pretende establecer metas en un mercado altamente competitivo y globalizado, al momento de aplicarlos se basará en métodos y técnicas considerando varios aspectos tales como; las cuatro piedras angulares para el diseño de la organización como son: La división del trabajo, la departamentalización, la jerarquía y la coordinación que conlleve a obtener la aceptación tanto de los colaboradores a nivel interno y además se busca conocer el desarrollo de la empresa.

Justificación Teórica.

Con esta investigación se busca conocer teorías y conceptos básicos de administración para poder aplicar de manera adecuada el Diseño Organizacional a la empresa comercial Bazar “LOLITA”.

(Daft, 2007) Dice: “El diseño organizacional es el arte de organizar el trabajo y crea mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de la estrategia, el flujo de procesos y el relacionamiento entre las personas y la organización, con el fin de lograr productividad y competitividad. El gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo flexibles, sencillos alineados con estrategias, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización. (pág. 38)

Para la aplicación de una estructura es fundamental la información interna es decir todo lo relacionado de la empresa como el funcionamiento del área administrativa, el rendimiento de los colaboradores ya que se busca el mejoramiento continuo para que funcione bajo un esquema organizacional y de esta manera lograr que las actividades se desarrollen de manera eficiente, por ello se considera establecer objetivos específicos que puedan ser realizables y obtener un resultado favorable la organización.

Cabe recalcar que los gerentes son los que deciden qué tipo de diseño organizacional aplicar en su empresa, considerando las características la cual la deben adaptar según necesidades, entre las más tradicionales se mencionara a continuación: estructura simple, estructura funcional y la estructura de divisiones estas son mecanicistas. A través de la respectiva investigación se detectó la inexistencia de un direccionamiento estratégico en la empresa comercial Bazar “LOLITA”, se plantea la necesidad de implementar un Diseño Organizacional para que mejore las actividades de manera eficaz y eficiente otorgar un puesto según su experiencia como también dividir el trabajo utilizando los recursos necesarios y así poder lograr metas en un tiempo determinado con la ayuda del personal que labora en la empresa.

Justificación Metodológica.

Para el desarrollo de la investigación se utilizara diferentes técnicas e instrumentos de investigación para la respectiva recolección de información concreta a través de encuestas, entrevistas, una vez que ya se tiene definida cual es la población a la que va dirigida se hará el uso de la técnica observación, como también aplicación de los instrumentos de investigación anteriormente mencionado y por medio de la visita de campo para obtendrá información viable y confiable en la empresa comercial Bazar “LOLITA”

Al aplicar la entrevista a los propietarios y empleados de la empresa Bazar “LOLITA”, se busca conocer los problemas existentes por la falta de un Diseño Organizacional en la empresa. Siendo el objetivo principal mejorar el desempeño laboral, estableciendo coordinaciones en al área administrativa y del personal y así evitar duplicidad de trabajo, ya que con la utilización de los instrumentos de investigación se lograra una información idónea y real de la empresa.

Se pudo aplicar encuestas a los trabajadores de la empresa, con la finalidad de conocer sus criterios que aportarían ellos para el mejoramiento de la empresa como también las fortalezas y falencias existentes dentro de la misma, utilizando los indicadores sobre su gestión administrativa, análisis interno y externo, considerando la satisfacción de los clientes y colaboradores. Con la aplicación de cuestionarios a los empleados y clientes fijos y eventuales se podrá conocer la relación existente y el nivel de aceptación de la empresa en el entorno y de los productos que ofrece la empresa.

Mediante la aplicación de los métodos necesarios para la investigación, se obtendrá datos los cuales serán procesados, tabulados utilizando programa de Excel los mismos que serán representados con cuadros estadísticos y gráficos los cuales serán analizados los resultados y de esta manera se obtendrá información correcta para desarrollar la respectiva propuesta.

Justificación Práctica.

Mediante la investigación se busca la aplicación de un Diseño Organizacional, para mejorar los procesos de la empresa estableciendo estrategias que permitan el crecimiento y desarrollo de las actividades que beneficie permanentemente la empresa, también tomar decisiones acertadas con el fin de desarrollar climas un buen ambiente de trabajo, control de trabajo, distribuir las responsabilidades, de tal manera conseguir la integración del personal administrativo y colaboradores para lograr un objetivo, manteniendo la coordinación respectiva en cada actividad.

Se justifica por la necesidad que tiene la empresa comercial Bazar “LOLITA”, la creación de un Diseño Organizacional para implementar mejoras continuas en los procesos administrativos y operativos, estableciendo responsabilidades claras a cada puesto de trabajo, con la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia de los empleados ya que lo que se busca es fortalecer cada área de trabajo, para evitar duplicidad de funciones las cuales deben ser coordinadas para poder tomar decisiones adecuadas.

La empresa en la actualidad no cuenta con una estructura organizativa en la gerencia administrativa, financiera, tampoco aplica de estrategias adecuadas para captar más clientes, y como también al no contar con sistemas actualizados computarizados ocasiona que los empleados no sean controlados cada una de las actividades que desempeñan. Con la implementación del diseño organizacional se identificara el análisis situacional de la empresa, dando direccionamiento estratégico, estableciendo dimensiones que se aplicaran a cada área de trabajo en la que se consideraran teorías y conceptos relevantes que ayuden en la elaboración del diseño y de esta manera lograr el objetivo del estudio y motivar al empleado reconociendo sus logros con incentivos para que permanezca en su puesto de trabajo y así mejore su desempeño lo cual se refleje en momento que brindan el servicio este sea de calidad, con el fin de llegar a obtener más clientes satisfecho y permanecer en el entorno.

OBJETIVOS

Objetivo General.

Elaborar la estructura organizacional adecuada mediante la división de áreas de trabajo para el mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa comercial Bazar “LOLITA”, del Cantón La Libertad, Provincia Santa Elena, año 2015.

Objetivos Específicos.

- Fundamentar teóricamente la estructura organizacional considerando los diferentes conceptos de varios autores que nos permita conocer el objeto de estudio
- Establecer la metodología apropiada considerando las técnicas e instrumentos de investigación que facilite el tratamiento de la información de forma viable.
- Analizar los resultados de los instrumentos de investigación a través de cuadros y gráficos estadísticos, para luego realizar un informe detallando datos relevantes y de esta manera elaborar la propuesta de la investigación.
- Proponer estrategias en función de los resultados obtenidos para diseñar la relación y funciones laborales que ayuden a mejorar el desempeño de los trabajadores del Bazar “LOLITA”
- Formular una estructura organizacional al Bazar “LOLITA” que fortalezca el desarrollo en cuanto canal de comunicación y una respectiva coordinación de cada actividad.

Hipótesis

¿La aplicación de la estructura organizacional permitirá mejorar la gestión administrativa del Bazar “LOLITA”, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015?

Operacionalización de las variables

(Lilia Teresa Bermúdez, 2013) Menciona: En el proceso de Operacionalización de las variables es necesario determinar los parámetros de medición a partir de los cuales se establecerá la relación de las variables enunciadas por la hipótesis, para lo cual hay que tener en cuenta: Operacionalizar una variable significa traducir la variable en indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición. Pág. 113

Las variables son conjunto de hechos también son considerados fenómenos que han ocurrido los cuales se pueden estudiar mediante la observación, lo cual define cada situación por causa y efecto, las variables se deben estudiar por separado variable dependiente y variable independiente considerando las características de cada una.

Variable Independiente

Estructura organizacional.

Variable Dependiente

Gestión Administrativa de la empresa comercial Bazar “LOLITA”

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO 1. Variable Independiente

Hipótesis	VARIABLES	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
¿La aplicación de la estructura organizacional permitirá mejorar la gestión administrativa del Bazar “LOLITA”, del Cantón La Libertad provincia Santa Elena, año 2015?	Variable Independiente Estructura Organizacional	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 gerentes toman decisiones	Estructura Organizacional	Evolución Definición Importancia Características Ventajas Modelo	¿Cómo considera Ud. Que se encuentra la estructura de la empresa?	Entrevista Encuesta
			Análisis Situacional	Análisis interno. Análisis externo. Análisis de Porter	¿Cuáles son las ventajas y fortalezas que tiene su empresa?	
			Proyección Estratégica	Misión, Visión Objetivos Estrategias, Valores	¿Consideras que los objetivos y planes de actuación establecidos para tu empresa?	
			Gestión de Necesidades	Clientes Atención al cliente Satisfacción	¿Considers de importancia de la capacitacion al personal para mejorar sus desempeño en las actividades que se le asignan? ¿Porque?	
			Proyección de la Estructura Organizacional	Estructura Organizacional Orgánico Funcional Tecnología de Información Sistema de Control Políticas Clima Organizacional	¿Tu conocimiento sobre la estructura de la empresa y las actividades que se desarrollan?	
			Resultado de la Efectividad	Eficiencia y Eficacia Evaluación desempeño	¿Ud. considera que la atención al cliente es?	

Fuente: Variable Independiente

Elaborado por: Laura Holguín Laínez

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO 2. Variable dependiente

Hipótesis	VARIABLES	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
La aplicación de la estructura organizacional permitirá mejorar la gestión administrativa del Bazar “Lolita”, del Cantón La Libertad provincia Santa Elena.	Variable Dependiente Gestión Administrativa del Bazar “LOLITA”, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.	Es la acción de confeccionar una sociedad una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz.	Aspectos Constitutivos Gestión Administrativa Recursos Productos o Servicios Financiamiento	Datos Históricos Permisos Planeación Organización Dirección Control Humanos Materiales Financieros Artículos de Bazar Papelería Juguetería Plásticos Autogestión Presupuesto Plan de Acción	¿Cómo es el funcionamiento de la empresa con relación al aspecto legal? ¿De que manera hace la planificación de las actividades en su empresa? ¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo? ¿Qué sugerencias plantearía Ud. para mejorar la calidad del servicio en la atención al cliente? ¿De qué manera obtendría financiamiento para el incremento de personal y herramientas necesarias en caso lo requiera la empresa?	Entrevista Encuesta

Fuente: Variable Dependiente

Elaborado por: Laura Holguín Laínez

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. 1. ANTECEDENTES DEL TEMA

La Provincia de Santa Elena en sus inicio ha tenido un crecimiento habitacional y empresarial logrando la ampliación en el mercado laboral generando oportunidades de trabajo a los peninsulares con la creación nuevas empresas, negocios con infraestructuras adecuadas y respectivos locales ofreciendo variedad de productos y servicios. Una de las pequeñas empresas se encuentra ubicada en el Cantón La Libertad llamado Bazar “LOLITA” en el barrio Libertad, es una sociedad integrada por dos socios: Sra. María Dolores López, de nacionalidad ecuatoriana; y, el Sr. Milton Quito Cabrera, de nacionalidad ecuatoriana. La representante legal es la Sra. María Dolores Alomoto López, por acuerdo de los socios.

La idea de formar esta empresa nació de la necesidad existente en el sector, consideraron que en la provincia de Santa Elena no existía un lugar reconocido en el que vendan artículos de bazar, dirigiendo los productos a todos los habitantes de la Península de Santa Elena. Esta empresa cuenta con todos los permisos de funcionamiento del municipio para su respectiva actividad comercial. Con el transcurso del tiempo las organizaciones están aplicando procesos administrativos, métodos que beneficie el desenvolvimiento en sus actividades con el fin de tener éxito en el entorno. Actualmente el bazar “LOLITA” no cuenta con una estructura organizacional adecuada que facilite su funcionamiento en varias actividades, lo cual genera que las expectativas de los propietarios no sean cumplidas por lo que se considera que a través de la ejecución de un diseño organizacional la empresa tendría lineamientos en la distribución de responsabilidades generando integración de sus trabajadores y así cumplir los objetivos propuestos en un tiempo determinado.

1. 2. LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1. 2. 1. Evolución de la Teoría del Diseño Organizacional

(Daft, 2007) Dice: “la teoría organizacional aprende de las organizaciones y pone lecciones a disposición del estudiante y gerentes. Es importante conocer debido a que demuestra que incluso las grandes organizaciones exitosas son vulnerables, que las lecciones que no se aprenden de manera automática y que las organizaciones solo son tan fuertes como quienes toman las decisiones”.
Pág. 7

La evolución de la teoría organizacional ayuda indagar de forma minuciosa los cambios constante del entorno ya que todas las organizaciones son vulnerables, para ello primero se debe realizar una adecuada investigación para luego analizarla y tomar una decisión considerando las posibles soluciones de cómo aplicar procesos continuos en áreas administrativas o de producción y si es el caso que la organización lo requiera, para de esta manera evitar posibles errores que obstaculice el desarrollo de las actividades y así lograr cumplir con las expectativas a través del buen funcionamiento de la empresa.

1. 2. 2. Definición del Diseño Organizacional

(Henry, 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 gerentes toman decisiones”. Pag.17

El Diseño Organizacional se define como un proceso en el que los gerentes son los que toman decisión al momento al momento de implementar una estructura la misma que deberá permitir cumplir los objetivos organizacionales, como también desarrollar planes y definir qué debe hacerse, cuando, como debe realizarse, quién lo llevara a cabo al momento de ejecutar alguna estrategia tendrá que considerar la parte interna y externa de la empresa y así para poder obtener los fines buscados con eficiencia y eficacia.

1. 2. 3. Importancia del Diseño Organizacional

(Daft, 2007), considera 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.

En una organización el Diseño Organizacional es importante porque a través de ella se define actividades como es la división de trabajo, para lograr una efectiva coordinación considerando los aspectos más relevantes de la empresa, estableciendo un sistema en el que involucre a todos los miembros de la entidad y así alcanzar las metas establecidas.

1. 2. 4. Características del Diseño Organizacional

(Daft, 2007), considera 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.

En una organización el Diseño Organizacional es importante porque a través de ella se podrá definir las actividades como es la división de trabajo en diferentes áreas, sea esta en departamentos, niveles jerárquicos y de esta manera tener una formalización, logrando una coordinación en realizar sus actividades de forma efectiva en todos los procesos de una empresa.

Al establecer un diseño organizacional también se obtendría una integración del grupo, estableciendo responsabilidades sobre una persona específica o autoridad competente que será asignado según el nivel jerárquico que se concretó en el momento de la selección del personal considerando el perfil según el puesto que se encuentre vacante. Cuando existan situaciones inesperadas se debe convocar a una reunión para analizar de forma conjunta estableciendo alternativas de solución y tomar decisiones idóneas para el desarrollo de la empresa y así alcanzar las metas establecidas.

1. 2. 5. Ventajas del Diseño Organizacional

(Robbins, 2005) Pág. 246: Mediante la aplicación de Diseño Organizacional se obtiene las siguientes ventajas:

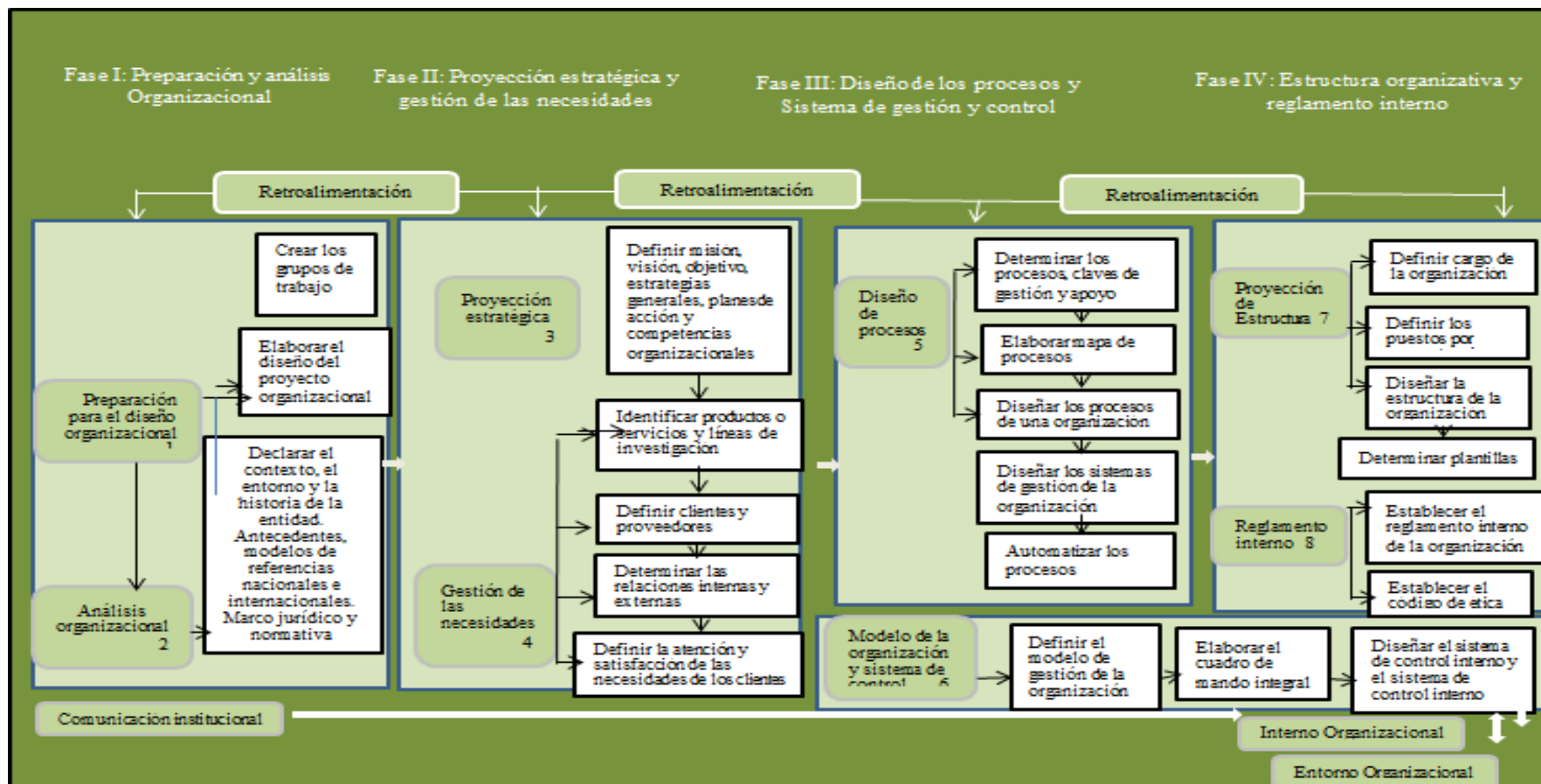
- Los empleados participan más y se les confiere mayor poder.
- Disminución de las barreras entre áreas funcionales
- Diseño fluido y Flexible que pueden responder a cambios ambientales.
- Toma de decisiones más rápidas
- Muy flexible y sensible.
- Obtiene talento donde quiera que éste se encuentre.
- Los empleados comparten y aplican conocimientos constantemente.
- La capacidad para aprender puede ser una fuente de ventaja competitiva sostenible.

Una empresa al utilizar un Diseño Organizacional, obtendría varios benéficos como mejoría la rentabilidad de la empresa, el desarrollo facilitará su funcionamiento en el proceso administrativo y asimismo agilizará en la toma de decisiones para la respectiva ejecución de estrategias de negocios y utilizar al máximo el talento humano.

La aplicación del diseño organizacional para la empresa comercial Bazar “LOLITA”, potenciara la gestión administrativa en general, logrando una mayor satisfacción para los trabajadores la cual se refleje en el desempeño sus actividades de manera eficiente, y de esta forma se lograría cumplir con las expectativas de los propietarios en tener una ventaja competitiva ante la competencia, es decir que la empresa se mantenga en el entorno mejorando la atención al cliente por ende captando más clientes, siendo el objetivo primordial del diseño que la empresa desarrolle sus actividades de la manera correcta manteniendo un clima armónico entre los directivos y empleados.

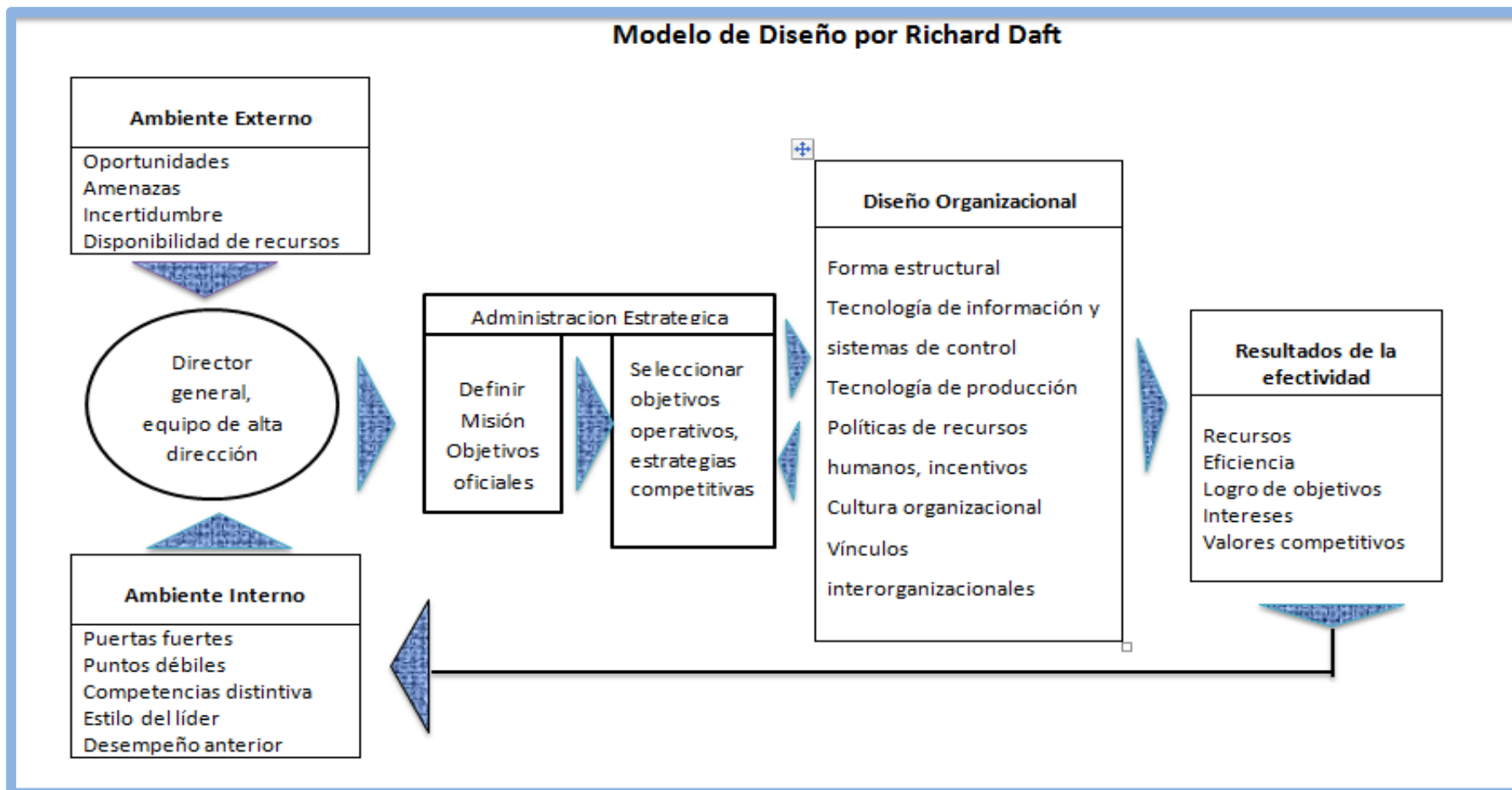
1. 2. 6. Modelos del Diseño Organizacional

FIGURA 1. Modelo de diseño de Ailed Labrada Sosa



Fuente: Modelo de diseño de Ailed Labrada Sosa
 Elaborado por: Laura Holguín Laínez

FIGURA 2. Modelo de Diseño de Richard Daft



Fuente: Richard Daft 2007
 Elaborado por: Laura Holguín Laínez

1. 2. 7. Componentes del Diseño Organizacional

1. 2. 7. 1. Análisis Situacional

Según (Thomas J. Russell, 2005) dice que: Este análisis es un estado de cuenta de los beneficios del producto y de los datos pertinentes disponibles acerca de tendencias de ventas, entorno competitivo y predicciones de la industria. Pág.32

Para conocer a una empresa es necesario el análisis situacional, es decir realizar un estudio detallado de los sucesos del pasados considerando el ambiente actual en la que se encuentra la empresa comercial Bazar “LOLITA”, considerando los factores internos, externos y de esta manera desarrollar una investigación oportuna para la elaboración del Diseño Organizacional.

1. 2. 7. 1. 1. Situación Interna de la Organización

Fortalezas

(Bonilla, 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

La Fortaleza es una de las características importantes en una organización ya que son los elementos positivos que posee una empresa, la cual se diferencia de las demás que se encuentran en el entorno sea por el servicio o producto que ofrezca. Cabe mencionar que las fortalezas se encuentran dentro de una empresa o entidad siendo considerada la parte interna, en la que la empresa puede controlar y por ello las debe utilizar de forma apropiada ya que es una ventaja para mantenerse ante la competencia.

Debilidades

(Gary, 2008) Consideran con respecto a las debilidades de la organización que “Las debilidades comprenden limitaciones internas y factores circunstanciales negativos que pueden interferir con el desempeño de la empresa”. Pag.54

Toda empresa posee debilidades lo cual se debe tener mucho cuidado al momento de aplicar una estrategia la misma que debe ser analizada su respectiva aplicación y así minimice el impacto que esta cause con la finalidad de tenerlos controlados, se consideran aspectos negativos por lo general son problemas internos, obstáculos que impiden el desarrollo productivo y eficiente de la empresa

1. 2. 7. 1. 2. Situación Externa de la Organización

Oportunidades

(Gary, 2008) Expresan con relación al concepto de oportunidades que; “Las oportunidades son factores favorables o tendencias presentes en el entorno externo que la compañía puede explotar y aprovechar”. Pág. 54

Las oportunidades son aquellas que se presentan en entorno por lo general se consideran las áreas que generalmente podrían dar un alto rendimiento por eso se debe estar pendiente de alguna situación que se presente, para así aprovechar el momento por ende mejorar las condiciones de la organización o empresa con el fin de lograr las metas y objetivos planteados con la ayuda del recurso humano de la empresa.

Amenazas

(Valencia, 2005) Considera que: “las amenazas son aquellas situaciones que se presentan en el medio ambiente de las empresas y que podrían afectar negativamente, las posibilidades de logro de los objetivos organizacionales”. Pág. 143

Las amenazas son situaciones negativas que ocasionan inestabilidad a una organización las cuales no se pueden controlar por lo que se debe adaptar a los cambios del entorno, utilizando innovación, nuevos métodos y técnicas incluso estrategias que disminuya el impacto que esta ocasione en la productividad de la empresa, uno de los factores que no se pueden controlar es el ingreso de nuevas empresas sea esta porque ofrezcan el mismo servicio o producto y para esto cada gerencia debe buscar alternativas y así alcanzar altos niveles de desempeño de la empresa.

1. 2. 7. 1. 3. Análisis de Porter

(Chiavenato, 2011) El modelo de las cinco fuerzas de la competencia amplía la base de análisis del mercado, en razón a que esta fuerza muestra que la competencia en un sector, envuelve todas las organizaciones del mismo, los proveedores, los competidores, los participantes potenciales y producto sustituto. Pág. 276

Las cinco fuerzas de Porter es una herramienta que se utiliza para estudiar el entorno y así poder aplicar una estrategia haciendo una respectiva investigación de forma general a la empresa, para ello se debe analizar minuciosamente e individual cada uno de los componentes de la fuerza de Porter, los que a continuación se mencionara: los competidores potenciales, los proveedores, los clientes, los productos sustitutos, para luego formular tácticas destinadas al aprovechamiento a las oportunidades y hacer frente a las amenazas detectadas, con la finalidad de superar a la competencia y permanecer en el entorno alcanzando los objetivos planteados.

El modelo de las 5 fuerzas de Porter ayuda a tener una visión clara sobre el mercado y a determinar la rentabilidad de un sector específico, como es al momento de crear algún tipo de negocio, también se realiza un estudio de las empresas que ya tienen tiempo ofreciendo algún producto servicio con el objetivo de mejorar mediante la aplicación de estrategias y así superar a la competencia captando más clientes y por ende permanecer en el mundo empresarial.

1. 2. 7. 2. Dirección Estratégica

1. 2. 7. 2. 1. Misión

(Matilla, 2009) Establece la forma en que va a desarrollarse la actividad para hacer realidad la visión. En otras palabras, la misión sería el medio que conduce al lugar que se desea alcanzar (la visión) y para que dicho enunciado sea efectivo debería definir la siguiente triada de elementos: -EL cliente.- la premisa de valor fundamental que satisface las necesidades del cliente. Lo que nos hace especiales en la forma de creación de valor para obtener el interés del cliente y conservarlo. Pág. 78

Para una empresa la misión es la razón de existir de la misma, diferenciándolas de las demás la misma que fija con claridad las funciones que va a desempeñar en el entorno y dando una descripción sobre cuál es el tipo de servicio /producto que va a ofrecer, la misma que debe ser comunicada de forma interna al personal que labora en la empresa y así lograr que ellos tengan una orientación clara y la atención al cliente sea satisfacción de los clientes.

1. 2. 7. 2. 2. Visión

(A, 2011)“significa literalmente” una imagen”. La visión de los negocios, la visión organizacional o incluso la visión del futuro se entiende como el sueño que la organización acaricia. Es la imagen de cómo se verá en el futuro, Es la explicación de por qué todos se levantan, todos los días y dedican la mayor parte de su existencia al éxito de la organización en la que trabajan, inventen o donde hacen negocio”. Pág. 77

La visión se define como lo que se anhela ser en un periodo de largo plazo, visualizando oportunidades, amenazas, fuerzas y debilidades que se puedan presentar en su entorno. También se considera como la dirección que lleva y hacia donde aspira llegar la organización involucrando a los gerentes y colaboradores con el propósito que ellos sientan identificados comprometidos a desarrollar sus actividades de mejor manera y así para poder alcanzar los objetivos deseados por la organización.

1. 2. 7. 2. 3. Objetivos

a) Objetivo General

(Angels Dasi Coscollar, 2006) Define: Deben expresar las metas que se propone alcanzar la empresa en el ámbito global y a largo plazo. Por lo tanto, un objetivo general es una meta para toda la empresa a largo plazo. Pág. 216

Los objetivos generales es son los que se propone alcanzar los miembros de la organización en un tiempo determinado generalizando de una forma clara las metas es decir a dónde quiere llegar la empresa con la utilización adecuada de los recursos humanos, materiales y a través de la motivación lograr mejorar el rendimiento de todos los miembros de la empresa por ende alcanzar las metas propuestas.

b) Objetivo Específico

(Jack, 2008) Define: “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”. Pág. 37

Los objetivos específicos son aquellos que se refieren a lo que se aspira, es decir a un resultado que se desea lograr en un periodo determinado, los cuales se han seleccionado antes de su ejecución y a través del tiempo establecido se deben ir cumpliendo correctamente de manera conjunta entre los miembros de la empresa directivos y empleados considerando el objetivo específico que se han proyectado por la organización vinculado con los miembros de la organización

1. 2. 7. 2. 4. Estrategias

(Raquel, 2012) Define: Es la dirección y el alcance de una organización a largo plazo que permite lograr una ventaja en un entorno cambiante mediante la configuración de sus recursos y competencias, con el fin de satisfacer las expectativas de las partes interesadas. Pág. 74

Las estrategias son medios que se utilizan para alcanzar objetivos a largo plazo considerando los recursos humanos, materiales y económico, con la finalidad de ubicar a la organización en una relación ventajosa a futuro. Al momento de aplicar una estrategia se deben tomar decisiones concretas, para ello deben realizar reuniones considerando las opiniones ya que a través de la participar todos los miembros de la organización se tiene lluvias de idea, en las que se deberán escoger las mejores para la respectiva ejecución de las estrategias según las necesidades existentes y así lograr permanecer en el entorno y cumpliendo las metas propuestas de una manera eficaz y eficiente.

1. 2. 7. 2. 5. Valores

(Matilla, 2009) Expresa: “Los valores pueden definirse como. La manera de ser o de obrar que una persona o una colectividad juzgan ideal y que hace deseables o estimables a los seres o a las conductas a los que se atribuyen dicho valor. Los valores son también los formadores de las actitudes, del comportamiento de los seres humanos, toda vez que configuran una estructura de tipo cognitivo les permite interpretar y orientarse en su entorno social”.Pág.76

Los valores son los principios que tiene una persona, lo que nos permiten orientar sobre comportamientos, conducta buena o mala frente a situaciones reales o inesperadas como seres humanos cada uno tiene la decisión de cómo actuar en ese momento ya que a través de ello se refleja la imagen de una personas destacando valores como es el respeto, honestidad, puntualidad, voluntad, trabajo en equipo, respeto entre otras.

En una empresa se debe proyectar valores a los empleados para que esta funcione de una manera adecuada considerando las capacidades de todos dando una perspectiva positiva y por eso los valores se deben aplicar en una empresa de forma adecuada ya que de ello depende el clima organizacional dentro de la empresa, por lo que a través de cada valores se fortalece la organización diferenciándose de la competencia

1. 2. 7. 3. Gestión de necesidades

1. 2. 7. 3. 1. Clientes

(J B. , 2007) Expresa; La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la persona que depende de, es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer .Esta afirmación sigue plenamente vigente en la actualidad y debería ser la base para definir la misión de la empresa, si esta se requiere orientar a sus clientes. Pág. 1.

El cliente es una parte fundamental de una empresa para su crecimiento ya que ellos son los que eligen los productos de forma voluntaria de acuerdo a sus necesidades al momento de realizar una compra en un sitio determinado.

1. 2. 7. 3. 2. Atención al cliente

(Torres, 2010) Indica: Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe. (pag.6)

La atención al cliente es un elemento principal ya que a través de ello una empresa tiene éxito o fracaso, por lo general suele estar encargado por los empleados ya que ellos son los que tienen contacto directo con los clientes, teniendo como resultado que el cliente vuelva o no adquirir un producto o servicio.

1. 2. 7. 3. 3 Satisfacción de las Necesidades del Cliente

(Gosso, 2010) Dice: Es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Pág. 77

La satisfacción del cliente es el resultado de la atención recibida por parte del vendedor calificando la calidad del servicio, la que se refleja en el regreso del cliente o que se vaya a hacia la competencia, por lo que toda empresa se debe enfocar en dar buena calidad en atención al cliente y satisfacer sus necesidades.

1. 2. 7. 4. Desarrollo organizacional

1. 2. 7. 4. 1. Estructura Organizacional

(Conti, 2009) Considera: “La estructura organizacional es la suma total de las formas en que está dividido el trabajo en las distintas tareas coordinadas. Sus elementos seleccionan con el fin de lograr la armonía interna y la consistencia básica con la situación de la organización, es decir, con el ambiente”. Pág. 9

La estructura organizacional describe la forma como está dividida la empresa, considerando los seis elementos claves los cuales son los siguientes: la especialización de trabajo, departamentalización, cadena de mando, centralización, descentralización y formalización. La estructura la realizan los gerentes ya que son ellos los que toman la decisión de establecer una distribución con la finalidad de delegar responsabilidades a sus colaboradores y de esta manera tener una coordinación e integración de los mismos, utilizando los canales de comunicación para evitar futuros inconvenientes y que ellos desarrollen su trabajo con eficiencia y eficacia en las áreas designadas.

1. 2. 7. 4. 2. Orgánico Funcional

(Hellriegel, 2009) El diseño funcional implica la creación de puestos, equipos y departamentos con base en actividades especializadas. La agrupación de los empleados por funciones es la forma más empleada y aceptada de la departamentalización. Si bien las funciones varían mucho, la agrupación de las tareas y los empleados por funciones suele ser eficiente y económica. Un tema común del diseño funcional es la conveniencia de estandarizar las tareas repetitivas y de automatizarlas en la medida de lo posible. Este enfoque contribuye a reducir errores y costos. Pág. 440

Orgánico funcional es la representación gráfica de la organización, describe las partes que está dividida la empresa así como la jerarquía que debe ser respetada según el rango, y de esta manera designar los puestos con finalidad de evitar duplicidad de trabajo manteniendo una coordinación en realizar las actividades para cumplir los objetivos propuestos de la organización.

1. 2. 7. 4. 3. Tecnología de Información

(Jose, 2007) Expresa: “El factor tecnológico comprende tanto los conocimientos y las habilidades, como el sistema técnico y las capacidades que se utilizan en una organización”. Pág. 87

En la actualidad las empresas se deben adaptar a los cambios que se presente en el entorno, uno de ello es la tecnología que se debe de utilizar para mejorar y desarrollar procesos de venta o de producción como es en la salida y entrada de un producto, y de esta manera lograr mayor productividad en la organización realizando las actividades con eficiencia y eficacia.

1. 2. 7. 4. 4. Sistema de Control

(Rodrigo, 2006) El sistema de control interno comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices administrativas”. Pág. 19

Sistema de control en las empresas se utilizan para vigilar que las actividades designadas se desarrollen con normalidad por parte de los colaboradores, Al aplicar un sistema de control en una empresa se obtiene información que los gerentes como también los jefes de los departamentos deberán analizar los problemas existente para después buscar alternativas de solución para mejorar el rendimiento del personal y así cumplir con los objetivos establecidos.

1. 2. 7. 4. 5. Políticas de Recursos Humanos

(Chiavenato, 2011). Indica: Las políticas son consecuencias de la racionalidad, la filosofía y la cultura organizacionales, las políticas son reglas que se establecen para dirigir funciones y asegura que estas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados. Constituyen orientación administrativa para impedir que los empleados desempeñen funciones que no desean o pongan el éxito de funciones específicas. Pág. 161

Las políticas organizacionales son guías establecidas que se utilizan para una orientación administrativa, es decir poner límite a situaciones actuales o que puedan ocurrir a futuro.

Los miembros de la organización son los que toman decisiones al momento de definir una política, las cuales deben ser cumplidas por los colaboradores y de esta manera evitar conflictos dentro de la misma, teniendo el control interno con la finalidad de obtener resultados óptimos del personal que labora en la empresa y que sus actividades se desarrollen con excelencia.

1. 2. 7. 4. 6. Clima Organizacional

(Margarita Chiang Vega, 2010) Expresa: La importancia de este concepto radica en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos. Cuando los individuos aluden a medio laboral, frecuentemente utilizan la palabra clima: su uso asiduo en el lenguaje diario permite entrever que el concepto es considerado importante para ellos en su interacción laboral. Pág. 14

El clima organizacional es el ambiente de trabajo que se encuentran los colaboradores, es decir el comportamiento a situaciones presente de cada miembro, el cual se refleja en el desarrollo del trabajo o la dificulta al tener un buen desempeño en sus actividades.

En una empresa es importante que los empleados tengan un buen clima organizacional, ya que de ello depende su adaptación y sentirse motivados ya sea por el trato que recibe desde la persona de rango superior e inferior como también parte fundamental es la comunicación entre los miembros de la organización dando a conocer algún cambio a realizarse.

En la empresa Bazar “LOLITA” se pretende crear un buen clima organizacional, para que de esta manera el personal que labora realicen su trabajo eficiente y eficaz en cada una de sus actividades, y así cumplir con las expectativas de la empresa en lograr las metas propuestas.

1. 2. 7. 5. Resultados de Efectividad

1. 2. 7. 5. 1. Eficiencia

(Alberto, 2007) Se refiere a la relación entre esfuerzos y resultados. Si se obtienen más resultados de un esfuerzo determinado, se habrá incrementado la eficiencia. Así mismo, si se puede obtener el mismo resultado con menos esfuerzo, se habrá incrementado la eficiencia. En otras palabras, eficiencia consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos; pero a la vez implica calidad al hacer bien lo que se hace. Pág. 27

Podemos definir la eficiencia como la agilidad de conseguir las cosas utilizando pocos recursos para lograr los objetivos propuestos. También se refiere a la relación entre bienes o servicios producidos y los recursos utilizados, es decir al momento que se decide elaborar un producto.

Se debe analizar cuáles son los insumos que se requiere considerando la cantidad, tiempo de trabajo y así ejecutar bien y correctamente el trabajo lo que significa que al utilizar poco recursos no debe perjudicar la calidad del producto y así cumplir con las expectativas de las personas que reciban el servicio o producto.

1. 2. 7. 5. 2. Eficacia

(Fred, 2008) Para evaluar la eficacia del grupo o equipo se requiere primero una especialización cuidadosa de los criterios. Los grupos eficaces se caracterizan por ser responsables, establecer relaciones confiables entre las partes y enfocarse en la dirección y las metas de la organización. Pág. 313

Eficacia es el resultado de realizar una actividad es decir los objetivos, metas que se han establecido, como también se han cumplido en un tiempo determinado utilizando los recursos, tiempo, costos logrando el beneficio de la organización en su desarrollo y crecimiento. Para tener mayor eficacia en un área se debe priorizar una actividad, es decir tener una debida planificación de forma ordenada la cual resulte provechoso y tener éxito logrando alcanzar las metas propuestas.

1. 2. 7. 5. 3. Evaluación del Desempeño

(George, 2008) Indica: Para evaluar su desempeño las empresas tienen que establecer un conjunto de parámetros que se centren en los resultados que se espera obtener, así como las mediciones que utilizaran para monitorear que también se desempeña la empresa en relación con esos resultados. Dado que el objeto de la administración estratégica es crear una ventaja competitiva, muchas empresas evalúan su desempeño en relación con otras. Pág. 77

La evaluación del desempeño se la elabora para analizar a la persona que realiza una actividad específica dentro de la empresa, es decir es un proceso para evaluar la excelencia, las habilidades, rasgos de cómo se desenvuelve en una área considerando las cualidades de una persona, cabe indicar que a través de una evaluación se suele detectar debilidades que existen en el ambiente interno de la organización y por ello los miembros de la organización deben tomar decisiones adecuadas en que las debilidades detectadas a través de estrategias la conviertan en fortalezas logrando cumplir con los objetivos propuestos..

El talento humano es parte fundamental para el crecimiento de una empresa de producción o de servicio, ya que ellos son quienes ejercen una actividad específica sea esta en la elaboración de un producto, como también brindar atención al cliente ofreciendo un producto/servicio y depende de ellos es la satisfacción del cliente en que vuelva adquirir un producto.

Por lo tanto es necesario realizar una evaluación continua ya que mediante su aplicación se puede identificar problemas como los siguientes:

- La relación entre los colaboradores.
- Los comportamientos de cada uno de forma individual.
- Poco rendimiento del personal

Una vez obtenidos resultados de la evaluación se deben tomar alguna decisiones acciones correctivas para mejorar ese resultado sea por medio de capacitaciones, motivaciones con asenso de puesto, remuneración de salario, con la finalidad de que los empleados desempeñen su trabajo de manera eficaz y eficiente.

1. 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COMERCIAL BAZAR “LOLITA”.

1. 3. 1. Aspectos constitutivos

a) Datos Históricos

La pequeña empresa comercial Bazar “LOLITA” ubicada en el Barrio Libertad av. 9 y calle 20 y 8 Cantón-Barrio: Cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, dedicada a la venta de útiles escolares, artículos de bazar, el motivo de su creación fue al ver la necesidad de la población, ya que las personas del cantón la libertad y los demás cantones cercanos tenían que viajar a otros lugares a adquirir esos productos anhelados: artículos de bazar, papelería siendo la venta por unidad o por mayor, gracias a ello no solo se puede generar fuentes de empleo, sino también se está contribuyendo al desarrollo de Provincia de Santa Elena.

En los primeros años de su creación se encontraba ubicada en el Cantón La Libertad la zona antes llamada La Hueca pero al transcurso de los años hicieron un traslado con la finalidad de tener más espacio y expandir más sus productos En la actualidad la representante legal está a nombre de Sra. María dolores López pero a su vez tiene dos propietarios la persona antes menciona y el Sr. Milton Cabrera ya que ambos dirigen y controlan al persona, por lo que constan de dos locales con el nombre Bazar Lolita1 y Bazar Lolita 2, además tienen un contador que es el encargado de registrar los ingresos y gastos del comercial y de esta manera tienen conocimiento del rendimiento económico que genera

b) Permisos

Se encuentra legalmente las cuales cuenta con diversos permisos de funcionamiento:

- ✓ Permiso del Municipio del Cantón La Libertad
- ✓ Permiso del Cuerpo de Bomberos

1. 3. 2. Gestión Administrativa

a) Planeación

(Valencia, 2005). Antes de emprender cualquier acción administrativa, es preciso determinar los resultados que pretende lograr un organismo social, así como las condiciones futuras y los elementos necesarios para que funcione eficazmente. Esto se puede lograr a través de la planeación. Actuar sin planeación supone muchos riesgos, como el desperdicio de esfuerzos y recursos, o una administración empírica, planear significa tomar decisiones más adecuada acerca de lo que habrá que realizarse. Pág. 20 y 21

Planeación es la función que tiene por objetivo fijar metas que se deben realizar en un tiempo determinado, en una empresa se debe tener una debida planeación es decir un proceso para saber con exactitud cuál va hacer el objetivo a cumplir utilizando estrategias, con la finalidad de integrar a la organización.

b) Organización

(Robbins, 2005). Función de la administración que consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuenta a quién y donde se toman las decisiones. Pág.9

En una empresa la organización es fundamental para poder elaborar una actividad, es decir ponerla en acción, ya que facilita tener una orientación designando a cada persona su trabajo y de esta manera opere eficientemente en la empresa.

b) Dirección

(Daft, 2007) Menciona: Una organización se crea para alcanzar algún objetivo, el cual es decisión del director general de la compañía y del equipo de la alta dirección, los altos ejecutivos que deciden el propósito final de la organización se esforzaran y determinarán la dirección que se tomará para alcanzarlo. En este objetivo la dirección es lo que moldea y da forma al diseño y administración de la organización. De hecho, la responsabilidad principal de la alta dirección es determinar la estrategia y el diseño de la organización, a un entorno en constante cambio. Pág. 56

Al momento de motivar a los empleados esto influye que desarrolle su trabajo de forma eficiente, ya que de esta manera se está aplicando la dirección, por lo tanto es parte del proceso administrativo en la que debe basarse en los elementos: como la motivación, saber de dirigir, mandar, tener liderazgo, mantener trabajo en equipo visualizando los esfuerzos de los miembros de la organización como también encaminar a realizar las operaciones de forma correcta y alcanzar las metas de la empresa.

Al aplicar dirección en la empresa comercial Bazar “LOLITA” se deberá influir a los colaboradores ya que ellos son parte del proceso en la que se deben trabajar de manera conjunta los directivos y colaborados, teniendo un mismo objetivo manteniendo un canal de comunicación para evitar errores o futuros inconvenientes, y de esta forma cumplir con las metas, objetivos establecidos por la empresa.

c) Control

(Robbins, 2005) Dice: Proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. Pág. 458

Aplicar control es medir el desempeño de las personas dentro de una organización, por eso una organización debe establecer un sistema para obtener resultados actuales y pasados para luego hacer un análisis de la información recopilada mediante el uso de herramientas como la ficha de observación para luego comparar y así tomar acciones correctivas como también formular nuevos planes para mejor sea el rendimiento de los colaboradores.

El control en la empresa comercial Bazar “LOLITA” se utilizara para garantizar el cumplimiento de las actividades designadas por parte del personal contratado es decir vigilar su desempeño o que cumplan con su trabajo de manera eficaz y eficiente

1. 3. 3. Recursos

a) Recursos Humanos

El recurso humano es fundamental para el crecimiento de una organización siendo ellos los únicos capaces de elaborar, procesar un producto con los recursos materiales asignados en su área, por lo que continuamente se debe motivar a los empleados, ya que a través de su aptitud se refleja el ambiente laboral dentro de la organización. La empresa comercial Bazar “LOLITA” actualmente cuenta con 15 empleados los cuales están distribuidos en los dos locales creados y a su vez son los encargados de vender y brindar servicio al cliente.

A pesar que no cuenta con organigrama de funciones los propietarios son los que desempeñan el área administrativa de manera empírica, ya que destacan que su manera de administrar su empresa hasta ahora ha sido favorable, siendo ellos los que hacen la cobranza al cliente y los empleados en el área de venta brindando atención al cliente, ofreciendo los productos que la misma cuenta.

b) Recursos Materiales

(Joaquín, 2007) Dice: los recursos materiales son todos los bienes físicos necesarios para el funcionamiento de una organización. Estos incluyen los edificios, terrenos, maquinarias y equipos, también las instalaciones, las materias primas y sobre todo los procesos de transformación. Pág. 42

Al momento de elaborar o crear un producto es necesario contar con recursos materiales para que el personal de un área realice su trabajo de mejor manera. El Bazar “LOLITA” cuenta con instalaciones adecuadas, es decir cuenta con un espacio determinado para que las personas que laboran en la misma se sientan conforme en su trabajo, también los locales poseen una respectiva bodega en caso de tener una escasez de algún producto dentro de la misma la encuentra y de esta manera mantener satisfechos a los clientes al momento de adquirir un producto

c) Recursos Financieros

(Joaquín, 2007) Dice: los recursos financieros comprende todos los elementos monetarios propios y ajenos con que cuenta una empresa, indispensable para la ejecución de sus operaciones .Pág. 42

El recurso financiero es primordial para una organización, ya que a través de ella se puede llevar a cabo un proyecto o satisfacer una necesidad presente, sea esta en adquirir algún tipo de herramienta que permitan el desarrollo de la empresa incrementando su capital. Como también lograr que el trabajador se incentive en por perfeccionar cada día su trabajo lo cual se refleje en la calidad del producto o servicio que ofrece logrando una estabilidad económica y financiera.

1. 3. 4. Servicio

Servicio y Producto

Las venta de los productos del Bazar “LOLITA” siempre ha sido de forma directa al consumidor, también los comerciante minorista adquieren productos como otros clientes prefieren comprar por unidad según sea su necesidad. El bazar “LOLITA” cuenta con un espacio adecuado ya que los productos y artículos están en exhibición dentro de vitrinas amplias para su mayor visibilidad con su respectivo precio.

Cabe recalcar que el Bazar “LOLITA” según el tiempo de temporada hace la venta de productos de Juguetería en el mes de octubre a diciembre así mismo venden artículos navideños en esa época y también artículos de temporada playera venta de parasol, pelotas inflables, sandalias y otros.

El Bazar “LOLITA” ofrece tales productos:

- ✓ Papelería tales como; cuadernos, hojas, carpetas entre otros,
- ✓ Artículos de Bazar tales como portarretratos, lámparas, billeteras, etc.
- ✓ Artículos plásticos. Mesas, sillas y otros

1. 3. 5. Financiamiento

a) Autogestión

Autogestión es la manera en que la organización busca generar sus propios recursos económicos, por ello se considera al personal en las decisiones, sea en la aplicación de un proceso o cambio de estrategia que beneficie a la empresa y colaboradores y de esta manera lograr los objetos propuestos.

Para la autogestión se debe desarrollar las actividades de forma ordenada planificando y teniendo un control de cada trabajo que se realiza dentro de la empresa, con el fin de lograr los objetivos establecidos, cabe indicar que la empresa Bazar “LOLITA” hacen una buena autogestión en forma conjunta colaboradores y administradores, ya que de esta manera no tienen necesidad de realizar préstamos a instituciones financieras evitando tener futuras deudas.

b) Presupuesto

(Luís Muñiz, 2009) Dice: Es una herramienta de planificación que, de una forma determinada, integra y coordina las áreas, actividades, departamentos responsable de una organización, y que expresa en términos monetarios los ingresos, gastos y recursos que se generan en un periodo determinado para cumplir con los objetivos fijados en la estrategia. Pág. 41

Presupuesto es la proyección estimada de posibles valores monetarios que se van a requerir en caso de implementar un proyecto o realizar tipo inversión dentro de la organización en un tiempo determinado.

Las empresas después de haber analizado la estimación presupuestaria suelen tener inconvenientes con su solvencia económica, lo cual le impide poner en ejecución, aunque la mayoría recurren a instituciones bancarias como alternativas con el único objetivo de que su empresa obtenga los resultados esperados con la aplicación de dicho proyecto.

Para poder desarrollar un proyecto se debe realizar una proyección presupuestaria, considerando lo siguiente:

- ✓ Tener una estimación de los posibles desembolsos,
- ✓ Valores aproximados considerando los posibles gastos en recursos humanos, materiales, tecnológicos y para luego desarrollar las actividades de forma adecuada.

Al momento de realizar un presupuesto a la empresa comercial Bazar “LOLITA” debe planificar, organizar estableciendo que recursos va a utilizar sea humano, financieros o tecnológicos, para la ejecución de dicha actividad con la finalidad de evitar gastos innecesarios, y de esta manera se lograría cumplir con los objetivos propuestos por la misma.

c) Plan de Acción

(Eduardo Frenandes Barbosa, 2013) Menciona: Este componente del plan del proyecto es un documento que presenta de forma estructurada todos los procedimientos y recursos que se movilizarán para la ejecución de lo que se manifestara en el concepto del proyecto. El plan de acción de un proyecto especifica acciones, actividades, tareas y recursos, encadenados en el tiempo y en el espacio. Pág. 42

El plan de acción es una herramienta muy útil que se utiliza después de haber realizado un estudio minucioso sobre el entorno, considerando el ambiente interno y externo de una empresa con el propósito de optimizar el tiempo, recursos económicos para conseguir los objetivos del proyecto, los cuales deben estar relacionados con las estrategias a ejecutarse, la que se deberán cumplir a cabalidad en el diseño organizacional de la empresa.

Para poder desarrollar el plan de acción debe constar de las siguientes características; el análisis, Objetivos, actividades, recursos, plazos, indicadores y ajustes

1. 4. MARCO LEGAL

1. 4. 1. Constitución de la República del Ecuador

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

Art.34- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable a todas las personas y será deber y responsabilidad primordial del estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempeño.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegir con libertad, así a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Formas de trabajo su retribución

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

Art.327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleado, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva.

El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán de acuerdo a la ley.

1. 4. 2. Plan Nacional de Desarrollo

Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

1. 4. 3. Plan del Buen Vivir

El “Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013. Construyéndose un Estado Plurinacional e Intercultural”, ha sido elaborado a través de la orientación técnica y metodológica de la Secretaría de Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), en coordinación con los equipos técnicos de los distintos Ministerios y Secretarías de Estado y sobre todo con los aportes de ciudadanas y ciudadanos ecuatorianos. La aprobación del Plan en el Consejo Nacional de Planificación constituye un hito en la aplicación de la Constitución así como también para la consolidación de la democracia participativa.

Objetivo 6.- Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas. El trabajo constituye la columna vertebral de la sociedad y es un tema de la vida de las personas y de las familias. La Constitución ecuatoriana reconoce que el trabajo es un derecho y un deber social. Asimismo, como derecho económico, es considerado fuente de realización personal y base de la economía. El trabajo condensa dimensiones materiales y simbólicas, y está en el centro de una serie de relaciones complejas de producción y reproducción de la vida, que tienen implicación política, económica, laboral, social, ambiental y cultural.

Las interrelaciones entre trabajo, producción y reproducción económica están directamente vinculadas con la cual distribución de los medios de producción, como resultado de la aplicación, durante las últimas décadas, de una política neoliberal que reforzó las inequidades sociales y acentuó la exclusión heredada del modelo primario exportador.

En la historia moderna, la exportación del trabajo ha consolidado una forma de acumulación que no está al servicio de quienes lo realizan. Se ha concebido al trabajo como un medio exportable y prescindible, sometido a conveniencias y dinámicas externas a los fines intrínsecos de los procesos de producción, y ajenas al sostenimiento de los ciclos de vida familiar y social.

La nueva Constitución consagra al respeto a la dignidad de las personas trabajadoras, a través del pleno ejercicio de sus derechos. Ello supone remuneraciones y retribuciones justas, así como ambientales de trabajos saludables y estabilidad laboral, a fin de lograr la modificación de las asimetrías referentes a la situación y condición de los y las trabajadoras en todo el país. El reconocimiento integral del trabajo como un derecho y su realización en condiciones justas y dignas, es una aspiración de largas data, cuya cabal aplicación exige la superación de condiciones estructurales que han marcado históricamente una realidad de explotación, discriminación y desigualdad que persiste y se recrea.

1.4.4 Ley de Compañías

Art. 1.- Contrato de compañía es aquel por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

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

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañía, enviarán a esta, el primer cuatrimestre de cada año:

- a) Copias autorización del balance anual de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e información de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la ley.
- b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas.
- c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías.

El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentaran en la forma que señale la Superintendencia.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2. 1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación se elabora para conseguir información sobre una investigación específica con el fin de despejar las interrogantes detectadas, mediante un análisis se desglosará el objetivo de estudio, la metodología, técnicas, fuentes de información primaria o secundaria que requerirá para obtener información concreta, como también definir qué tipo de estrategia utilizará para dicho proceso a su vez clasificando que tipo de investigación va a efectuar, y esta manera obtener resultados satisfactorios que ayuden a solucionar los problemas existentes.

Para el diseño de investigación se determinó los objetivos de la investigación como también se definió que tipos de fuentes se aplicara para adquirir información para luego realizar un análisis.

A través de la observación se considera necesaria la implementación de un diseño organizacional a la empresa comercial Bazar “LOLITA”, estableciendo una metodología que permita conocer las falencias que existen en la empresa, problemas existentes con el fin de tener información cualitativa de manera directa a través de una entrevista a los propietarios y colaboradores. La información cuantitativa se adquirió por medio de encuestas, los cuales se realizó a los empleados y un número determinado de clientes, luego se realizó una respectiva tabulación, mediante cuadros y gráficos estadísticos a través de ello se hizo el respectivo análisis de los resultado y las conclusiones sobre el tema de investigación y de esta manera se pudo realizar una investigación con datos real de manera eficiente y eficaz

2. 2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de la investigación a realizarse es de proyecto factible o de intervención, ya que a través una investigación se pueden verificar los problemas que tiene la empresa comercial Bazar “LOLITA”, para ello se considera aplicar una propuesta viable a fin de solucionar los problemas dirigidos a la elaboración y desarrollo de una propuesta viable, y así solucionar inconvenientes presentados en la misma de esta manera se formularán métodos, políticas y procesos que ayuden a la empresa a desenvolverse de una manera eficaz y eficiente en sus actividades.

La aplicación de la modalidad de investigación hace referencia a diagnosticar problemas existentes como: proceso administrativo, desempeño de las actividades, delegar responsabilidades, división de trabajo para evitar la duplicidad de trabajo, dar direccionamiento estratégico, con elaboración de una estructura el objetivo principal es que dirija a cumplir los objetivos y metas de la empresa, ya que después realizar la respectiva investigación de los problemas existentes en el ambiente interno de la organización, se podrán formular alternativas de solución para que mejore los procesos administrativos y el desempeño de los empleados sea efectivo como también el funcionamiento de todas las áreas de la empresa, de modo que se cumplan con eficiencia y efectividad las actividades en la empresa comercial Bazar “LOLITA”.

Para el desarrollo de este proyecto se utilizará la investigación descriptiva en la que se analizará las variables dependiente Gestión Administrativa como variable independiente Estructura organizacional para el Bazar “LOLITA”, las cuales se indagaran de forma individual cada variable, también se manejará la fundamentación teórica considerando investigación bibliográfica, ya que a través de los criterios de varios autores sobre diseño organizacional se tendrá una guía de cómo realizar o aplicar un diseño organizacional a la empresa y de esta manera se establecerá características para desarrollar la propuesta.

2. 3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollar una investigación se debe plantear y conocer qué tipo de investigación va a utilizar, ya que al determinar va a constituir un paso importante en la metodología, para así obtener resultados favorables, el cual permita que el investigador cumpla con su objetivo.

2. 3. 1. Por el Propósito

Investigación Aplicada

(Márquez, 2010) Expresa: “la investigación aplicada es investigar el proceso de la realidad, para mejorar el sistema con planteamientos teóricos en hechos de la vida diaria, Se trata de buscar generalizaciones, leyes que permitan nuevas alternativas que beneficien a la investigación”. Pág. 83

La investigación aplicada se utilizó en la empresa comercial Bazar “LOLITA”, por lo que los todos los conocimientos obtenidos se pusieron en práctica para solucionar los problemas existentes

2. 3. 2. Por el Nivel

Investigación Descriptiva

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

La investigación descriptiva se utilizó en la empresa comercial Bazar “LOLITA”, ya que se analizaron los comportamientos de los directivos, empleados como también través de una entrevista se pudo determinar los problemas que se presentan dentro de la empresa.

2. 3. 3. Por el Lugar

Investigación Bibliográfica

(Marcos, 2006) Considera que: La investigación bibliografía constituye una excelente introducción a todos los tipos de investigación, además de que constituye una necesaria primera etapa de todas ellas, puesto que está proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes –teorías, hipótesis, experimentos, resultados, instrumentos y técnicas usadas- acerca del tema o problema que el investigador se propone investigar o resolver, Pág. 79

El tipo de investigación que se utilizó fue la investigación bibliográfica donde se requirió de información sobre la creación del diseño organizacional para adaptar a la empresa comercial Bazar “LOLITA”, para ello se consideró: libros, revistas de varios autores reconocidos para tener un conocimiento más amplio y de esta manera proporcionándonos información concreta y específica con la finalidad de poder comparar las teorías, difundir, y a la vez tener diferentes enfoques que ayudarán a fundamentar dicha creación basado teorías científicas ya que utilizaron textos como guía para el desarrollo del tema proyecto a ejecutarse.

Investigación de Campo

(Tamayo, 2005) Consiste en el desplazamiento del investigador al sitio de estudio, el examen y registro de los fenómenos sociales y culturales de su interés mediante la observación y participación directa en la vida social del lugar; y la utilización de un marco teórico que da significación y relevancia a los datos sociales Pág. 62.

La investigación que se aplicó fue de campo ya que para obtener información concreta y explícita se acudió a las respectivas instalaciones de la empresa comercial Bazar “LOLITA”, y para la recolección de información se requirió de los instrumentos de investigación como: entrevista, encuesta y la observación considerando a los trabajadores parte fundamental de la empresas ya que brindaron la información necesaria para llevar a cabo el presente estudio.

2. 4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

2. 4. 1. Método Deductivo

(Bernal, 2006) “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. Se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc. De aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” Pág. 56

En la empresa comercial Bazar “LOLITA”, se utilizó el método deductivo para obtener información clara y concisa, conocer lo que sucedió en periodos anteriores como también detectar los problemas existentes, investigando las posibles causas. Luego analizar de forma detallada el nivel de conocimiento de quienes forman parte de la empresa y para después extraer información relevante de porque no se aplica un Diseño organizacional en la empresa.

2. 4. 2. Método Analítico

(Garcés, 2011) Expone: Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada una de ellos por separado, la física, la biología, utilizan este método; a partir de la experimentación y el análisis de gran número de casos se establecen leyes universales, Al método analítico como un proceso cognoscitivo, donde consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes de todo para estudiarlas en forma individual. Pág. 62.

Mediante el método analítico se desglosa de forma individual cada uno de los elementos de la empresa como: el ambiente interno y externo, la relaciones entre sí. El método analítico se aplicó de forma general en la empresa comercial Bazar “LOLITA”, separando cada una de las áreas para indagar de forma particular de manera que permita establecer nuevas teorías y se desarrolle un buen ambiente de trabajo dentro de la empresa.

2. 5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2. 5. 1. La Entrevista

(Fídias, 2006)“Se define como una técnica basada en el dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado, acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda la información requerida”. Pág. 73

Esta técnica se utilizó para obtener información de forma clara y concisa, la misma que se la realizo a los propietarios y empleados antiguos de la empresa comercial Bazar “LOLITA”, ya que a través de la entrevista se pudo conocer sus criterios, opiniones que son de gran importancia para la ejecución de este Diseño Organizacional y de esta manera emplear un proceso para el mejoramiento continuo de la organización.

2. 5. 2. La Encuesta

(Eduardo, 2006) Define: La encuesta es una técnica destinada a conseguir datos de diversas personas cuyas opiniones impersonales son importantes para el investigador. Por lo tanto a diferencia de la entrevista, se usa una lista de interrogaciones escritas que se entregan a los encuestados, con la finalidad de que les contesten de la misma manera por escrito. Pág. 252

Se utilizó esta técnica a través de preguntas para obtener información clara y concreta, la misma que se realizó a los empleados y clientes de la empresa comercial Bazar “LOLITA” para el desarrollo del cuestionario se consideró datos históricos de la empresa como también del entorno.

La encuesta se realizó con el fin de diagnosticar la situación actual como debilidades, amenazas, nivel de conocimiento y el nivel de aceptación que tendrá el Diseño Organizacional después de haber recolectado datos cuantitativos se procedió a la tabulación la que se representó gráficamente para el respectivo análisis e interpretación de los resultados.

2. 6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2. 6. 1. Guía de Entrevista.

(Marta, 2010) Menciona: El guión de la empresa permitirá plantear diferentes modos de abordar el tema y cómo se irá enfocando éste hacia las cuestiones clave. Permitted flexibility in the script based on responses. Pág. 293.

Para el desarrollo de guía de entrevista se estructuró preguntas abiertas dando la facilidad a los entrevistados, las personas escogidas para que expresen sus pensamientos, criterios, inquietudes, problemas si en caso hubiese en ese momento y de esta manera se obtuvo información clara y precisa de la empresa comercial Bazar “LOLITA” considerando los datos históricos de la misma con la finalidad.

2. 6. 2. El Cuestionario

(Abad, 2005) Indica: “El cuestionario es el instrumento de recogida de datos constituido por el conjunto de preguntas diseñadas cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación”. Pág. 2

Para el diseño del cuestionario se utilizó preguntas cerradas considerando la técnica de escala de Likert con cinco alternativas de respuestas, la misma que se realizaron a los empleados y clientes de la empresa comercial Bazar “LOLITA”.

Para que faciliten su codificación en el escrito se les indicó una lista de opciones, la que se desglosa de la siguiente manera:

1 = Muy de acuerdo

2= De acuerdo

3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

4= En desacuerdo

5= Muy en desacuerdo

2. 7. POBLACIÓN Y MUESTRA

2. 7. 1. Población

(Fídias, 2006) “Se entiende por población el “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”. Pág. 81

La población es un conjunto de unidades compuestas, la cual está conformado por individuos indicando una cantidad de personas que habitan en un lugar específico la cual se considerará para una investigación.

La población está conformada por los propietarios y empleados de la empresa comercial Bazar “LOLITA”, del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

La población utilizada para esta investigación es la correspondiente a los 2 propietarios, 3 personal administrativo, 12 empleados y 90 clientes, los lugares donde se realizaran las encuestas serán lugares específicos donde asisten personas de clase media y media alta considerada parte fundamental de este proyecto.

CUADRO # 3 POBLACIÓN

POBLACIÓN	#
Propietarios y Administrativos	5
Empleados	12
Clientes	90
TOTAL	107

Fuente: Establecimiento Bazar “LOLITA” del Cantón La Libertad, Provincia Santa Elena.

Elaboración: Laura Holguín Laínez

2. 7. 2. Muestra

(Garcés, 2011) Considera su conceptualización acerca de que “la muestra descansa en que es una parte de la población representada al todo y por lo tanto refleja en cierta medida las características que definen la población de la cual fue extraída. Pág. 34

La muestra es aquella parte representativa de la población, técnica que se utiliza para la recolección de datos y de esta manera considerar a las personas involucradas para la elaboración del Diseño Organizacional en la empresa comercial Bazar “LOLITA”, se aplica la muestra por conveniencia.

Muestra por Conveniencia.

(Elena Abascal, 2005) Considera: Consiste en obtener una muestra de acuerdo a la conveniencia del investigador, accediendo a poblaciones accesibles, este procedimiento permite obtener información rápida y económica. Pág. 69

Para esta investigación se establecerá en función del muestreo por conveniencia, una vez consideradas las características propias de la investigación y la dispersión de los datos, la misma que de acuerdo al criterio del autor se ha establecido.

CUADRO # 4 MUESTRA

POBLACIÓN	#
Propietarios y Administrativos	5
Empleados	12
Clientes	90
TOTAL	107

Fuente: Establecimiento Bazar “LOLITA” del Cantón La Libertad, Provincia Santa Elena.

Elaboración: Laura Holguín Laínez

2. 8. PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

2. 8. 1. Procedimiento

En el presente trabajo de investigación se realizó procedimientos para obtener información relevante, clara y oportuna y de esta manera lograr el objetivo deseado como es la elaboración del Diseño Organizacional.

Los procedimientos que se desarrollaron son los siguientes:

- Planteamiento del problema
- Formulación de objetivos de la investigación
- Operacionalización de las variables
- Elaborar marco teórico
- Revisión bibliográfica sobre el diseño organizacional
- Definición de la población y muestra
- Selección de la muestra
- Diseñar instrumentos de investigación
- Aplicar entrevista y encuesta para la recolección de datos
- analizar los resultados obtenidos

2. 8. 2. Procesamiento

Después de haber recolectado información a través de los instrumentos y técnicas de investigación mediante los cuales se obtuvieron datos concretos para la elaboración del diseño organizacional para la empresa comercial Bazar “LOLITA”.

- Formulación de la propuesta
- Elaboración de tablas y gráficos estadístico
- Análisis e interpretación de datos
- Conclusiones y recomendaciones
- Entrega de informe final
- Sustentación final del proyecto

CAPITULO III

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de resultados recolectados a través de la aplicación de la entrevistas y encuestas, cuestionarios que se realizó al personal administrativos y colaboradores de la empresa comercial Bazar “LOLITA” y de esta manera obtener información real.

Al momento de realizar las realizar las entrevista se consideró a los propietarios y al personal que tiempo laborando en la empresa, existieron inconvenientes por problemas del tiempo que se había establecido de cinco a siete minutos, ya que indicaron que tenían contratiempos y por lo que no contaban con tiempo por sus varias ocupaciones a pesar de la dificultad se estableció un día para poder ser atendidos y así recolectar la información.

Terminada esta etapa, se procedió a la tabulación de la información en función de cada ítems que se estableció en la respectivas hojas de las encuestas separando por codificación para facilitar su tabulación, y de esta manera, separar y elaborar tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas simples de cada de los ítems considerando los diferentes elementos de muestra y categorías, las mismas que se realizaron en forma ascendente.

Con los datos de las tablas estadísticas, se elaboran gráficos en forma de círculos, por ser la más conveniente de acuerdo a las características de la información. Y la última fase comprende el análisis e interpretación de resultados, que se dividió en tres partes. La primera descripción del ítems, la segunda el análisis de datos y la tercera las conclusiones y recomendaciones de las entrevistas, encuestas de las que se aplicaron a clientes, directivos y colaboradores en la cual se pudo detectar falencias que tiene la empresa en la actualidad.

3. 1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA

Entrevista a los Propietarios y Personal Administrativo de la empresa comercial Bazar “LOLITA”

1.-¿Cuáles son las ventajas y fortalezas que tiene su empresa?

Según el análisis a nuestros entrevistados consideran que la principal ventaja de la empresa es la ubicación de los tres locales y la fortaleza es que ellos poseen una cartera de clientes fijos y proveedores la mayoría tiene sus locales con variedad de productos a la venta y bodegas, ofrecen sus productos de calidad, precios accesibles y cómodos para el cliente, también cuentan con las instalaciones en las que exhiben la diversidad de sus artículos con los respectivos valores en vitrinas amplias, además el stock de mercadería disponible de abastecerse de los productos que permite llevar un control eficiente en caso de agotarse solucionando por medio de pedido y satisfacer las necesidades del consumidor, a pesar que la situación económica del país es difícil, se ha logrado mantener en el mercado buscan un crecimiento como empresa.

2.-¿Qué estrategia ha considerado para que su empresa capte más clientes?

La estrategia que más ha considerado es la variedad ofrecer algo más atractivo que la competencia, calidad a pesar de los costos bajos se lleva un control necesario de la gama de productos que venden al público en general, ya que si el cliente queda satisfecho con la compra se asume que el producto va acorde con las exigencias del mismo y los precios que influye bastante al momento de adquirir alguno de ellos, también los descuentos y promociones se realiza acorde a la temporada ya que de esta manera se consigue la fidelización del consumidor pensando en los suministros, medios y mecanismos necesarios para que la empresa logre cubrir la demanda.

3.- ¿Cuáles cree Ud. que son las razones más comunes por las que los empleados recién contratados no se adaptan fácilmente a la empresa?

Los entrevistados indicaron que muchas veces no se adaptan al trabajo por lo desconocen las actividades a desarrollar, el clima laboral es desconocido por ello tienen la incertidumbre si tendrá compañeras que le ayuden a desenvolverse de mejor manera en la área de venta, ofrecer producto y de cómo debe ser la atención al cliente, destacando que es cotidiano en toda empresa existen personas egoístas que por ser personal antiguo o ya tener tiempo laborando en ese lugar no muestran el compañerismo para que un personal recién contratado se sienta en confianza en realizarle su labor de forma satisfactoria o al momento de tener alguna duda sobre un producto o precio sea ayudada de manera inmediata, y esto produce un impacto de temor , además se exige rapidez en la atención, y también al horario de salida es un factor que consideran inestable por lo que se les señala una hora pero salen a otra por los que aún tienen clientes que atender.

4.-¿De que manera hace la planificacion de las actividades en su empresa?

Las personas entrevistadas que indicaron actividades se las realiza de una manera improvisada no hacen planificacion ya que las hacen según el momento que se presenten y esto no tienen día fijo , horario, fecha, establecidos en el mes por lo que si consideran que deberían contar con una asesoría técnica en caso de presentarse alguna anomalía tener alternativas de resolución con la debida planificación logrando que se mantenga una buena comunicación entre el propietario y personal que labora en la misma ya que de esta manera tendría un mejor funcionamiento pero por no contar con los recursos económicos, no la pueden implementar y no la aplican por ello están concientes que planifican sus actividades lograrían alcanzar un objetivo y por ende la satisfacción del cliente que es primordial para el crecimiento de la empresa y mantenerse en el mercado y ser diferenciado de la competencia que con el transcurso del tiempo trata de mejorar ofreciendo calidad en sus servicios/productos.

5.-¿Cuál es la estructura que tiene su empresa actualmente?

Ellos manifestaron que definitivamente no existe una estructura específica solo la aplican de una manera empírica/informal, no cuentan con un documento de respaldo que demuestre que una persona haya asignada a realizar una sola actividad en una área específica, por lo que muchas veces los empleados desconocen que labores deben desempeñar. En la actualidad el propietario es quien se encarga de hacer varias actividades como: realizar la inspección de los productos/mercadería que compra y llega a los diferentes locales, hace los pedidos a los proveedores de los productos que se están agotando en la bodega como también la respectiva cancelación a los proveedores y empleados, mientras que en el segundo local el cobro de caja de los productos que se venden, están a cargo de una persona de su absoluta confianza, en cambio para la atención al cliente si cuenta con algunas personas que son los vendedores/as. Por ello se considera necesario que se determine funciones a las personas que laboran en la empresa para que realicen funciones y solo se enfoquen en esa actividad designada y mejore su desempeño laboral.

6.-¿ Como considera Ud. que se encuentra la estructura de la empresa?

Las personas entrevistadas aseguran que en la actualidad la empresa no cuenta con una estructura adecuada, en la que se puedan un criterio razonable o decir que tienen que modificar alguna cosa, por ello mencionan que no existe un documento formal que les indique que actividades específicas deben realizar y en qué tiempo, también indicaron que tampoco cuentan con una persona que los guíe al momento de despejar alguna inquietud o incomodidad en su trabajo, es decir no hay una persona específica que haya sido designada según el nivel de jerarquía de la empresa, por lo que piensan que es importante delimitar funciones según sus conocimientos y experiencias, para así poder reportar alguna situación que se presente y se den soluciones al instante, lo que se evitaría esperas innecesarias que incomoden tanto al empleado como al cliente.

7.-¿ Considera importante la capacitación al personal para mejorar su desempeño en las actividades que se le asignan? ¿Porque?

Referente a la interrogante sobre la capacitación consideran de mucha importancia el adiestramiento al personal en cada una de las áreas consideran que es una herramienta fundamental en toda empresa, ya que con la adquisición de nuevos conocimientos, técnicos, teóricos y prácticos que van a ayudar a mejorar el desempeño de una actividad y lograr la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan dentro como fuera de la empresa y con esto se asegura que los empleados tengan una en la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales con el fin que se desempeñen en el puesto de trabajo de forma adecuada, señalaron que sería favorable que reciban una capacitación en el áreas de ventas como también en la atención al clientes ya que a través de ello se sentirían motivados y se lograría grandes beneficios ya que el rendimiento de los trabajadores mejoraría la imagen de la empresa.

8.-¿Qué sugiere Ud. para que el Diseño Organizacional se ejecute adecuadamente dentro de la empresa?

Las personas entrevistadas indicaron que se realicen lineamientos permanentes que permitan fortalecer las funciones administrativas y las de operativas para que de cada uno ellos las áreas que desempeñan, sección o departamento para que se cumpla a cabalidad y al momento que se aplique este diseño con la debida planificación en la que se proyecte alternativas de solución para la empresa en caso lo requiera necesarios. Consideran que esto ayudara a conocer los elementos que caracterizan todo departamento y saber aplicar los diferentes criterios de departamentalización en función de sus ventajas para que se mantenga en el mercado con un posicionamiento de sus producto y de esta manera llevar un mejor control en cada actividad a desempeñar logrando beneficios tanto a los empleados y propietarios

9.- ¿Cómo es el funcionamiento de la empresa con relación al aspecto legal?

Según el análisis de los entrevistados ellos consideran importante el aspecto legal ya que a pesar de ya tener algunos años en el mercado, ellos se están acoplando a las leyes que están vigentes y a pesar de tener desconocimiento de las mismas han recorrido a personas profesionales para que legalicen su empresa registrándola en las instituciones apropiadas, y de esta manera contar con todos permisos respectivos para el buen funcionamiento y con el fin de no tener ningún tipo de problemas sea este multas o sanciones que perjudique a la empresa para la venta de sus productos en su entorno, se vieron en la necesidad de contratar un contador que lleve la contabilidad de los dos locales con el fin de tener conocimiento de la situación económica de su empresa, también consideran de importancia el bienestar del personal por eso cada uno de los empleados que laboran en la empresa están afiliados al seguro social para que reciban sus beneficio como lo indica el estado.

10.- ¿Qué sugerencias plantearía Ud. para mejorar la calidad del servicio en la atención al cliente?

Para mejorar la calidad del servicio en la atención al cliente sugirieron que se debería contratar una persona capacitada que oriente a través de una capacitación temas específicos como: la mera de atender a los clientes y público en general, conocer los beneficios, variedad de productos que se vende en cada uno de los respectivos locales, y de esta manera lograr una satisfacción del servicio en cuanto a la atención al cliente por parte del personal que labora en la empresa indicando la mercadería que ofrecen es de calidad, ya que los clientes son quienes ayudan a posicionarse a una empresa en el mercado, también ellos son los que evalúan el servicio y caracterizan si la empresa logra proyectar una buena imagen y la atención al cliente se debe destacar por ser más eficiente y eficaz, y de esta manera puede llegar a ser un elemento primordial para el crecimiento de las ventas y desarrollo de la organización.

11.-¿Qué recursos considera necesario para mejorar el desarrollo de las actividades que se desempeñan en la empresa?

Según las opiniones de los entrevistados considera que uno de los recursos importantes es implementación de personal capacitado y equipos actualizados computalizados para que una área especifica tenga agilidad en realizar su trabajo por ende la atención al cliente sea más efectiva tambien la tecnología como aplicacion de sistema de facturacion con respectiva computadora, se considera que es un recurso necesario para ejecutar las operaciones y realizar sus tareas de forma ordenada. Al momento de utilizar algun tipo de herramienta se debe tener conocimientos necesarios para el manejo adecuado de la misma y de esta forma ayuda a obtener mejores resultados para captar mayor clientes y tener satisfacción de los mismos, cabe indicar manifestando lo siguiente que no se pueden contratar más personal por lo que conlleva a gasto monetario y la empresa no cuenta con dinero suficiente.actualmente.

12.- ¿De qué manera obtendría financiamiento para el incremento de personal y herramientas necesarias en caso que lo requiera la empresa?

Los entrevistados consideran que una de las alternativas posibles para obtener financiamiento al incrementar personal y herramientas en la empresa es recurrir a instituciones financieras siendo estos bancos o cooperativas de ahorros, para realizar un préstamo la cual primero deben analizar sus posibilidades como son las formas de pagos y que las tasas de interés no sean muy altas que vaya a acorde con la posibilidad de los ingresos mensuales y anuales de la empresa y también deben establecer y llegar a un acuerdo el tiempo que el préstamo va a tener su duración ya que suelen ser de tres hasta 10 años, aunque otros indicaron que con las ventas que realizarían al mes recaudar un valor adicional para al finalizar el año hacer la compra de una herramienta que ayude y genere el cambio en la empresa y así evitar tener una deuda a un banco.

3. 2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL BAZAR “LOLITA”.

Pregunta 1. ¿Considera que los objetivos y planes de actuación establecidos para tu empresa son?

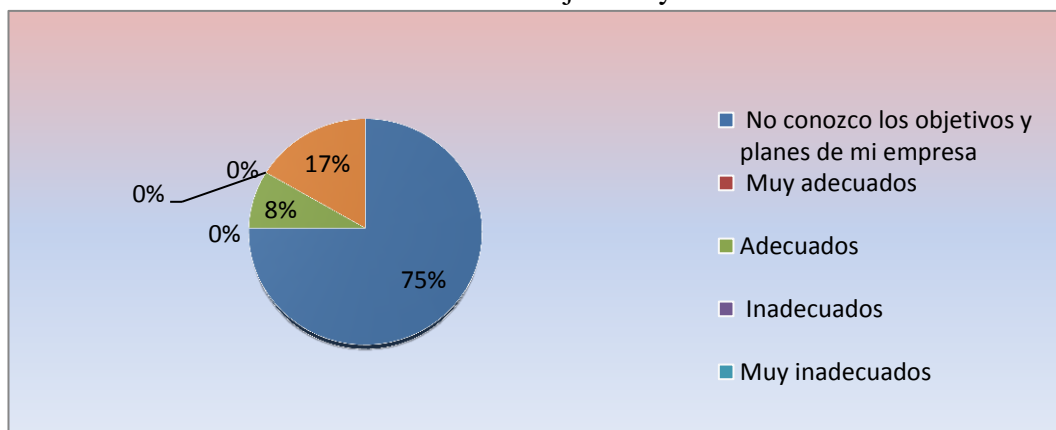
TABLA N° 1 Objetivos y Planes

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
No conozco los objetivos y planes de mi empresa	9	75%
Muy adecuados	0	0%
Adecuados	1	8%
Inadecuados	0	0%
Muy inadecuados	0	0%
Sin opinión	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Objetivos y Planes

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 3 Objetivos y Planes



Fuente: Objetivos y Planes

Elaborado por: Laura Holguín L

La encuesta realizada a los empleados del Bazar “Lolita” sobre los objetivos y planes, se puede constatar que la mayoría no conocen los objetivos y planes que ejerce la empresa, mientras que el otro grupo prefirieron no opinar ya que desconocen la planificación, esto significa que en su mayoría no conocen los objetivos lo cual tienen un desconocimiento total sobre los objetivos que pretende lograr la empresa.

Pregunta 2. ¿Considera que la empresa se encuentra bien organizada administrativamente?

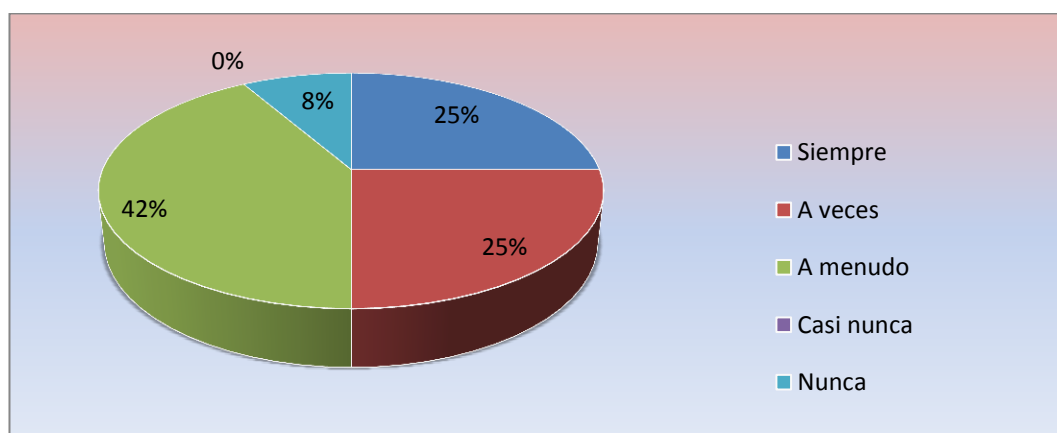
TABLA N° 2 Organizada Administrativamente

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	3	25%
A veces	3	25%
A menudo	5	42%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Organizada administrativamente

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 4 Organizada Administrativamente



Fuente: Organizada Administrativamente

Elaborado por: Laura Holguín L.

Las encuestas a los trabajadores de la empresa comercial del Bazar “Lolita” si considera que la empresa se encuentra bien organizada administrativamente, los resultados indica que la mayoría consideran que a menudo se encuentra organizada administrativamente sus actividades a desempeñar en un tiempo determinado, de la misma manera otro grupo indican que siempre, por ello se llega a la conclusión que la empresa a menudo se encuentra organizada administrativamente por ende su desempeño es favorable.

Pregunta 3. ¿La empresa tiene manual de funciones?

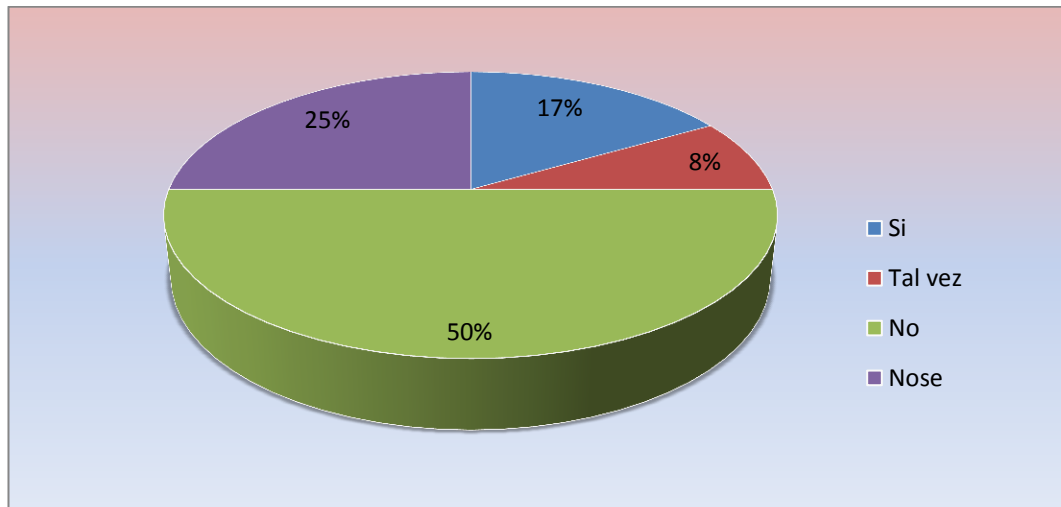
TABLA N° 3 Manual de Funciones

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	2	17%
Tal vez	1	8%
No	6	50%
NO se	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Manual de Funciones

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 5 Manual de Funciones



Fuente: Manual de Funciones

Elaborado por: Laura Holguín L.

Las encuesta realizada a los empleados de la empresa Bazar “Lolita” acerca si la empresa tiene manual de funciones los resultados obtenidos indicaron: La mayoría del personal señalaron que no cuentan con un manual funciones para desempeñar las actividades de forma adecuada, en conclusión la empresa no tiene un manual de funciones el cual detalle cada una las actividades a realizar cada empleado como también las obligaciones que debe cumplir con la empresa.

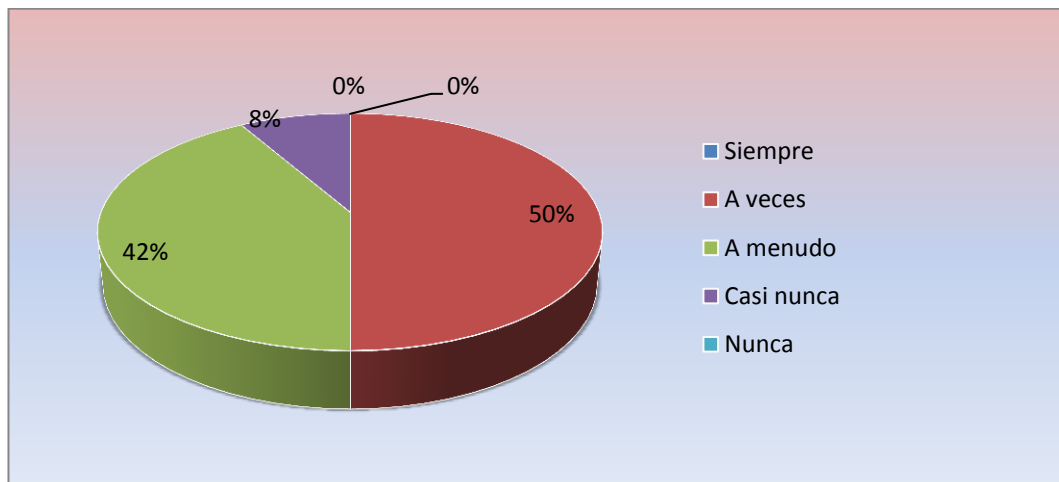
Pregunta 4. ¿Considera que la empresa trabaja en coordinación al realizar actividades sus metas?

TABLA N° 4 Trabajo en Coordinación

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
A veces	6	50%
A menudo	5	42%
Casi nunca	1	8%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Trabajo en Coordinación
Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 6 Trabajo en Coordinación



Fuente: Trabajo en coordinación
Elaborado por: Laura Holguín L.

De acuerdo a la encuesta realizada a los empleados del Bazar “Lolita” acerca si considera que la empresa trabaja en coordinación al realizar sus actividades. Se observa que un porcentaje representativo dijo a veces cada colaborador realizan una actividad en coordinación, en conclusión se puede decir que se debe realizar una respectiva planificación para que de esta manera se tenga coordinación de cada actividad a realizar dentro de la empresa.

Pregunta 5. ¿Realizan otras actividades aparte de las que están a su cargo?

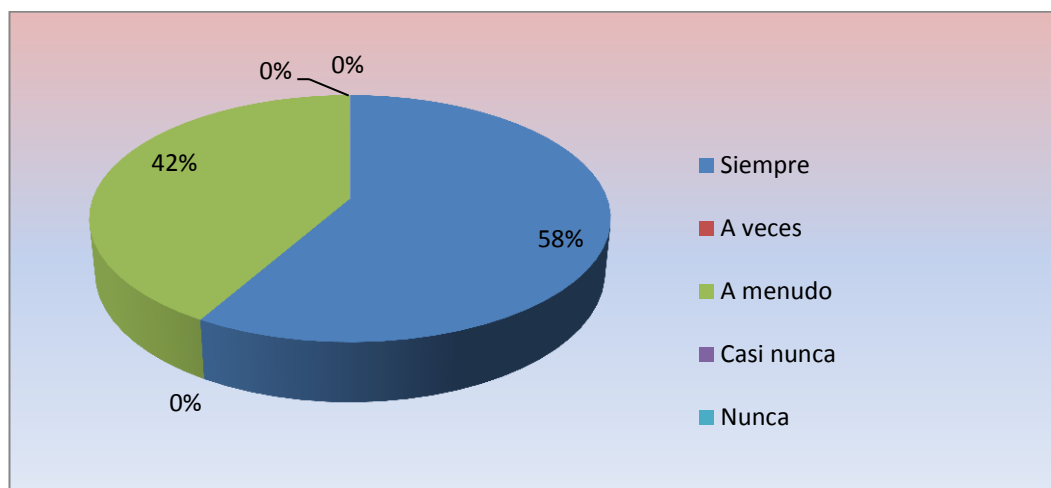
TABLA N° 5 Actividades aparte de su cargo

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
A veces	6	50%
A menudo	5	42%
Casi nunca	1	8%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Actividades aparte de su cargo

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 7 Actividades aparte de su cargo



Fuente: Actividades aparte de su cargo

Elaborado por: Laura Holguín L.

Esta interrogante se la realizó a los empleados de la empresa Bazar “Lolita” con la finalidad de conocer si ellos realizan otras actividades aparte de las que están a su cargo. Los resultados muestran que la mayoría del personal siempre realiza varias actividades, en conclusión los empleados realizan varias actividades provocando sobre carga de trabajo y por ello debería hacer división de cargos en la empresa.

Título 6. ¿Existe en la empresa la coordinación, trabajo en equipo?

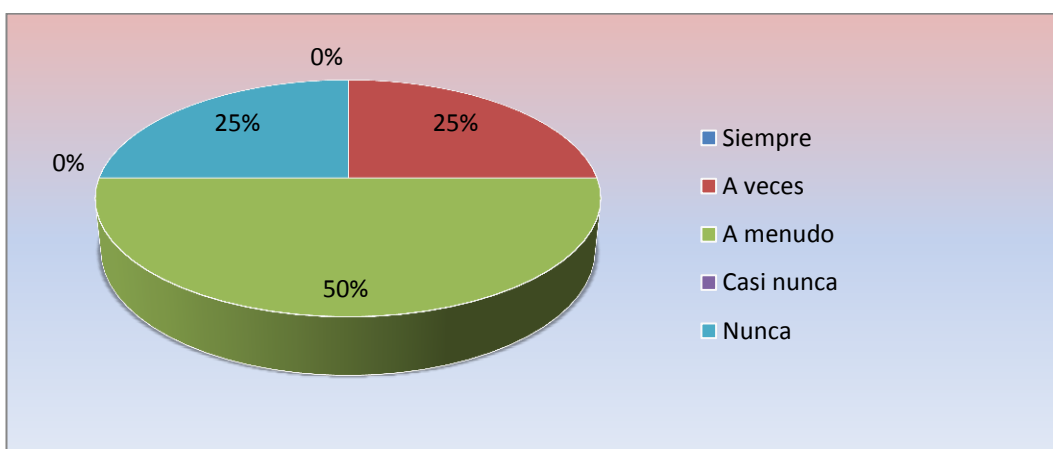
TABLA N° 6 Coordinación, trabajo en equipo

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	0	33%
A veces	3	42%
A menudo	6	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	3	17%
Total	12	100%

Fuente: Coordinación, trabajo en equipo

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 8 Coordinación, trabajo en equipo



Fuente: Coordinación, trabajo en equipo

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta realizada a los empleados de la empresa comercial Bazar “Lolita” sobre si existe en la empresa la coordinación y trabajo en equipo. Los resultados indican que un porcentaje muy representativo señalaron que a veces hay coordinación y trabajan en equipo en realizar su trabajo, en conclusión podemos decir que la empresa debe fortalecer el trabajar en coordinar las actividades como también trabajar en equipo y de esta manera tengan una buena comunicación entre ellos evitando tener inconvenientes dentro de la empresa.

PREGUNTA 7. ¿En relación a las condiciones relativas a Horario y Calendario de Trabajo, te consideras?

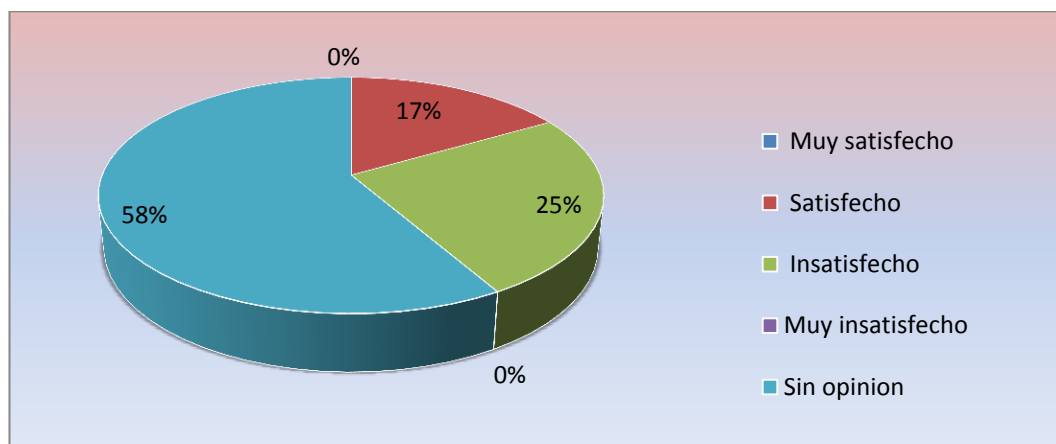
TABLA N° 7 Condiciones relativas a horarios

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	2	17%
Insatisfecho	3	25%
Muy insatisfecho	0	0%
Sin opinión	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Condiciones relativas a horario

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 9 Condiciones relativas a horarios



Fuente: Condiciones relativas a horario

Elaborado por: Laura Holguín L.

Las encuestas realizadas al personal de la empresa Bazar “Lolita” sobre las relación a las condiciones relativas a horarios y calendario, la mayoría del personal prefirieron no opinar, en cambio un mínimo grupo señalaron estar insatisfechos con el horario, en conclusión de en su mayoría los empleados no se sienten satisfecho con el horario de trabajo lo cual se debe motivar a los mismo para que se sientan bien en la empresa.

Título 8. ¿La empresa considera las opiniones de los trabajadores?

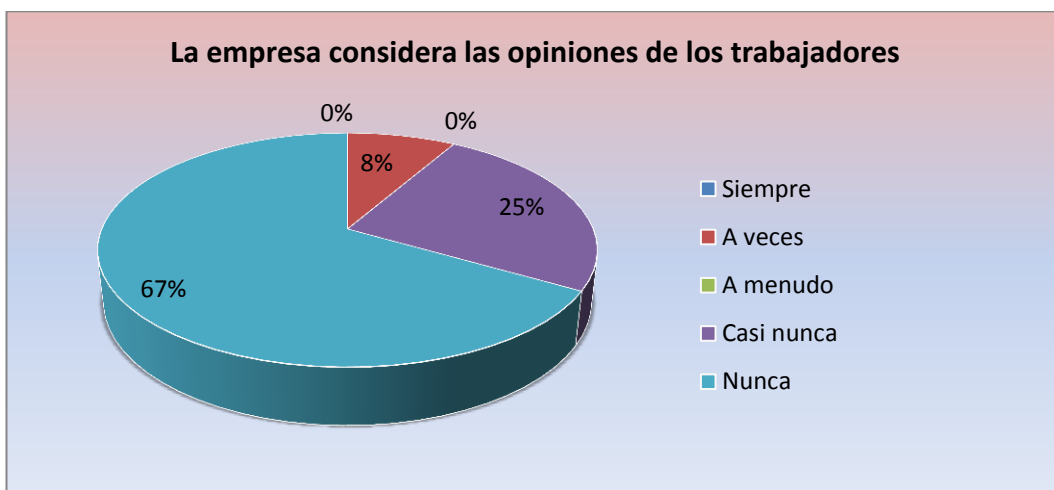
TABLA N° 8 Opiniones de los trabajadores

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
A veces	1	8%
A menudo	0	0%
Casi nunca	3	25%
Nunca	8	67%
Total	12	100%

Fuente: Opiniones de los trabajadores

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 10 Opiniones de los trabajadores



Fuente: Opiniones de los trabajadores

Elaborado por: Laura Holguín L.

Las encuestas realizadas al personal del Bazar “Lolita” se obtuvo el siguiente resultado ellos indicaron que nunca son consideradas sus opiniones, en conclusión podemos decir que las opiniones de los empleados no son consideradas al momento que los directivos toman decisiones cuando realizan algún cambio dentro de la empresa.

Pregunta 9. ¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo?

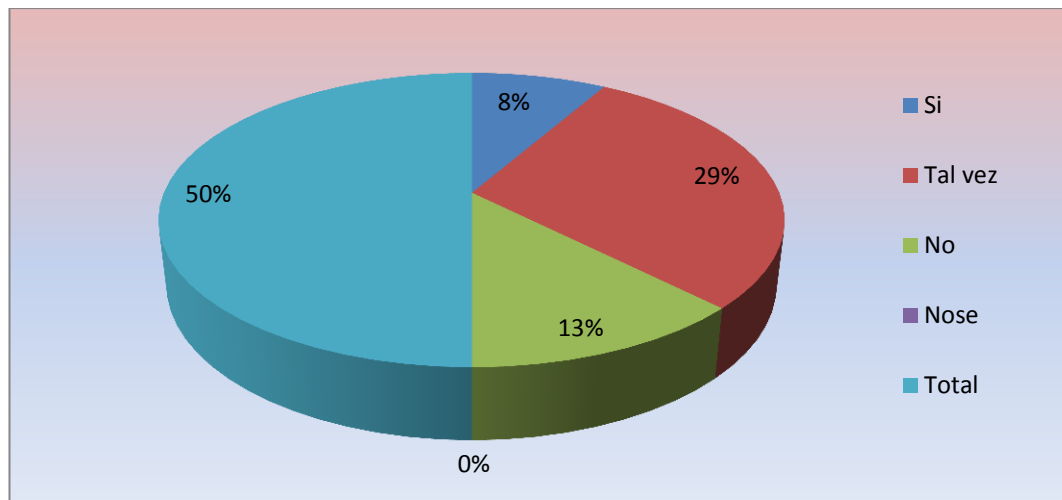
TABLA N° 9 Ambiente de trabajo

VALORACIÓN	No	%
Si	5	42%
Tal vez	3	25%
No	4	33%
No se	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Ambiente de trabajo

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 11 Ambiente de trabajo



Fuente: Ambiente de trabajo

Elaborado por: Laura Holguín L.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los empleados de la empresa comercial Bazar “Lolita” sobre si existe un buen ambiente de trabajo indicaron: La mayoría de los empleados afirman que tal existe buen ambiente laboral, mientras que otro grupo no consideran que exista buen ambiente, se llegó a la conclusión que el ambiente laboral dentro de la empresa es poco aceptable para ello la empresa debe aplicar métodos para que perfeccione la relación de los empleados.

Pregunta 10. ¿EL Trato por parte del propietario es?

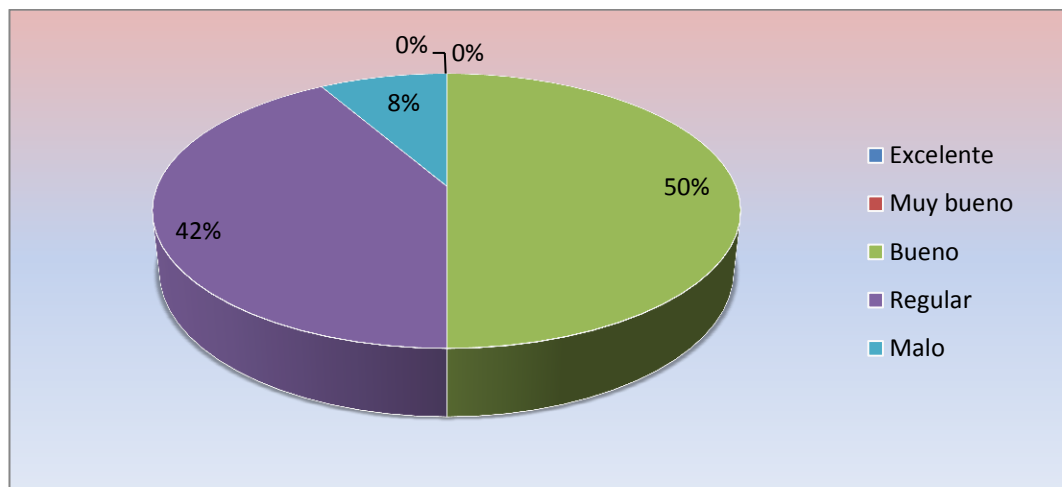
TABLA N° 10 Trato por parte del propietario

VALORACIÓN	No	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	17%
Bueno	6	50%
Regular	4	42%
Malo	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Trato por parte del propietario

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 12 Trato por parte del propietario



Fuente: Trato por parte del propietario

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta realizada a los empleados de la empresa comercial Bazar “Lolita” sobre el trato que recibe por parte del propietario. Se determinó: Que existe un porcentaje significativo que recibe buen trato por parte del propietario, en conclusión se puede persuadir que los empleados se sienten conforme con el trato que reciben por parte del propietario lo cual se refleja su comportamiento al momento que realiza su trabajo.

Pregunta 11. ¿La empresa cuenta con alguien que guíe el trabajo a los empleados?

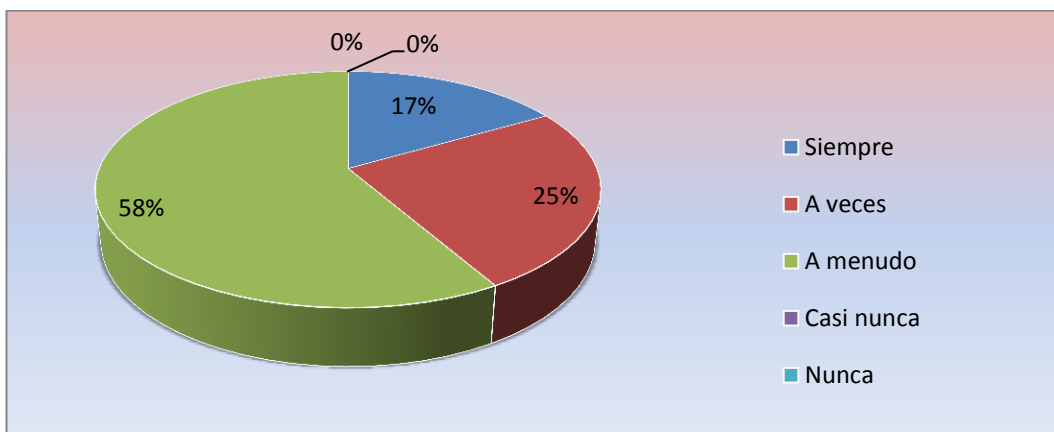
TABLA N° 11 Cuenta con alguien que guíe su trabajo

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	2	17%
A veces	3	25%
A menudo	7	58%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuenta con alguien que guíe su trabajo

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 13 Cuenta con alguien que guíe su trabajo



Fuente: Cuenta con alguien que guíe su trabajo

Elaborado por: Laura Holguín L.

De acuerdo a la encuesta realizada a los empleados de la empresa comercial Bazar “Lolita”, sobre si la empresa cuenta con alguien que guíe su trabajo, según los resultado se observa que hay un alto porcentaje alto que indica que a menudo cuenta con una persona que guíe que hacer en el trabajo, en conclusión los empleados a menudo tienen quien guíe su trabajo en relación atención al cliente y los precios de los productos.

Título 11. ¿La empresa da incentivos para el mejoramiento de actividades a los empleados?

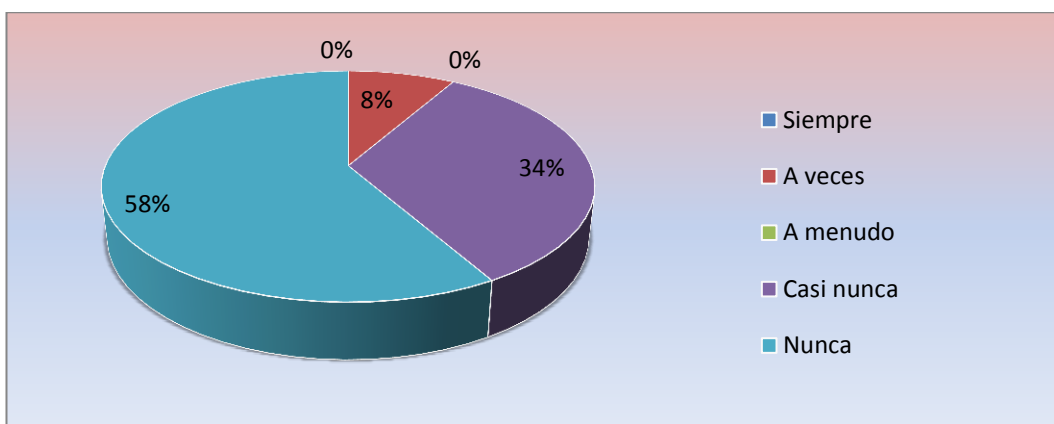
TABLA N° 12 Incentivos para mejorar actividades

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
A veces	1	8%
A menudo	0	0%
Casi nunca	4	33%
Nunca	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Incentivos para el mejorar actividades

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 14 Incentivos para mejorar actividades



Fuente: Incentivos para el mejorar actividades

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta realizada a los empleados de la empresa comercial Bazar “Lolita” acerca si la empresa da incentivos para el mejoramiento de sus actividades a los empleados. Los resultados muestran que un representativo porcentaje nunca reciben incentivos, en conclusión al nunca recibir incentivo su mayoría no se sienten satisfechos en desarrollar su trabajo para ello se considera que deberían recibir una motivación económica o estímulos que fortalezcan el autoestima de cada empleado.

Pregunta 13. ¿Consideras que las condiciones físicas y ambientales (temperatura, instalaciones, equipamientos,...) en que desarrollas tu trabajo, son?

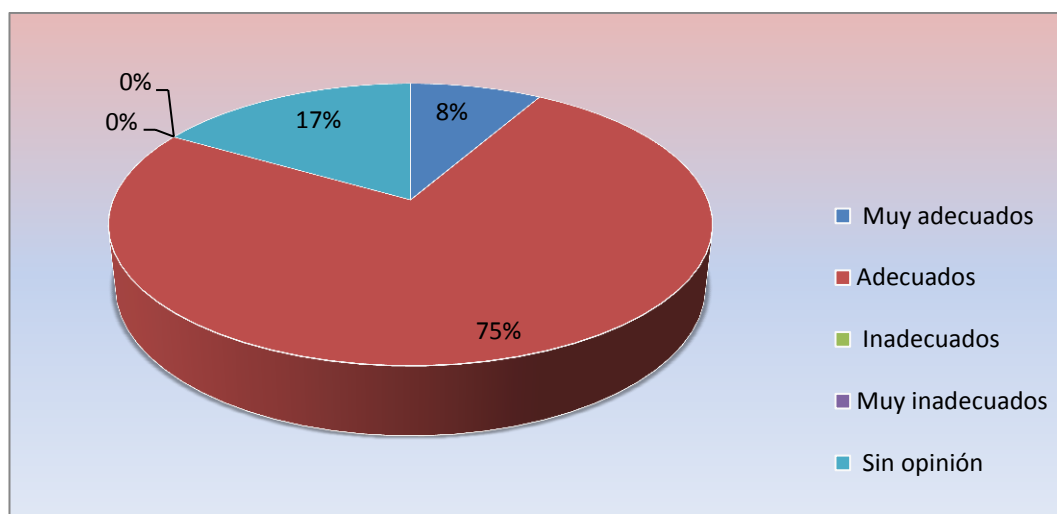
CUADRO N° 13 Condiciones físicas y ambientales

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Muy adecuados	1	8%
Adecuados	9	75%
Inadecuados	0	0%
Muy inadecuados	0	0%
Sin opinión	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Condiciones físicas y ambientales

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 15 Condiciones físicas y ambientales



Fuente: Consideras que las condiciones físicas y ambientales

Elaborado por: Laura Holguín L.

De acuerdo a la encuesta realizada a los empleados del Bazar “Lolita” sobre como considera las condiciones físicas en la que trabaja .Según los datos indican: La mayoría del personal encuestado indico consideran que son adecuadas, en conclusión podemos decir que están conforme con las instalaciones que cada uno desempeña su trabajo en la empresa.

Pregunta 14. ¿Cree usted que por no contar con una estructura adecuada no funcione bien la empresa?

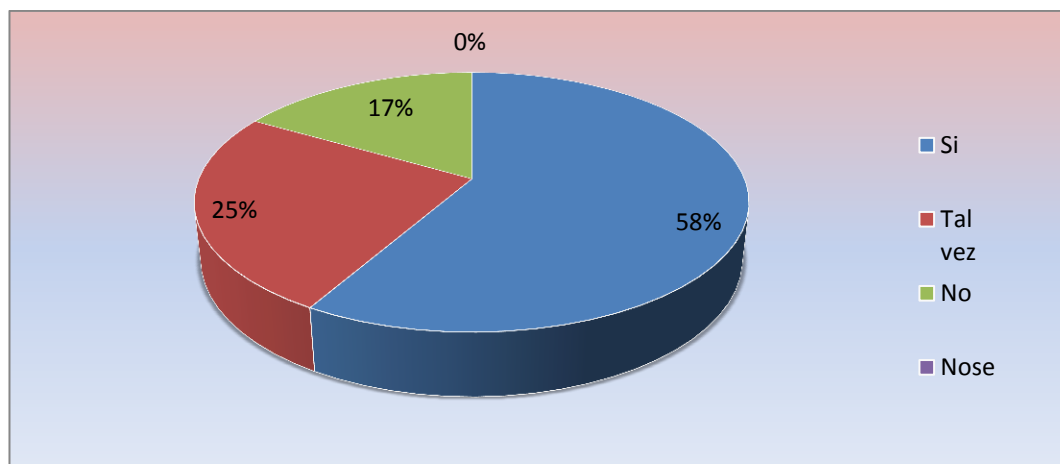
CUADRO N° 14 Contar con estructura adecuada

VALORACIÓN	No	%
Si	5	42%
Tal vez	4	33%
No	3	25%
No se	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Contar con una estructura adecuada

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 16 Contar con estructura adecuada



Fuente: Contar con una estructura adecuada

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta realizada al personal de la empresa comercial Bazar “Lolita” sobre si cree que por no contar con una estructura adecuada no funcione bien la empresa. Se puede observar que un gran porcentaje respondieron que si influye contar con una estructura para el buen funcionamiento de la empresa. En conclusión la mayoría consideran que es importante que la empresa cuente con una estructura para mejorar el desempeño de cada actividad.

Pregunta 15. ¿Tu conocimiento sobre la estructura de la empresa y las actividades que se desarrollan, es?

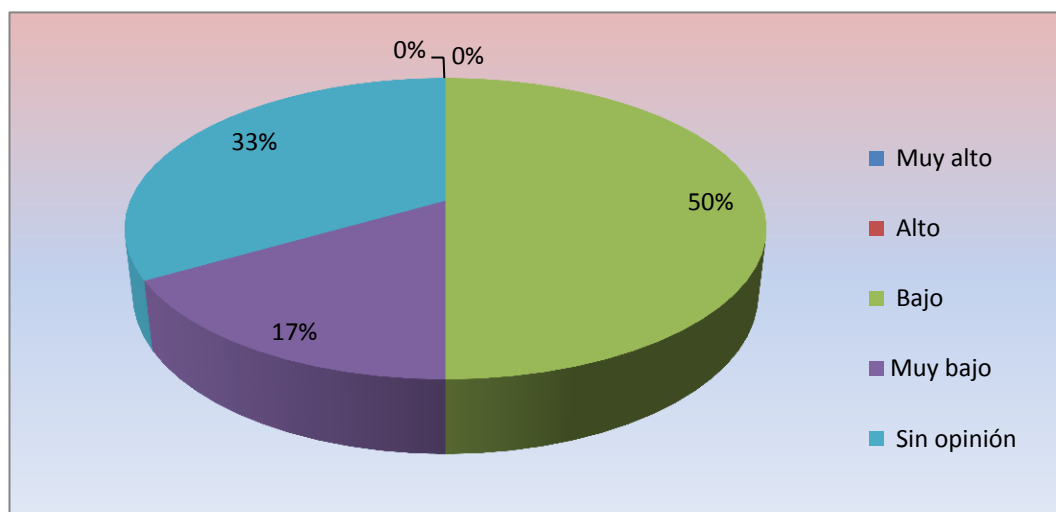
TABLA N° 15 Conocimiento sobre la estructura

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Muy alto	0	0%
Alto	0	0%
Bajo	6	50%
Muy bajo	2	17%
Sin opinión	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Conocimiento sobre la estructura

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 17 Conocimiento sobre la estructura



Fuente: Conocimiento sobre la estructura

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta se la realizo a los empleados de la empresa comercial Bazar “Lolita” acerca del conocimiento sobre la estructura de la empresa y las actividades que desarrollan. Los datos obtenidos la gran mayoría manifestaron que tienen un bajo conocimiento sobre la estructura de la empresa.

Pregunta 16. ¿Solicita el tiempo preciso al cliente cuando no conoce la respuesta correcta, evitando esperas innecesarias?

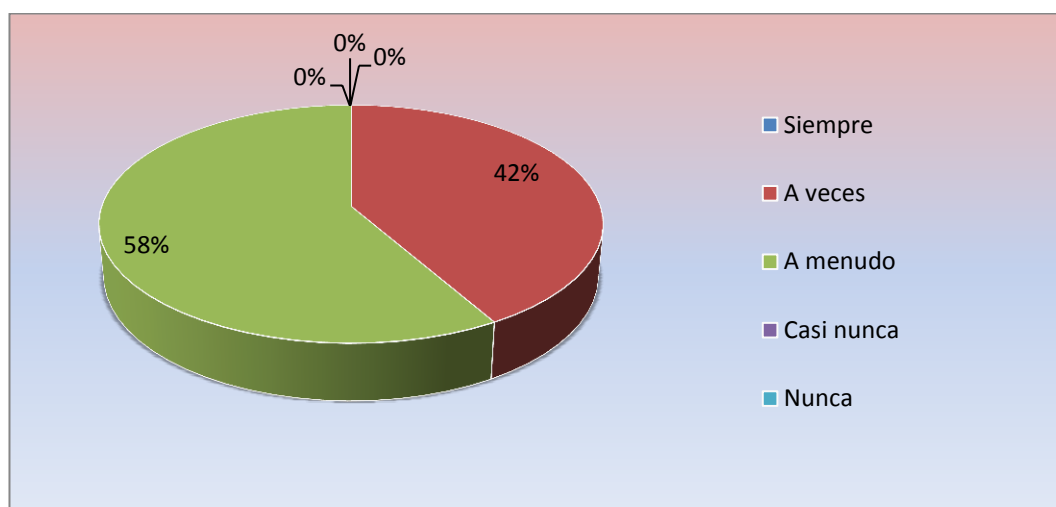
TABLA N° 16 Solicita tiempo preciso al cliente

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
A veces	5	42%
A menudo	7	58%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Solicita el tiempo preciso al cliente

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 18 Solicita tiempo preciso al cliente



Fuente: Solicita el tiempo preciso al cliente

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta realizada a los empleados de la empresa comercial Bazar “Lolita” sobre si solicita el tiempo preciso al cliente cuando no conoce la respuesta. Los resultados reflejan que la gran mayoría del personal a menudo solicita un tiempo. En conclusión el personal que más solicita tiempo suele ser el que es recientemente contratado.

Pregunta 17. ¿Proporciona al cliente información sino que además le ofrece otros productos?

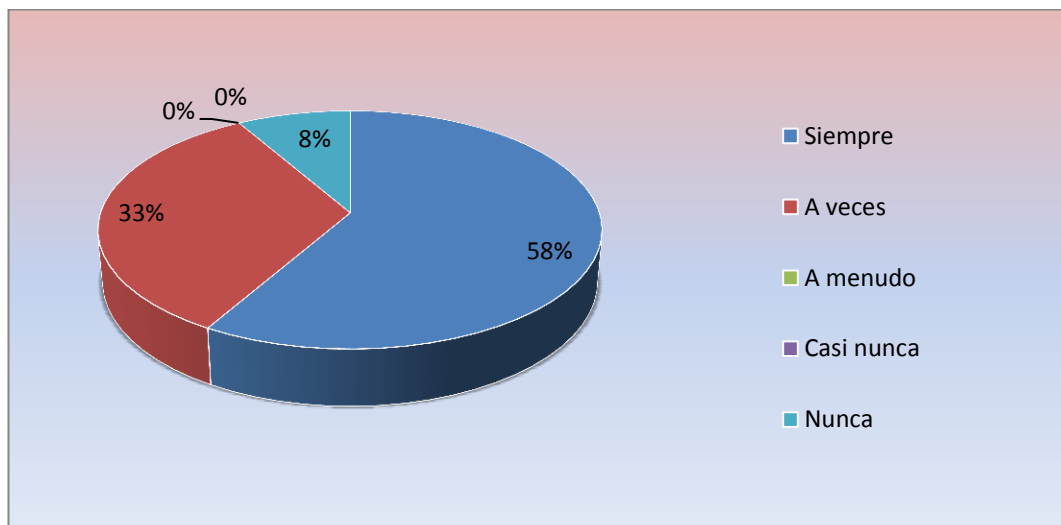
TABLA N° 17 Proporciona al cliente información

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	7	58%
A veces	4	33%
A menudo	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Proporciona al cliente información

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 19 Proporciona información al cliente



Fuente: Proporciona al cliente

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta se la realizo a los empleados de la empresa comercial Bazar “Lolita” Según los resultados se determina que existe la mayoría de los encuestados afirman que siempre dan información adicional a los clientes sobre los productos nuevos que pueden adquirir y en cambio el mínimo grupo dice a veces porque es recientemente es contratado y desconoce de los productos.

Pregunta 18. ¿Orienta al cliente demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades de forma satisfactoria?

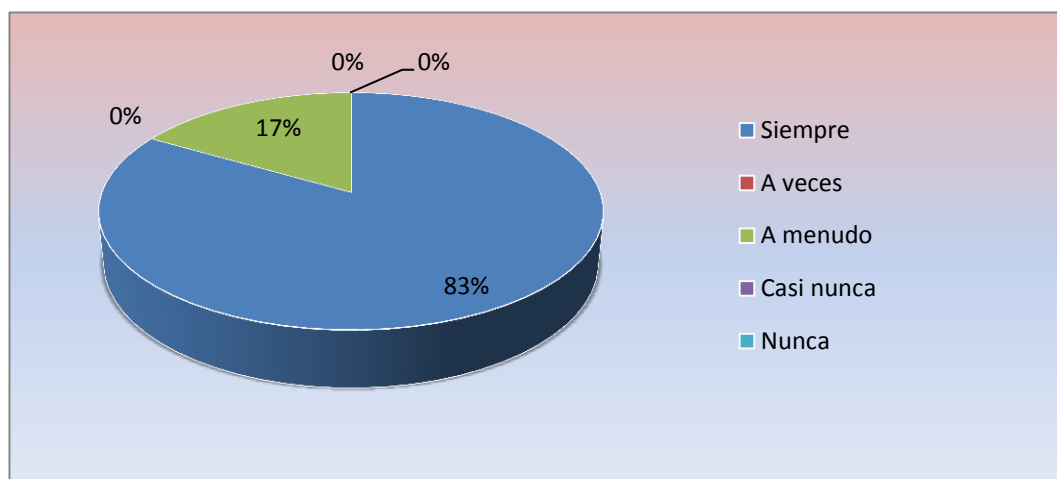
CUADRO N° 18 Orienta al cliente

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	10	83%
A veces	0	0%
A menudo	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Orienta al cliente

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 20 Orienta al cliente



Fuente: Orienta al cliente

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta realizada a los empleados de la empresa comercial Bazar “Lolita”, sobre si orienta al cliente demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades de forma satisfactoria. En conclusión existe una mayoría de personas que siempre muestran interés por atender las necesidades de los clientes ya que son conscientes que el interés.

3. 3. ENCUESTAS DIRGIDA A LOS CLIENTES BAZAR “LOLITA”.

Pregunta 1. ¿Considera importante que tenga misión y visión la empresa?

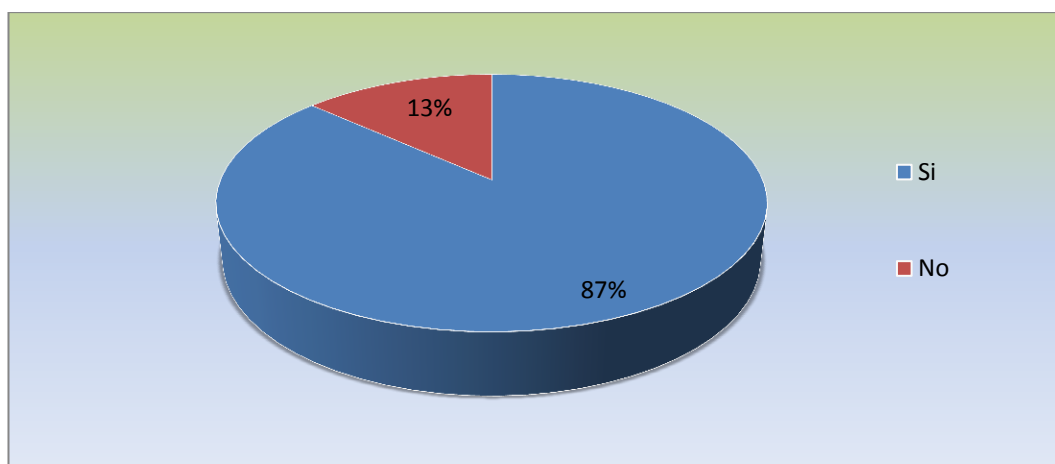
TABLA N° 19 Importancia misión y visión

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	78	87%
No	12	13%
Total	90	100%

Fuente: Importancia misión y visión

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N°21 Importancia de misión y visión



Fuente: Importancia misión y visión

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita” sobre la importancia sobre la misión y visión de la empresa. Se observa que la mayoría de los clientes encuestados manifiestan que si es importante que la empresa tenga misión y visión, en cambio un porcentaje reducido no considera de mucha importancia que cuente con estos elementos. En conclusión una empresa debe contar con misión y visión la misma que debe ser dada a conocer a los empleados.

Pregunta 2. ¿Está usted de acuerdo con la ubicación de la empresa?

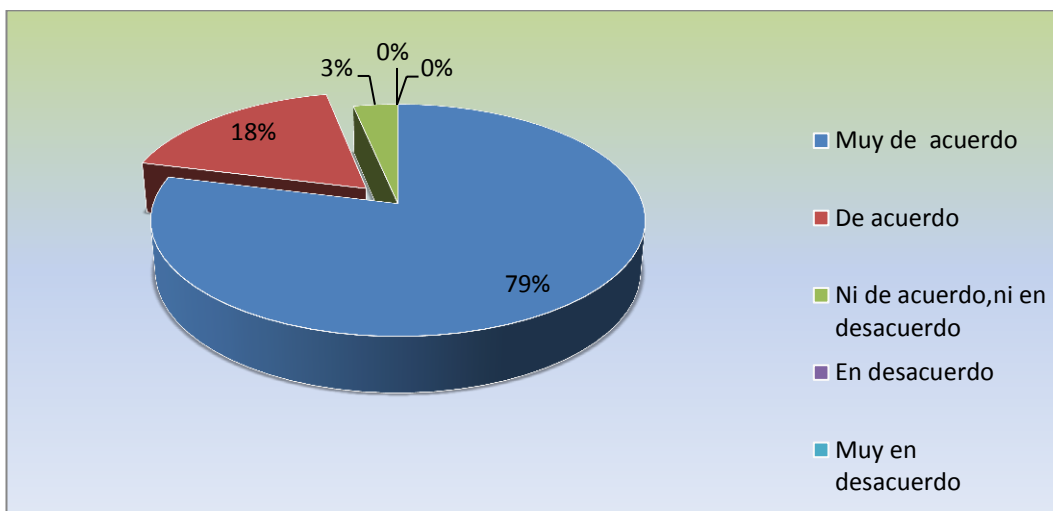
TABLA N° 20 Ubicación de la empresa

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Muy de acuerdo	71	79%
De acuerdo	16	18%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	3%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Ubicación de la empresa

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 22 Ubicación de la empresa



Fuente: Ubicación de la empresa

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta realizada a los clientes de la empresa Bazar “Lolita”, sobre si están de acuerdo sobre la ubicación de la empresa. En el grafico se aprecia que la mayoría de los clientes están muy de acuerdo con la ubicación actual por lo que el lugar es de mucha concurrencia de comerciantes que venden varios productos, es notorio que los clientes están satisfechos en cuanto a la ubicación de los locales

Pregunta 3. ¿Considera usted que la empresa debe mejorar en su gestión administrativa y de ventas?

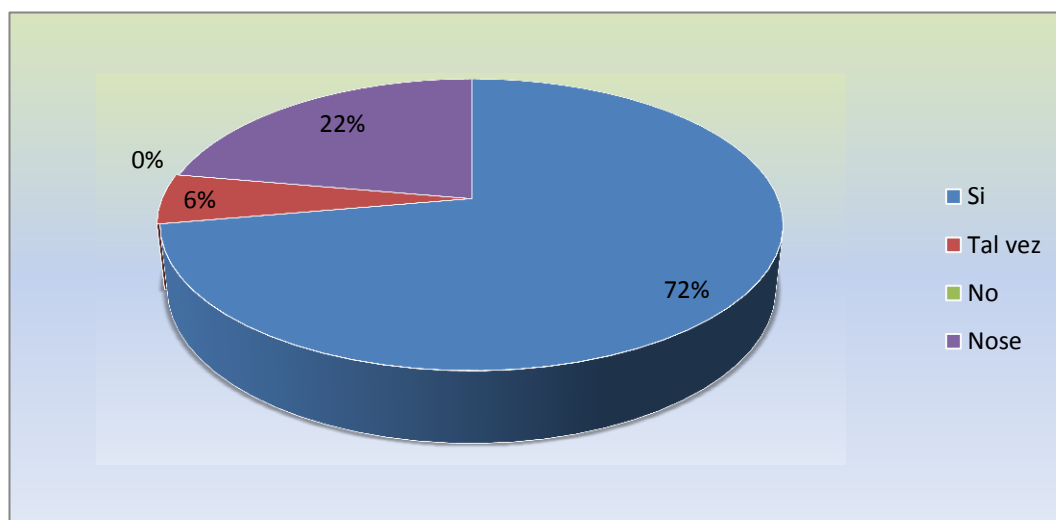
TABLA N° 21 Mejorar en la gestión administrativa

VALORACIÓN	No	%
Si	65	72%
Tal vez	5	6%
No	0	0%
No se	20	22%
Total	90	100%

Fuente: Mejorar en su gestión administrativa

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 23 Mejorar en la gestión administrativa



Fuente: Mejorar en su gestión administrativa

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta se la realizó a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita”, sobre si considera que la empresa debe mejorar en su gestión administrativa y de ventas. Se observa que la mayoría de la personas encuestada dijo que si debería mejorar la gestión administrativa al momento de tomar alguna decisión se debe considerar beneficiar tanto a los empleados como clientes.

Pregunta 4. ¿Estaría usted de acuerdo que la empresa cuente área de reclamo para mejorar y solucionar algún inconveniente?

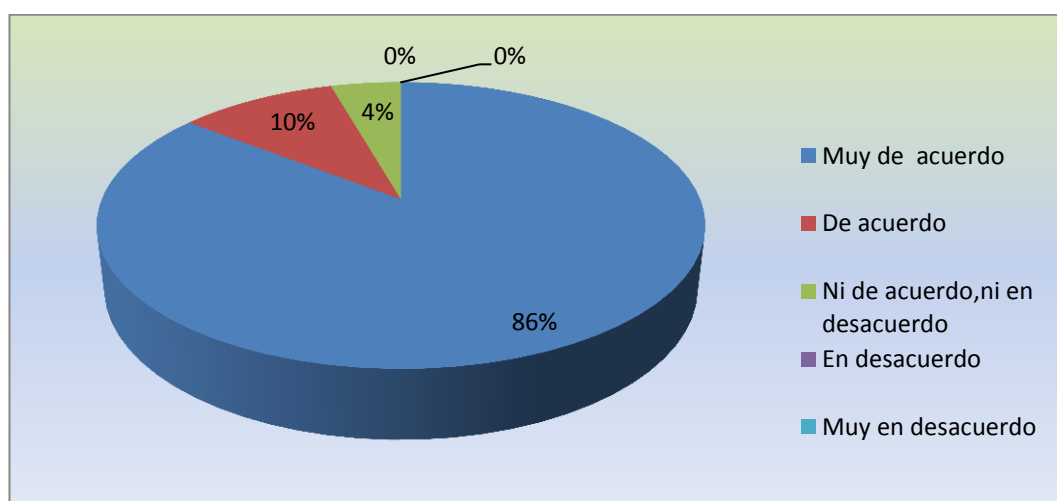
TABLA N° 22 Área de reclamo para mejorar

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Muy de acuerdo	77	86%
De acuerdo	9	10%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	4%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Área de reclamo para mejorar?

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 24 Área de reclamo para mejorar



Fuente: Área de reclamo para mejorar

Elaborado por: Laura Holguín L.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita”. Se puede observar que gran parte de las personas encuestadas dice estar muy de acuerdo que la empresa debe constar con un área de reclamo, en conclusión es necesario que cuente con una área de reclamo.

Pregunta 5. ¿Considera usted que la empresa tiene una buena planificación en el desarrollo de sus actividades?

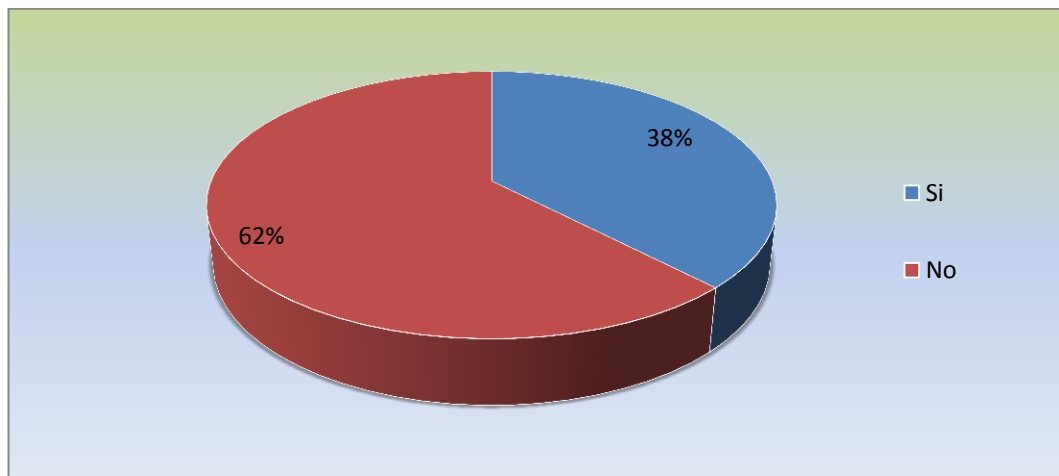
TABLA N° 23 Planificación en el desarrollo del trabajo

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	34	38%
No	56	62%
Total	90	100%

Fuente: Planificación en el desarrollo del trabajo

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 25 Planificación en el desarrollo del trabajo



Fuente: Planificación en el desarrollo del trabajo

Elaborado por: Laura Holguín L.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita”. Según el gráfico muestran que gran porcentaje indican que no existe una debida planificación para el desarrollo de sus actividades, en conclusión la empresa debería realizar un cambio para que de esta manera de lleve a cabo el control de cada actividad.

Pregunta 6. ¿Ud. considera que la atención al cliente es la adecuada?

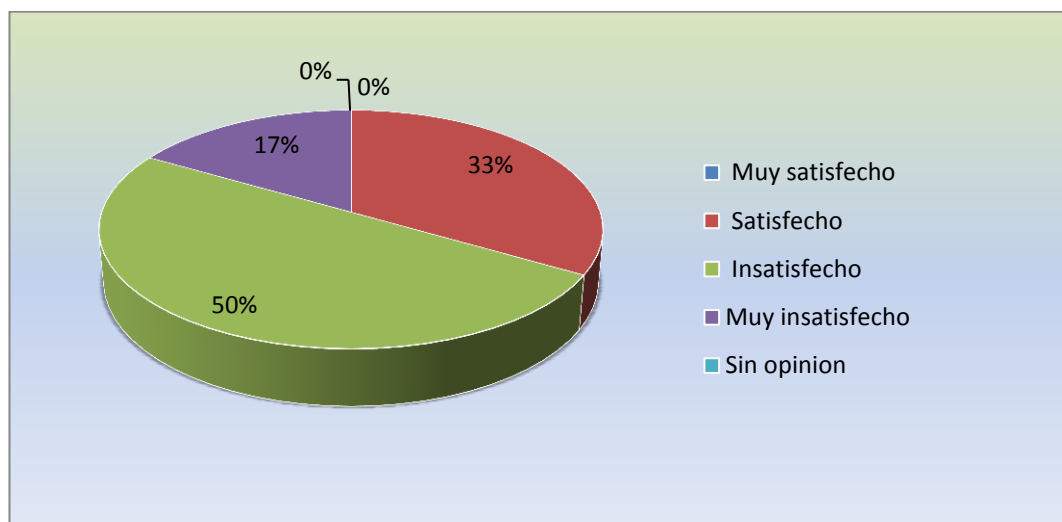
. TABLA N° 24 Atención al cliente

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	30	33%
Insatisfecho	45	50%
Muy insatisfecho	15	17%
Sin opinión	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Atención al cliente

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 26 Atención al cliente



Fuente: Atención al cliente

Elaborado por: Laura Holguín L.

De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita” ya que ellos son los que diariamente acuden a realizar sus compras a los respectivos locales, se puede destacar lo que gran porcentaje manifestaron estar insatisfecho con la atención que reciben, en conclusión los clientes no se sienten conforme por servicio que reciben por parte de los empleados.

Pregunta 7. ¿Cree Ud. que se mantiene una comunicación permanente entre el personal y propietarios?

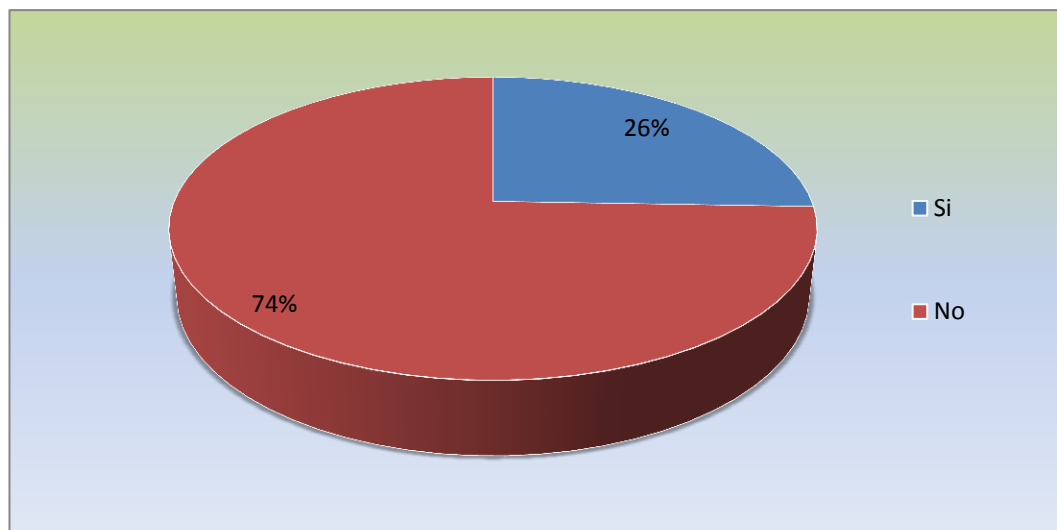
TABLA N° 25 Comunicación propietario y personal

VALORACIÓN	No	%
Si	23	26%
No	67	74%
Total	90	100%

Fuente: Comunicación propietario y personal

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 27 Comunicación propietario y personal



Fuente: ¿Comunicación propietarios y personal

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta realizada a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita”. Se determinó que gran porcentaje de los clientes califican que no existe una comunicación efectiva ya que esto muchas veces se refleja en el comportamiento y aptitud de cada empleado.

Pregunta 8. ¿El trato que recibe por parte del propietario es?

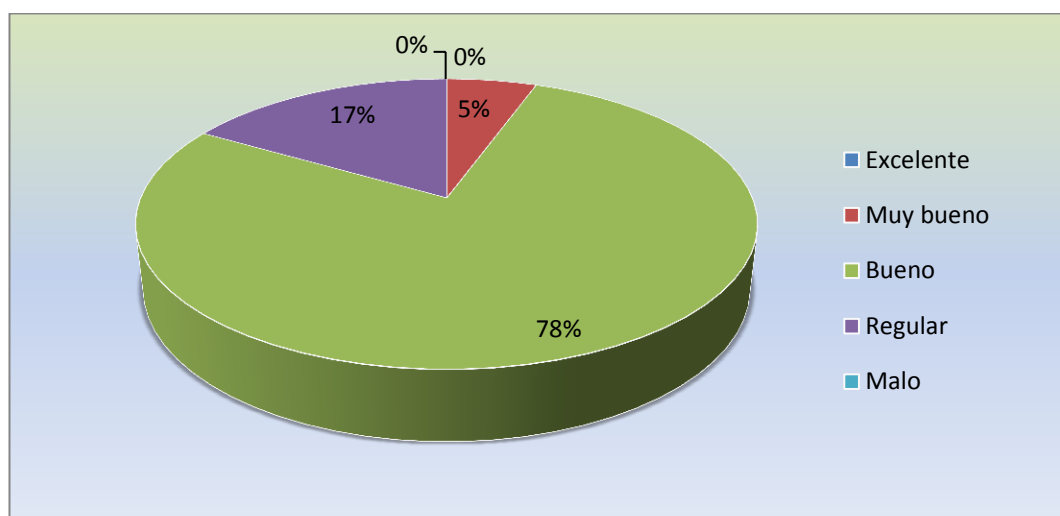
TABLA N° 26 Trato que recibe

VALORACIÓN	No	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	5	6%
Bueno	70	78%
Regular	15	17%
Malo	0	0%
Total	90	100%

Fuente: El trato que recibe

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 28 Trato que recibe



Fuente: El trato que recibe

Elaborado por: Laura Holguín L.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita”, acerca del trato que reciben los clientes por parte del propietario, gran porcentaje indicaron que es bueno ya que ellos son cliente fijos se sienten en confianza en conclusión los directivos tratan de buena manera a todos sus los clientes.

Pregunta 9. ¿Qué clase de producto adquiere con frecuencia?

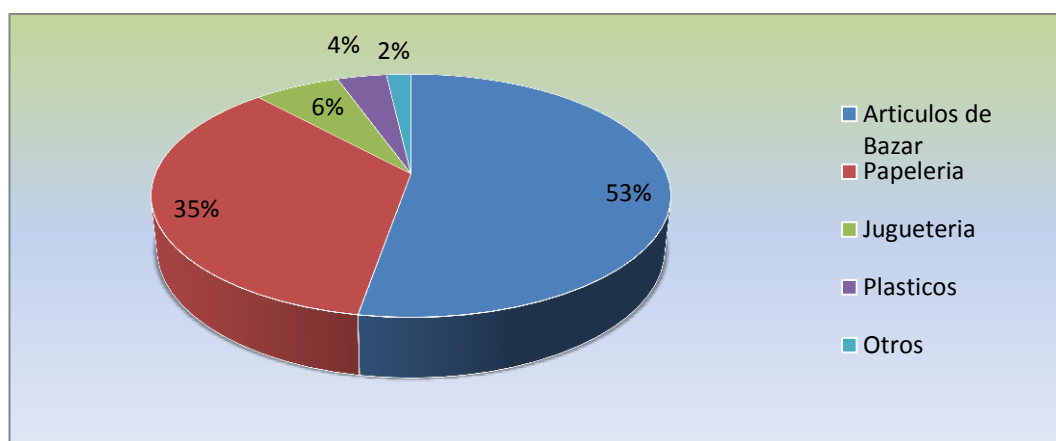
TABLA N° 27 Producto adquiere con frecuencia

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Artículos de Bazar	58	53%
Papelería	39	35%
Juguetería	7	6%
Plásticos	4	4%
Otros	2	2%
Total	110	100%

Fuente: Producto adquiere con frecuencia

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 29 Producto adquiere con frecuencia



Fuente: Producto adquiere con frecuencia

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta realizada a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita”. El gráfico muestra que gran porcentaje de los clientes al momento de comprar su inclinación es hacia los artículos de bazar ya que ellos indican adquieren productos por mayor para sus pequeños negocios, mientras que otro grupo compran papelería entre ellos útiles escolares, en conclusión la empresa vende todos sus productos al por menor y mayor ya que los clientes se sienten atraídos por su variedad en precios y calidad.

Pregunta 10. ¿La calidad del producto que adquiere es?

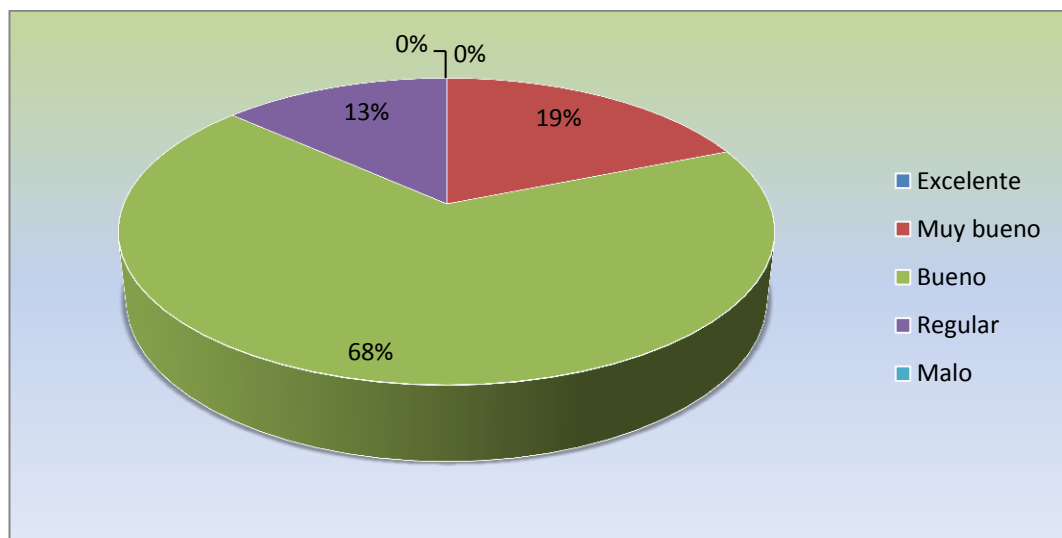
TABLA N° 28 Calidad de productos

VALORACIÓN	No	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	17	19%
Bueno	61	68%
Regular	12	13%
Malo	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Calidad de productos

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 30 Calidad de productos



Fuente: Calidad de productos

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta se la realizo a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita” sobre la calidad del producto que adquieren. En relación a la calidad de los productos un porcentaje muy alto consideran que es bueno que a pesar de los costos bajos, en conclusión la empresa ofrece productos de buena calidad analizando cada una de las necesidades de los clientes.

Pregunta 11. ¿Demuestra un buen conocimiento de los productos que ofrece el establecimiento la persona que lo atiende?

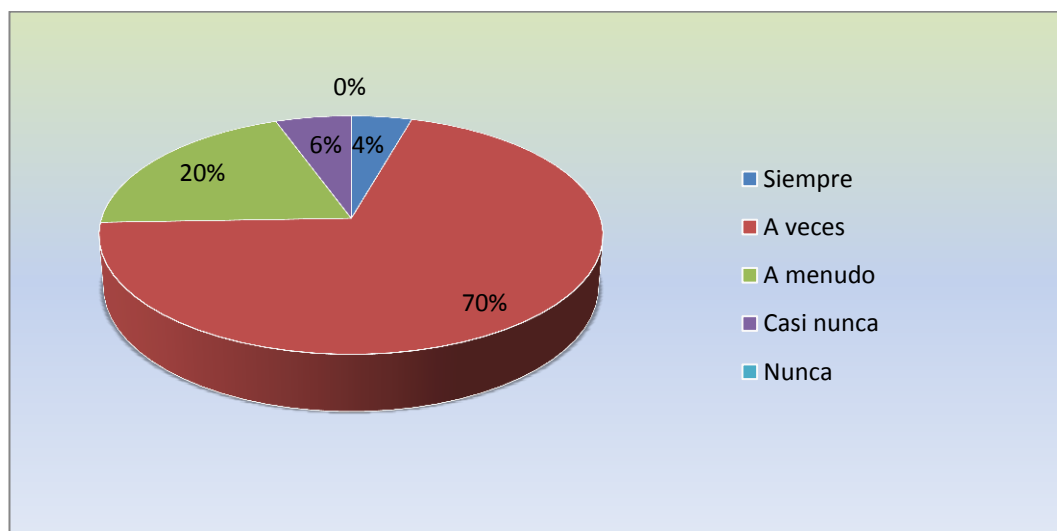
TABLA N° 29 Conocimiento del producto quien atiende

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Siempre	4	4%
A veces	63	70%
A menudo	18	20%
Casi nunca	5	6%
Nunca	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Conocimiento del producto

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 31 Conocimiento del producto quien atiende



Fuente: Conocimiento del producto

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta realizada a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita”. La presentación gráfica muestra que gran parte de porcentaje de los clientes autocalificó que la persona que le atiende a veces tiene conocimiento de los productos que le ofrece la empresa.

Pregunta 12. ¿Cree usted Ud. que la empresa cuenta con los recursos materiales necesario para la entrega oportuna de los productos que ofrecen?

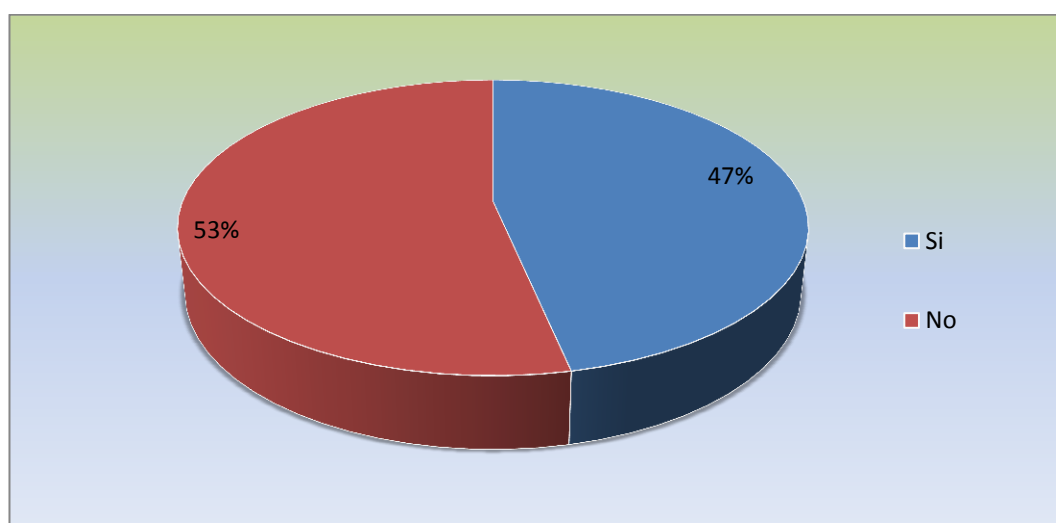
TABLA N° 30 Cuenta con recursos materiales necesarios

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	42	47%
No	48	53%
Total	90	100%

Fuente: Cuenta con los recursos materiales necesarios

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 32 Cuenta con recursos materiales necesarios



Fuente: Cuenta con los recursos materiales necesarios

Elaborado por: Laura Holguín L.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita” sobre si cree que la empresa cuenta con los recursos, materiales necesarios para la entrega oportuna de los productos que ofrece. Un porcentaje muy representativo indico que para ellos no cuenta con los recursos necesarios para realizar sus labores dentro de la empresa.

Pregunta 13. ¿Cree usted que la empresa dispone de una estructura adecuada para el buen funcionamiento?

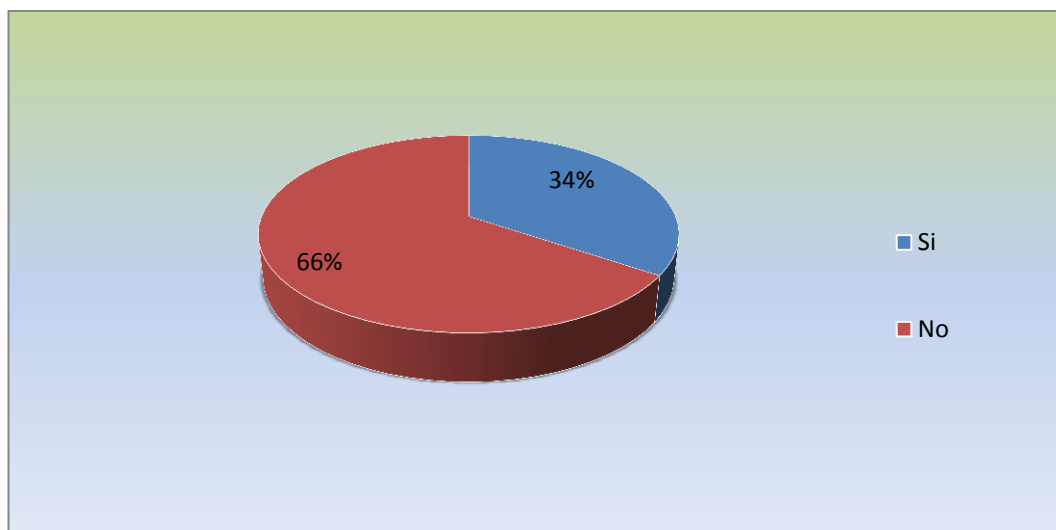
TABLA N° 31 Dispone de estructura adecuada

VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	31	34%
No	59	66%
Total	90	100%

Fuente: Dispone de una estructura adecuada

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 33 Dispone de estructura adecuada



Fuente: Dispone de una estructura adecuada

Elaborado por: Laura Holguín L.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita”, sobre si cree que la empresa dispone de una estructura adecuada para el funcionamiento. Según el grafico gran parte de los clientes encuestados consideran que se no dispone con una estructura adecuada para el buen funcionamiento.

Pregunta 14. ¿Cómo considera las instalaciones del local?

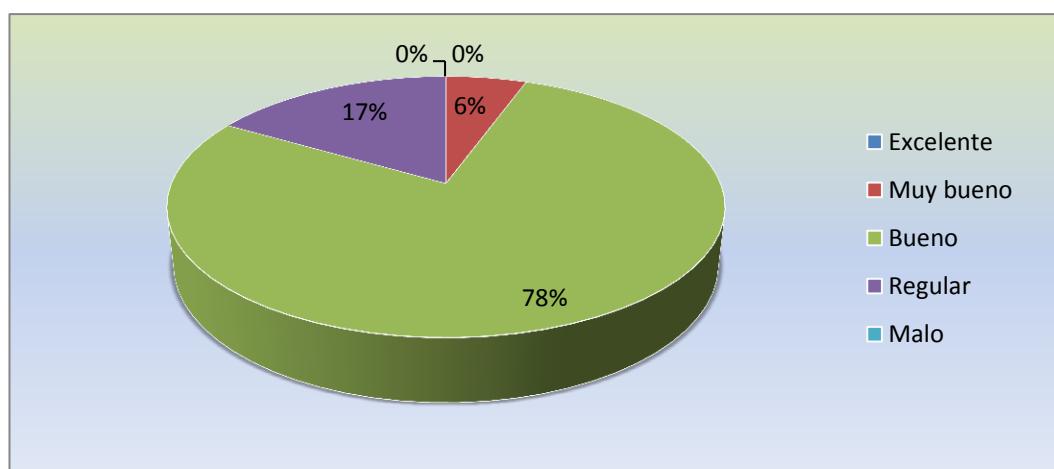
TABLA N° 32 Instalaciones del local

VALORACIÓN	No	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	5	6%
Bueno	70	78%
Regular	15	17%
Malo	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Instalaciones del local

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 34 Instalaciones del local



Fuente: Instalaciones del local

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta realizada a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita” sobre como considera las instalaciones del local. El grafico muestra que gran porcentaje de los clientes encuestados consideran buena las instalaciones de los locales cuentan con vitrinas y espacio adecuados, en conclusión los clientes están conforme con las instalaciones la empresa ya que para ellos lo primordial es que venden una variedad de productos.

Pregunta 15. ¿Cree usted que con la implementación de un Diseño Organizacional mejorará el desempeño laboral?

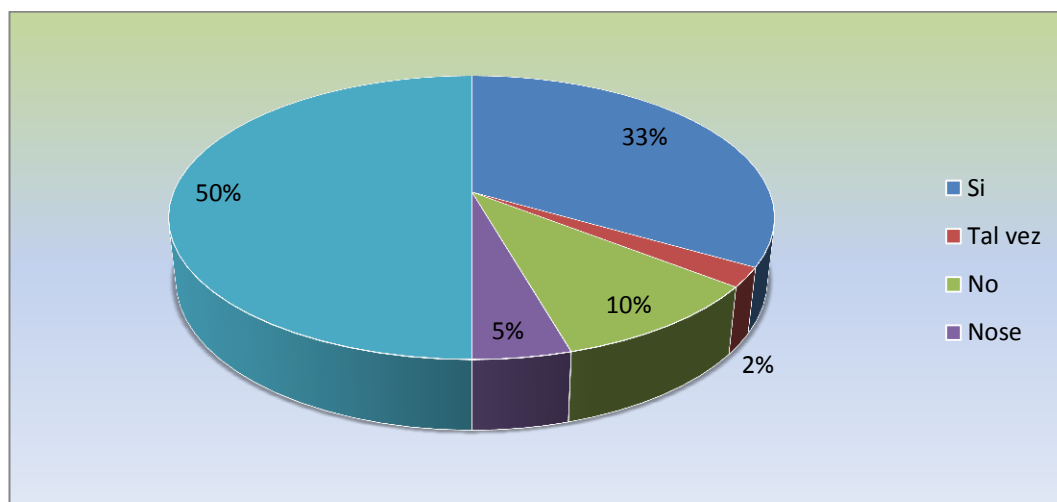
TABLA N° 33 Implementación de diseño organizacional

VALORACIÓN	No	%
Si	60	67%
Tal vez	4	4%
No	18	20%
No se	8	9%
Total	90	100%

Fuente: Implementación de diseño Organizacional

Elaborado por: Laura Holguín L.

GRÁFICO N° 35 Implementación de diseño organizacional



Fuente: Implementación de Diseño Organizacional

Elaborado por: Laura Holguín L.

La encuesta realizada a los clientes de la empresa comercial Bazar “Lolita”. El gráfico muestra que mayor porcentaje de los clientes consideran que si mejoraría el desempeño laboral con la implementación de un diseño organizacional, en conclusión se determina que mediante la aplicación de un diseño organizacional mejoraría el desempeño laboral dentro de la empresa.

3. 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3. 4. 1. Conclusiones

- Mediante la entrevista realizada a los propietarios y personal administrativo se determinó la inexistencia de un documento que proporcione información relevante de la empresa Bazar “LOLITA” como el direccionamiento, los planes, descripción de puesto, que den a conocer a los empleados para puedan desarrollar sus actividades manera efectiva.
- El Bazar “LOLITA” carece en realizar planificación y coordinación en realizar sus actividades lo que pone en desventaja a la empresa frente a la competencia, tampoco las delega funciones a un personal específico, cabe mencionar que al realizar una evaluación de desempeño permitirá que los clientes reciban un servicio de calidad.
- De acuerdo a las encuesta detecto que el Bazar hay ausencia de estrategias para disminuir la deficiencia en la atención al cliente ya que realizar capacitaciones continuas al personal que labora en la empresas se mostrara una imagen diferente teniendo como resultado la conformidad y satisfacción del usuario cuando adquiere un producto.
- En base de los resultados de los instrumentos aplicados a empleados y clientes se verifico que existe insatisfacción por la ausencia de un área en el que ellos hagan conocer sus necesidades o dar sugerencia sobre la atención que reciben por parte de los empleados.
- Los resultados obtenidos se manifiestan la necesidad de la Creación del Diseño Organizacional para el Bazar “LOLITA” por lo que la empresa requiere de una estructura organizacional y de los elementos que conforman para el desarrollo de la propuesta.

3. 4. 2. Recomendaciones

- Utilizar elementos idóneos para la elaboración de la misión, visión y objetivos de la empresa Bazar “LOLITA” ya que es parte primordial de toda empresa con la finalidad de identificar las necesidades que se pretende satisfacer con eficacia y eficiencia en un tiempo determinado y de esta manera los empleados tengan sentido de pertenencia.
- Formular un instrumento de investigación realizando una planificación mediante un cronograma describiendo las actividades a desarrollar entre ellas la elaborar un plan de capacitaciones, motivaciones, también delegar funciones a realizar tareas en un área específica y de este modo se lograría tener una buena coordinación en la atención al cliente.
- Efectuar estrategias competitivas como también dar capacitaciones continuas al personal del Bazar “LOLITA” para que los colaboradores tengan mayor conocimiento al momento desarrollar sus actividades por ende brindar un servicio de calidad y el cliente se sienta satisfecho con la atención brindada por parte del empleado.
- Se recomienda la oportuna creación del área de servicio de talento humano involucrando a las personas que forman parte de la empresa y esta sería intermediario para fortalecer la comunicación entre el personal y propietarios a que este haría el seguimiento continuo a cada uno para saber cómo se encuentra en su área de trabajo.
- Elaborar un Diseño Organizacional al Bazar “LOLITA” estableciendo una estructura adaptando a las necesidades existentes para así conseguir el mejor desempeño de los empleados en cada una de sus actividades y así cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.

CAPÍTULO IV

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL BAZAR “LOLITA”

4. 1. PRESENTACIÓN

El diseño Organizacional que se presenta para el Bazar “LOLITA” se ha diseñado después analizar su situación actual siendo el objetivo principal mejorar el desempeño de los trabajadores, mediante la distribución de funcional y a la vez tener una mayor coordinación en las actividades a través de la designación de puestos de trabajo evitando la duplicidad de trabajo y de esta manera lograr alcanzar los objetivos propuestos.

El Bazar “LOLITA” se dedica a la venta de artículos de bazar, papelería, juguetería y plásticos la misma que cuenta con dos locales en los que hace la venta al mayor y menos de dichos productos. Está conformado por los propietarios y empleados, en la empresa se los consideran parte fundamental para su funcionamiento y desarrollo ya que a través del Diseño Organizacional se pretende maximizar los recursos económicos, materiales y tecnológicos tomando decisiones que beneficien a la empresa así tener un progresivo cambio en el ambiente interno y externo lo cual se refleje en el transcurso del tiempo ya sea en la aplicación de procesos y estrategias.

En este capítulo se detallará cada uno de los puntos del modelo organizacional planteado el cual contiene estructura, políticas, estrategias, organigrama funcional, descripción de cargos, evaluación de puestos, sistema de control el cual permite alcanzar los objetivos establecidos como empresa, a fin de obtener resultados satisfactorios en cada una de las áreas establecidas y las actividades que se desarrollen de forma eficaz y eficiente consiguiendo permanecer en este mercado competitivo para que este sea diferenciado por la calidad de sus productos y atención al cliente.

4. 2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Razón Social

Bazar “LOLITA”

Logotipo

FIGURA 3. Logotipo de empresa



Slogan: Variedad de producto, precio y calidad.

Representante legal: Sra. María dolores López

Ruc: 0911423804001

Cuidad: La Libertad

Provincia: Santa Elena

Cantón: La Libertad

Dirección: Barrio Libertad av. 9 y calle 20 y 8 Cantón-Barrio: La Libertad

E-mail: bazarlolita@hotmail.com

Facebook: Blolita@facebook.com

4. 3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

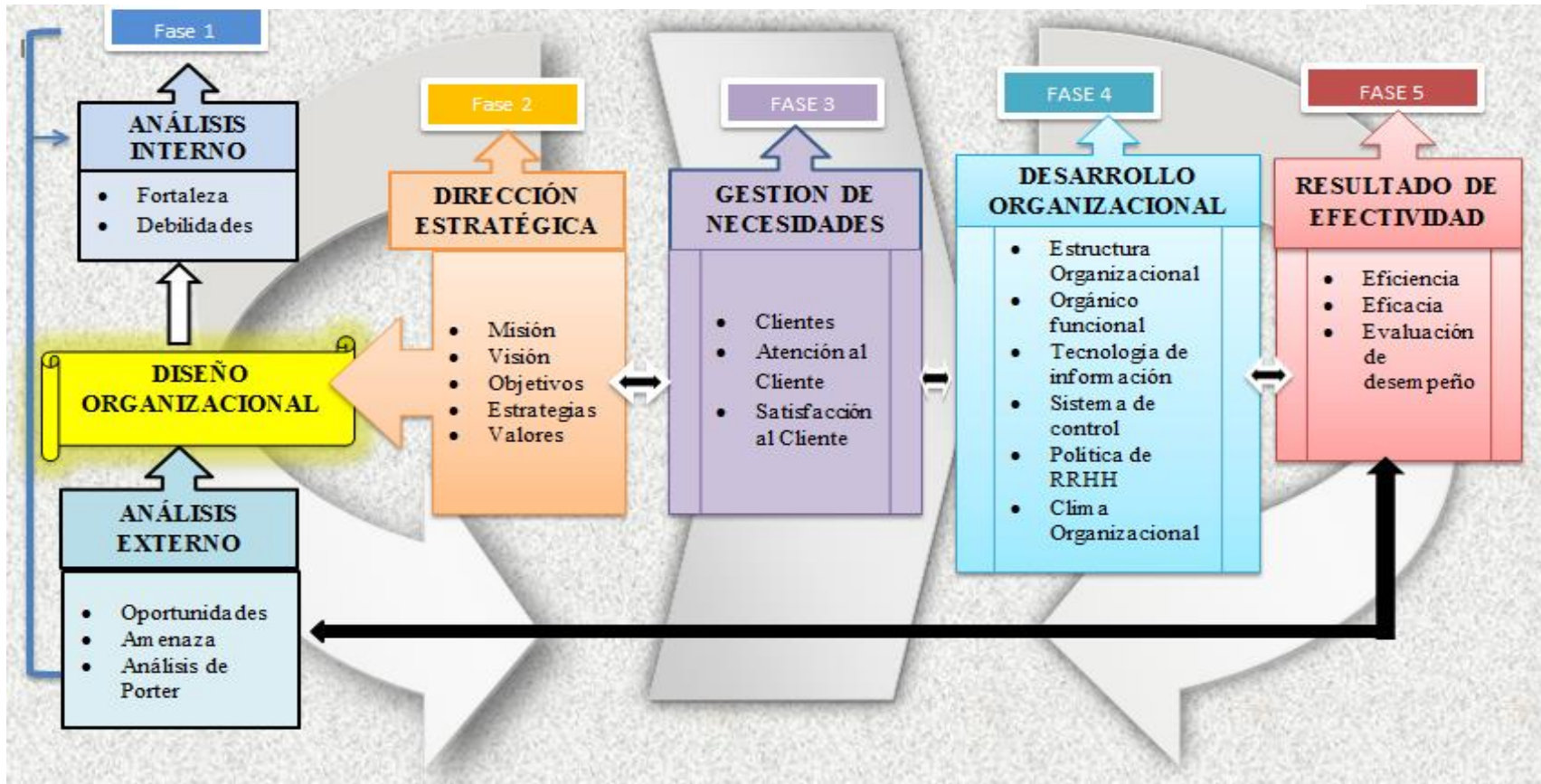
Las empresas en la actualidad se deben adaptar a los cambios del entorno como también preocuparse por cumplir con las expectativas de sus clientes ya que ellos son los que hacen que su organización se desarrolle continuamente, los colaboradores también son parte fundamental para el crecimiento de la empresa por ello deben estar en un ambiente laboral armónico lo cual se refleja en el desempeño de sus actividades y de esta manera se alcanzan los objetivos de forma conjunta, siendo beneficiados la empresa y quienes la conforman, es decir el personal de las diferentes áreas.

Por ello se considera la implementación de un Diseño Organizacional para el Bazar “LOLITA” del Cantón La Libertad que fortalezca los procesos administrativos, financieros, tecnológicos, recursos humanos, y de tal forma que permita mejorar el desempeño laboral de los colaboradores utilizando herramientas apropiadas que sirvan como guía para alcanzar los objetivos propuestos.

También se considera crear una estructura, organigrama funcional para tener una mejor organización y coordinación en realizar procesos que generen cambios positivos dentro de la empresa como: la designación de puesto según su perfil profesional o la experiencia que tenga en una área específica, mediante la implementación del diseño organizacional en el Bazar “LOLITA” se proyecta que exista una organización en desarrollar sus actividades como también que exista un buen ambiente laboral dentro de la empresa lo cual se refleje en el desempeño de su trabajo frente al cliente es decir mantener satisfecho con la atención brindada lo cual beneficie su imagen ante competencia, cabe indicar que también a través una la evaluación de desempeño a los empleados se conocerá las actitudes, habilidades y destrezas del personal que labora en la misma a su vez se detectan falencias que se deben corregir por medio de capacitaciones y de esta manera lograr que cada persona desempeñe su labor de forma eficiente.

4. 4. MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA “BAZAR LOLITA”

FIGURA 4. Modelo de Diseño Organizacional para el Bazar “LOLITA”



Fuente: Estructura Organizacional en la Propuesta
 Elaborado por: Laura Holguín L.

4. 5. ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

4. 5. 1. Análisis Organizacional

Para el desarrollo del diseño organizacional se realizó un estudio general del Bazar “LOLITA”, y de esta manera obtener un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa para luego tomar decisiones que mejoren desarrollar sus actividades de mejor manera.

Para el respectivo desarrollo del tema se consideró:

Análisis Interno:

Fortalezas y Debilidades

Análisis Externo:

Oportunidades y Amenazas

4. 5. 1. 1. Análisis Interno de la Organización

Para desarrollar el proyecto es importante conocer el ambiente interno en el que se encuentra el Bazar “LOLITA” analizando las fortalezas y debilidades con la que cuenta siendo la misma, lo cual se refleja que a pesar de tener debilidades la empresa aún sigue en el mercado diferenciándose de la competencia.

Fortalezas

- ✓ Ubicación estratégica
- ✓ Precios cómodos competitivos
- ✓ Variedad de productos
- ✓ Posicionamiento en el mercado
- ✓ Infraestructura adecuada
- ✓ Atención al cliente personalizada

Debilidades

- Inadecuada atención al cliente
- Insatisfacción de los empleados por falta de incentivos a empleados
- Ausencia de un Diseño Organizacional
- Ausencia de dirección estratégica misión ,visión y objetivos
- Falta de comunicación entre los empleados
- Escasez de tecnología para el desarrollo de las actividades.

4. 5. 1. 2. Análisis Externo de la Organización

Para el desarrollo del proyecto es necesario el análisis del ambiente externo que faciliten luego aplicar estrategias aprovechando las oportunidades que se presenten en el entorno de la organización.

Oportunidades

- Adquirir nuevos productos para la venta
- Mantiene a sus clientes.
- Alto nivel de negociación con los proveedores
- Venta de productos de marcas reconocidas
- Crecimiento y expansión
- Capacitar al personal en áreas específicas

Amenazas

- ❖ Cambio de preferencias de los clientes sobre los productos
- ❖ Nuevas leyes gubernamentales
- ❖ Insatisfecho clientes por el servicio
- ❖ Incursión de la competencia con productos similares a precios más bajos
- ❖ Implementación de estrategias de la competencia para captar más cliente.
- ❖ Cambio de Políticas tributarias

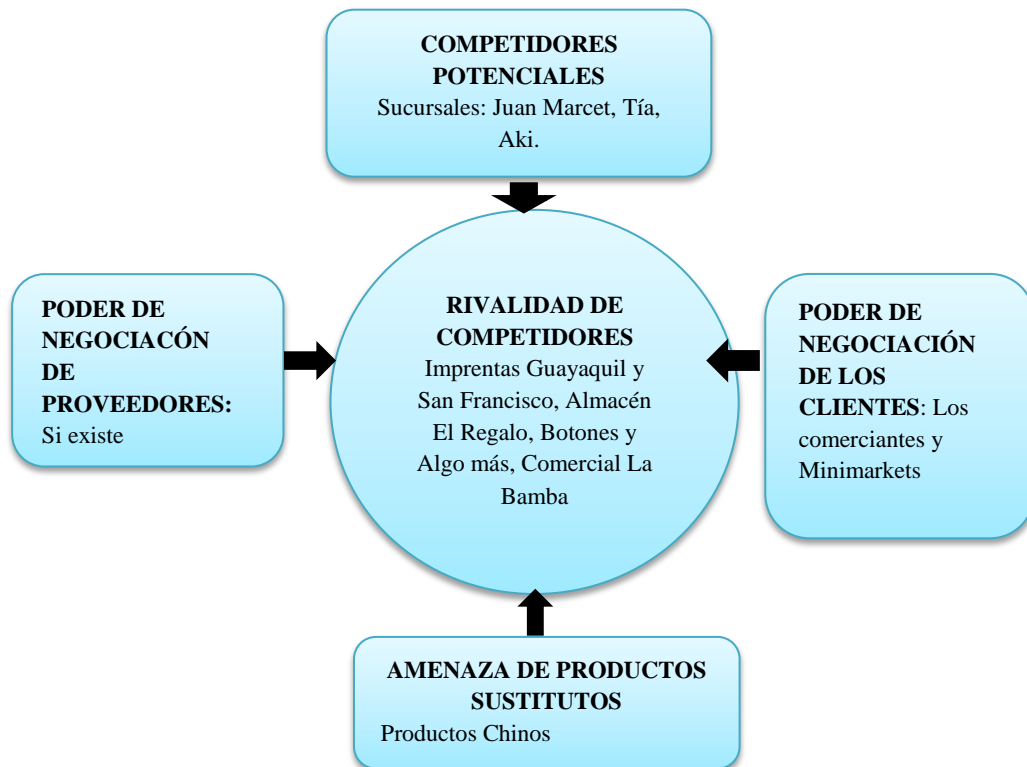
CUADRO 5. MATRIZ ESTRATÉGICA FODA

<p align="center">FACTORES EXTERNOS</p> <p align="center">FACTORES INTERNOS</p>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación estratégica 2. Precios cómodos competitivos 3. Variedad de productos 4. Posicionamiento en el mercado 5. Infraestructura adecuada 6. Atención al cliente personalizada
OPORTUNIDADES	FO (Max- Max)	DO (Min- Max)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir nuevos productos para la venta 2. Mantiene a sus clientes 3. Alto nivel de negociación con los proveedores 4. Venta de productos de marcas reconocidas 5. Crecimiento y expansión 6. Capacitar al personal en áreas específicas 	<p>(F1, O4) Publicidad en lugares más frecuentado para dar a conocer el Bazar “LOLITA”</p> <p>(F6, O6) Capacitación al personal administrativo y de ventas con el fin de mejorar la atención al cliente.</p>	<p>(D2, O6) Motivación a través de incentivos para perfeccionar el rendimiento de los empleados</p> <p>(D3,O5) Distribución de puestos de trabajo: designación de cargo</p>
AMENAZAS	FA (Max –Min)	DA(Min-Min)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio de preferencia de los clientes sobre los productos 2. Nuevas leyes gubernamentales 3. Insatisfecho clientes por el servicio. 4. Incursión de la competencia con productos similares a precios 5. Implementación de estrategias de la competencia para captar más cliente. 	<p>(F2, A4) Aplicación de incentivos para captar más clientes y lograr fidelización de los clientes en adquirir los productos.</p> <p>(F5, A3) Organización y planificación en cada actividad a realizar en la empresa</p>	<p>(D6, A3) Implementación de tecnología adecuada para mejorar el servicio y calidad en la atención al cliente</p> <p>(D6, A1) Aplicación de estrategias en la cual se tenga alianza con los proveedores.</p>

Fuente: Matriz Estratégica FODA
Elaborado: Laura Holguín Laínez

4. 5. 1. 3. Análisis de Porter

FIGURA 5. Análisis de Porter



Fuente: Análisis de Porter

Elaborado por: Laura Holguín Láinez

4. 5. 1. 3. 1. Competidores Potenciales

En la actualidad existe un alto riesgo de ingresos de competidores como empresas que se dediquen a la venta de productos , en la provincia Santa Elena los competidores potenciales del Bazar “LOLITA” son considerados los siguientes:

- ✓ Juan Marcet esta empresa hace la venta de útiles escolares dentro del comercial Paseo Shopping.
- ✓ Tía hace la venta directa de una variedad de útiles escolares, artículos para el hogar.
- ✓ Aki realiza la venta de artículos de primera necesidad como también útiles escolares, artículos plásticos y otros.

4. 5. 1. 3. 2. Rivalidad entre competidores

La rivalidad entre los competidores se refleja en la forma que realizan publicidad para captar más clientes entre ellas están las empresas más reconocidas que venden útiles escolares, artículos de costura y otros productos como son: La librería Libertad, Imprenta Guayaquil, San Francisco, Almacén El Regalo, Botones y Algo más, Comercial la bamba, ellos son quienes hacen la competencia mediante precios y variedad e ingresos de nuevos productos en sus empresas.

4. 5. 1. 3. 3. Poder de Negociación de los Proveedores

Una empresa para vender productos debe contar con una variedad de proveedores el cual les proveerá de mercadería de calidad, son ellos los que tienen determinando precios, descuentos al momento de realizar la venta, para ello el Bazar “LOLITA” debe mantener una buena relación con sus proveedores con la finalidad de que le otorguen productos de calidad y variedad para la venta a los clientes y de esta manera lograr la satisfacción de los mismos.

4. 5. 1. 3. 4. Poder de Negociación de los Clientes

El poder de Negociación de los clientes es cuando las personas adquieren un producto el cual exige que sea de calidad considerando la variedad de precios., y de esta manera se lograría captar más clientes, en la empresa existente dos tipos de clientes los cuales comprar producto por unidad y los comerciantes que realizan su compra por mayor y de esta manera la empresa actúa como proveedor directo a nivel local de las pequeñas empresas como lo son los minimarket y de esta manera se satisface una demanda de dicho productos.

4. 5. 1. 3. 5. Amenaza de Productos Sustitutos

La amenaza de productos sustitutos se los suelen diferenciar por ser de baja calidad ya que muchos de ellos son elaborados con materiales frágiles lo cual confunden a los clientes, cabe indicar la empresa tendrá amenaza con productos sustitutos con las otras empresa que ofrezcan productos Chinos con valores inferiores lo que ocasione que los clientes compren dichos productos

4. 5. 2. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

4. 5. 2. 1. Misión

Ofrecer productos de calidad a fin de satisfacer a las personas que adquieren un producto, aportando al desarrollo de la península mediante generación de fuentes de trabajo y de esta manera expandir nuevos almacenes en la península.

4. 5. 2. 2. Visión

Ser líderes en la comercialización de artículos de bazar y papelería, para alcanzar un desarrollo sostenible y sustentable que contribuyan al crecimiento económico de la empresa, el cantón y la provincia.

4. 5. 2. 3. Objetivos

4. 5. 2. 3. 1. Objetivo General

Fortalecer la administración en el ambiente laboral del Bazar “LOLITA” mediante técnicas y procesos que orienten el desempeño de las tareas de forma adecuada para el mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa y que satisfaga las necesidades del sector ofreciendo un servicio de calidad.

4. 5. 2. 3. 2. Objetivos Específicos

- ✚ Desarrollar la imagen corporativa al Bazar “LOLITA”, aplicando estrategias de marketing para que la empresa sea reconocida en toda la provincia de Sta. Elena.
- ✚ Fortalecer la atención al cliente a través de capacitaciones en las diferentes áreas de la empresa.

- ✚ Establecer estrategias que contribuya con el desarrollo de la empresa y ser diferenciada por la competencia.
- ✚ Elaborar una estructura funcional que facilite la contratación del personal el cual permita escoger los candidatos idóneos a dicho cargo.
- ✚ Adquirir tecnología de punta, que permita el mejor desempeño de los empleados

4. 5. 2. 4. Estrategias y Cursos de Acción

E1. Publicidad en lugares más frecuentado para dar a conocer el Bazar “LOLITA”

- Elaborar tarjetas de presentación
- Contratar cuñas radiales
- Repartir hojas volantes en la que describa la información de la empresa.

E2. Capacitaciones al personal administrativo y de ventas con el fin de mejorar la atención al cliente.

- Capacitar al personal en la atención al cliente.
- Capacitación en áreas de ventas, aplicar marketing de forma adecuada.
- Brindar charlas Motivacionales

E3.Motivación a través de incentivos para perfeccionar el rendimiento de los empleados

- Realizar reuniones frecuente entre directivos y empleados para de esta manera conocer las necesidades e inquietudes.
- Motivar a los empleados mediante incentivos económicos o través de reconocimientos
- Trabajo en equipo

E4. Distribución de puesto de trabajo: asignación de cargo

- Designar funciones y responsabilidades al personal
- Seleccionar al personal según el perfil del puesto que este vacante.
- Capacitar al personal en todas las áreas de la empresa.

E5. Aplicación de incentivos a los cliente para captar más clientes y lograr fidelización en adquirir los productos.

- Aplicar descuentos por compras de ciertos productos.
- Obsequios de productos por promoción.
- Mantener una comunicación efectiva entre personal y directivos.

E6 Organización y planificación en cada actividad a realizar en la empresa

- Realizar un cronograma de que actividad va realizar cada personal
- Planificar que mercadería va a comprar.
- Organizar al personal que días realizaran la capacitaciones y cuánto tiempo.

E7. Implementación de tecnología adecuada para mejorar el servicio y calidad en la atención al cliente

- Capacitar al personal para utilizar programas en la empresa
- Realizar respectiva instalación de programa
- Utilizar máquina registradora para emitir factura

E8. Aplicación de estrategias en la cual se tenga alianza con los proveedores.

- Tener una buena comunicación con los proveedores y así evitar futuros inconvenientes.
- Obtener ofertas y promociones por parte de los proveedores
- Establecer convenios de créditos para adquirir productos con mayor facilidad.

4. 5. 2. 5. Valores

Puntualidad: El valor que se construye por el esfuerzo de estar a tiempo en el lugar adecuado y de esta manera los empleados del Bazar “LOLITA” lograrían tener buena imagen ante los clientes y público en general, siendo reconocidos como una personas responsables.

Crítica constructiva: Los empleados y directivos del Bazar “LOLITA” deberán hacer una crítica para ayudar a los demás utilizando una actitud madura, responsable y llena de respeto por nuestros semejantes ,el cual beneficie sea en el desarrollo de sus actividades o mejorar sus aptitud frente a situaciones inesperadas dentro de la empresa.

Voluntad: Los empleados del Bazar “LOLITA” deberán tener suficiente voluntad en realizar las actividades por encima de las dificultades, los contratiempos y el estado de ánimo, lo cual se visualizará en el momento es decir ayudar a resolver problemas de mejor manera.

Respeto y Tolerancia: En el Bazar “LOLITA” es la base fundamental para convivir en la empresa es decir ¿Cómo afrontar las diferencias de ideas, costumbres y creencias que vemos en la sociedad?, permitiendo desarrollar el trabajo de forma eficiente.

Prudencia: Los directivos del Bazar “LOLITA” aplican prudencia cuando suelen adelantarse a las circunstancias, en tomar decisiones, conservar las composturas y el trato amable en todo momento, forjan una personalidad decidida, emprendedora y comprensiva.

Honestidad: Los directivos y empleados cumplen el valor de la honestidad siendo una de las cualidades que poseen al momento de desarrollar sus actividades haciendo responsable de sus actos que se hayan presentado.

Trabajo en Equipo: los directivos y empleados al realizar sus actividades de manera conjunta estará aplicando trabajo en equipo con el fin de lograr los objetivos propuestos por la empresa

4. 5. 3. GESTIÓN DE LAS NECESIDADES

4. 5. 3. 1. Clientes

Los clientes del Bazar “LOLITA” en su mayoría son los comerciantes de la provincia de Santa Elena entre ellos están personas que cuentan con pequeños negocios Bazares, Papelerías lo cual adquieren productos al por mayor, los cuales acuden a los tres locales creados adquiriendo productos según sus necesidades y son clientes fijos.

4. 5. 3. 2. Atención al Cliente

Es importante la atención al cliente, ya que la atención recibida por parte de los empleados ocasiona que el cliente regrese a comprar o que jamás quiera volver adquirir un producto en el Bazar “LOLITA”.

- ✓ Al momento que ingrese un cliente al local los empleados recibirán con un saludo cordial.
- ✓ La atención al cliente se destacará por la amabilidad que recibirá por parte del vendedor.
- ✓ La atención al cliente será personalizada ya que el vendedor dará a conocer los beneficios de cada producto con sus respectivos precios.
- ✓ Los vendedores deberán ser paciente y eficaz en la venta de cada producto que el cliente solicite y de esta manera captar más cliente

4. 5. 3. 3. Satisfacción al cliente

La satisfacción al cliente al Bazar “LOLITA” es primordial para que la empresa mantenga en el entorno, ya que los clientes al adquirir un productos

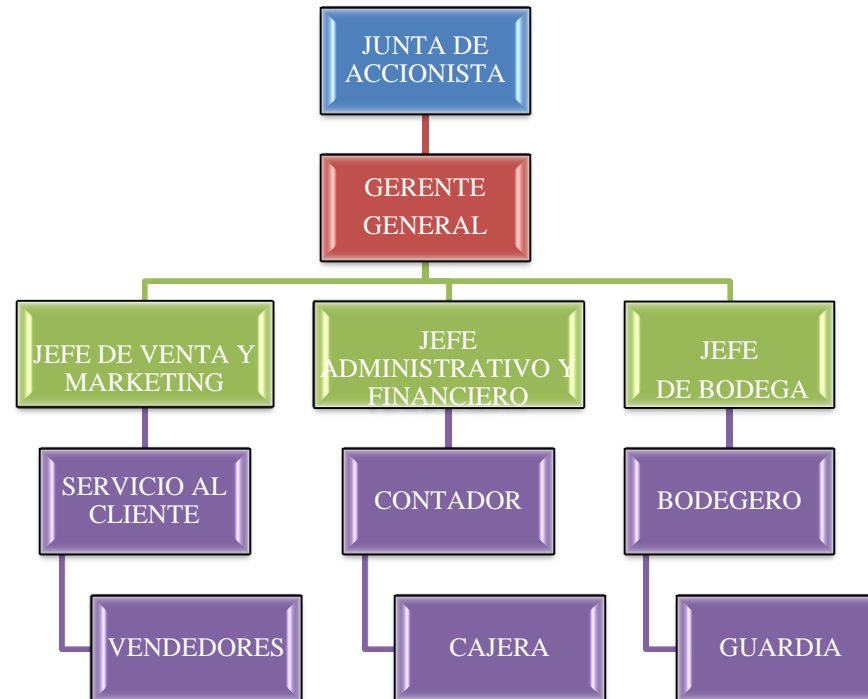
La satisfacción del cliente se medirá a través:

- ✓ Un test la misma que tendrá ítem en la que el cliente indicara un porcentaje de 1 a 5 su satisfacción del servicio recibido.
- ✓ Buzón de sugerencia en que el podrán dar criterios, opiniones sobre la atención recibida destacando cuan de su agrado fue el servicio,

4. 5. 4. PROYECCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4. 5. 4. 1. Estructura Organizacional.

Figura 6. Estructura organizacional del Bazar “LOLITA”



Fuente: Bazar “LOLITA”
Elaborado por: Laura Holguín Laínez

4. 5. 4. 2. Orgánico funcional del Bazar “LOLITA”

JUNTA DE ACCIONISTAS

DESCRIPCIÓN: La empresa se encuentra conformada por dos socios los que cumplen una función general y también toman decisiones de que se debe realizar en la organización.

PERFIL

- ✓ Edad: 40 a 45 años
- ✓ Introducción: Bachiller
- ✓ Ser comunicativo y ser líder
- ✓ Ser serio
- ✓ Tener buena presencia

FUNCIONES

- ✓ Establecer las metas, objetivos y políticas de la empresa
- ✓ Vigilar que se cumplan la misión, visión y valores establecidos en la empresa
- ✓ Analizar y aprobar los proyectos que le entregue el gerente para ejecutarse en la empresa
- ✓ Aprobar la estructura que aplicara la empresa para desarrollar sus actividades considerando las áreas que se requiera.
- ✓ Realizar modificación en las políticas en caso se requiera.
- ✓ Fijar las políticas en cada una de las áreas que se deben cumplir en la empresa
- ✓ Motivar a los empleados mediante incentivos.
- ✓ Conocer los problemas que se presentan en la empresa y tomar decisiones que beneficien al empleado y empresa.
- ✓ Analizar con el jefe administrativo y financiero que personal que va ser contratado según los perfil del puesto

GERENTE GENERAL

DESCRIPCIÓN: Será el encargado de planificar y coordinar las actividades de la empresa.

PERFIL

- Edad de 25 a 35 año
- Experiencia de 3 a 5 años
- Estudios superiores en Administración, Economía, Ingeniería Comercial
- Ser honesto, trabajo en equipo, tener una lenguaje fluido.
- Ser responsable en su área de trabajo
- Tener capacidad en tomar decisiones correctas

FUNCIONES

- Verificar los estados financieros para así conocer saber la situación actual de la empresa.
- Motivar frecuentemente al personal manteniendo una comunicación efectiva.
- Control de cada actividad del personal
- Resolver los conflictos presentados en la empresa sea las áreas de creadas, saber tomar decisiones que beneficie a las partes involucradas
- Informar a todos los empleados sobre las políticas y objetivos de la empresa que se deben cumplir de forma eficiente
- Mantener comunicado a los jefes departamentales y empleados sobre las decisiones que se han tomado
- Dirigir y aprobar proyectos para el beneficio de la empresa.
- Mostrar liderazgo ente situaciones inesperadas.
- Capacidad de negociar y realizar nuevos contratos otros proveedores.
- Designa funciones al personal según el perfil requerido.
- Autorizar contratación de personal y pago de sueldos.

JEFE DE VENTAS Y MARKETING

DESCRIPCIÓN: Definir estrategias, planes y metas de ventas, así como de buscar nuevos mercados potenciales que ayuden al desarrollo de la empresa, como también expandir más locales utilizando estrategias de publicidad.

PERFIL

- ✓ Edad de 25 a 40 años
- ✓ Experiencia mínimo 2 años
- ✓ Ser responsable
- ✓ Tener liderazgo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Tener buena presencia
- ✓ Instrucción Superior Marketing o carreras a fines

FUNCIONES

- ✓ Se encarga de realizar el estudio de mercado donde va a ser distribuido el producto.
- ✓ Encargado de buscar nuevos mercados potenciales.
- ✓ Realiza la publicidad, promociones, ofertas de manera que estas estrategias funcionen para dar salida al producto.
- ✓ Trabajar bajo presión.
- ✓ Se encarga de que las metas de ventas sean cumplidas.
- ✓ Manejo adecuado de herramientas para hacer publicidad
- ✓ Encargado de buscar capacitaciones al personal en comercializar el producto.
- ✓ Responsable de que la empresa mantenga sus cliente con la aplicación de estrategias adecuadas
- ✓ Definir las estrategias, planes y metas de los procesos de registro, recaudación y cobranza, e impulsar su aprobación por parte de la Dirección.

SERVICIO AL CLIENTE

DESCRIPCIÓN: Atender a los cliente que se acerquen a la empresa, como escuchar sugerencia y reclamos de los mismos para luego mejorar cada cosa que le dijeron.

PERFIL

- Edad de 25 a 40 años
- Género : Masculino o Femenino
- Experiencia mínima 3 años
- Poseer fluidez en hablar
- Saber interactuar con las personas, ser dinámico
- Buena presencia

FUNCIONES

- Atención al cliente que llaga a la empresa
- Mantener informado al cliente de algún cambio a los clientes
- Relacionarse de forma directa con el cliente, ser cordial y amable.
- Atender sugerencias de los cliente
- Atender reclamos sobre productos
- Atender a todas las personas que se requieran de su ayuda.
- Lograr corregir los problemas que le indicaron los clientes
- Verificar que el personal cuente con los implementos necesarios los empleados para que brinden una atención de calidad
- Realizar un informe semanal de todas las actividades peticiones, sugerencias que hicieron los clientes.
- Dar alternativas de solución una vez analizado los problemas con relación atención al cliente

VENEDORES

DESCRIPCIÓN: Atención personalizada y con asesoría a los clientes.

PERFIL

- ✓ Edad 18 a 25 años
- ✓ Experiencia mínimo un año
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Instrucción Bachiller
- ✓ Ser responsable y honesto(a)
- ✓ Buena presencia
- ✓ Disponer de tiempo completo
- ✓ Tener conocimiento en la ventas

FUNCIONES

- ✓ Mostrar los productos a los clientes , la variedad
- ✓ Llevar el producto vendido a caja de la compra del cliente
- ✓ Ordenar mercadería en el mostrador según segmento sea útiles escolares, bazar, belleza, costura, bazar
- ✓ Brindar buena atención al cliente.
- ✓ Tener conocimiento sobre precios por unidad y al por mayor de cada producto que está en vitrina
- ✓ Poner precios a los productos en adhesivos.
- ✓ Tomar pedidos sobre los productos que el cliente va adquirir para luego colocar en fundas o cajas según cantidad de mercadería.
- ✓ Facturar los productos que han vendido.
- ✓ Dar a conocer productos nuevos a los clientes
- ✓ Informar a los clientes sobre productos e promoción
- ✓ Impulsar las ventas de los productos que posee la empresa

JEFE ADMINISTRATIVO - FINANCIERO

DESCRIPCIÓN: Responsable de la área contable

PERFIL

- ✓ Edad 30 a 45 años
- ✓ Ser graduado en CPA o carrera en afines.
- ✓ Tener conocimiento en programas de Excel y otros programas
- ✓ Experiencia mínimo 3 años
- ✓ Tener liderazgo y ser responsable
- ✓ Tener tiempo completo para realizar su trabajo

FUNCIONES

- ✓ Analiza el presupuesto de los proyectos.
- ✓ Revisa programa de proyectos.
- ✓ Solicita informes al encargado de proyectos.
- ✓ Analizar proyecto de Inversión
- ✓ Responsable se tomar decisiones de contratar personal y autoriza hacer liquidación
- ✓ Supervisa el funcionamiento del personal.
- ✓ Autoriza contrataciones o liquidaciones de contratos de trabajo
- ✓ Coordinar con el contador sobre los gastos a realizar.
- ✓ Realizar cuadros de costos , gastos de la empresa
- ✓ Mantener actualizados los libros contables.
- ✓ Revisión de gastos de ventas a efectuar.
- ✓ Presentar informes semanales de las actividades realizadas.
- ✓ Encargado de seleccionar al personal según perfil de vacante existente.
- ✓ Tener un control sobre el sistema a utilizar
- ✓ Elaboración de estados financieros, declaraciones de impuestos de la empresa

CONTADOR

DESCRIPCIÓN: Registrar y controlar las operaciones dentro de la empresa es decir en el aspecto financiero e informar sobre la disponibilidad de recursos obligaciones contraídas.

PERFIL

- Edad de 25 a 35 años
- Sexo: Masculino o Femenino
- Experiencia 5 años
- Instrucciones Superiores CPA
- Persona honesta, respetuoso trabajar en equipo
- Tener habilidad numérica
- Ser responsable
- Tener aptitud positiva ante situaciones.
- Buena Presencia

FUNCIONES

- Verificar que la empresa cumplan con las obligaciones tributarias, leyes que se deban cumplir para el funcionamiento de la empresa
- Determinar un sistema contable a utilizar
- Verificar cada factura sobre la compra de mercadería realizada en la empresa.
- Encargo de la auditoria
- Manejo de documentación pertinente para funcionamiento de la empresa
- Analiza el presupuesto de los gastos
- Mantener actualizados los registros, libros contables, entre otros.
- Controlar los ingresos y egresos de la empresa
- Presentar informe semanales sobre las actividades que ha realizado
- Tener responsabilidad en cada actividad que realice

CAJERA/O

DESCRIPCIÓN: Encarga de realizar facturación y cobro de cada producto que ha adquirido el cliente.

PERFIL

- Edad de 20 a 35 años
- Género: Masculino o Femenino
- Experiencia mínimo 2 años
- Saber manejar el programa de Excel
- Saber manejar dinero
- Ser bachiller en contabilidad o carrera a similar
- Tener conocimiento de programas informáticos
- Disponer de tiempo completo
- Ser responsable
- Buena presencia

FUNCIONES

- Ser cordial con los clientes
- Atención directa con los cliente de la empresa
- Facturar todos los productos que compra el cliente
- Realizar los respectivos descuentos en caso que se requiera aplicarlo.
- Preguntar al cliente si la factura va nombre suyo a al de una institución.
- Presentar informe de las ventas realizadas
- Elaborar un informe semanal con el respectivo arqueo de caja.
- Tener una buena relación con todo el personal.
- Comunicar algún inconveniente a sus superiores.
- Verificar los billetes y monedas que le dan los clientes asegurándose que no sean falsificados.

JEFE DE BODEGA

DESCRIPCIÓN: Encargado llevar un control de la mercadería que ingresa como también realizar una planificación en pedidos sobre ciertos productos a proveedores.

PERFIL

- ❖ Edad de 30 a 40 años
- ❖ Estudios Universitarios
- ❖ Experiencia mínima 3 años
- ❖ Ser responsable
- ❖ Buena presencia

FUNCIONES

- ❖ Realizar un listado de los productos existente separando por segmentación.
- ❖ Verificar que el bodeguero tenga en orden la mercadería
- ❖ Supervisar que el bodeguero asignado mantenga limpio la respectiva área.
- ❖ Llevar un control de inventarios de todos los productos
- ❖ Comunicar al jefe administrativo y financiero mediante un informe sobre los productos que hay y faltan.
- ❖ Revisión de la mercadería que ingresa que estén en buen estado.
- ❖ Recibir mercadería con la respectiva factura que entrega el proveedor asegurándose que los valores cobrados este de acuerdo a los valores indicados
- ❖ Devolución de mercadería que ha llegado en mal estado al respectivo proveedor.
- ❖ Realizar cotización de los próximos pedidos a realizar.
- ❖ El control de la mercadería la realizar a través de un Kardex el cual debe cuadrar todos los valores
- ❖ El inventario lo deberá realizar mensualmente.

BODEGUERO

DESCRIPCIÓN: Encargado de planificar, ordena la mercadería como también cumplir con las funciones establecidas en su cargo.

PERFIL

- ✓ Edad de 25 a 35 años
- ✓ Experiencia mínimo 3 años
- ✓ Instrucción Bachiller
- ✓ Ser responsable
- ✓ Buena Presencia
- ✓ Habilidad en captar todo tipo de información.
- ✓ Conocer las instalaciones de la empresa

FUNCIONES

- ✓ Controlar y tener en orden la mercadería
- ✓ Tener un registro de ingreso y salida de mercadería
- ✓ Mantener limpio la bodega.
- ✓ Informar a los gerentes sobre los productos existentes
- ✓ Mantener separada los productos según segmentos.
- ✓ Llevar un control de la salida de cada producto
- ✓ Hacer informes sobre productos y materiales próximos a vencer
- ✓ Verificar los productos según las facturas y la cantidad de cada uno.
- ✓ Realizar un control de todos productos que ingresan
- ✓ Reportar de forma semanal de los productos que ya están faltando
- ✓ Realizar el traslado de algún producto de bodega en caso lo requiera el propietario.
- ✓ Mantener un espacio adecuado para poner los productos que llegan.
- ✓ Comunicar al jefe superior sobre el estado de la mercadería recibida

GUARDIA

DESCRIPCIÓN: Ordenar la mercadería que llega a su área, realizar las actividades que le asignen su superior.

PERFIL

- ✓ Edad 25 a 40 años
- ✓ Experiencia mínimo 2 años
- ✓ Instrucción Bachiller
- ✓ Ser responsable , honesto
- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Disponer tiempo completo
- ✓ Tener conocimiento sobre como brindar seguridad.
- ✓ Buena presencia

FUNCIONES

- ✓ Cuidar los bienes de la empresa
- ✓ Dar seguridad de los clientes y personal.
- ✓ Tener un registro de ingreso y salida del personal.
- ✓ Informar a los gerentes sobre alguna novedad.
- ✓ Dar informe de sus labores semanales.
- ✓ Realizar un control del ingreso y salida del personal que ingresa a la empresa
- ✓ Mantener una comunicación permanente con todo sus compañeros de trabajo
- ✓ Tener respeto al momento de dirigirse hacia el cliente.
- ✓ Supervisar cada momento al interior y exterior de la empresa a fin de evitar robo en la vista.
- ✓ Efectuar requisita a todas las personas que ingresan a la empresa a fin de evitar el ingreso de armas blanca o artículos que ocasionen daño a los empleados y persona en general.

4. 5. 4. 3. Tecnología de Información

Para el desarrollo de las actividades de la empresa comercial Bazar “LOLITA” se deberá utilizar la tecnología que permita asegurar la calidad del servicio como también que mejore el desempeño de los trabajadores y de esta manera lograr eficiencia y eficacia en la empresa designando materiales e instrumentos que fortalezcan cada áreas.

Se hará el uso de la herramienta más utilizada en las empresas e instituciones como es el internet la cual se realizará para tener más contacto con los clientes mediante una página web como Facebook que por medio de ésta la empresa podrá exponer sus productos y los clientes podrá visualizar los productos que la misma ofrece y a su vez tener una mayor información.

Para tener una comunicación más efectiva y eficaz con los proveedores se utilizara correo electrónico y de esta manera el personal asignado elaborara una lista pedidos a dicho proveedor el cual le afirmará la fecha y entrega de los productos solicitados y de esta manera evitar esperas innecesarias o interrumpir actividades planificadas.

Para mejorar la imagen del Bazar “LOLITA” se utilizara caja registradora la cual ya constara con un sistema el cual indique el nombre de la empresa y especificando los valores a cobrar con los respectivos descuentos y aplicación del IVA y de esta manera entregar una factura especificando todo valor cobrado. También el uso de radios transmisores para la comunicación oportuna entre los locales dando a conocer alguna novedad o inconveniente que se presente en cualquier momento.

Mediante la instalación de un reloj Biométrico el cual registrara el ingreso y salida del personal que la labora en la misma teniendo y de esta manera obtiene un control sobre los empleados.

4. 5. 4. 4. Sistemas de Control

Al aplicar un sistema de control es para que la empresa funcione de manera organizada utilizando una comunicación adecuada la cual permita intercambiar información, sea esta por medio de elaboración de un documento como un tipo de informe reportando las actividades realizadas en el día, como también realizar supervisión a los empleados verificando que las actividades se desarrollen de manera eficiente.

Para controlar que las actividades se realicen con normalidad se podrá verificar a través de la instalación de cámara la cual se detectara si el personal realmente está desempeñando la actividad que se le ha designado en un área específica como también se podrá visualizar si existe alguna anomalía en cada área de la empresa.

Uno de los sistemas de control a utilizar la empresa comercial Bazar “LOLITA” seria mediante el Reloj Biométrico el cual da resultados sobre la llegada, salida y de esta manera se tendría un control de asistencia se verificará quienes no están cumpliendo con su responsabilidad y obligaciones de empleado como es de no faltar al trabajo excepto que tenga asunto de calamidad o haya solicitado permiso al gerente de la empresa como también a través del sistema con la utilización de radios para los guardias tendrán un control del ambiente en la empresa y así ellos están en comunicación constantemente.

Para que el desempeño del personal en el área de contabilidad se le facilitará el programa AVAS V₂ el cual permita procesar:

- ✓ Comprobantes de compra y ventas
- ✓ IVA ventas, Posición IVA Mensual
- ✓ Carga de asientos muy ágil sin límite de apuntes
- ✓ Generación automática de los asientos de apertura, refundición de cuentas de resultado y cierre.

4. 5. 4. 5. Política de RRHH

4. 5. 4. 5. 1. Políticas de la Gerencia General

- Realiza reuniones con los directivos y empleados para detectar falencia y necesidades
- Mantiene informados a sus colaboradores a través de comunicados sobre las Políticas, Reglamentos, Normas.
- Da a conocer su rol dentro de la empresa a cada uno de los empleados de todas las áreas.
- Maneja buenas relaciones con todo el personal de la empresa.
- Motiva a los empleados mediante incentivos.

4. 5. 4. 5. 2. Políticas de la Jefatura de Ventas y Marketing

- Publica los documentos organizacionales aprobados por el Directorio, como: misión, visión, políticas, objetivos generales y específicos
- Capta clientes haciendo promociones que motivan la compra.
- Lanza ofertas de forma continua y de esta manera la empresa desarrolla su trabajo de manera efectiva.
- Planifica descuentos en ciertos productos de acuerdo a porcentajes establecidos por los superiores, que aseguran una rentabilidad.

4. 5. 4. 5. 3. Políticas de Servicio al Cliente

- Atención personalizada al cliente
- Brindarle un buen servicio de atención al cliente.
- Reporte inmediato de cualquier anomalía en la empresa a sus directivos.
- Brinda atención al cliente de forma eficiente y eficaz.
- Evita hacer esperar a los clientes.
- Practica actitud positiva, cordial y amable al momento de dirigirse al cliente cuando adquiera un producto o tenga alguna inquietud.

4. 5. 4. 5. 4. Políticas para Empleados

- Puntualidad llegar a la hora establecida por la empresa:

Horario de entrada: 8:00 am

Hora de almuerzo: 13:00 a 13:30 Hora de salida: 7:00 pm

En fechas específicas como en temporada playera, día de la madre, día del padre, día del niño, temporada escolar, navidad y fin de año los horarios serán:

Horario de entrada: 7:30 am

Hora de almuerzo: 12:30 a 13:30

Hora de salida: 8:00 pm

Los empleados tendrán un día libre a la semana.

- Ejecución del trabajo asignado según su perfil y cumplir de forma correcta sus funciones
- Cada empleado de la empresa debe hacer uso adecuado de los uniformes dentro de la organización.
- Trabajo en equipo en cada área o departamento de la empresa
- El trabajador que participe de la capacitación debe comprometerse a aprobar el curso, caso contrario deberá reintegrar, el valor cubierto por la compañía.
- Solicitar permiso al gerente con tres días de anticipación, justificando su ausencia y dando a conocer el motivo.
- Entregar todos los materiales que se le entregaron para que realice su trabajo.

4. 5. 4. 5. 5. Políticas de la Jefatura Administrativa y Financiera

- Responsabilidad en cada actividad a realizar dentro de la empresa.
- La evaluación se hará de forma continua al personal de todas las áreas.
- Pago puntuales de sueldo quincenal y mensual
- Las compras de mercadería se realizará según se requiera analizando el informe del jefe de bodega.
- El pago a proveedores se hará con un respectivo acuerdo sea un día particular lunes o viernes como podría ser de forma mensual y quincenal.

4. 5. 4. 5. 6. Políticas del Contador

- Dar informe de forma mensual la situación económica de la empresa.
- Comunicar al gerente y a los empleados la situación económica de la empresa.
- Deberá tener un listado de los clientes actualizado.
- Cuando el gerente solicite información deberá facilitar información adjuntando documentación como respaldo.
- Cancelación de los obligaciones tributarias en fechas específicas
- Realizará un registro de crédito de los clientes analizando el tiempo que han comprado los productos que la misma ofrece se definirá en categorías:
 - a) Responsable en realizar pagos
 - b) Poco Responsable
 - c) Irresponsable
- Que realice el respectivo pago de las obligaciones tributarias de la empresa para evitar futuros inconvenientes.

4. 5. 4. 5. 7. Políticas del Cajero /a

- ✓ Al momento de atender al cliente ser cordial
- ✓ Los respectivos descuentos establecidos por la empresa en productos seleccionados realizar en la factura.
- ✓ Tener un documento en el que este detallado los nombres de cada cliente que ha tenido crédito el cual conste la fechas de pago que ha realizado y verificar su puntualidad.
- ✓ Cuando realice cobro de factura verificar la autenticidad del billete y moneda.
- ✓ Al momento de realizar el cobro no aceptar billete mayor a los de su factura para evitar quedarse sin suelto.
- ✓ Presentar un informe semanal de su trabajo
- ✓ Ingresar al sistema el respectivo pago que ha realizado el cliente sobre un crédito cancelado y a su comunicar al contador
- ✓ El arqueo de caja deberá realizar al finalizar su trabajo

4. 5. 4. 5. 8. Políticas de Jefe de Bodega y Bodeguero

- Siempre controlar el ingreso y salida de la mercadería
- Guardar la mercadería en bodega por separado por petición del cliente con la debida autorización del gerente.
- El inventario de productos deberá realizar diariamente.
- Tener ordenada la mercadería que está en la bodega.
- Ingresar al sistema cada producto recibido cantidad y valores.

4. 5. 4. 5. 9. Políticas al Guardia

- Supervisar que todo esté bien dentro y fuera de la empresa.
- Dar seguridad tanto al personal que labora como a los clientes que ingresan a la empresa.
- De su trabajo realizado entregar un informe.
- Estar a disposición ayudar a quien requiera de su colaboración.
- Al momento de ingreso de los empleados y clientes a la empresa realizar requisita para evitar
- Utilizar uniforme asignado para la empresa.
- Ser respetuoso con los directivos, compañeros de trabajo y clientes

4. 5. 4. 5. 10. Políticas para el personal eventual

- Deberá utilizar todos los implementos y materiales de protección que se han entregado para realizar su trabajo
- Se encargara de mantener a la empresa siempre limpia todas las áreas.
- Reportar las actividades que realizo en la semana.
- Comunicar a los superiores de los materiales que requiere para desempeñar su trabajo
- Cuándo requiera permiso solicitar con anticipación a los directivos

4. 5. 4. 6. Clima Organizacional

Para que las actividades se desarrollen de manera eficiente por parte de los empleados, se debe generar un clima organizacional armónico mediante lo siguiente:

La comunicación efectiva en el que el empleado tenga la apertura de exponer sus necesidades o dar unos criterios sobre alguna situación que este presentando siendo escuchado y considerado en la toma decisiones para que sienta responsabilidad de realizar de manera satisfactoria sus labores y por ende se refleje en la atención que brinde al cliente.

La motivación al personal se realizará a través de incentivos económicos o reconocimientos al mejor empleado del mes elaborando un cuadro de reconocimiento el cual este en un lugar visible la foto del empleado y de esta manera se pretende que ellos se sientan bien en la empresa y sientan sentido de pertenencia la empresa.

Para lograr la integración de los empleados se considerarán celebración fechas como:

- Realizar una reunión general para recordar un año más de la empresa
- Recordar cumpleaños de cada trabajador mediante una pequeña torta o aperitivo
- En el Día del trabajo el gerente nombrara al mejor empleado otorgándole un reconocimiento económico
- Realizar una reunión para celebrar el Día del Padre y Madre y a su vez escoger a la madre Símbolo y Padre Símbolo entre los empleados.
- Hacer un programa por el Día del Niño de esta manera los hijos de los empleados son considerados parte de la empresa.
- Hacer un programa de Navidad y Fin de año.

4. 5. 5. RESULTADOS DE EFECTIVIDAD

4. 5. 5. 1. Eficiencia

La eficiencia se medirá en el Bazar “LOLITA” por el cumplimiento de las actividades del personal que laboran en la misma las cuales son asignadas mediante una estructura con la finalidad de que mejore su proceso administrativo, ventas creando áreas que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

- El gerente deberá tener una coordinación con las diferentes áreas creadas para que las actividades se realicen correctamente dentro de la empresa y de esta manera lograr la eficiencia.
- La eficiencia se aplicará a los empleados porque se les proveerá las herramientas necesarias para su desempeño oportuno en cada una de las actividades, por ello se crean áreas las cuales son para que mejore la gestión administrativa de la empresa y de esta manera no tendrían excusa que por falta de materias o herramienta no cumplen con las actividades designadas.
- La eficiencia se medirá al jefe de administrativo y Financiero mediante los resultados que se tenga en el informe anual sobre los ingresos y gastos que ha tenido la empresa y por ende la utilidad que ha generado ese año.
- La cajera se le medirá la eficiencia mediante el tiempo que se demora en realizar y entregar el cambio al cliente de los productos que ha adquirido en la empresa.
- La eficiencia también se obtendrá por parte de los empleados mediante capacitaciones frecuentes en áreas específicas como también la motivación que se les realice ya sea a través de incentivos, reconocimientos o capacitaciones y de esta manera lograr brindar la satisfacción de los clientes y cumplir con los objetivos planteados.

4. 5. 5. 2. Eficacia

Para lograr la eficacia en el Bazar “LOLITA” se utilizarán herramientas que ayudarán a alcanzar los objetivos propuestos para la empresa considerando de manera conjunta los esfuerzos de cada uno en las áreas que han sido creadas para el desarrollo de las actividades. La eficacia se aplicará en las siguientes áreas las cuales se detallarán a continuación:

- ✚ El gerente deberá tener una comunicación constante con los empleados y así evitar inconvenientes entre los mismos.
- ✚ El jefe de venta y Marketing deberán aplicar estrategias que fortalezca la imagen de la empresa y por ende capten más clientes para la venta de los productos.
- ✚ Servicio al cliente poseerán eficacia al momento de recibir alguna queja o sugerencia por parte del cliente deberán dar una solución ante el problema presentado en ese instante.
- ✚ Los vendedores deberán atender con eficiencia conociendo cada producto que vende la empresa y de esta manera los clientes se sientan satisfecho con la atención brindada.
- ✚ El jefe Administrativo y Financiero al momento de contratar al personal deberá aclarar las obligaciones y responsabilidades que como empleado tendrá, como también deberá comprometerse a verificar cada movimiento de la empresa en ingresos y gastos de la misma.
- ✚ Cajera se comprometerá mostrar una aptitud humilde y sencilla ante el cliente para que de esta manera la persona que obtenga un producto se lleve una buena imagen de la empresa.
- ✚ Jefe de bodega y bodeguero demostrarán su eficacia a través del control de ingreso y salida de la mercadería para luego realizar inventarios de productos que se estén terminando.
- ✚ Guardia se reflejara la eficacia mediante el ambiente que se percibe dentro de la empresa es decir que todo esté en orden.

4. 5. 5. 3. Evaluación de Desempeño

Mediante la evaluación del desempeño se logrará detectar falencias del personal para después tomar decisiones, en caso que el personal no este dando los resultados esperados, se determinara hacer un seguimiento es decir un control a través de un registro describiendo las ventas que ha realizado, que trabajo realizo durante el día.

Se propone realizar la evaluación de resultados a través de un formato de encuesta en la que se mida el número de ventas realizadas, logro de objetivo, volumen total de ventas y también se utilizará la evaluación cualitativa considerando las habilidades, aptitudes y rendimiento de cada actividad que realiza el empleado.

- ❖ La evaluación se realizara de forma permanente cada tres meses cual la permitirá tener un análisis de la situación actual de los empleados para así tomar decisiones como también se crean a alternativas de solución que beneficie a la empresa y a los que la conforman.
- ❖ El personal de todas las diferentes áreas deberán realizar informes de forma mensual ya que mediante aquello se medirán si las actividades están siendo realizadas con normalidad.
- ❖ El jefe administrativo será quien se encargue de las evoluciones a todo el personal para luego hacer una reunión con el gerente para tomar decisiones según los resultados obtenidos.
- ❖ La evaluación de los vendedores se la realizará de forma individual la cual se hará a través de un reporte en el que se describa las ventas realizadas en el día para después hacer un análisis si ha cumplido con las ventas esperadas.
- ❖ La evaluación cualitativa se la realizará a los clientes mediante preguntas sobre la atención recibida por parte de los empleados.
- ❖ A través de los resultados obtenidos de las evaluaciones efectuadas a los empleados se tomarán acciones correctivas que fortalezcan el desarrollo de las actividades que cada uno desempeña en la empresa.

PRESUPUESTO

CUADRO No.6 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DE INVERSION 2015	
CONCEPTO	TOTAL
Sueldo y Salarios	4290,03
Capacitación	4900
Muebles y Equipo de Oficina	4330
Publicidad	1750
Programas	1000
Otros Gastos	300
Total	16570,03

Elaborado por: Laura Holguín Laínez

PLAN DE ACCIÓN

CUADRO No. 7 PLAN DE ACCION

Problema principal: Inexistencia de un Diseño Organizacional que limita el desarrollo de la gestión administrativa de la empresa Bazar “LOLITA”.				
Fin del proyecto: Implementación de un Diseño Organizacional para la empresa comercial Bazar “LOLITA” del cantón La Libertad.		Indicadores: N° de Encuestas realizadas a directivos, empleados y clientes del bazar.		
Propósito del proyecto: Mejoramiento de la Gestión Administrativa de la empresa comercial Bazar “LOLITA” a través de la aplicación del Diseño Organización para lograr un funcionamiento efectivo.		Indicador • N° de problemas que generan conflictos y evitan el crecimiento del Bazar “LOLITA”		
Objetivos específicos	Indicadores	Estrategias	Responsable	Actividades
Desarrollar la imagen corporativa al Bazar “LOLITA”, considerando los componentes de la dirección estratégica que permitan a la empresa ser reconocida en toda la provincia de Sta. Elena.	100% de Participación de los directivos y empleados	Publicidad en lugares más frecuentado para dar a conocer el Bazar “LOLITA”	Directivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar tarjetas de presentación ▪ Contratar cuñas radiales ▪ Repartir hojas volantes en la que describa la información de la empresa.
Fortalecer la atención al cliente a través de capacitaciones en las diferentes áreas de la empresa.	50% de Satisfacción de los usuarios.	Brindar capacitaciones al personal administrativo y de ventas con el fin de mejorar la atención al cliente.	Directivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitar al personal en la atención al cliente. ▪ Capacitación en áreas de ventas, aplicar marketing de forma adecuada. ▪ Brindar charlas Motivacionales

Objetivos específicos	Indicadores	Estrategias	Responsable	Actividades
Establecer estrategias que contribuya con el desarrollo de la empresa y ser diferenciada por la competencia.	60% de Participación de directivos y empleados.	Aplicar estrategias en la cual se tenga alianza con los proveedores. Mantener una buena comunicación aplicación de incentivos a los cliente	Jefe de ventas y marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una buena comunicación con los proveedores y así evitar futuros inconvenientes. • Obtener ofertas y promociones por parte de los proveedores • Establecer convenios de créditos para adquirir productos con mayor facilidad • Tener una buena comunicación con los proveedores y así evitar futuros inconvenientes. • Obtener ofertas y promociones por parte de los proveedores • Establecer convenios de créditos para adquirir productos con mayor facilidad.
Elaborar una estructura funcional que facilite la contratación del personal el cual permita escoger los candidatos idóneos a dicho cargo.	50% de Participación de los directivos	Distribución de puesto de trabajo: asignación de cargo	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Designar funciones y responsabilidades al personal • Seleccionar al personal según el perfil del puesto que este vacante. • Capacitar al personal en todas las áreas de la empresa.
Adquirir tecnología de punta, que permita el mejor desempeño de los empleados	50% de Participación de directivos	Implementación de tecnología adecuada para mejorar el servicio y calidad en la atención al cliente	Gerente , jefe administrativo y financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal para utilizar programas en la empresa • Realizar respectiva instalación de programa • Utilizar máquina registradora para emitir factura

Fuente: Plan de acción

Elaborado por: Laura Holguín Laínez

CONCLUSIONES

1. Mediante el análisis que se desarrolló al Bazar “LOLITA” se detectó factores que benefician a la empresa por ello se deberá tomar decisiones para la elaboración de los componentes de la dirección estratégica como es la misión, visión, objetivos y estrategias, mediante estos puntos expuestos el personal podrá cumplir los objetivos propuestos y de esta manera captar clientes.
2. Mediante la aplicación de programas de capacitaciones se lograría brindar un servicio de calidad, ya que por medio de personas especializadas en temas de capacitación los empleados adquirirían información real y concisa.
3. De acuerdo al análisis realizado a la empresa se verificó que se aplica pocas estrategias lo cual impide que capte más clientes, y a la vez limita los beneficios por parte de sus proveedores y sus productos sean adquiridos por un mercado objetivo que puede crecer ampliamente.
4. Con la elaboración de la estructura funcional facilitará el desempeño de los empleados en la empresa y de esta manera realizarán una actividad específica como también se definiría según los perfiles y experiencia de cada uno.
5. Aplicar el Diseño organizacional con la finalidad de tener una coordinación efectiva entre las actividades de la empresa Bazar “LOLITA” para que de esta manera la empresa sea diferenciada por la competencia ofreciendo un servicio de calidad.

RECOMENDACIONES

1. El Bazar “LOLITA” al tomar decisión debe establecer misión, visión y valores lo cual tendrá una guía para poder desarrollar sus actividades y de esta manera se dará a conocer al personal que labora en la misma para que tengan conocimiento de cuál es el objetivo de la empresa y así lograría captaría más clientes y por ende implica en la compra de los productos que ofrece la empresa y el ingreso de la empresa seria mayor.
2. Es necesario que el Bazar “LOLITA” programe capacitaciones frecuentes en temas específicos como atención al cliente, estrategias de ventas, motivación de personal y otros temas, ya que de esta manera podrá evaluar y ver los resultados como es en la atención que brindan a los clientes y por ende la satisfacción de los mismos.
3. Aplicación de una estructura Organizacional la cual ya está definida, cuales son las funciones y obligaciones de cada miembro de la empresa va a desarrollar en un tiempo determinado y de esta manera el personal sabrá cuáles son sus responsabilidades que debe cumplir en el área asignada.
4. Establecer estrategias que logren el desarrollo de la empresa y por ende capte más cliente a través de promociones y descuentos, como también mantener buena comunicación con los cliente y proveedores lo cual beneficie a la empresa.
5. Implementar el Diseño Organizacional a fin que todos colaboradores cumplan con su trabajo de manera eficiente logrando la integración de los mismo el cual fortalezca el rendimiento de manera conjunto y tenga una ventaja competitiva ante las demás empresas.

BIBLIOGRAFÍA

Abascal Elena, Ildefonso Grande Esteban (2005), Análisis de Encuesta, ESIC editorial

Ailed Labrada Sosa. (2008). Diseño Organizacional, Cuba.

Arias, Fidias (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme

Azar Gabriela y Silar Marco (2006), Metodología de la Investigación y técnicas para la elaboración de tesis, Madrid, México, Colección: Investigación y Sociedad.

Ayestarán, Crespo Raquel, (2012). Planificación Estratégica y Gestión de Publicidad. Editorial Esic. Primera Edición.

Angels Dasi Coscollar, Consuelo Dolz, Carmen Ferrer, María Iborra Juan. (2006) Fundamentos de Dirección de empresas Conceptos y Habilidades Directivas, Editorial Paraninfo.

Barbosa Fernandes Eduardo, Dácio Guimaraes de Moura. (2013), Proyectos Educativos y Sociales, Narcea Ediciones.

Barquero, J. 2007. Marketing de clientes. 2 ed. España.

Bernal César Augusto. (2006). Metodología de la Investigación, México, Pearson Prentice Hall, Tercera Edición.

Bohlander, George, (2008). Administración de recursos humanos. Editorial Cengage Learning. Catorceava edición

Bermúdez Lilia Teresa, Rodríguez Luis Felipe (2013). Investigación en la Gestión Empresarial, ECOES ediciones.

Chiavenato, I. y Sapiro, A. (2011). Planeación Estratégica fundamento y aplicaciones.

Chiavenato, Idalberto, (2011). Administración de Recursos Humanos. Mc Graw Hill. Novena Edición

Conti, Carlos (2009). El diseño de organizaciones competitivas. 10

Daft Richard L. (2007). Administración Teoría del Diseño Organizacional, Thonson 2, Edición 9ª.

Estupiñán Gaitán Rodrigo. (2006). Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales, colección Textos Universitarios.

Fleitman Jack. (2008), Evaluación Integral para Implementar Modelos de Calidad, Edición Pax. México.

Gosso Fernando. (2010). Híper Satisfacción del Cliente.

García, Abad (2005). Evaluación de la calidad de los sistemas de información.

Gilli Juan José (2007), Diseño Organizativo .Estructura Y Procesos.

Hellriegel, Don, (2009). Comportamiento Organizacional. Editorial Cengage Learning Editores S.A. 12a. Edición.

Kotler, Philip y Armstrong Gary (2008) Fundamentos de Marketing 8va Edición

Lamb, Charles Marketing. Cengage Learning Editores. 2006.

Luthans, Fred, (2008). Comportamiento Organizacional, Editorial Mc Graw Hill. Undécima Edición.

Leiva Bonilla Juan Carlos. (2008), Los Emprendedores y la Creación de Empresas, editorial Tecnológica de CR.

Muñiz Luis, Muñiz González Luis (2009), Control Presupuestario: Planificación, elaboración, implantación, y seguimiento de presupuesto, Profit editorial.

Morán Márquez, Francisco (2010), “Metodología de la investigación” Ecuador-Guayaquil, Minerva

Méndez Álvarez Carlos Eduardo (2006) Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales, Editorial Limusa S.A. de C.V., Cuarta Edición, Bogotá.

Matilla, Kathy, (2009). Conceptos Fundamentales en la Planeación Estratégica de las Relaciones Públicas. Editorial UOC. Primera Edición.

Mintzberg Henry. (2007). La estructura de las Organizaciones, Ariel, Barcelona

Paredes Garcés, Wilson (2009), “Como desarrollar una tesis”, Ecuador-Quito, Bigcopy

Paredes, Wilson; PAREDES, Nataly (2011). Investigación en acción. Primera edición. Rijabal Editores.

Pérez Torres Vanesa Carolina (2010). 1º edición - Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio

Rodríguez Valencia Joaquín. (2007).Administración Moderna de Personal Séptima Edición Editorial CENGAGE Learning

Rodríguez Valencia Joaquín. (2005). Como aplicar la Planeación Estratégica a la Pequeña y Mediana Empresa/How. Editorial Thomson.

Russell Thomas J.,Lane Ronald W, Whitehill Karen King (2005), Publicidad, Pearson Education.

Silva, Osorio Oscar Alberto, (2007). Planificación eficiente y tangible (PET). Editorial Lulu Publishers.

Stephen P. Robbins (2005). Administración.

Tamayo, Mario, (2005). El proceso de la investigación científica. Editorial

Vega Chiang Margarita, Rodrigo Martín María José, Partido Núñez Antonio, (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, Univ. Pontifica Comillas.

ANEXOS

Anexo 1.- Matriz 1

TÍTULO	PROBLEMA	TEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS
<p>Diseño Organizacional para el Bazar “LOLITA” del Cantón La Libertad provincia de Santa Elena, año 2015.</p>	<p>Formulación</p> <p>Qué impacto tendría la estructura organizacional en la Gestión Administrativa de la empresa comercial “Bazar LOLITA”, del Cantón La Libertad provincia de Santa Elena, en el año 2015?</p>	<p>Impacto en la estructura organizacional en la gestión administrativa de la empresa comercial Bazar “LOLITA”. Diseño Organizacional de la empresa comercial Bazar Lolita del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015.</p> <p>Diseño Organizacional para el Bazar “LOLITA”</p>	<p>Elaborar la estructura organizacional adecuada mediante la división de áreas de trabajo para el mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa comercial Bazar “LOLITA”, del Cantón La Libertad, Provincia Santa Elena, año 2015.</p>	<p>La aplicación de la estructura organizacional permitirá mejorar la gestión administrativa del Bazar “LOLITA”, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015.</p>

ANEXO 2 CARTA AVAL DEL BAZAR “LOLITA”

BAZAR “LOLITA”
MARÍA DOLORES ALOMOTO LÓPEZ
RUC: 0911423804001
Calle veinteava
Entre avenida octava y novena
LA LIBERTAD- ECUADOR

La Libertad, 27 Febrero del 2015.

Señora

Ing. Mercedes Freire Rendón

DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

En su despacho.

Reciba atentos y cordiales saludos.

Por medio de la presente se le hace conocer que la Sra. LAURA HOLGUIN LAINEZ, ha solicitado en calidad de estudiante universitario, trabajar con nuestro Bazar “LOLITA” ubicado en el barrio libertad av. 9 y calle 20 y 8 Cantón- barrio: La Libertad, Provincia Santa Elena con RUC: 0911423804001 para el mejoramiento y desarrollo de la misma, facilitándole toda la información que se requiera para la elaboración del DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL BAZAR “LOLITA” DEL CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA.

Seguro de contar con un profesionalismo en el tema para que proceda a realizar lo necesario y sea aceptable

Atentamente.



Milton Quito Cabrera
Propietario

ANEXO 3. . GUÍA DE ENTREVISTAS



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



ENTREVISTA

Instrumento dirigido a Gerentes y Administradores orientada a conocer los El objetivo es conocer la opinión sobre la elaboración del diseño organizacional a la empresa comercial de razón social Bazar “LOLITA” con la finalidad de obtener información, la misma que servirá para el respectivo análisis.

1.-¿Cuáles son las ventajas y fortalezas que tiene su empresa?

2.-¿Qué estrategia ha considerado para que su empresa capte más clientes ?

3.- ¿Cuáles cree Ud. que son las razones más comunes por las que los empleados recién contratados no se adaptan fácilmente a la empresa?

4.-¿De que manera hace la planificación de las actividades en su empresa?

5.-¿Cuál es la estructura que mantiene su empresa actualmente?

6.-¿ Como considera Ud. que se encuentra la estructura de la empresa ?

7.-¿Considera de importancia la capacitación al personal para mejorar sus desempeño en las actividades que se le asignan?’¿Porque?

8.- ¿Qué sugiere Ud. para que el Diseño Organizacional se ejecute adecuadamente dentro de la empresa?

9.- ¿Cómo es el funcionamiento de la empresa con relacion al aspecto legal?

10.- ¿Qué sugerencias plantearía Ud. para mejorar la calidad del servicio en la atención al cliente?

11.-¿Qué recursos considera necesario para mejorar el desarrollo de las todas actividades que se deempeñan en la empresa?

12.-¿De qué manara obtendría financiamiento para el incremento de personal y herramientas necesarias en caso lo requiera la empresa?

ANEXO 4. CUESTIONARIO EMPLEADOS



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



ENCUESTA

El objetivo es diagnosticar la situación actual del Bazar “Lolita” para la elaboración del diseño organizacional a la misma con la finalidad de obtener información, la misma que servirá para el respectivo análisis.

Le agradecemos brindarnos su tiempo y responder con una (X) la alternativa que considere correcta.

1.- Consideras que los objetivos y planes de actuación establecidos para tu empresa son:

No conozco los objetivos y planes de mi empresa Muy adecuados
 Adecuados
 Inadecuados
 Muy inadecuados
 Sin opinión

2.- ¿Considera que la empresa se encuentra bien organizada administrativamente?

Siempre Casi nunca
 A veces A menudo
 Nunca

3.- ¿La empresa tiene manual de funciones?

Si No se
 Tal vez
 No

4.- ¿Considera que la empresa trabaja en coordinación al realizar actividades sus metas?

Siempre A menudo
 A veces Casi nunca
 Nunca

5.- ¿Realizan otras actividades aparte de las que están a su cargo?

Siempre A menudo
 A veces Casi nunca
 Nunca

6.- ¿Existe en la empresa la coordinación, trabajo en equipo?

Siempre	<input type="checkbox"/>	A menudo	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>		

7.- En relación a las condiciones relativas a Horario y Calendario de Trabajo, te consideras?

Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>	Insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Satisfecho	<input type="checkbox"/>	Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Sin opinión	<input type="checkbox"/>		

8.- ¿La empresa considera las opiniones de los trabajadores?

Siempre	<input type="checkbox"/>	A menudo	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>		

9.- ¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo?

Si	<input type="checkbox"/>	No se	<input type="checkbox"/>
Tal vez	<input type="checkbox"/>		
No	<input type="checkbox"/>		

10.- ¿El trato que recibe por parte del propietario es?

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

11.- ¿La empresa cuenta con alguien que guíe el trabajo a los empleados?

Siempre	<input type="checkbox"/>	A menudo	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>		

12.- ¿La empresa da incentivos para el mejoramiento de actividades de los empleados?

Siempre	<input type="checkbox"/>	A menudo	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>		

13.- Consideras que las condiciones físicas y ambientales (temperatura, instalaciones, equipamientos,...) en que desarrollas tú trabajo, son?

Muy adecuados	<input type="checkbox"/>	Inadecuados	<input type="checkbox"/>
Adecuados	<input type="checkbox"/>	Muy inadecuados	<input type="checkbox"/>
Sin opinión	<input type="checkbox"/>		

14.- ¿Cree usted que por no contar con una estructura adecuada no funcione bien la organización?

Si	<input type="checkbox"/>	No se	<input type="checkbox"/>
Tal vez	<input type="checkbox"/>		
No	<input type="checkbox"/>		

15.-Tu conocimiento sobre la estructura de la empresa y las actividades que se desarrollan, es?

Muy alto	<input type="checkbox"/>	Muy bajo	<input type="checkbox"/>
Alto	<input type="checkbox"/>	Bajo	<input type="checkbox"/>
Sin opinión	<input type="checkbox"/>		

16.-Solicita el tiempo preciso al cliente cuando no conoce la respuesta correcta, evitando esperas innecesarias.

Siempre	<input type="checkbox"/>	A menudo	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>		

17.-No sólo proporciona al cliente lo que pide sino que además le ofrece otros productos que podrían interesarle

Siempre	<input type="checkbox"/>	A menudo	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>		

18.-Orienta al cliente demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades de forma satisfactoria.

Siempre	<input type="checkbox"/>	A menudo	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>		

ANEXO 5. CUESTIONARIO CLIENTES



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



ENCUESTA

El objetivo es diagnosticar la situación actual del Bazar Lolita para la elaboración del diseño organizacional a la misma con la finalidad de obtener información, la misma que servirá para el respectivo análisis.

Le agradecemos brindarnos su tiempo y responder con una (X) la alternativa que considere correcta.

1. ¿Considera importante que tenga misión y visión la empresa?

Sí No

2.- ¿Está usted de acuerdo con la ubicación de la empresa?

Muy de acuerdo En desacuerdo
De acuerdo Muy en desacuerdo
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

3. ¿Considera usted que la empresa debe mejorar en su gestión administrativa y de ventas?

Si No se
Tal vez
No

4.- ¿Estaría usted de acuerdo que la empresa cuente área de reclamo para mejorar y solucionar algún inconveniente?

Muy acuerdo En desacuerdo
De acuerdo Muy en desacuerdo
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

5.- ¿Considera usted que la empresa tiene una buena planificación en el desarrollo de sus actividades?

Sí No

6.- ¿Ud. considera que la atención al cliente es?

Muy satisfecho Insatisfecho
Satisfecho Muy insatisfecho
Sin opinión

7.- ¿Cree Ud. que se mantiene una comunicación permanente entre el personal y Propietarios?

Sí No

8.- ¿El trato que recibe por parte del propietario es?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

9.- ¿Qué clase de producto adquiere con frecuencia?

Artículos de bazar

Papelería

Plásticos

Juguetería

Otros

10.- ¿La calidad del producto que adquiere es?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

11.- ¿Demuestra un buen conocimiento de los productos que ofrece el establecimiento la persona que lo atiende?

Siempre

A menudo

Nunca

Casi nunca

A veces

12. ¿Cree usted Ud. que la empresa cuenta con los recursos materiales necesario para la entrega oportuna de los productos que ofrecen?

Sí

No

13.-¿Cree usted que la empresa dispone de una estructura adecuada para el buen funcionamiento ?

Sí

No

14.- ¿Cómo considera las instalaciones del local?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

15.- ¿Cree usted que con la implementación de un Diseño Organizacional mejorará el desempeño laboral?

Si

Tal vez

No

No se

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 6. MATRIZ 2

<p style="text-align: center;">VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">Estructura Organizacional</p>	<p style="text-align: center;">VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">La Gestión Empresarial</p>
<p>¿Cuál es la definición de Estructura Organizacional?</p> <p>¿Cuáles son los tipos de Estructura Organizacional en una empresa?</p> <p>¿Cuál es la importancia de la estructura Organizacional?</p> <p>¿Cuáles son los campos de acción de la estructura Organizacional?</p> <p>¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la Estructura Organizacional?</p>	<p>¿Qué es Gestión Administrativa?</p> <p>¿Cuál es la importancia de la Gestión Administrativa?</p> <p>¿Cuáles son los tipos de Gestión Administrativa?</p> <p>¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la Gestión Empresarial?</p> <p>¿Cuáles son los campos de acción de la Gestión Administrativa?</p>

ANEXO 7. MATRIZ 3

SUBPROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>1.- ¿Existen teorías específicas que detallen y sustenten lo que es una Estructura Organizacional?</p> <p>2.- ¿Considera que se obtendría beneficio al aplicar una metodología adecuada a la estructura organizacional la empresa comercial Bazar “LOLITA”?</p> <p>3.- ¿Qué instrumentos de investigación ha utilizado la empresa comercial Bazar “LOLITA” para recolección oportuna de los datos y la información que sustente la elaboración de la propuesta?</p> <p>4.- ¿Se obtendrá resultados favorables a través de la aplicación de técnicas efectivas para el Diseño Organizacional de comercial Bazar “LOLITA”?</p> <p>5.- ¿Cómo se desempeñara la empresa comercial Bazar “LOLITA” con la formulación y aplicación de un Diseño Organizacional orientado a sus necesidades?</p>	<p>Fundamentar teóricamente la estructura organizacional considerando los diferentes conceptos de varios autores que nos permita conocer el objeto de estudio</p> <p>Establecer la metodología apropiada considerando las técnicas e instrumentos de investigación que facilite el tratamiento de la información de forma viable.</p> <p>Analizar los resultados de los instrumentos de investigación a través de cuadros y gráficos estadísticos, para luego realizar un informe detallando datos relevantes y de esta manera elaborar la propuesta de la investigación.</p> <p>Proponer estrategias en función de los resultados obtenidos para diseñar la relación y funciones laborales que ayuden a mejorar el desempeño de los trabajadores del Bazar “LOLITA”</p> <p>Formular una estructura organizacional al Bazar “LOLITA” que fortalezca el desarrollo en cuanto canal de comunicación y una respectiva coordinación de cada actividad.</p>

ANEXO 8. SUELDO Y SALARIOS

No.	Cargo	Sueldo	Sueldo Total	Beneficios Sociales			Vacaciones	Aporte Patronal	Total Beneficios	Total General
				13 Sueldo	14 Sueldo	Fondo de Reserva				
1	Jefe de Venta y Mark	600	600	50	340	50	25	66,90	531,90	1131,90
1	Jefe de Bodega	600	600	50	340	50	25	66,90	531,90	1131,90
1	Servicio al Cliente	340	340	28,33	340	28,33	14,17	37,91	448,74	788,74
2	Vendedores	340	680	56,67	340	56,67	28,33	75,82	557,49	1237,49
5	Total	1880	2220	185	1360	185	92,5	247,53	2070,03	4290,03

ANEXO9 MUEBLES - EQUIPOS Y OTROS

MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA			
MUEBLE DE OFICINA	CANT.	COSTO	TOTAL
Escritorio	1	150	150
Sillas	2	35	70
EQUIPO DE COMPUTACIÓN			
Laptop	2	700	1400
Teléfono	2	50	100
Aire Acondicionado	3	500	1500
Reloj Biométrico	1	130	130
Caja Registradora	2	350	700
Radios Transmisores	2	80	160
Impresora	1	120	120
Total	16	2113,49	4330

CAPACITACIONES				
DESCRIPCIÓN	TIEMPO	ÁREAS	TOTAL	TOTAL ANUAL
Atención al cliente	3 Días	Vendedores	500	1000
Áreas de venta, Mark.	3 Días	Jefe Venta y Mark	600	1800
Charlas Motivacionales	3 Días	Personal en general	650	1950
Refrigerio			50	150
Total			1800	4900

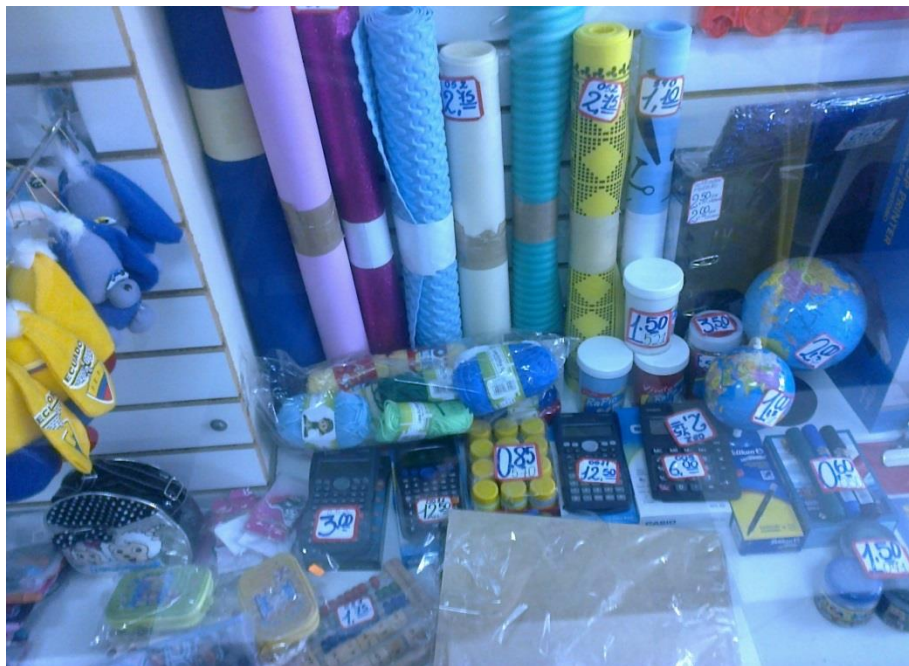
PROGRAMAS			
Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
Programa de C de Is	1	1000	1000

PUBLICIDAD			
CONCEPTO	CANT.	V. UNIT	V.TOTAL
Tarjeta de Presentación	2000	0,25	500
Cuñas radiales	10	5	50
Hojas Volantes	3000	0,2	600
Internet	12	50	600
Total	5022	55,45	1750

OTROS GASTOS			
CONCEPTO	CANT.	V.UNIT.	TOTAL
Camisetas (Uniforme)	20	15	300
TOTAL	20	15	300

ANEXO 10. BAZAR "LOLITA"

LOCAL 1. EI PRINCIPAL



**ANEXO 11. INSTALACIONES PROUCTOS DEL BAZAR LOLITA No.2
VENTA DE ARTICULOS DE BAZAR Y JUGUETERIA**

Venta de llaveros y otros artículos



ANEXO.12 VENTA DE ARTICULOS PLASTICOS

