UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA

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

"DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA MAT´JOAS DEL CANTÓN PLAYAS EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015"

TRABAJO DE TITULACIÓN:

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: LOURDES RAMOS HEREDERO

TUTOR: ING. JUAN CARLOS CARRIEL WANG, MSc

LA LIBERTAD - ECUADOR
2015

UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA

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

"DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA MAT´JOAS DEL CANTÓN PLAYAS EN LA PROVICINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015"

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: LOURDES RAMOS HEREDERO

TUTOR: ING. JUAN CARLOS CARRIEL WANG, MSc.

LA LIBERTAD- ECUADOR
2015

La Libertad, 20 de febrero de2015

PROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación de "DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA MAT'JOAS DEL CANTÓN PLAYAS EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015", elaborado por la señora Lourdes Ramos Heredero, 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, este cumple y se ajusta a los estándares académico y científico, razón por la cual la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

_____

Ing. Juan Carlos Carriel Wang, MSc.
TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación o Graduación Diseño Organizacional para la **EMPRESA MATJOAS DEL CANTON PLAYAS, DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015,** elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y academia del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 20 de Febrero de 2015.

Atentamente

Lourdes Ramos Heredero
C.C. 0926473265

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado a Dios que me supo guiarme por el buen camino y darme una familia maravillosa. De igual forma dedico este trabajo a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí.

A mis hermanas por ser parte importante en mi vida y representar la unidad familiar. A mi esposo por ser una parte muy importante en mi vida y por haberme apoyado en las buenas y en las malas, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.

A mis hijos quienes amo con todo mi corazón y fueron mi inspiración para poner en marcha este proyecto.

Lourdes.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestro señor Jesucristo, a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional. A mi tutor Ing. Juan Carlos Carriel, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, sus experiencias, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores porque han aportado con un granito de arena a mi formación.

A la empresa Mat'Joas por brindarme la información necesaria para culminar con la propuesta de investigación.

Son muchas personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía.

Para ellos: Muchas Gracias y que Dios los bendiga.

Lourdes.

TRIBUNAL DE GRADO

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

Econ. Félix Tigrero González, MSc.
DIRECTOR DE LA ESCUELA INGENIERÍA COMERCIAL

Ing. Juan Carlos Carriel Wang, MSc.
PROFESOR – TUTOR

Econ. Hugo Álvarez Plùa MSc.
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. 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 LA EMPRESA MAT'JOAS DEL CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015"

Autora: Lourdes Ramos Heredero
Tutor: Ing. Juan Carlos Carriel Wang

RESUMEN

La presente tesis de Diseño Organizacional, tiene como finalidad dividir tareas y lograr una coordinación entre ellas, logrando que todos los empleados y jefes de la empresa trabajen con eficiencia dentro de la misma, así ayuda a la empresa a cumplir con sus objetivos a través de la ejecución de una estructura organizacional, dando a conocer a los empleados con se trabaja y que se considera importante; los manuales de funciones son herramientas con que cuenta las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus actividades operativas. Que son: las responsabilidades, reglamentos, políticas, que deben posee cada trabajador con la empresa. El Diseño Organizacional fue aceptado dentro del plan de información tomando en cuenta el problema principal para el desarrollo de la situación actual del Almacén "Mat'Joas", aplicando varios instrumentos de investigación en la parte metodológica como son: Las encuestas y entrevistas que fueron realizadas a los empleados y directivos de la empresa, se obtuvo información real y eficaz llegando a la conclusión que es importante la aplicación del diseño organizacional en la organización para el mejoramiento de los procesos que se llevan a cabo diariamente. Mediante los resultados de las encuestas y entrevistas se conoció su situación actual y las falencias de no tener una adecuada estructura organizacional, los colaboradores de la institución deben contribuir a que se cumplan los objetivos, los mismos que beneficiaran a los clientes del Cantón Playas, aprovechando todos los recursos y oportunidades que poseen la organización. Para la realización de esta herramienta administrativa se tomó en consideración los modelos de los autores Richard Daft y Ailed Labrada Sosa, los mismos que fueron adaptados a las necesidades de la empresa MAT'JOAS con el propósito de mejorar su gestión administrativa mediante la correcta administración de sus recursos logrando así representatividad en el mercado de la comercialización de vestimentas.

ÍNDICE GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL ..... **ii**

APROBACIÓN DEL TUTOR ..... **iii**

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN ..... **iv**

DEDICATORIA ..... **v**

AGRADECIMIENTO ..... **vi**

TRIBUNAL DE GRADO ..... **vii**

RESUMEN ..... **viii**

INTRODUCCIÓN **1**

MARCO CONTEXTUAL **2**

Tema 2

El Problema de Investigación 2

Delimitación del Problema 6

Formulario del Problema 6

Sistematización del Problema. 6

Evaluación del Problema 7

Justificación 8

Teórica 9

Metodológica 10

Práctica. 11

Objetivos. 12

- Objetivo General. 12
- Objetivos Específicos. 12

Hipótesis. 13

-Operacionalización de las Variables. 13

CAPÍTULO I 16

MARCO TEÓRICO 16

ANTECEDENTES 16

1.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 17

1.1.1. Concepto de Diseño Organizacional 17

1.1.2. Importancia del Diseño Organizacional 18

1.1.3. Modelo de Diseño Organizacional 21

1.1.4. Análisis Situacional. 24

1.1.4.1. Análisis Situacional. 24

1.1.4.2. Análisis FODA. 24

1.1.4.2.1. La matriz FODA. 27

1.1.4.2.2. Análisis competitivo. 28

1.1.4.3. Proyección Estratégica 29

1.1.4.3.1. Misión. 29

1.1.4.3.2. Visión. 29

1.1.4.3.3. Objetivos. 30

1.1.4.3.4. Valores. 30

1.1.4.3.5. Estrategia. 31

1.1.4.4. gestión de las necesidades 31

1.1.4.4.1. Productos o servicios 31

1.1.4.4.2. Clientes 31

1.1.4.4.3. Proveedores. 32

1.1.4.5. Proyección Del Diseño Organizacional. 32

1.1.4.5.1. Estructura organizacional. 32

1.1.4.5.2. Orgánico funcional. 32

1.1.4.5.3. Políticas institucionales. 33

1.1.4.5.4. Tecnologías de información. 33

1.1.4.5.5. Sistema de control. 34

1.1.4.5.6. Vínculos interorganizacionales. 34

1.1.4.6. Resultados de efectividad. 35

1.1.4.6.1. Evaluación del Desempeño. 35

1.2 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DISTRIBUIDORA MAT'JOAS. 35

1.2.1. Elementos constitutivos. 35

1.2.1.1. Constitución. 35

1.2.1.2. Propietarios. 36

1.2.1.3. Permisos. 36

1.2.2. Recursos de la Organización. 37

1.2.2.1. Humanos. 37

1.2.2.2. Físicos – Materiales. 38

1.2.2.3. Económico – financieros. 38

1.2.3. Productos. 39

1.2.3.1. Ajuares de Bebe: 39

1.2.3.2. Ropa de Niñas: 39

1.2.3.3. Ropa de Niños: 39

1.2.3.4. Artículos De Bazar 40

1.2.3.5. Ropa para Damas 40

1.2.3.6. Ropa para Caballeros 40

1.2.4. Gestión Administrativa. 41

1.2.4.1. Planeación. 41

1.2.4.2. Dirección. 41

1.2.4.3. Control 42

1.2.5. Financiamiento. 42

1.2.5.1.1. Presupuesto. 42

1.3. MARCO LEGAL. 42

CAPÍTULO II 45

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 45

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 45

2.2. MODALIDAD DE PROYECTO FACTIBLE 46

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN 46

2.3.1. Según el Propósito 46

2.3.3. Según el Lugar 47

2.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN 48

2.4.1. Método Deductivo 48

2.4.2. Método Analítico 49

2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN 49

2.5.1. Entrevista 50

2.5.2. Encuesta 50

2.6. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 51

2.6.1. Guía de Entrevista 51

2.6.2. Cuestionario 51

2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA 52

2.7.1. Población 52

2.7.2. Muestra 53

2.8. PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE DATOS 55

2.8.1. Procedimientos 55

2.8.2. Procesamiento 55

CAPÍTULO III 56

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 56

3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS 56

3.2. ENCUESTA PARA LOS CLIENTES 62

3.3. CONCLUSIONES 72

3.4. RECOMENDACIONES 73

CAPÍTULO IV 74

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA MAT´JOAS DEL CANTÓN PLAYAS, DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS AÑO 2015 74

4.1 PRESENTACIÓN 74

4.2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA. 75

4.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA 76

4.4 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA DISTRIBUIDORA MAT¨JOAS 77

4.5. COMPONENTES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL 78

4.5.1. Análisis Situacional 78

4.5.1.1. Análisis FODA 78

4.5.1.2. La matriz FODA 79

4.5.1.3. Análisis Competitivo 80

4.6. Proyección Estratégica 80

4.6.1. Misión Institucional 80

4.6.2. Visión Institucional 80

4.6.4. Objetivos 82
4.6.5. Formulación Estratégica. 83
4.6.5.1. Vínculos Interorganizacionales. 88
4.7. PROYECCIÓN DEL ORGANIGRAMA. 89
4.7.1. Estructura Formal. 89
4.7.2 Orgánico Funcional. 90
4.7.2.1. Sistemas de Control. 102
4.7.2.2. Tecnología de Información. 103
4.7.2.3. Políticas Institucionales. 103
4.8. RESULTADO DE EFECTIVIDAD 105
4.8.1. Eficacia 105
4.8.2. Eficiencia 105
4.8.3. Evaluación del Desempeño 106
4.9. PRESUPUESTO 107
4.9.1. Presupuesto de Recursos Humanos 107
4.9.2. Presupuesto de Capacitación de Recurso Humano 108
4.9.3. Presupuesto de Materiales 109
4.9.4. Presupuesto de Implementos Tecnológicos 109
CONCLUSIONES 112
RECOMENDACIONES 113
ANEXOS 116

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: Variable independiente. 14
CUADRO N° 2: Variables dependiente..... 15
CUADRO N° 3: Modelo de Ailed Labrada Sosa. 22
GUADRO N° 4: Modelo Daft 23
CUADRO N° 5: FODA 24
CUADRO N° 6: Matriz FODA..... 27
CUADRO N° 8: Alternativas de la Escala de Likert 52
CUADRO N° 9: Población 53
CUADRO N° 10: Con qué frecuencia compra vestimentas 62
CUADRO N° 11: Lugar donde compran vestimentas 63
CUADRO N° 12: Cuánto gasta habitualmente en prendas de vestir..... 64
CUADRO N° 13: Publicidad para distribuidora..... 65
CUADRO N° 14: Cuales son las preferencias en cuanto a vestimenta 66
CUADRO N° 15: Atención en la distribuidora 67
CUADRO N° 16: Agilidad en la atención 68
CUADRO N° 17: Calidad de las prendas de vestir 69
CUADRO N° 18: Precio de las prendas de vestir..... 70
CUADRO N° 19: Recomendación de la distribuidora 71
CUADRO N° 20 FODA 78
CUADRO N° 21: Matriz FODA..... 79
CUADRO N°22: Plan de acción..... 86
CUADRO N° 23Recurso Humano 107
CUADRO N° 24: Capacitación 108
CUADRO N°25: Presupuesto de Incentivos 108
CUADRO N° 26 : Materiales 109
CUADRO N° 27: Implementos Tecnológicos..... 110
CUADRO N° 28: Presupuesto de Publicidad 111
CUADRO N°29: Presupuesto..... 111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Análisis Competitivo 28
GRÁFICO N° 2: Frecuencia de compra de vestimentas..... 62
GRÁFICO N° 3 : Lugar donde compran vestimentas 63
GRÁFICO N° 4: Cuánto gasta en prendas de vestir 64
GRÁFICO N° 5: Publicidad para la distribuidora 65
GRÁFICO N° 6: Cuales son las preferencias en cuanto a vestimentas 66
GRÁFICO N° 7: Atención en la boutique 67
GRÁFICO N° 8: Agilidad en la atención 68
GRÁFICO N° 9: Calidad de las prendas de vestir 69
GRÁFICO N° 10: Precio de las prendas de vestir 70
GRÁFICO N° 11: Recomendación de la distribuidora..... 71
GRÁFICO N°12: Modelo de Diseño Organizacional para la Distribuidora Mat¨Joas 77
GRÁFICO N°13: Organigrama Mat´Joas..... 89

ÍNDICE ANEXOS

ANEXO N° 1: Guía de Entrevista 117
ANEXO N° 2: formato de Encuesta 118
ANEXO N° 3 : Matriz de consistencia 122
ANEXO N° 4: Sistemas de Control 123

INTRODUCCIÓN

Es necesario que las empresas establezcan un Diseño Organizacional, debido a que esta es una herramienta administrativa útil que mejora los procesos y facilita la toma de decisiones de los gerentes de la empresa, a través de esta herramienta se pueden determinar las fortalezas y debilidades en cuanto a los aspectos internos, también se conocen los factores externos en la cual interviene las oportunidades y amenazas.

Para poder implementar un modelo de Diseño Organizacional para la empresa Mat´Joas, es necesario realizar un estudio previo y conocer los factores que intervienen en la problemática detectada, dentro de las soluciones se encuentra el modelo de Diseño Organizacional, en él se establece las estrategias que se deben de implementar para mejorar la gestión administrativa de la misma, a continuación se detallan los capítulos que comprende la presente tesis.

Capitulo I.-este capítulo se denomina Marco Teórico, en el cual se detalla las bases teóricas en las que se explican las variables que intervienen en el diagnóstico de la empresa.

Capitulo II.- aquí se expone la respectiva metodología de la investigación, es decir la modalidad, las técnicas y sus respectivos instrumentos de recolección de datos de fuente primaria.

Capitulo III.- se procede al análisis de los resultados, en el cual se presenta en manera de gráficos y tablas la respectiva información recolectada para su mejor entendimiento y comprensión.

Capitulo IV.- la propuesta del modelo de Diseño Organizacional para la empresa Mat´Joas.

MARCO CONTEXTUAL

Tema.

INCIDENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTION ADMINISTRATUVA, MEDIANTE UN ANÁLISIS SITUACIONAL. "DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA MAT'JOAS DEL CANTÓN PLAYAS EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2014"

El Problema de Investigación

MAT'JOAS, es una empresa que se dedica a la comercialización de prendas de vestir, accesorios y a fines la cual fue aperturada hace aproximadamente 4 años se podría decir que es una empresa q no lleva la debida organización la cual perjudica mucho a esta, debido a eso se debe la inexistencia de una adecuada estructura organización para que el personal pueda desarrollar sus funciones. Actualmente las instalaciones principales de la empresa son: el área de asesoramiento y ventas, área administrativa y el área de almacén de mercadería, donde diariamente se ejecutan actividades para el desarrollo eficaz del proceso de ventas de la empresa.

Hace algún tiempo específicamente en el área de atención al cliente y ventas se viene presentando inconvenientes en el desarrollo de sus actividades regulares debido principalmente a la falta de una cultura de trabajo en equipo, a la ausencia de documentos esenciales como son manuales de organización, la falta de una estructura organizativa, así como también la misión y visión de la distribuidora Mat'Joas. Desde el punto de vista externo, los procesos que se llevan a cabo en el área de trabajo de la empresa cumplen con los requisitos que se debe tener toda organización similar a esta. Internamente en la empresa, la situación actual refleja todo lo contrario y estos hechos afectan negativamente el desempeño eficiente de los empleados, pues la empresa no cuenta con una estructura adecuada para el cumplimiento de objetivos.

Es importante saber que el personal que desempeña la función de atención al cliente en la empresa, ha cambiado o ha sido reemplazado en varias oportunidades debido a la mala atención que se tenía hacia el cliente esto nos perjudica ya que urge contratar nuevo personal y esto conlleva a conseguir personal con urgencia sin experiencias , lo que ha propiciado que cada quien agregue un estilo propio y diferentes al momento de ejecutar sus tareas y a raíz de esto nace la desorganización en el área de trabajo.

Tomando en cuenta lo señalado anteriormente, esta investigación permite dar respuestas a soluciones a la siguiente problemática: la carencia de un diseño organizacional para la ejecución de actividades inherentes a las diferentes áreas de trabajo de la empresa MAT'JOAS en tal sentido, las causas que posiblemente dan origen a la problemática plateada, se mencionan a continuación:

- Ausencia de una manual de organización que señale las descripciones de cargos principales y funciones de cada uno de los empleados.

- Ignorancia de los objetivos de la organización por parte de los trabajadores.

- Falta de documentación de normas de comportamiento y procedimientos.

- Desconocimiento de la estructura organizativa.

- Carencia de evaluaciones que den a conocer el desarrollo de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

La inexistencia de una documentación adecuada de cómo deben realizar las actividades en el área de trabajo han afectado el desempeño de esta área de la empresa, por esta razón, es muy común que se dé lugar a las confusiones, a la duplicaciones de esfuerzos y al cumplimiento deficiente en sus funciones. La ubicación estratégica de la empresa facilita el acceso a los clientes y a los prospectos que circunden el área así como a las personas que por referencias

acuden a visitar el local donde se exhibe las prendas de vestir que oferta la empresa comercial.

Un diseño organizacional permite describir el grado de autoridad o jerarquía dentro de una empresa, así como también determinar las funciones a desempeñar en cada uno de los departamentos existentes y que estos contribuya al buen funcionamiento y desarrollo productivo de la empresa, permitiendo lograr el cumplimiento de los objetivos y el éxito deseado.

Con la elaboración del Diseño Organizacional dirigido a la empresa "Mat'Joas" en el Cantón Playas, permitirá mejorar el desarrollo de los niveles administrativos y comerciales, generando mayor control y eficacia de las actividades que se realizan dentro de la empresa y que fortalecerá los niveles de mandos departamentales que contribuyan al mejoramiento de coordinación y designación de tareas. Las dificultades que se presentan en la empresa son ocasionadas por la ausencia de un diseño organizacional que le permita distribuir actividades y autoridad a sus colaboradores sin tener que recurrir a situaciones imprevistas y de menos grado al gerente o dueño de la empresa.

El efecto de que la empresa continuara con una organización tradicional seria incurrir en la falta de responsabilidad y desarrollo del personal que labora y desempeña actividades de gran aporte para la empresa, lo cual no permitiría una superación de los niveles administrativos dentro del área comercial del cantón Playas. La implementación del diseño organizacional encaminará no solo al desarrollo de la organización sino también contribuir al mejoramiento del nivel de desarrollo personal de cada colaborador de la empresa, permitiéndole la unificación de beneficios positivos para los tres sectores primordiales de la economía como son la empresa, sociedad y estado.

Al llevar a efecto el diseño organizacional en la microempresa ayudaría a que el gerente o administrador principal pueda realizar actividades que requieran de

mayor interés y tiempo por parte de él, dejando en mano de sus colaboradores la responsabilidad de solucionar situaciones o imprevistos menores, sin dejar de supervisar el cumplimiento de las tareas designadas y el poder corregir errores que cometan los empleados con el fin de mejorar en las actividades que se desarrollan en la organización. Mediante la investigación en la empresa "Mat'Joas" se determinó la ausencia de una estructura organizacional que facilite el desempeño administrativo y productivo por lo cual es importante considerar los inconvenientes que ocasiona el no tener una jerarquía de mando con tareas específicas dentro de la microempresa.

Para la resolución de la problemática presentada en la microempresa, se procederá al desarrollo de una investigación que estará fundamentada en estrategias y técnicas metodológicas, utilizando herramientas necesarias que permitirán atribuir medios verificables y confiables. La propuesta del diseño organizacional, no solo generará beneficios al propietario de la empresa sino también a sus colaboradores y clientes, mejorando la atención y procesos de producción de la empresa, generando nuevas fuentes de trabajo sean estas de manera directa, para que se pueda tener un desarrollo en general de la población del sector productivo y comercial del cantón, que actualmente en el entorno es algo muy remoto.

Con esto también ayudaría al impulso del desarrollo empresarial del cantón en cuanto a que los empresarios locales, se incentiven a incurrir en la implementación de departamentos que mejoren su estructura organizacional, de acuerdo a la actividad y al tamaño de la organización.

La creación del diseño organizacional en la empresa Mat'Joas ayudará a que se ajusten y cumplan con sus funciones específicas dentro de la organización, logrando así el incremento de la eficiencia y el desempeño de los trabajadores de la empresa comercial en base a una estructura adecuada a los intereses de la organización y sustentada en un orgánico funcional, políticas de incentivos

Delimitación del Problema

Área: Administrativa.
Aspecto: Diseño Organizacional para la Empresa Mat'Joas del Cantón Playas.
Universo: Miembros de la organización y clientes.

-Formulario del Problema.

¿De qué manera incidirá la estructura organizacional en la gestión administrativa de la empresa Mat'Joas del Cantón Playas en la Provincia del Guayas, año 2015?

Sistematización del Problema.

El objetivo fundamental de la investigación es resolver dicho problema de conocimiento y su éxito deberá medirse entonces antes que nada por la claridad pertinencia y precisión de dicha respuesta.

¿Qué conlleva a que no se implemente un diseño organizacional en la empresa Mat'Joas?

¿De qué forma afecta la ausencia de un diseño organizacional dentro de una empresa?

¿Existe desconocimiento de los beneficios que generaría un diseño organizacional en la empresa?

¿Por qué las empresas continúan utilizando una administración tradicional donde la autoridad solo la posee él dueño?

¿Cómo se puede evaluar la futura implementación de un diseño organizacional en la empresa?

Evaluación del Problema.

Claro: Se debe tener absoluta claridad sobre el porqué o razón por la cual se quiere alcanzar la meta comercial. Esto ayudará al equipo de trabajo a ponerse en acción para cumplir con los objetivos propuestos.

Productivo: El proyecto de diseño organizacional es considerado productivo ya que permitirá tener una organización y desarrollar su comercialización facilitando la toma de decisiones.

Factible: El proyecto de diseño organizacional es considerado en aspectos de factibilidad debido a que ocasionará resultados positivos que conllevará a la ejecución de un mayor control de las actividades administrativas permitiendo que se desarrolle la agilización en la toma de decisiones, considerándose la factibilidad de su implementación en la microempresa.

Seguimiento: Determinará el proceso analítico para registrar para registrar, recopilar, medir y procesar una serie de informaciones que revelan la marcha o desarrollo del diseño organizacional que asegura una retroalimentación constante para una mejor ejecución de las actividades de la microempresa.

Evidente: El análisis de la información obtenida durante la primera fase del proceso de elaboración del diseño organizacional, será útil no solo para dar cuenta de la situación real de la gestión sino que permitirá, además, determinar cuáles son los aspectos que deben recibir mayor atención.

Variable: El problema de investigación se sustenta en la variable independiente que es la estructura organizacional y la dependiente que es la gestión administrativa, que direccionará la elaboración de la propuesta que se basa en el Diseño Organizacional para la Distribuidora Mat´Joas en el cantón Playas año 2015 .

Justificación.

La importancia de la investigación radica en la obtención de un nivel organizacional acorde a las funciones y objetivos de la empresa Mat´Joas, diseñando e implementando, una estructura de jerarquización necesaria y adecuada para cumplir con las exigencias y características de la misma, conociendo de forma detallada y precisa cuales son las responsabilidades de cada uno de sus colaboradores, y actividades que tienen que cumplir cada uno de los empleados y trabajadores de la empresa.

Mediante la realización de un diseño organizacional se podrá garantizar el correcto suministro de información a los empleados de Mat´Joas, solucionando los problemas existentes de desorganización en el área de atención al cliente, beneficiando al desenvolvimiento que dichas actividades y responsabilidades se ejecuten de la forma más óptima y a través de ello, lograr principalmente un desarrollo eficiente en la empresa, así como también el mejoramiento de las relaciones internas de los empleados de la organización en el ambiente de trabajo que desempeñan.

Finalmente ayudará al desarrollo organizacional de la empresa, ya que con el trabajo individual definido de cada uno de los trabajadores que conforman la organización, se guiará al empleado en el cumplimiento de las actividades que conllevan al logro de los objetivos organizacionales planteados previamente que se sustentan en estrategias adecuadas a los requerimientos de la empresa.

Los motivos que han llevado a la elaboración de un diseño organizacional en la empresa Mat´Joas, es fortalecer la gestión administrativa de la entidad, y a la vez reforzar y poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera universitaria y la formación académica recibida, y finalmente aportar con soluciones y alternativas viables que le brinden para que la empresa pueda cumplir sus metas y objetivos planteados.

Teórica.

La elaboración de un diseño organizacional para la boutique “Mat´Joas” del Cantón Playas, permitirá tener un mayor control y desarrollo de las actividades administrativas, productivas y comerciales que contribuirá a la toma de decisiones, responsabilidades y controles de mando .Dentro del mercado local la mayoría de las microempresas se manejan con una estructura poco rentable y factible para las relaciones laborales, como es el no contar con departamentos específicos y de manera jerárquica donde los colaboradores puedan dar a conocer sus molestias o inquietudes que suceden dentro de la microempresa y que muchas veces no requieren que sean solucionados por el administrador principal o dueño del negocio.

Esto se puede mejorar con la implementación de un diseño organizacional que ayude a la solución inmediata de acontecimientos menores donde se le otorgue autoridad (empowerment) a los colaboradores y a su vez agilizando procesos administrativos dentro de boutique “Mat´Joas”

A partir del siglo XX surgió la necesidad de que las empresas implementaran un diseño organizacional para su buen funcionamiento y desarrollo de sus actividades y tareas, lo mismo que ha venido evolucionando hasta la actualidad donde las microempresas sienten la necesidad de implementar esta herramienta para obtener beneficios en cuanto a la toma de decisiones de manera jerárquica y la respectiva solución de problemas, y así conocer el gran desempeño de sus colaboradores.

Es el análisis de los factores externos e internos que influyen en nuestro proyecto empresarial, es decir el proceso de planificación y ejecución del producto o servicio, unido al precio, la promoción y la distribución del mismo, a fin de crear intercambios que satisfagan los objetivos y necesidades individuales de los consumidores.

Metodológica.

La justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. Si un estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos, busca nuevas forma de hacer investigación, entonces podemos decir que la investigación tiene una justificación metodología.

La justificación en la investigación es indispensable, es lo que le da valor al trabajo investigativo, que sestará sustentado en un enfoque cualitativo que determine las habilidades de sus colaboradores y la modalidad pertinente que es el proyecto factible o de intervención que permita identificar la efectividad de la propuesta para ponerla en práctica en la empresa. El diseño organizacional está dirigido a la boutique "Mat´Joas" del Cantón Playas, Provincia del Guayas, teniendo como prioridad el desarrollo estructural de las actividades desempeñadas por el personal de la microempresa, el mismo que posee un desorden jerárquico, provocando falencias administrativas que impiden el desarrollo productivo.

Para determinar la propuesta del diseño organizacional, para boutique "Mat´Joas" se establecerá tipos de investigación según el propósito, aplicada, por el nivel de estudio, descriptiva, por el alto contenido de información en su entorno social y de medio ambiente. Directamente las investigaciones serán de Campo para una mejor apreciación de los acontecimientos y como refuerzo se añadirá información profesional proveniente de fuentes bibliográficas.

La encuestas y la entrevistas, permitirá obtener el criterio, opinión o punto de vista de los involucrados en el desarrollo de la investigación para la recolección de información de los colaboradores y clientes de la empresa, esta se realizó dentro de la empresa para que así los encuestados y entrevistados se sientan en un ambiente cómodo y nos den información que den un realce al diseño organizacional, utilizando los datos recolectados de manera directa, generando

confiabilidad en el trabajo investigativo que se va a llevar a cabo obteniendo resultados veraz que conlleven a la mejor toma de decisiones y mejorar los resultados .

Práctica

La implementación del diseño organizacional en la distribuidora permitirá reducir los costos relevantes de tiempo y dinero, dando como resultado la agilización de actividades y decisiones que conllevan al retraso e incumplimiento de pedidos así como también la duplicidad de trabajo por el desconocimiento de las actividades a desempeñar lo que provoca la generación de un presupuesto sobregirado perjudicial para la microempresa Mat´Joas de prendas de vestir, accesorios y afines.

Las microempresas comerciales a nivel del Cantón Playas evolucionaron y han implementado una estructura organizacional que les produzca cambios importantes en beneficio de quienes la conforman y de la población en general, porque el mercado competitivo que existe en la actividad comercial exige una organización jerárquica para la determinación de autoridades y responsabilidades que comprometan a todos los integrantes de una microempresa a perseguir la excelencia y el éxito.

La obsolescencia comprobada de los viejos esquemas gerenciales que conlleva al direccionamiento equivocado de jerarquías y al poco o escaso crecimiento de las microempresas que no atribuyen con el desarrollo económico y comercial de la Provincia, permitiendo que estos campos productivos sean acogidos por personas ajenas a la región que aprovechan los recursos que son generados por las riquezas existentes en nuestro sector.

Es así que se debe tener en consideración la erradicación de las formas tradicionales de implementación de microempresas basadas en una estructura funcional con un solo nivel de mando existente en las microempresas.

Objetivos.

- **Objetivo General.**

Determinar la incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa, mediante un análisis situacional en el diseño organizacional de la Empresa Mat'Joas del Cantón Playas en el Provincia del Guayas, año 2013.

- **Objetivos Específicos.**

❖ Recolectar datos científicos mediante fuentes primarias y secundarias necesarias para la determinación del nivel de factibilidad de la implementación del diseño organizacional en la distribuidora Mat´Joas.

❖ Analizar por medio de la obtención de información bibliográfica, las diversas teorías existentes del diseño organizacional, que facilite la elaboración de este proyecto.

❖ Interpretar los resultados obtenidos mediante la elaboración de estrategias, emitiendo un juicio crítico y autocritico de la información recopilada.

❖ Realizar un diseño organizacional, utilizando métodos, técnicas y estrategias necesarias para el establecimiento del impacto y aporte que generará en el desarrollo administrativo y productivo en la Distribuidora Mat´Joas.

❖ Diseñar una estructura adecuada, en función de los requerimientos de la Distribuidora Mat´Joas que permitan la sostenibilidad de la Propuesta para el logro de la administración efectiva dentro de la empresa.

❖ Establecer mediante este estudio funciones, políticas y reglamentos que permitan que el empleado cumpla su trabajo eficientemente, logrando que la empresa se vuelva competitiva.

Hipótesis.

La implementación de la estructura organizacional permitirá el fortalecimiento de la gestión administrativa del a empresa Mat'Joas del Cantón Playas en la Provincia del Guayas, año 2015.

Variables.

Variable independiente: La estructura en el diseño organizacional.

Variable dependiente: Administración efectiva.

- **Operacionalización de las Variables.**

La operacionalización en cuanto a la investigación a realizar, para el diseño organizacional de la empresa mat`joas del Cantón Playas, de la provincia del Guayas, año 2015**,** Playas será determinada mediante su variable independiente y dependiente que son las que se designaran las características de la realidad y el valor que posee en cada una de ellas. Los datos que se obtengan servirán para sacar conclusiones que permitan tener unos resultados cualitativos, así como serán la base para el razonamiento, discusión y análisis que son el fundamento para la interpretación o explicación de la realidad de la investigación .

El diseño organizacional es un proceso, donde se toman decisiones, los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia, por lo tanto poseen una estructura organizacional. Además hace que se dirijan en dos sentidos; en la división de trabajo y los objetivos, teniendo buenas relaciones entre los empleados y jefes de la organización, así designar las funciones a cada uno de ellos. Al principio los procesos del diseño organizacional giraban en torno al funcionamiento interno de una organización.

CUADRO N° 1: Variable independiente.

Variable Independiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumentos
Estructura y Diseño Organizacional	El diseño organizacional es un proceso, donde se toman decisiones, los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia, por lo tanto poseen una estructura organizacional. Además hace que se dirijan en dos sentidos; en la división de trabajo y los objetivos, teniendo buenas relaciones entre los empleados y jefes de la organización, así designar las funciones a cada uno de ellos. Al principio los procesos del diseño organizacional giraban en torno al funcionamiento interno de una organización.	• Análisis Situacional	• Análisis FODA • Matriz FODA • Análisis Competitivo	¿Conoce usted si la Distribuidora Mat´Joas cuenta con departamentos funcionales?	Encuesta Encuesta
		• Proyección Estratégica	• Misión - Visión • Objetivos - Valores • Estrategias	¿Tiene la organización planteado objetivos empresariales que ayuden al buen desempeño?	
		• Gestión de las necesidades	• Productos • Clientes • Proveedores	¿De acuerdo a su criterio cree usted que existe objetivos y valores que cumpla cada empleado? ¿La empresa aplica la descripción de puesto para las funciones de cada empleado?	Encuestas Encuestas
		• Proyección de la Estructura	• Estructura Organizacional • Orgánico funcional • Políticas • Tecnología de información • Sistema de control • Vínculos inter-organizacionales	¿La empresa cuenta con reglas, políticas y procedimientos para cumplir sus actividades? ¿Piensa que el control efectivo a través de una evaluación es importante dentro dela distribuidora?	Entrevista Encuesta
		• Resultados de Efectividad	• Desempeño del Evaluación		

Fuente: Variable Independiente.
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero.

CUADRO N° 2: Variables dependiente.

Variable dependiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumentos
Administración efectiva.	Aquí se aplica el proceso administrativo para la administración efectiva de la empresa, tomando en consideración los recursos que posee para la realización de sus actividades.	Elementos constitutivos Recursos Productos Gestión administrativa Financiamiento	Constitución Propietarios Permisos Humanos. Físicos - Materiales Económicos - Financieros Ajuares de Bebe Ropa de niños Accesorios Artículos de Bazar Planeación Dirección Control Presupuesto	¿Dispone la empresa los permisos pertinentes para su funcionamiento? ¿Supone usted que el Almacén cuenta con los recursos físicos y materiales para lograr sus metas? ¿Es indispensable que la empresa maneje con eficiencia los recursos que posee para su funcionamiento? ¿Es importante que la empresa cuente con un proceso administrativo? ¿Satisface la demanda de sus clientes los productos que oferta la distribuidora? ¿Es preciso que la empresa trabaje con Instituciones Financieras que ayuden en el financiamiento? ¿La empresa cuenta con un grado de liquidez para solventar sus gastos?	Entrevista Entrevista Encuesta Entrevista Entrevista Entrevista Encuesta

Fuente: Variable Dependiente.
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

La empresa Mat´Joas, se dedica a la comercialización de ropas para mujer y goza de una excelente participación en el mercado donde está ubicado, las ventas de la empresa han mejorado debido a la exclusividad de sus diseños y gracias a la decisiones que se toman para que la misma sea prospera, sin embargo con el pasar del tiempo ha presentado inconvenientes en cuanto al manejo de los procesos administrativos

Existen muchas variables que intuyen dentro de la administración de la empresa, desde una excelente dirección por parte del gerente general hasta el bue trabajo de equipo, la empresa Mat´Joas, es una empresa que no cuenta con un modelo de Diseño Organizacional en el cual pueda guiarse y para desarrollar cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la empresa.

El Diseño Organizacional es una herramienta de administración que permite corregir y establecer una correcta gestión administrativa en la empresa, pues se establecen los perfiles con los que debe contar el personal para desempeñar el cargo que se le asigna dentro de la empresa, así como también se le delegan las funciones y responsabilidades con las que debe cumplir para que su trabajo sea beneficioso para la empresa.

Dentro del modelo de Diseño Organizacional se establecerán estrategias y tácticas que ayudaran a mejorar el rendimiento y la gestión administrativa de la empresa Mat´Joas, de la misma manera se emplearan herramientas que permitirán brindar un mejor servicio a los clientes, logrando su satisfacción.

1.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.1.1. Concepto de Diseño Organizacional

El autor (Daft, 2007) menciona en su libro que:

> **"**El diseño permite a las empresas u organizaciones generar estructuras y procesos nuevos, en función de las exigencias del contexto y de las estrategias, el Diseño Organizacional, implica la forma en que se administraran las transiciones de las organizaciones e instituciones para pasar de los estados actuales a los futuros es decir mejorar con el pasar del tiempo" Pág. 76.

Existe un sinnúmero de definiciones en cuanto al concepto de Diseño organizacional, para efectos del presente estudio se seleccionó e concepto de Richard Daft, el cual indica que el Diseño Organizacional, es una forma en que las empresas independientemente cual sea su actividad comercial, emplean para mejorar los procesos de índole administrativa, debido a que el buen desempeño de la empresa en el mercado depende de la buena administración que realice el gerente general.

Otras de las ventajas de la implementación del Diseño Organizacional, es que facilita los procesos dentro de la empresa, pues generalmente los procesos de administración son muy complicados debido a que en ella se concentra la empresa, los procesos se realizaran en menor tiempo posible y también se podrá optimizar los recursos, lo cual es importante, debido a que se administrara en nuevas y mejores condiciones.

El Diseño Organizacional ayuda de muchas formas a la empresa que lo implementa de manera correcta esta herramienta poderosa de administración ayuda a que la empresa pueda realizar correcciones de la presente administración, y en base a ellos trabajar constantemente mediante el buen trabajo en equipo visualizando un mejor futuro para la empresa.

1.1.2. Importancia del Diseño Organizacional

El Diseño Organización es una herramienta muy útil dentro de la empresa pues ayuda a establecer mejor los procesos de administración, debido a que antes las empresas u organizaciones no contaban con esta herramienta, los procesos se vuelven difíciles de resolver lo cual perjudica a la empresa.

Mat´Joas es una empresa muy unida pues cuenta con el apoyo del gerente general y de los colaboradores para cumplir con los objetivos, que se proponen en cuanto a las ventas que se deben de realizar en determinadas fechas del año, sin embargo en el área administrativa, la situación es completamente diferente dado a que no cuenta con un modelo de Diseño Organizacional.

Para tener un panorama más claro y más explicativo es necesario que se conozca cual es la importancia del Diseño Organizacional dentro de las empresas a continuación se expone lo siguiente:

"El diseño de una estructura organizacional es considerada una de las actividades más complejas dentro del área de administración. La importancia de su función radica en la competitividad de la organización, prácticamente garantiza que los administradores y gerentes generales comprendan el diseño organizacional y usan habilidades"

Esta definición la describe (Gilbert, Stoner, & Freeman, 2007) en su libro titulado Administración en la (pág. 24) , la cual denota que la importancia de un Diseño Organizacional, dentro de las empresas es necesario debido a que ayuda a que vuelvan a plantear los procesos administrativos de una manera más eficiente y eficaz, logrando así que la empresa tenga un mejor rendimiento dentro del segmento de mercado al cual se dirige, y estableciéndose en el mercado, logrando sobrepasar a la competencia con las estrategias adecuadas en el momento determinado.

ENFOQUES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

Dentro del Diseño Organizacional se considera que existen los siguientes tipos de enfoques:

- Clásico.
- Tecnológico
- Ambiental
- Reducción de tamaño

- **Clásico**

Según los autores que contribuyeron con el presente enfoque que fueron Weber, Taylor, Fayol; destacan es sus teorías que las empresas u organizaciones que utilizan este tipo de estructura en sus respectivas empresas generalmente el personal tiene en claro las funciones y las obligaciones que deben de cumplir, dentro de la empresa, debido a que cada uno de ellos desempeña, un rol muy importante dentro de la empresa, las empresas de la misma manera reconoce el labor que realiza el personal y realiza en momentos determinados los respectivos reconocimientos.

- **Tecnológico**

Este enfoque implica la utilización de la tecnología para que los colaboradores realicen sus actividades diariamente para cumplir con los procesos que se llevan a cabo en la organización.

Las tecnologías son utilizadas como herramientas para la fabricación unitaria de diferentes tipos de productos, este proceso no es tan complejo debido a que los a que los artículos son producidos uno a uno y no requieren de mucha supervisión al contrario de los productos que tengan una mayor demanda en donde las empresa poseen una estructura mucho más compleja.

- **Ambiental**

El enfoque ambiental se refiere al entorno en el que se desarrolla la organización y los factores que pueden afectar negativamente su productividad, los dirigentes de la organización deben evaluar lo siguiente: las características de los ambientes presentes y futuros, la forma en que estas características afectan la capacidad de la organización para funcionar con eficacia. Existen cuatro factores a considerar los mismos que pueden afectar positivamente o negativamente a la organización como son los:

- ❖ Proveedores
- ❖ Distribuidores
- ❖ Competidores
- ❖ Consumidores.

➢ **Reducción de tamaño.**

Es un proceso que se los realiza para reestructurar completamente a la organización esto se refiere a una reducción del tamaño, fusiones, vínculos inter-organizacional. Este enfoque toma mayor importancia debido a que las empresas lo aplican cuando notan una disminución de la producción, ventas bajas, o un sinnúmero de falencias que afectan su desarrollo.

La reducción trae consigo cambios en la estructura organizacional de la empresa debido a que es necesario despedir a un sinnúmero de personas ya que la inestabilidad de la empresa, provocan ciertas falencia que trae consigo la necesidad de poner en práctica este enfoque que a su vez representa para las instituciones una pedida muy grande en sus finanzas.

1.1.3. Modelo de Diseño Organizacional

Modelo de Ailed Labrada Sosa.

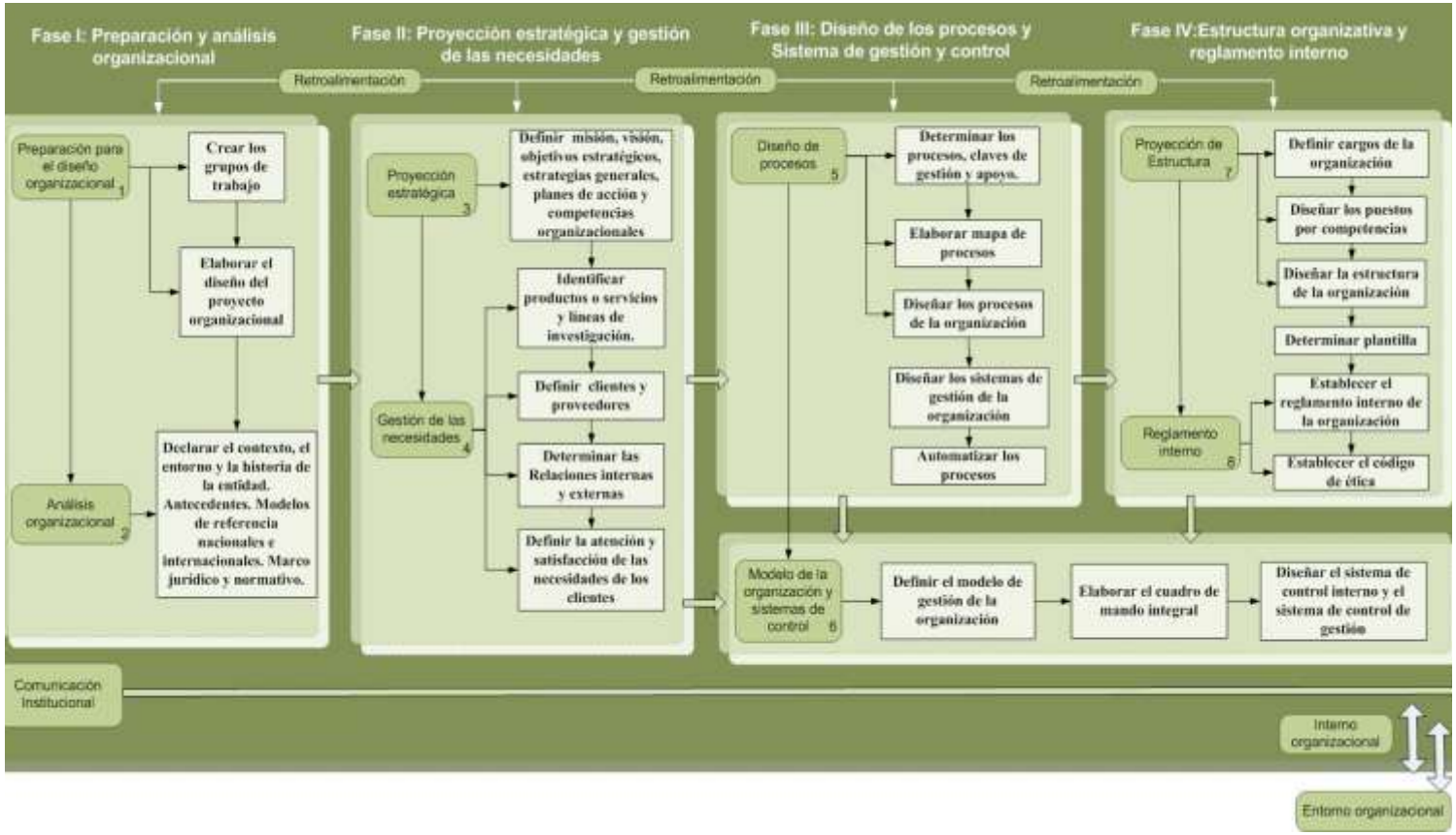
El modelo de Labrada Sosa describe la manera en que las organizaciones debe contar con una adecuada estructura organizacional que facilite el contar con nuevas formas organizativas complementadas con el enfoque estratégico y la integración de sistemas de control, tecnologías de la información con el propósito de que la empresa se vuelva competitiva en el mercado y alcance un buen posicionamiento y representatividad. El modelo de Ailed se basa en cuatro fases fundamentales las mismas que se podrán adaptar a las necesidades de las instituciones, a continuación se describen las fases:

En la primera fase se describe la preparación y análisis organizacional, el mismo que consta de la preparación para la elaboración del diseño organizacional, creando grupos de trabajo y elaborando el diseño organizacional, realizando un análisis del entorno de la empresa, antecedentes y los modelos de referencias.

La segunda fase es la proyección estratégica y gestión de las necesidades, aquí se define la misión, visión, objetivos estratégicos, estrategias, planes de acción, y competencias organizacionales; para ello se debe identificar los productos o servicios que se comercializaran en la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes.

En la tercera fase se desarrollará el diseño de los procesos y sistemas de gestión y control, primero se determinaran los procesos claves de gestión y apoyo, elaborando un mapa de proceso de la organización y finalmente automatizar los procesos para crear un modelo de la organización, sistemas de control. En la cuarta fase se realizará la estructura de la empresa definiendo los cargos, puestos por competencias, diseñando el reglamento interno, código de ética con su respectiva retroalimentación en las demás fases.

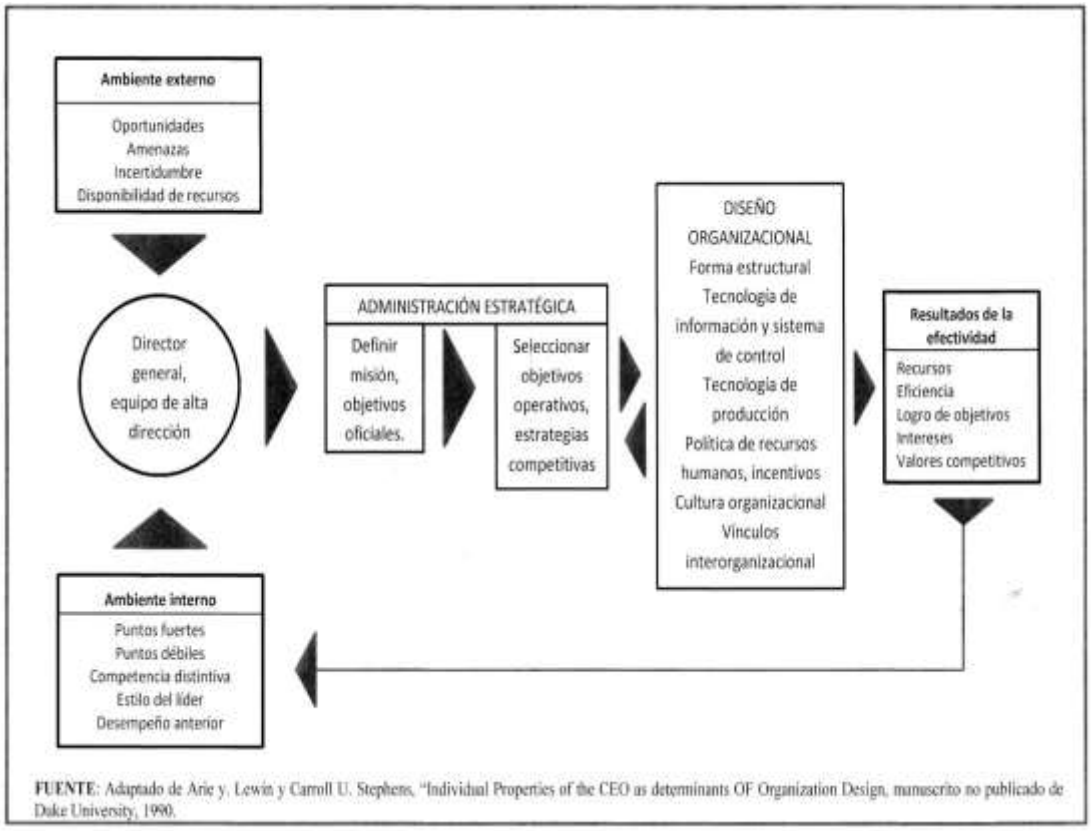
CUADRO N° 3: Modelo de Ailed Labrada Sosa.



Fuente: Ailed Labrada Sosa.

Modelo de Richard Daft.

GUADRO N° 4: Modelo Daft



FUENTE: Adaptado de Arie y. Lewin y Carroll U. Stephens, "Individual Properties of the CEO as determinants OF Organization Design, manuscrito no publicado de Duke University, 1990.

El modelo de Richard Daft dice que el director o equipo de alta gerencia debe enfocarse en dos sentidos en el ambiente interno tales como las oportunidades, amenazas, incertidumbres y disponibilidad de recursos; en el ambiente interno en el cual se describen los puntos fuertes, débiles, competencia distintiva, estilo de liderazgo y desempeño. Se deben aplicar las estrategias que faciliten la administración para ello el modelo establece que se debe definir la misión, visión, objetivos y estrategias competitivas para la organización. Otra de las fases que menciona Daft es la elaboración del diseño organizacional el mismo que consta de la forma estructural, tecnologías de información sistemas de control, políticas de recurso humano, incentivos, cultura organizacional y vínculos inter-organizacionales, Y por último se elabora los resultados de efectividad en donde se mide la eficiencia - eficacia del recurso humano, los logros de objetivos o intereses y los valores competitivos.

1.1.4. Análisis Situacional.

1.1.4.1. Análisis Situacional.

El análisis situacional de una organización son los procesos que estudia el entorno del mercado y las posibilidades comerciales que tiene una empresa, el estudio de los ambiente externo hacen referencia a las oportunidades – amenazas del mercado y el ambiente interno se refiere a las fortalezas – debilidades de la empresa.

1.1.4.2. Análisis FODA.

El autor (Crowther, 2010) menciona que: "El análisis FODA es una herramienta de carácter gerencial en la cual la pueden emplear diferentes tipos de organizaciones sean estas privadas o públicas, en la misma se puede evaluar la situacional de la organización o empresa y determina los factores que influyen tanto de aspectos internos como externos hacia la institución" Pág.76

Este tipo de análisis se lo realiza con el propósito de conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización, los beneficios de aplicar esta herramienta es reconocer las falencia que hacen que la empresa no cumplan con los objetivos planteados. Este tipo de análisis representa un esfuerzo para para examinar la interacción entre las características particulares de su negocio y el entorno en el cual compite.

CUADRO N° 5: FODA

FORTALEZA 1.- 2.-	**DEBILIDADES** 1.- 2.-
OPORTUNIDADES 1.- 2.-	**AMENAZAS** 1.- 2.-

Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

1) Análisis interno.

Dentro del entorno organizacional un análisis interno consiste en el estudio de los diversos factores o elementos que puedan existir dentro de una empresa con el fin

1.- Evaluar los recursos con los que cuenta una empresa para conocer la situación actual de la organización.

2.- Detectar fortalezas y debilidades de modo que se diseñen estrategias que permitan potenciar o aprovechar las fortalezas y estrategias que contribuyan a neutralizar las debilidades.

a) Fortalezas.

(Chiavenato & Sapiro, 2011), Menciona que las fortalezas constituyen elementos y características que la empresa debe aprovechar, también se consideran como aspectos positivos que deben mantenerse para que la organización pueda crecer y ser competitivo" Pág. 25

Son aspectos que benefician a la empresa frente a la competencia, estos puntos positivos, deben mantenerse y maximizarlos para crear una verdadera ventaja competitiva mediante la elaboración de estrategias. A continuación se presentaran un banco de preguntas para detectar las fortalezas:¿Qué ventajas hay en la empresa?, ¿Qué hace la organización mejor que cualquier otra?

b) Debilidades.

Las debilidades se refieren todos aquellos elementos negativos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa tiene y que constituyen una barrera para lograr la buena marcha de la organización. Las debilidades son problemas internos que una vez que se los identifica se debe desarrollar una adecuada estrategia para que pueda contrarrestarla.

2) Análisis externo.

La parte externa se enfoca a las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar el negocio, para ello los administradores deben desarrollar la capacidad para aprovechar las oportunidades y anular esas amenazas.

c) Oportunidades.

(Barrio, 2008) "Las oportunidades organizacionales son las diversas áreas por las cuales se puede explotar, y con una buena administración pueden generar para la empresa un alto desempeño" Pág. 241

Las oportunidades son aquellos factores positivos que se generan en el entorno y que una vez que se los identifica pueden ser aprovechados, estos aspectos contribuyen a que la organización pueda cumplir con la misión, visión y objetivos organizacionales siempre y cuando se cree una estrategia adecuada para la situación actual de la empresa.

d) Amenazas.

(Daft, 2007), "Las amenazas son aquellos elementos externos o ajenos de la organización pero de cierta manera influyen dentro de la organización pues generalmente representa para la empresa un beneficios o una amenaza" Pág. 26

Las amenazas son situaciones de peligro para las organizaciones debido a que afectan el desarrollo normal de los procesos que se deben realizar en ella; para minimizar el riesgo de estos factores externos se deben elaborar estrategias que contribuyan a crear mejoras para la organización logrando ser competentes en el mercado en el cual se desarrolla la empresa. A continuación se mencionaran algunos cuestionamientos para detectar la amenazas, ¿Qué obstáculos se enfrenta a empresa?, ¿Qué están haciendo los competidores?, Puede alguna de las amenazas impedir totalmente la actividad de la empresa?.

1.1.4.2.1. La matriz FODA.

(Chiavenato & Sapiro, 2011) "La matriz FODA es una estructura conceptual que utilizan las empresas independientemente de cual sea su actividad comercial para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades referente al ámbito externo también considera a las internas es decir las fortalezas y debilidades de la empresa, con el objetivo de generar nuevas estrategia para la empresa" Pág. 34.

La matriz FODA es un instrumento viable para realizar el análisis organizacional, relacionando los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de las metas; de los resultados obtenidos en este análisis se establecerán las estrategias que permitirán a los administradores tomar decisiones acertadas con respecto a las falencias que existan en la empresa. Estas estrategias se elaboraran en base del estudio FODA realizado con anterioridad en donde se establecen los factores internos y externos perjudiciales para la organización. A continuación se presentará u cuadro donde se mostrara la estructura de la matriz FODA-

CUADRO N° 6: Matriz FODA

FAC. INTERNOS **FAC. EXTERNOS**	**FORTALEZAS**	**DEBILIDADES**
OPORTUNIDADES	**ESTRATEGIA (F-O)**	**ESTRATEGIA (D-0)**
AMENAZAS	**ESTRATEGIA (F-A)**	**ESTRATEGIA (D-A)**

Fuente: Julio Carreto, Ing. MBA

1.1.4.2.2. Análisis competitivo.

(Daft, 2007) "El análisis competitivo es una herramienta que ayuda a las empresas e instituciones a conocer a fondo la competencia que existe en el mercado" Pág. 87

El análisis competitivo se los realiza con el propósito de identificar las fortalezas y debilidades así como las oportunidades y amenazas de la organización que afectan la estabilidad en el mercado en el cual se desarrolla frente a otras las empresas que desarrollan la misma actividad económica. En la actualidad los cambios drásticos del entorno afectan a muchas organizaciones que no logran adaptarse a ella para esto es necesario que las empresas realicen un análisis de la competencia para establecer estrategias que contribuyan a mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado.

GRÁFICO N° 1: Análisis Competitivo

Fuente: http://www.globalvalue.cl/?q=node/14

1.1.4.3. Proyección Estratégica

1.1.4.3.1. Misión.

(Gilbert, Stoner, & Freeman, 2007) "La misión uno de los factores de los cuales está compuesta la filosofía organizacional, en ella se establece la razón de ser de la empresa es una herramienta que indica el presente de la organización o empresa" Pág. 56

Se define la misión porque esta representa la razón de ser de la organización, los clientes al conocerla se darán cuenta de cuál es la actividad económica a la que se dedica la empresa y as necesidades que van a cubrir. Para formular la misión se deberá tener en cuenta lo siguientes cuestionamiento:

1.- ¿Qué funciones desempeña la organización?
2.- ¿Para quién desempeña estas funciones?
3.- ¿De qué manera trata de desempeñar las funciones?
4.- ¿Por qué existe está organización?

1.1.4.3.2. Visión.

> (Chiavenato & Sapiro, 2011) "La visión es lo que la empresa desea alcanzar en el futuro, lo que pretende realizar después de un largo tiempo con la compañía del personal y con la administración de los recursos" Pág. 8

Es la imagen mental o una intención estratégica creada por la alta gerencia de la organización, acerca del futuro posible y deseado, es decir trata de enfocarse hacia donde la empresa quiere llegar o hasta que mercado se va a extender. Para su redacción es necesario el análisis del ambiente externo o interno, planteándose las siguientes preguntas se podrá definir la visión: ¿Qué y cómo queremos ser?, ¿Qué deseamos lograr?, ¿Cómo queremos que se describa la organización?, ¿Cuáles son los valores prioritarios?, ¿Hacia dónde se quiere cambiar?.

1.1.4.3.3. Objetivos.

(Daft, 2007)“todas las organizaciones independientemente de cual sea su actividad comercial, necesitan establecerse objetivos que puedan cumplir estos pueden ser a corto plazo o a largo plazo dependiendo de lo que quiera alcanzar la empresa” Pág. 346

Los objetivos son las metas que se pretende alcanzar toda organización debido a que reflejan el propósito de su existencia en el mercado, representa una de las acciones más importantes y fundamental que deben realizar los gerente de la empresa. Los objetivos institucionales deben cumplir ciertas características para que sean útiles, los cuales son: claridad, flexibles, medibles, realistas, coherentes y motivadores; para que los colaboradores puedan contribuir en el cumplimiento de los mismos.

1.1.4.3.4. Valores.

Los valores que los administradores de las instituciones establezcan los valores con la finalidad de que los colaboradores la pongan en práctica ya que proporcionan las pautas para que se establezca un ambiente de trabajo tranquilo y cómodo fomentando de esta manera el trabajo en grupo para cumplir con las metas planteadas en cada uno de las áreas de la organización.

Entre los valores que se propone para que sea implementado por las empresas se detallan a continuación:

Honestidad: Cumplir su deber, obrar correctamente y de acuerdo con la moral especialmente el respeto a la propiedad ajena, la trasparencia en los negocios.

Responsabilidad: Es la respuesta que se debe dar a la obligación contraída, la actitud que se asume ante los resultados de la labor que se realiza y por lo que tiene que responder ante los demás.

1.1.4.3.5. Estrategia.

(Gilbert, Stoner, & Freeman, 2007) Mencionan que: “Estrategia organizacional tiene que afrontar aspectos casi intangibles dirigidos hacia el futuro. Dado que cada situación estratégica es singular y única” Pág. 186.

La empresa como un negocio necesita una dirección que la oriente hacia el camino del éxito debido a que en la actualidad existen muchos competidores que hacen que la empresa no se mantenga en el mercado, por tal razón es necesario que se elaboren las estrategias y sus cursos de acción para que la empresa pueda tener un crecimiento ordenado rentable. Para implementar estrategias adecuadas para la organización es necesario que se conozca su situación actual y las falencias que afectan su desarrollo.

1.1.4.4. GESTIÓN DE LAS NECESIDADES.

1.1.4.4.1. Productos o servicios.

Se puede considerar al producto como la suma de la tecnología, los materiales, la fabricación, la función, características específicas, los servicios relacionados, la imagen o percepciones finales y elementos similares que son empleados en busca de la satisfacción de los consumidores, además no siempre tiene cualidades físicas, también se pueden incluir servicios. El producto va de la mano con el objetivo que busca satisfacer la empresa, considerando tres elementos básicos: la función realizada, los consumidores satisfechos y las tecnologías empleadas para cubrir las necesidades de los compradores.

1.1.4.4.2. Clientes.

Cada organización si bien atiende un mercado específico, algunas siguen sin conocer cuáles son las características y factores que influyen en la compra de sus productos, debe de identificar el tipo de clientes que atiende y entender que es lo que ellos quieren.se conoce que es un comprador potencial o real de los productos o servicios.

1.1.4.4.3. Proveedores.

Son las empresas o personas que suministran productos o materia prima que forman parte fundamental del proceso productivo y que aparecen al inicio de la cadena de valor. Los tipos de proveedores y los criterios de selección son determinados por el empresario. A mayor número de proveedores, mayores serán las opciones que tendrá un empresario para tener un fuerte poder de negociación, ellos son personas esenciales para que la empresa trabaje con excelencia y brinde un producto bueno.

1.1.4.5. Proyección Del Diseño Organizacional.

1.1.4.5.1. Estructura organizacional.

(Gilli & Juan José, 2007) "La estructura organizacional formal es la que está establecida por la dirección de una forma consciente, planeada a través de la cual se establecen patronees de relación (de autoridad, comunicación y trabajo) entre los miembros de la organización" Pág. 64

Entendemos por estructura organizacional a la distribución, división, agrupación y coordinación formal de las tareas en los diferentes puestos en la cadena administrativa y operativa, donde las personas influyen en las relaciones y roles para el cumplimiento de obligaciones y responsabilidades. Por otro lado, una organización adquiere forma y figura, se pretende lograr los objetivos, cumplir planes y efectuar los controles internos.

1.1.4.5.2. Orgánico funcional.

> (García, 2012), "El organigrama funcional es la representación gráfica de todas las funciones de la empresa. Incluyen la jerarquía y las líneas de dependencia que unen las diferentes funciones. En un organigrama puede haber: elementos de la línea, conjunto de las funciones que se ejecutan directamente la actividad u objeto de la empresa y elementos de Staff, con las funciones cuya misión es ayudar a la línea de mando" Pág. 63

Toda empresa consta necesariamente de una estructura organizacional de acuerdo a sus necesidades por medio del cual se pueden ordenar las actividades, los procesos y en si el funcionamiento de la empresa. El objetivo del organigrama es observar la cantidad total del personal que trabajará en la empresa, ya sean internos o como servicio externo, y esta cantidad de personal, será la que se va a considerar en el análisis económico de la organización.

1.1.4.5.3. Políticas institucionales.

(M.Hitt & M.Pérez, 2006) "Una política apropiada es una norma que toma en consideración las condiciones pertinentes al tiempo en que se necesita la acción. Las políticas por tanto permiten el uso de la información relacionada que puede conseguirse al momento de la decisión" Pág. 31

Es un proceso en el cual se utilizan las vías para hacer operativa las estrategias trazadas por una empresa. La política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Al igual que la estrategia, la política empresarial proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos.

1.1.4.5.4. Tecnologías de información.

La tecnología se convierte en una herramienta que coadyuva a cumplir las estrategias empresariales, más aún si estamos en una época de cambios, en el que se exige a las empresas ser más competitivas en el mercado local y global. La tecnología tiene la propiedad de determinar la naturaleza de la estructura organizacional y el comportamiento organizacional de las empresas. Se habla de imperativo tecnológico cuando se refiere al hecho de que es la tecnología la que determina (y no influencia simplemente) la estructura de la organización y su comportamiento.

1.1.4.5.5. Sistema de control.

(Víctor, 2009) “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 marcadas por la administración” Pág. 34.

Los sistemas de control son sistemas formales de fijación de metas, monitoreo, evaluación y retroalimentación cuya información señala a los gerentes si la estrategia y estructura de la organización están funcionando en forma eficiente y eficaz. Los sistemas de control efectivos alertan a los gerentes cuando las cosas van mal y les dan tiempo para reaccionar ante las oportunidades y amenazas.

1.1.4.5.6. Vínculos interorganizacionales.

> (Crowther, 2010) “Cuando existe un alto nivel de complementariedad entre las líneas de negocios, las posiciones geográficas, o las habilidades de dos compañías, muchas veces las empresas siguen la ruta de una alianza estratégica en lugar de la propiedad a través de una fusión o adquisición tales alianzas se forman mediante contratos y empresa conjuntas”

Los Vínculos organizacionales, es la relación directa o indirecta que tienen la empresas con otra, en la actualidad es cada vez más frecuente el establecimiento de relacione inter-organizacionales para adquirir o complementar recursos físicos y cognitivos, el mundo globalizado y los rápidos cambios que se suscitan en el entorno hacen que se creen estas alianzas estratégicas, pero se debe tener en cuenta que así como existen beneficios también hay riesgos que deben correr los Directivos que toman estas alternativas para que la empresa siga funcionando sin inconvenientes.

1.1.4.6. Resultados de efectividad.

1.1.4.6.1. Evaluación del Desempeño.

(Daft, 2007), "Evaluar el desempeño de los empleados resulta un poco complicado, pues cuando existen diversos cargos dentro de una empresa sin embargo a través de la implementación de herramientas se podrán conocer el desempeño de cada uno de los empleados" Pág. 67

Es necesario que en una organización se realice la evaluación del desempeño del personal que labora en la organización con el objetivo de conocer si se están cumpliendo adecuadamente las funciones para el que fue contratado, mediante esta evaluación se podrá conocer quiénes son los trabajadores que colaboran en el logro de los objetivos institucionales para ofrecerles un incentivo tales como: aumento de sueldo, capacitaciones constantes, placas, medallas; reconociendo así su labor realizada en pro de la empresa. Este tipo de evaluaciones se las realiza periódicamente es decir anualmente, trimestralmente.

1.2 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DISTRIBUIDORA MAT'JOAS.

1.2.1. Elementos constitutivos.

1.2.1.1. Constitución.

En el Cantón Playas, Provincia del Guayas, en el año 2011, se reunieron en su domicilio el Señor Stalin Sornoza García y la Señora Grecia Heredero Velásquez, con el fin de desarrollar una microempresa comercial que se dedicará a la venta de ropa de niñas, niños, damas y caballeros, artículos de bazar, accesorios y perfumería, la cual se regirá por las normas establecidas en el código de comercio y en especial con las siguientes reglas: Nombre o razón social: **"Distribuidora MAT´JOAS de prendas de vestir, accesorios y afines en el Cantón Playas".**

Domicilio: El domicilio principal está ubicado en el Cantón Playas, Calle 9 S/N y Diagonal 5, sin embargo puede establecer sucursales en otras partes de la Provincia del Guayas.

Objeto social: El Almacén tiene como objeto social: la venta de prendas de vestir, accesorios, cosméticos, bisutería, artículos de bazar en general y zapatos.

Registro Único de Contribuyente: Para que el servicio de rentas internas le emita un número de RUC que es el siguiente; 0010926473265

IESS: Para la emisión del número patronal.

Deberá afiliarse a la cámara de comercio de la Provincia del Guayas.

Obtener el permiso sanitario, del cuerpo de bomberos, entre otros.

1.2.1.2. Propietarios.

La Distribuidora MAT´JOAS está dedicada a la venta de prendas de vestir, accesorios, cosméticos, bisutería, artículos de bazar en general y ropa de bebe, los accionistas de la empresa son los siguientes:

1. Sra. Grecia Heredero Velásquez.
2. Stalin Sornoza García.
3. Matías Sornoza Ramos.
4. Joastin Sornoza Ramos.

1.2.1.3. Permisos.

- Permisos Necesarios Para El Funcionamiento Del Local

- Matrícula de comercio: Ante el Juez de lo Civil.- Código de comercio.

- Registro Único de Contribuyentes (ley de RUC- servicio de Rentas Internas).

- Ley de Régimen Municipal: Registro de Patente Municipal y pago de justicia y Vigilancia.

- Pago a Benemérito Cuerpo de Bomberos, permiso de funcionamiento o tasa de habilitación de locales (Ley de Régimen Municipal–Intendencia).

- Ministerio de salud: Permiso Sanitario y Certificado Sanitario de los empleados del local.

- Pago anual a Ministerio de gobierno y Policía, Registro al Ministerio de turismo para obtener la "Licencia Única Anual del Establecimiento.

1.2.2. Recursos de la Organización.

1.2.2.1. Humanos.

Los recursos humanos, es el trabajo y conocimiento que aporta el conjunto de personas que labora en una organización. Las personas otorgan tiempo y esfuerzo a las organizaciones, a cambio de un beneficio como puede ser el salario u otras retribuciones. Con el término de recursos humanos también se suele designar a aquella parte de la organización encargada de administrar el personal de la misma.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos con estas tareas es alinear el área o profesionales de RRHH con la estrategia de la organización, permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia.

1.2.2.2. Físicos – Materiales.

Contar con recursos materiales adecuado es un elemento clave para llevar la gestión administrativa en la organización, además se debe encontrar un punto óptimo de recursos materiales, lo que quiere decir que solo se utilice los que la empresa verdaderamente necesite.

En los recursos materiales podemos encontrar los siguientes elementos:

- Maquinarias.
- Insumos.
- Productos terminados.
- Elementos de oficina.
- Instrumentos y herramientas.

1.2.2.3. Económico – financieros.

Los recursos financieros son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez, que hacen que la empresa tenga la estabilidad necesaria para realizar sus actividades comerciales diariamente. Es decir, que los recursos financieros pueden estar compuestos por: dinero en efectivo, préstamos a terceros, depósitos en entidades financieras, tenencias de bonos y acciones.

GRÁFICO N° 7: Esquema de un presupuesto

EMPRESAS	PRESUPUESTO AÑO 2008				
	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	SERVICIO DE LA DEUDA	INVERSION	DISPONIBILIDAD FINANCIERA	TOTAL
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP EAAB	$ 858.854.523,177	$ 167.074.595,307	$ 844.473.456,480	0	$ 1.870.402.574,964
Lotería de Bogotá	$ 44.639.453,902	0	$ 73.716.554,580	$ 636.482,822	$ 118.992.491,304
Canal Capital	$ 4.289.945,632	0	$ 16.141.660,772	0	$ 20.431.606,404
Metrovivenda	$ 6.218.121,871	0	$ 70.382.392,007	0	$ 76.600.513,878
Transmilenio S.A	$ 21.477.500,000	0	$ 1.600.931.400,000	$ 1.968.796,339	$ 1.624.377.696,339
Empresa de Renovación Urbana ERU	$ 3.995.784,525	0	$ 23.111.947,187	0	$ 27.107.731,712
Aguas de Bogotá S.A. ESP	$ 1.930.165,516	0	$ 2.206.627,907	4.251.699,97	$ 8.388.493,394
TOTAL GASTO E INVERSIONES	**$ 941.405.494,623**	**$ 167.074.595,307**	**$ 2.630.964.038,933**	**$ 6.856.979,132**	**$ 3.746.301.107,995**

Fuente: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31925

1.2.3. Productos.

1.2.3.1. Ajuares de Bebe:

Las prendas que se comercializa son:

- Ajuar completo y ajuar de cajita de 9 Piezas
- Ajuar de 6 y 9 Piezas Rayados
- Ajuar de 9 Piezas UP Estampado

1.2.3.2. Ropa de Niñas:

- Ternos de niñas de 0 a 24 meses (Bebe Crece y Chupito)
- Ternos de 2 a 8 años (Chupito)
- Pantalones casuales
- Blusas

1.2.3.3. Ropa de Niños:

- Ternos de niños de 0 a 24 meses (Bebe Crece y Chupito)
- Ternos de 2 a 8 años (Chupito)
- Pantalones casuales
- Camisas
- Bermudas
- Medias

Accesorios:

- Medias para niños y niñas de 0 a 24 meses y de 2 a 8 años (bebe crece)
- Diversidad de modelos de vinchas, cintillos, moños y diademas
- Corbatas escolares y casuales

1.2.3.4. Artículos De Bazar

Brindando buenos productos de calidad también ofrece:

- Juegos Para mi Bebe, Shampo, rinse, colonia, talco, aceite y crema de bebe.
- Pañaleras grandes y pequeñas, fajas de bebe.
- Biberones de 0.2 hasta 0.8 oz. Y pañales para recién nacido de 24 unidades.

1.2.3.5. Ropa para Damas

- Blusas
- Vestidos
- Pantalones
- Faldas
- Shorts
- Lencería femenina
- Trajes de Baño
- Zapatilla

1.2.3.6. Ropa para Caballeros

- Camisas
- Camisetas
- Pantalones
- Bermudas
- Medias
- Gorras
- Trajes de Baño
- Dividís

1.2.4. Gestión Administrativa.

1.2.4.1. Planeación.

(Rivera, 2005) "Planeación es la primera etapa de la gestión administrativa que permite desarrollar las metas que la empresa se establezcan mediante la correcta planificación de las actividades en la cual también están establecidos las tácticas que mejoraran el rendimiento de la empresa, y podrá alcanzar una alta participación en el mercado" Pág. 5

La estrategia esencial de un trabajo, una actividad, un negocio o una empresa es planificar en base al direccionamiento estratégico para actuar acorde a la misión para determinar lo que estamos haciendo, a la visión para saber hacia dónde vamos, los objetivos porque de debe identificar lo que queremos alcanzar a corto, mediano y largo plazo, y las estrategias debido a que es necesario establecer como lo vamos a lograr, de esta manera se puede trabajar con una planificación adecuada a los fines e intereses de la distribuidora.

1.2.4.2. Dirección.

El autor (Rivera, 2005) indica que la dirección: "Es la segunda etapa del proceso administrativo en la que se puede establecer políticas que los empleados deben cumplir, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuesto" Pág. 6

La Dirección se fundamenta en el liderazgo que es la participación del personal, la motivación, la comunicación, la toma de decisiones, la configuración y conformación de equipos de trabajo en la organización, que permite expresar sus opiniones acerca de cómo se deben hacer las cosas y hacia dónde debe ir la organización, además enriquece las posibilidades de desarrollo y crecimiento de la organización, aun así deja la decisión final sobre qué hacer deberán escuchar a los miembros de su grupo para ayudar a sus trabajadores en sus problemas personales, mostrar interés por los demás, promover la participación de todos y ser permisivo.

1.2.4.3. Control

Es un aspecto importante a tomarlo en cuenta en nuestra vida cotidiana para realizar cualquier acción ya que por medio de este se toman en cuenta el cumplimiento de las actividades, la supervisión de tareas, el seguimiento a los clientes, entre otras cosas, mostrándole respeto a todos por su manera de pensar, se aplica la empatía y se permite que la personas se coloque en el lugar del otro, entendiendo así la situación y el equilibrio, que permite cumplir con su trabajo.

1.2.5. Financiamiento.

1.2.5.1.1. Presupuesto.

Es una proyección de los gastos e ingresos que tendrá la empresa en un lapso que es por lo genera de un año, este plan de acción está dirigido a cumplir una meta prevista expresada en términos monetarios, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo las condiciones previstas por la organización. El presupuesto traza el rumbo de la empresa ya que describe las acciones que se tomaran a lo largo del año, reduciendo los costos para no tener excesivos gastos.

1.3. MARCO LEGAL.

Constitución de la República del Ecuador - Capítulo Cuarto: Soberanía económica. Capitulo Sexto: Trabajo y Producción.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Sección Tercera: Formas de Trabajo y su Retribución.

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

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

Art. 332.- El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad.

Sección Tercera: Seguridad Social

Art. 367.- El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la población. La protección de las contingencias se hará efectiva a través del seguro universal obligatorio y de sus regímenes especiales.

El Plan Nacional De Desarrollo.

I.- Transformación Económica y Productiva:

El objetivo es definir una política económica orientada al crecimiento con equidad, basada en la generación de empleo para impulsar la inclusión social y el desarrollo humano sostenible; el fomento de la productividad y de la inversión para todos/as, así como a una competitividad real que no se base en el deterioro de

las condiciones sociales ni ambientales, sino en la incorporación del progreso tecnológico.

Para ello se requiere ubicar las ramas altamente generadoras de empleo y de valor agregado; determinar funciones de producción tipo; determinar componentes de oferta total y demanda total. A largo plazo se profundizará la modelización a través de la actualización de la matriz de contabilidad social y la elaboración de un nuevo modelo de equilibrio general que permita integrar lo macroeconómico con lo social.

3.- Manufactura (industrias de alimentos y otras agroindustrias; textiles y cuero; madera y productos de madera; química, caucho y plástico; productos minerales no metálicos; metales comunes y productos elaborados de metal; maquinaria y equipo; equipo de transporte).

Plan Nacional del Buen Vivir.

Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población.

Mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medios, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

Objetivo 6: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Los principios y orientaciones para el socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la respectiva elaboración de la presente investigación, es necesario plantear un diseño de investigación que permita conocer que método investigativo, es el más idóneo y apropiado para solucionar la problemática que en la actualidad enfrenta la empresa.

El diseño de la investigación permitirá dar a conocer al investigador las causas y efectos del problema que aqueja en la actualidad a la empresa Mat´Joas, por lo tanto es imprescindible elaborar un diseño de la investigación como indica (Ivan Hurtado, 2008), en su libro titulado Paradigmas y Métodos de Investigación, "Diseño de la Investigación constituye la médula de la investigación se refiere al desarrollo del trabajo investigativo" (pág. 56).

Es decir la investigación es el proceso que realiza el investigador para encontrar a solución a la problemática, en el cual se basa en el tipo de investigación que selecciona, tomando en considerar los factores que intervienen en la problemática, de acuerdo a ellos, establecer la debida población que será sujeto de investigación y de la misma manera, seleccionar la muestra, basado en la fórmula propuesta por autores.

Una vez realizado todas las etapas del proceso, el investigador será capaz de interpretar los datos tanto de carácter cualitativo y cuantitativo, finalizado el proceso el investigador planteará alternativas para solucionar el problema que enfrenta la empresa Mat Joas del cantón Playas, y su administración será muy eficiente y cada integrante de esta organización tendrá los puntos claros de cómo realizar sus funciones mediante la división de funciones según el diseño.

2.2. MODALIDAD DE PROYECTO FACTIBLE

Con respecto a la modalidad de la investigación que se pretende utilizar para la presente investigación, debe estar enfocada a las necesidades que tiene el investigador bajo que requerimientos se desea plantearla y que fin desea alcanzar, esta es considerada la medula de la investigación, debido a que ella se establece el proceso investigativo que ayudara a plantear la solución.

Según el autor (Crowther, 2010) menciona en su libro titulado que "Modalidad de Proyecto Factible, está orientada a resolver un problema planteado o a satisfacer necesidades en una institución o campo de interés regional, bien nacional" (pág. 89)

La modalidad de la investigación seleccionada es la de proyecto factible la misma indica que la investigación permitirá conocer con mayor profundidad el problema que se está analizando y basado en el problema se conocerá soluciones claras y precisas que determinara y satisfacer las necesidades que en la actualidad presenta Mat´Joas.

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Según el Propósito

Investigación Aplicada

(Barrio, 2008), menciona "Investigación aplicada sirve para tomar acciones y establecer políticas y estrategias" (pág. 31),

La investigación aplicada es las más idónea para continuar con la presente investigación, debido a que se diseñaran estrategias con sus debidas tácticas que ayuden al diseño de la propuesta.

2.3.2. Tipos de Investigación

Investigación Descriptiva

(Torres, 2010) Menciona en el libro Metodología de la Investigación que "Investigación Descriptiva es la etapa de consultar a expertos, tratando de conocer su opinión acerca del sujeto de investigación y sus respectivos puntos de vistas"**.** (pág. 5)

La investigación descriptiva, permite conocer de primera fuente el problema de la empresa y cuáles son sus respectivas causas y efectos, a través del contacto con las personas involucradas es decir entrevistando a las personas que laboran de la empresa pues son ellos los que tienen la debida información. La información recolectada basada en este tipo de investigación permitirá conocer los sistemas administrativos que en la actualidad emplea Mat Joas, pues en ella se describe de manera específica cada una de las características que intervienen en del problema de investigación.

2.3.3. Según el Lugar

Investigación Bibliográfica

(Abascal, 2005) indica en su libro que Investigación Bibliográfica "es un componente del proceso de investigación, el cual identifica las fuentes y las modalidades para obtener datos y los documentos pertinentes para la respectiva investigación" (pág. 13)

Para conocer las opiniones de diversas personas que anteriormente han realizado investigaciones, es necesario aplicar investigación bibliográfica que permita conocer indicios sobre las investigaciones realizadas, consultando a fuentes secundarias que proporciona información oportuna y veraz.

Investigación de Campo

Finalmente el tipo de investigación de campo, permitirá tener un contacto con el sujeto de estudio, este tipo de investigación es fundamental dentro de todas las investigaciones que se realicen en el futuro debido a que se encontrara la solución a la problemática detectada, así lo afirman varios autores, entre ellos destaca la autora (Crowther, 2010) indica que Investigación de Campo "reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador" (pág. 98).

Dentro de la investigación de campo, es necesario recurrir a las personas que están involucradas en la investigación, un primer ámbito se encuentra el personal de trabajo que labora en la empresa Mat Joas, desde las personas que integra la alta gerencia hasta el personal de colaboración, un segundo ámbito se encuentra las personas a quienes se dirige la empresa, aquellas que adquieren los productos que ofrece al mercado, los clientes, pieza fundamental para la rentabilidad de Mat`Joas.

2.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Método Deductivo

(Torres, 2010) indica que "Método Deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares" (pág. 87)**.**

El método deductivo comienza de lo general a particular es decir se aplica en toda la investigación realizando un análisis general de la problemática que enfrenta la empresa, basados en ese estudio general, se proceden a esclarecer y establecer soluciones particulares basadas, en teorías planteadas y a juicio del investigador.

2.4.2. Método Analítico

(Crowther, 2010) **,** indica en el libro titulado Metodología de la Investigación que "Método Analítico es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio refiriéndose al tema de investigación separando cada una de las partes del cual está conformado para luego estudiarlas en forma individual" (pág. 98)

El segundo método seleccionado para continuar con la presente investigación, es el método analítico, pues en él se puede estudiar cada una de las variables que afecta directamente al rendimiento y buen funcionamiento de la empresa Mat Joas, del cantón Playas.

Este método es generalmente utilizado para conocer los factores que determinan las variables en estudio y una vez conocida la relación que existe entre ellas plantear posibles soluciones, que eliminen el problema que en la actualidad tiene la empresa, que es la limitada administración.

2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Existen diversas técnicas de investigación que permiten recolectar información oportuna, precisa y veraz, pero es necesario elegir qué tipo de investigación es acorde a las necesidades de la empresa, conociendo las necesidades que en la actualidad enfrenta el investigador será capaz de elegir las que mejor les convenga.

Continuando con la investigación las técnicas de investigación seleccionada son: observación, encuestas y entrevista en profundidad, estas técnicas de investigación, permite recolectar información primaria, aplicadas a las personas involucradas en dicha problemática entre ellas tenemos: al personal que labora en la empresa y a los clientes de la misma.

2.5.1. Entrevista

La entrevista en profundidad en una técnica de investigación muy utilizada por las empresas, debido a que es capaz de recabar información primaria, lo cual es importante porque permite conocer las variables que intervienen dentro de la problemática y a la vez proporciona información para el respectivo diseño de la propuesta.

(Barrio, 2008) "Entrevista en profundidad, la segunda técnica de investigación cualitativa, puede ser definid a como una técnica de obtener información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación o para contribuir en los diagnósticos o tratamiento sociales" (pág. 25).

La finalidad de la entrevista en profundidad es la recolección de información sobre la investigación que se está desarrollando, en el cual el investigador debe estar debidamente preparado para realizarla, debe estar todo planificado para que no ocurran errores durante la realización de la misma.

2.5.2. Encuesta

(Bayardo, 2009)**,** indica en su libro que "Encuesta es una búsqueda de información sistemática en la que el investigador pregunta a los entrevistados sobre los datos que desea obtener y posteriormente los reúne para sacar conclusiones" (pág. 24)

La encuesta es una técnica de investigación que permite recolectar información tanto cualitativa y cuantitativa acerca del problema que se desea solucionar, es empleada por investigadores que han determinado el problema y quieren conocer aquellos parámetros que permitan cambiar la presente situación que enfrenta la empresa en este caso Mat Joas.

2.6. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.6.1. Guía de Entrevista

La guía de entrevista es un instrumento que está enfocado a recolectar información sobre la problemática existente, en el cual se estructuran preguntas que contribuyan a la solución del problema, la guía de preguntas se las va a aplica al personal que trabaja en la empresa Mat Joas, la misma está debidamente estructurada por diez preguntas abiertas en la que cada uno de los entrevistados deberán de responder con toda la libertad y sinceridad, sobre la problemática que enfrenta la empresa.

Las preguntas están enfocadas a las variables de investigación tanto la variable independiente que es la gestión administrativa y variable dependiente que corresponde a la administración eficaz, ambas variables se relacionan al proceso administrativo en la actualidad desarrolla y lleva a cabo la empresa Mat Joas del cantón Playas.

2.6.2. Cuestionario

El respectivo cuestionario de preguntas se aplicara a los clientes de la empresa Mat Joas, pues son ellos los que perciben el servicio que le brinda el personal de la empresa, y basándose en ello, es necesario conocer su punto de vista, el cuestionario está debidamente elaborado contiene diez preguntas que buscan la solución del problema, la estructura de las preguntas, son planteadas bajo un vocabulario fácil de entender para que puedan interpretar los encuestados.

El cuestionario está totalmente estructurado con preguntas de respuestas múltiples, en el cual el encestado podrá elegir una o dos de las alternativas que en el formulario se plantean, con la finalidad de conocer la percepción que tiene el cliente en relación a la gestión administrativa que lleva la empresa.

CUADRO N° 8: Alternativas de la Escala de Likert

Muy de acuerdo	**Coincido firmemente**	**Totalmente de acuerdo**	**Definitivamente si**	**Completamente verdadero**
De acuerdo	Coincido	De acuerdo	Probablemente si	Verdadero
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Indeciso	Dudoso	Indeciso o indiferente	Ni falso ni verdadero
En desacuerdo	Desmiento	En desacuerdo	Probablemente no	Falso
Muy desacuerdo	firmemente	Totalmente en desacuerdo	Definitivamente no	Completamente falso

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1. Población

La población o universo son todas aquellas personas que conforman un todo que guardan características similares entres si, pues a las cuales se dirige la investigación, en el caso de la empresa Mat´Joas, la población a la cual se dirige, está clasificada en son dos tipos: una está integrada por el personal que conforma la empresa a ellos se les aplicara la entrevista en profundidad, mientras que la segunda población son los clientes de la empresa para conocer la percepción que tienen hacia la misma, ambas poblaciones seleccionadas aportaran con la investigación debido a que ellos son los actores principales para el funcionamiento de la empresa.

CUADRO N° 9: Población

Unidades	**NI**
Gerente	1
Contador	1
Empleados	6
Clientes reales	470
Clientes potenciales	5000
Total	**5478**

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

2.7.2. Muestra

La muestra es una pequeña parte de la población que se seleccionará para ser parte de la investigación, es decir esta muestra será la que se investigue y a través de ello poder conocer cuáles son los factores que afectan directa e indirectamente al proceso administrativo que en la actualidad enfrenta de la empresa Mat´Joas.

El tipo de muestreo que se pretende utilizar para desarrollar dicha investigación es el muestreo probabilístico y entre su clasificación se encuentra el aleatorio simple esta modalidad permite ser escogida cualquiera de los elementos que integran la población, es la comúnmente utilizada por que es muy práctica y cada uno de los miembros de investigación puede ser escogido, debido a las características similares que pose.

Para seleccionar el muestreo probabilístico es necesario escoger la fórmula que se acoja al concepto de investigación, que se desea explicar a continuación se expone:

$$n = \frac{\sigma^2 \, N.p.q}{e^2(N-1) + \sigma^2 . \, p.q}$$

Cada uno de los elementos significa:

Σ	**Nivel de confianza para el caso será del 95% correspondiente a 1,96**
N	Universo o Población
P	Probabilidad favorable 50%
Q	Probabilidad de fracaso 50%
E	Error muestral no debe exceder el 5%
n	Tamaño de muestra

$$n = \frac{(1{,}96^2)(5478)(0{,}5)(0{,}5)}{(0{,}05^2)(5478-1) + (1{,}96^2)(0{,}5)(0{,}5)}$$

n= 278

La población seleccionada para realizar la respectiva entrevista en profundidad son ocho personas que laboran en la empresa, mientras que el cuestionario, será a 278 clientes según la fórmula aplicada.

2.8. PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

2.8.1. Procedimientos

Para seguir con el proceso de investigación es necesario realizar seguir un procedimiento el mismo consta de las siguientes etapas:

- ✓ Formulación del problema
- ✓ Evaluación del Problema
- ✓ Planteamiento de las Variables
- ✓ Estructuración del Marco Teórico
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Análisis de la situación
- ✓ Diseño de la Investigación
- ✓ Aplicación de la investigación
- ✓ Levantamiento de datos

2.8.2. Procesamiento

Una vez realizada la respectiva investigación es fundamental seguir con el siguiente procesamiento de información:

- ✓ Tabulación de la información
- ✓ Elaboración de tablas
- ✓ Gráficos Estadísticos
- ✓ Elaborar planes
- ✓ Interpretación de la información
- ✓ Diseño de la Propuesta
- ✓ Conclusiones
- ✓ recomendaciones
- ✓ Entrega del informe final

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

En este capítulo se dan a conocer el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron después de realizar el proceso de investigación mencionado. El análisis e interpretación permitirán identificar los puntos de interés entre los elementos teóricos y los datos extraídos de la realidad.

Para dar paso a las entrevistas, sugerencias y recomendaciones se pidió la debida autorización de los dueños de la empresa para q así los empleados no duden en responder a todas las preguntas y lo lograr la investigación en la empresa.

Para las entrevistas se realizaron citas previas con los empleados y gerente de la empresa y ninguno de ellos se rehusó, se habló con cada uno de ellos dentro de la empresa de una manera cortes y sin interrumpir las horas de trabajo ya que escogimos la hora antes de entrada al trabajo, después del almuerzo y en la hora de salida.

Es importante destacar que la entrevista también se le realizo a los dueños de la empresa “Mat´Joas” es decir a los socios de la empresa los cuales nos brindaron toda la información que fuese necesaria para el crecimiento de la investigación, y aquellos socios se mostraron muy interesados dentro del desarrollo de la misma. Las preguntas que se realizaron en la entrevista fueron las mismas que les realizaron a los dueños, gerentes y empleados los cuales mostraron mucho interés en responder, siguiendo detallamos el análisis de las entrevistas, con base a un guión previamente desarrollado, con temas claves para fines prácticos de a tesis.

1. ¿Cómo considera Ud. la actividad comercial en cuanto a prendas de vestir accesorios y afines en el Cantón Playas?

En cuanto a la actividad comercial de prendas de vestir y accesorios en el Cantón Playas, la mayoría de los entrevistados coincidieron que es un mercado muy amplio donde existen variedad de productos que tienen una gran cantidad de demandantes con gran frecuencia en el entorno por diferente segmentos de mercado, a través de la gran cantidad de demanda que posee la empresa está cada vez se vuelve más competitivas.

La variedad de precios es otro de los factores esenciales en la actividad comercial de las prendas de vestir, ya que incide en la toma de decisiones de los clientes a momento de su compra, pero esto no ha impedido que la demanda de la microempresa disminuya. Los entrevistados consideran que la situación actual en la que se maneja la actividad comercial en el mercado de productos de prendas de vestir que ha ayudado mucho el sector comercial y para buscar posicionarse y mantenerse en el mercado local siendo competitiva.

2.- ¿Cuáles son las fortalezas que tiene la empresa Distribuidora Mat´Joas?

Las fortalezas que posee la empresa según las entrevistas realizadas se refieren a las facilidades de crédito que otorga a sus clientes por los plazos de pago, el plan acumulativo que aplica y también supieron manifestar que la buena atención al cliente que se les da por parte de quienes conforman la empresa hace que regresen, así como es la publicidad de sus clientes satisfechos, otra parte de los entrevistados coincidieron que la calidad de sus productos les ha permitido abarcar gran parte de su mercado al igual que la variedad de productos ofertados le distinguen ante la competencia, sin dejar de nombrar que su personal está capacitado para atender sus requerimientos. Todas estas fortalezas han permitido que la empresa tenga una aceptación en el mercado ante sus competidores porque satisfacen las preferencias de su cliente.

3 ¿Cuáles son las debilidades de la empresa Distribuidora Mat´Joas?

Las debilidades detectadas en la entrevista que fueron mencionas por los colaboradores de la empresa coincidieron en que su mayor debilidad es la infraestructura por el espacio reducido con el que cuentan actualmente para el desarrollo de sus actividades, sin dejar de mencionar que existen una deficiencia tecnológica en el área de ventas de la empresa, es importante mencionar la escasa delegación de responsabilidades existente ya que no cuenta con una jerarquización por departamentos de acuerdo a las actividades que realiza la organización. Otra de las debilidades de la empresa también es la escasa capacitación que reciben los colaboradores de acuerdo a la actividad que desarrollan y de igual manera se hace hincapié en la inadecuada captación del personal administrativo ya que su preparación debe ser más técnica.

4.- ¿Quiénes son sus principales competidores de la empresa Distribuidora Mat´Joas en el mercado local del Cantón Playas?

En el mercado de prendas de vestir, accesorios y afines en el que se desempeña la empresa Distribuidora Mat´Joas, existen un amplio registro de competidores y que fueron verificables mediante las opiniones vertidas por los entrevistados, entre los nombres mencionados la mayoría coincidió en que su principal competidor es el nuevo Paseo Shopping, por la diversidad de productos similares que se ofertan y las diversas marcas y buena calidad, además está Playa Store que le ha permitido abarcar una notable segmentación de mercado ejerciendo una actividad competitiva directa para los intereses de la empresa.

También se considera como competencia al gran almacén El Otavalo que actualmente cuenta con una interacción considerable en la captación de clientes de productos en especial en ropa juvenil. Sin embargo la empresa constantemente está pendiente de lo que su competencia implementa o generar estrategias para combatir las acciones de la competencia.

5.- ¿Qué estrategias se utilizan para alcanzar los objetivos de la empresa?

En cuanto a las estrategias que utiliza la empresa para alcanzar sus objetivos se generan expectativas con las estrategias de diferenciación y se basan en la atención al cliente, siendo el motor principal de toda empresa ya que sin él no se generan venta ni utilidades pero dado el caso al nivel al que están dirigidos los productos de la empresa se ha optado por implementar la estrategia de crecimiento, basándose en generar facilidades de pago mediante planes programados por tiempos de cosecha para la captación de un mayor volumen en de clientes, también surge la estrategia de buscar satisfacer las expectativas de los clientes mediante un trabajo personalizado que consiste en entregar el producto con valor agregado, medidas y consistencia que requiera el cliente, así como acudir al lugar donde se vaya a entregar el producto para brindar un servicio de post venta.

6.- ¿Quiénes son los clientes más frecuentes de los productos que oferta la empresa?

En cuanto a la identificación de los clientes más frecuentes de la empresa se generaron varias opciones de respuestas entre las cuales fueron que los consumidores más asiduos son los trabajadores del Municipio de Playas por la afinidad con los propietarios y por la calidad de los productos y las facilidades de pago, también los clientes del Karaoke Lírica puesto que siendo de los mismos dueños hay la facilidad de hacer marketing con los asistentes que visitan el lugar, mencionar que existe demanda de los pequeños negocios y de microempresarias que venden de manera personalizada puerta a puerta a quienes se les hacen descuentos especiales por monto y son clientes frecuentes. La empresa además cuenta con otros segmentos de mercado que son los estudiantes de los colegios aledaños por la variedad de bisutería y afines que se ha implementado para lo cual se están adecuando nuevas estanterías de exhibición para ampliar las ventas, este segmento es el que genera mayores ingresos.

7.- ¿Cómo se lleva a efecto los procesos de comercialización de la empresa?

Los resultados de la entrevista reflejan diferentes criterios en relación a los procesos de comercialización que se desarrollan para la compra-venta, la empresa utiliza procesos secuenciales donde se determina las etapas activas que desempeñan sus colaboradores hasta llegar a la entrega del producto, se basa en la cantidad de pedidos que se tenga en el transcurso del día, la semana o el mes para delegar las funciones y responsabilidades que tendrán cada uno, así como también el tiempo en que deben entregar las prendas los encargados de las ventas. El tiempo y la cantidad requeridos juega un papel importante para la entrega de la mercadería que se efectuarán oportunamente y que a su vez significan el nivel de rentabilidad que se obtiene en base a lo comercializado.

8.- ¿Cómo se encuentra estructurada la empresa para la toma de decisiones?

En su mayoría los entrevistados supieron manifestar que la empresa en cuanto a su estructura se maneja de forma directa en la toma de decisiones que es efectuada por los propietarios, pero resulta importante mencionar que parte de los entrevistados hacen énfasis en que existe cierto rango de responsabilidad en las diferentes funciones de acuerdo a nivel de mando permitido por la gerente y administradora de la microempresa.

Estas dos directrices de mando mencionadas anteriormente originan una delegación de funciones a través del principio de mando que es facultada o delegada en ausencia de la principal delega funciones a la señora madre, en especial se encuentra la función de mando del personal operativo encargado de las ventas que elevan los niveles de pedidos existentes en el día, semana o mes que lo puede hacer alguno de los trabajadores-vendedores puesto que existen varios que se desempeñan en cargos similares y conocen sus funciones acordes a una estructura horizontal permanente que ha permitido generar un ambiente de camaradería entre el personalizada a los clientes.

9.- ¿Actualmente cómo se evalúa el desempeño del personal en la empresa?

La evaluación o medición de desempeño en los colaboradores de la empresa es uno de los puntos principales tratados dentro de la entrevista de tal manera que se comprobó que los entrevistados coinciden en que los colaboradores son evaluados por la dedicación de tiempo que invierten en la preparación y comercialización de prendas de vestir y afines, que debido a la existencia de varios vendedores dentro de la empresa por ciclos que dura la temporada. Siendo esencial mencionar que también surgió la expectativa de que el personal es evaluado por el monto de ventas acumulado en la semana y el mes, que este debe estar en base a las expectativas que tiene el cliente por lo que la empresa se caracteriza en comercializar productos de calidad con variedad de marcas, tallas, medidas y colores que van de acuerdo a los deseos del cliente que espera la entrega del producto de manera oportuna y que le permita cubrir las necesidades para las cuales fue generado su requisición.

10.- ¿Qué fuentes de financiamiento utiliza la Microempresa?

Desde sus inicios la empresa se ha manejado con ingresos propios, es decir con autogestión, dinero que es proporcionado por sus socios en el presente, quienes han logrado cubrir los gastos y costos de la implantación y comercialización y demás actividades que se realizan a diario en la empresa, porque consideraron que era peligroso tener deudas externas, que tal vez su actividad productiva no podría cubrir, pero a medida que ha pasado el tiempo se fueron incrementando las ventas sin embargo acudir a préstamos bancarios ha sido una decisión fundamental para crecer e incorporar nuevas líneas de productos que en la actualidad son un boom entre los segmentos de mercado que cuenta Laboratorios Lobo Marino. La reinversión se lleva a efecto periódicamente, considerando los estados financieros que se cierran en cada periodo económico, en este periodo de tiempo conocen cual ha sido la ganancia que se ha obtenido y dicho nivel de rentabilidad o ganancia es distribuida correctamente.

3.2. ENCUESTA PARA LOS CLIENTES

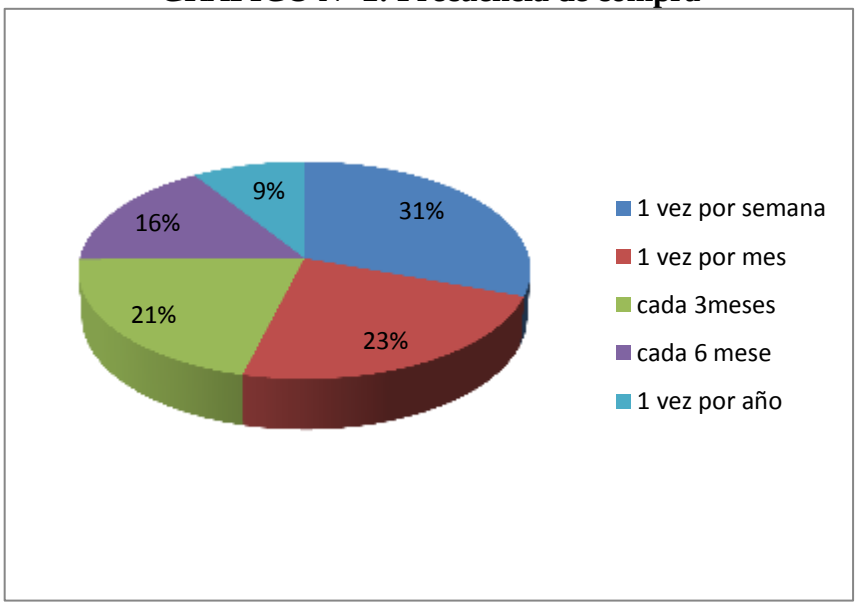
1.- ¿Con qué frecuencia compra vestimentas?

CUADRO N° 10: Frecuencia de compra

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
1	1 vez por semana	85	31%
	1 vez por mes	65	23%
	cada 3meses	58	21%
	cada 6 mese	45	16%
	1 vez por año	25	9%
	TOTAL	278	100%

Fuente: Frecuencia de Compra
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

GRÁFICO N° 2: Frecuencia de compra



Fuente: Frecuencia de Compra
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

Es importante para la Distribuidora de Mat´Joas dedicada al comercio de vestimentas, conocer cada que tiempo las personas adquieren productos de vestir, en donde el 23% de los clientes compran prendas de vestir una vez por mes, mientras el 21% lo hace cada 3 meses, la mayoría de los encuestados compran vestimenta cada mes o cada tres meses, la empresa debe surtir prendas en base a los gustos de los clientes.

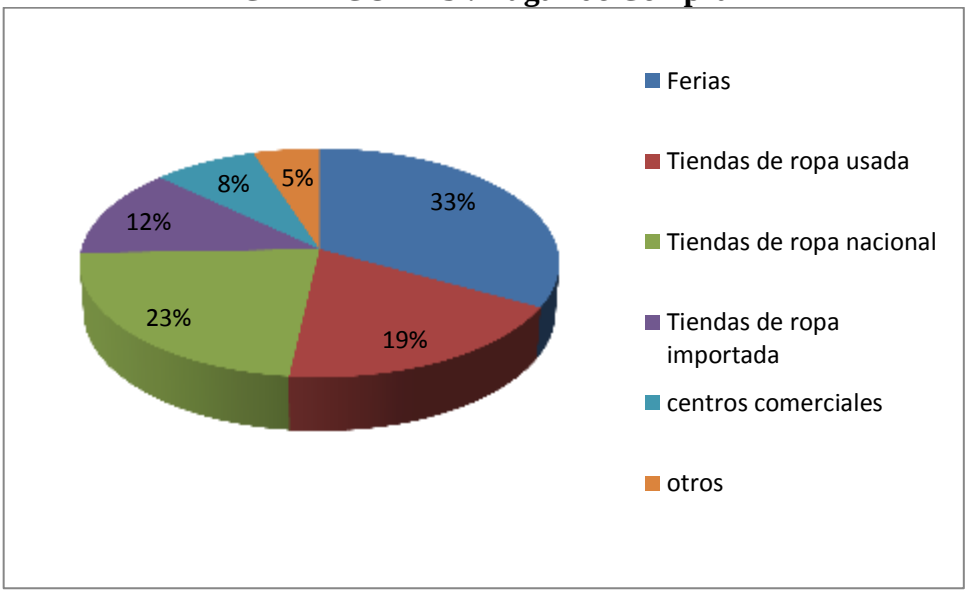
2.- ¿En qué lugar prefiere comprar sus vestimentas?

CUADRO N° 11: Lugar de Compra

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
2	Ferias	92	33%
	Tiendas de ropa usada	52	19%
	Tiendas de ropa nacional	63	23%
	Tiendas de ropa importada	35	13%
	centros comerciales	22	8%
	Otros	14	5%
	TOTAL	**278**	**100%**

Fuente: Lugar de Compra
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

GRÁFICO N° 3 : Lugar de Compra



Fuente: Lugar de Compra
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

Para nuestra investigación de mercado que se les realizó a los clientes la siguiente encuesta en donde se preguntó en donde les gusta comprar su vestimenta y el 23% de ellos compran en tienda de ropa nacional, en tanto un 33% lo hacen en ferias, 19% de los encuestados lo hacen tanto en tienda de ropa usada, tiendas de ropa importada y en centros comerciales y por último el 5% dice que en otros lugares.

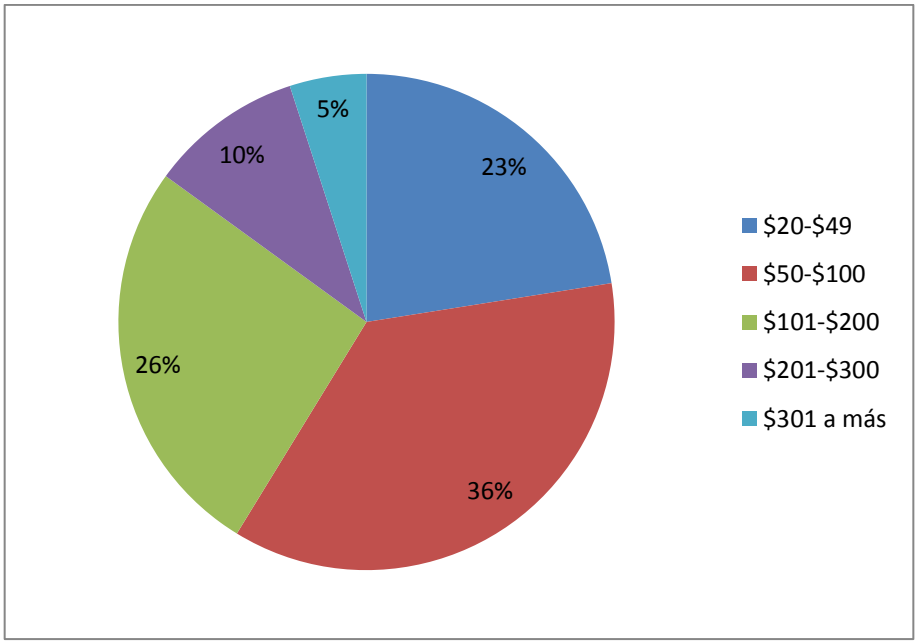
3.- En promedio, ¿Cuánto gasta habitualmente en prendas de vestir?

CUADRO N° 12: Gastos habituales

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
3	$20 – $49	87	31%
	$50 – $100	69	25%
	$101 –$ 200	63	23%
	$201 – $300	34	12%
	$301 a mas	25	9%
	TOTAL	**278**	**100%**

Fuente: Gastos Habituales
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

GRÁFICO N° 4: Gastos Habituales



Fuente: Gastos Habituales
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

En este este estudio de investigación se ha considerado importante conocer cuánto gasta habitualmente las personas en prendas de vestir y según la encuesta el 25% de las personas gastan entre 50-100 dólares, el 23% dicen que ellos gastan entre 100-200 dólares; mientras que un 31% gasta de 20-50 dólares; solo un 12% dice que gasta entre 200-300 dólares; tan solo el 9% gasta en prendas de vestir más de 300 dólares.

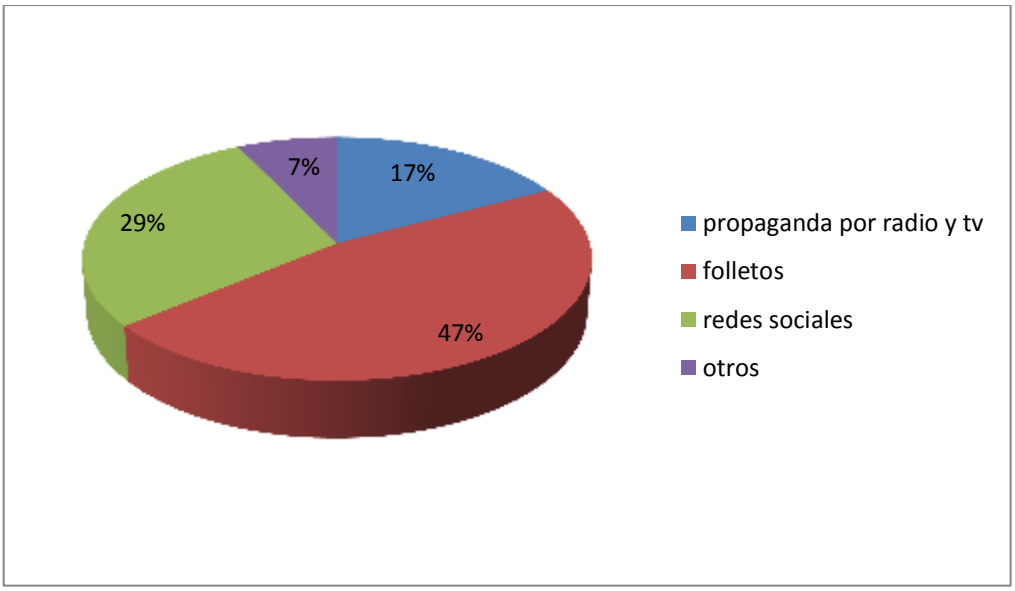
4.- ¿Por qué medios cree usted que se debería dar publicidad a un almacén de ropa?

CUADRO N° 13: Publicidad

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
4	propaganda por radio y tv	48	17%
	folletos	130	47%
	redes sociales	80	29%
	Otros	20	7%
	TOTAL	**278**	**100%**

Fuente: Publicidad
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

GRÁFICO N° 5: Publicidad



Fuente: Publicidad
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

Es muy importante para una empresa que se le dé la publicidad necesaria para que los clientes tengan información necesaria acerca de las promociones y nuevos procesos que se implementen en ella, es por eso que se les pregunto a los clientes porque medios les gustaría recibir información de la empresa, un 48% dice que la publicidad debería de realizarse a través de folletos, en tanto un 30% prefiere que la publicidad la realicen por medio de las redes sociales, estos medios son los de preferencia.

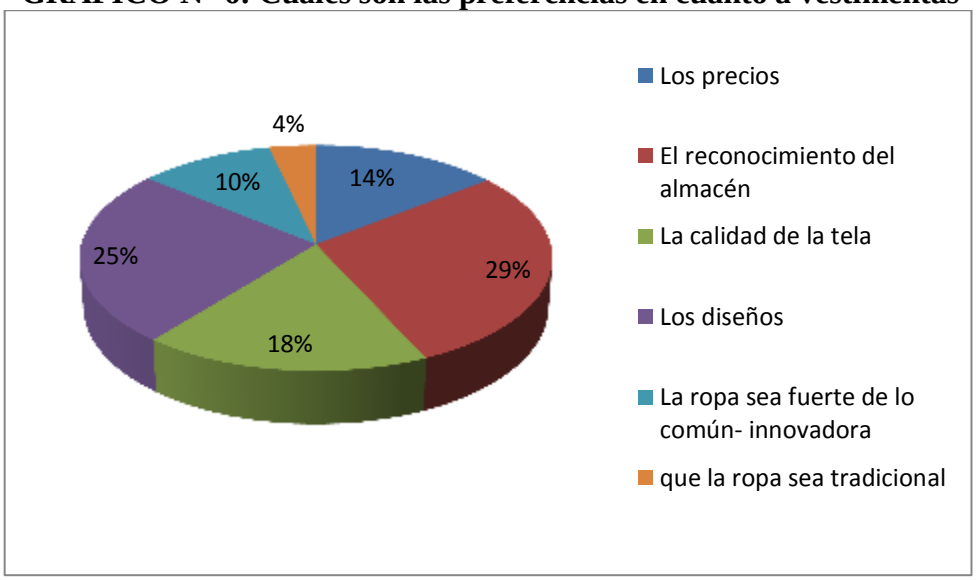
5.- ¿Qué le llama más la atención de un almacén de ropa?

CUADRO N° 14: Preferencias

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
5	Los precios	40	14%
	El reconocimiento del almacén	80	29%
	La calidad de la tela	49	18%
	Los diseños	70	25%
	La ropa sea fuera de lo común- innovadora	29	10%
	que la ropa sea tradicional	10	4%
	TOTAL	**278**	**100%**

Fuente: Preferencias
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

GRÁFICO N° 6: Cuales son las preferencias en cuanto a vestimentas



Fuente: Preferencias
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

Para la Distribuidora Mat´Joas el cliente es la parte más importante ya que de ellos depende el éxito o fracaso de la empresa, por tal motivo se les pregunto cuáles son las preferencias a la hora de comprar sus vestimentas 29% respondió que es muy importante el reconocimiento de almacén, mientras que un 25% dicen que para ellos es muy importante en los diseños de las prendas; un 18% consideran de suma importancia que la tela sea de muy buena calidad.

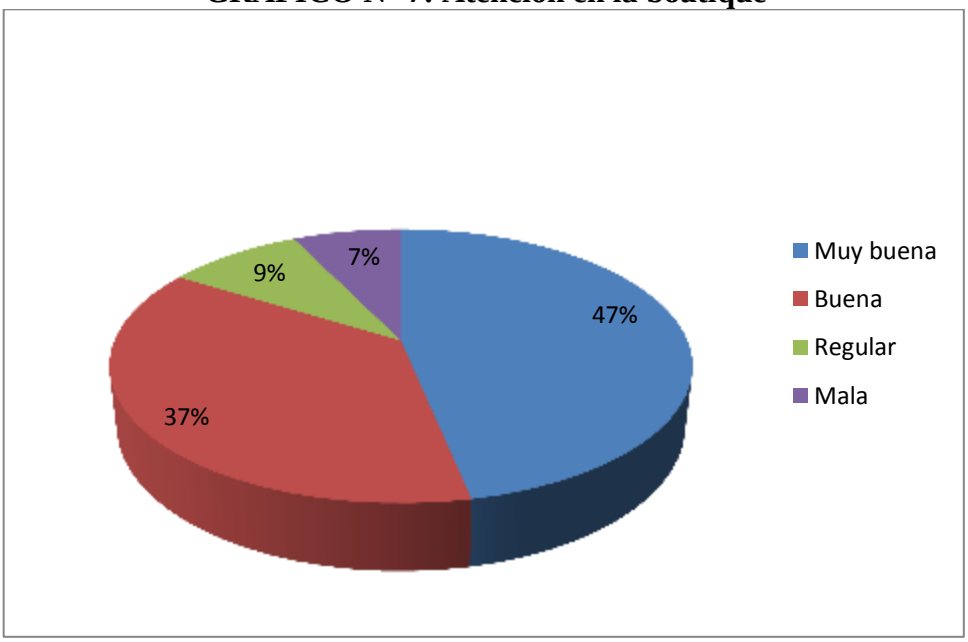
6.- ¿Cómo cree usted que es la atención en la distribuidora Mat´Joas?

CUADRO N° 15: Atención

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
6	Muy buena	130	47%
	Buena	103	37%
	Regular	25	9%
	Mala	20	7%
	TOTAL	**278**	**100%**

Fuente: Atención
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

GRÁFICO N° 7: Atención en la boutique



Fuente: Atención
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

En la encuesta que se les hizo a los clientes externos de la Distribuidora Mat´Joas, se les realizo la siguiente pregunta para conocer como califican la atención brindada, ellos contestaron de la siguiente manera: el 37% dicen que la atención brindada es Buena, el 47% de ellos afirman que es muy buena, y apenas un 9% consideran que es regular, un 7% confirma que la atención es mala, se puede concluir que la atención que se les brinda a los clientes es buena pero para obtener un mayor nivel de confianza es necesario minimizar los porcentajes de persona que indican que es mala.

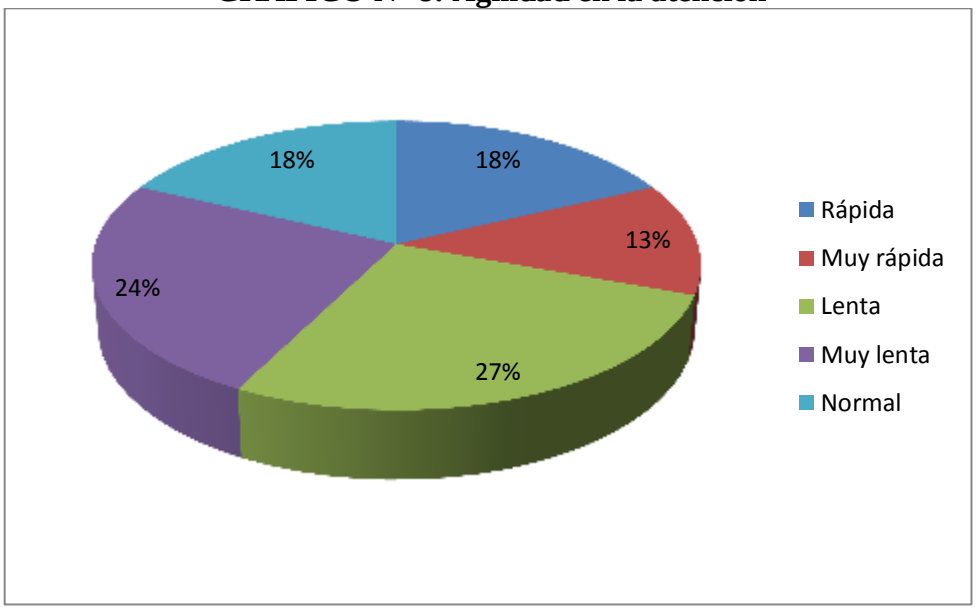
7.- ¿Considera usted que en la Distribuidora Mat´Joas la agilidad de la atención es?

CUADRO N° 16: Agilidad en la atención

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
7	Rápida	50	18%
	Muy rápida	35	13%
	Lenta	75	27%
	Muy lenta	68	24%
	Normal	50	18%
	TOTAL	**278**	**100%**

Fuente: Agilidad en la Atención
Elabora por: Lourdes Ramos Heredero

GRÁFICO N° 8: Agilidad en la atención



Fuente: Agilidad en la Atención
Elabora por: Lourdes Ramos Heredero

En cuanto a la agilidad de la atención que se brinda a los clientes, ellos opinaron en un 24% que es muy lenta; el 18% consideran que es normal; mientras que un 18% dice que es rápida; mientras tanto un 24% asegura que es muy lenta, pero para un 13% la atención brindada es muy rápida; por lo que se puede concluir que se deberán aplicar estrategias que permitan agilizar la atención que se les brinda a los clientes, para que estos queden satisfechos.

8.- ¿Cree usted que la calidad de las vestimentas que se venden en la Distribuidora Mat'Joas es?

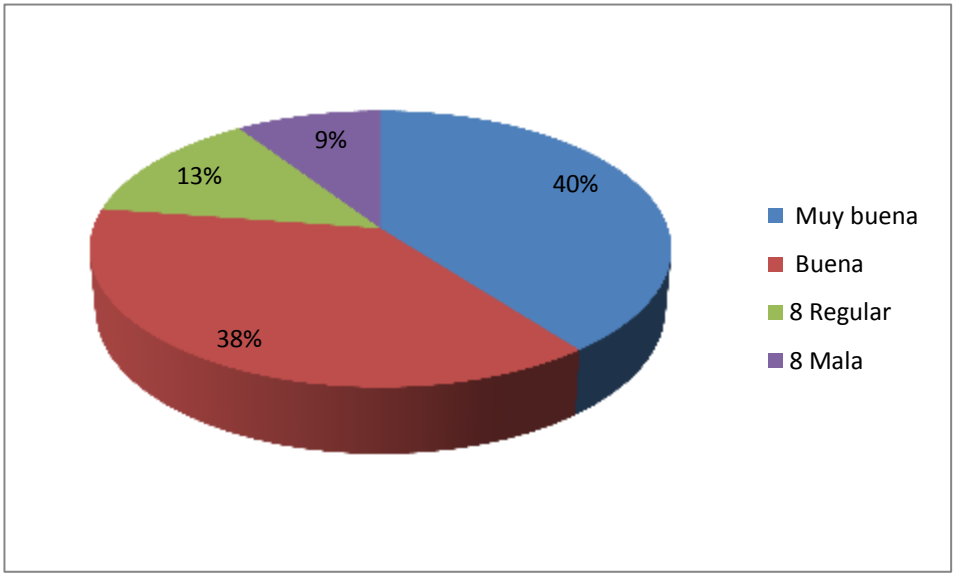
CUADRO N° 17: Calidad de Prendas

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
8	Muy buena	110	40%
	Buena	105	38%
	Regular	37	13%
	Mala	26	9%
	TOTAL	**278**	**100%**

Fuente: Calidad de Prendas
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

GRÁFICO N° 9: Calidad de Prendas

Fuente: Calidad de Prenda



Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

Para conocer como considera el cliente, la calidad de las prendas de vestir se les realizo está pregunta y ellos respondieron en un 40% que las prendas son de muy buena calidad y que si seguirán comprando sus vestimentas en la Distribuidora Mat´Joas, en tanto un 38% dice que solo es buena; pero un 13% dice que regular; y un mínimo porcentaje afirma que es de mala calidad; las prendas que comercializa la Mat¨Joas es de mala calidad, un alto porcentaje indica que es de buena calidad.

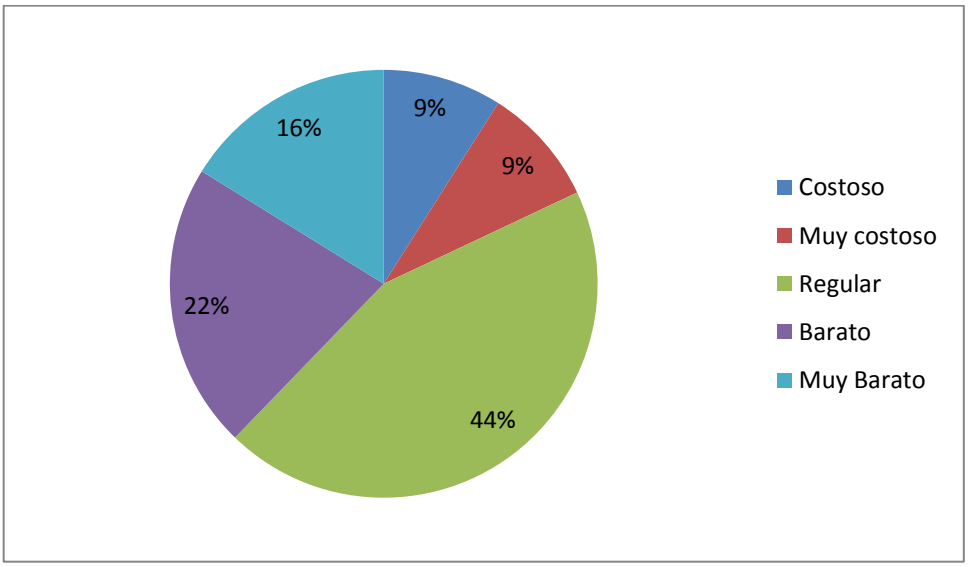
9.- ¿Cree usted que el precio en que se venden las prendas de vestir en Mat´Joas?

CUADRO N° 18: Precio

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
9	Costoso	25	9%
	Muy costoso	25	9%
	Regular	123	44%
	Barato	60	22%
	Muy Barato	45	16%
	TOTAL	**278**	**100%**

Fuente: Precio
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

GRÁFICO N° 10: Precio



Fuente: Precio
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

Según los datos recopilados el 44% de los encuestados nos indican que están el precio que se venden las prendas es regular, mientras que el 22% dice que el precio es barato, el 9% nos manifiestan que es Muy Barato, un 9% no asegura que les parece muy costoso el precio de las prendas de vestir ,y por ultimo un 16% nos indica que el precio es costoso, es decir la mayoría de los encuestados califican el precio regular ya que las prendas son de buena calidad y el precio debe representar el producto.

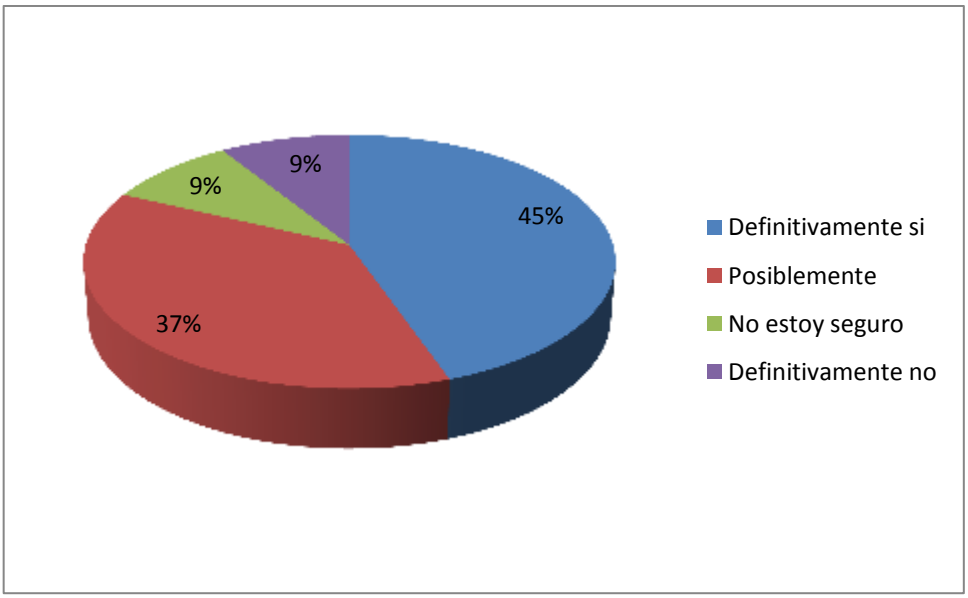
10.- ¿Recomendaría a sus amistades que compren sus vestimentas en la Distribuidora Mat´Joas?

CUADRO N° 19: Recomendación

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
10	Definitivamente si	124	45%
	Posiblemente	104	37%
	No estoy seguro	25	9%
	Definitivamente no	25	9%
	TOTAL	**278**	**100%**

Fuente: Recomendación
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

GRÁFICO N° 11: Recomendación



Fuente: Recomendación
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

Según el gráfico tenemos que él 45% de los clientes indican que Definitivamente sí recomendarían a sus amistades, 37% opina que posiblemente recomendaría a la Empresa, En tanto el 9% manifiesta que definitivamente no recomendaría, pero otra parte el 9% de los encuestados dicen no estar seguros, pero gracias al buen trato que se ha brindado a los clientes por ende ellos si recomendarían a la empresa.

3.3. CONCLUSIONES

1) En el que se realizó al personal de la Empresa Mat´Joasel 95% considero que la actividad comercial de la EMPRESA MAT´JOAS es muy productiva ya que existe un mercado muy amplio y variedad en productos que son demandados por la población del Cantón Playas de la Provincia del Guayas.

2) El 60% de los colaboradores entrevistados concuerdan que existe mucha competencia en el mercado en la actualidad por esta razón la Distribuidora Mat´Joas debe mejorar sus debilidades creando fortalezas que permitan que la empresa sea competitiva.

3) El 35% de los clientes entrevistados en este estudio consideran que adquieren prendas de vestir por lo menos una vez por semana lo cual nos indican que vamos a tener una gran cantidad de demanda de los producto que se ofrecen en la Distribuidora Mat´Joas convirtiéndose en una empresa rentable.

4) Una de las estrategias que se quiere implementar en la Empresa Mat´Joas es las publicidad ya que gracias a ello conseguiremos que los clientes se sientan motivados a visitar la Distribuidora y conseguiremos atraer a nuevos clientes, el 52% en la encuesta realizada plantearon que les gustaría recibir noticias de los productos en folletos ya que así se podrá apreciar de la mercadería

5) En las encuestas que se realizó a los clientes de la Empresa Mat´Joas se puedo constatar claramente la necesidad de una reestructuración del Diseño Organizacional y funcional en la organización, para mejorar la gestión administrativa y lograr la eficiencia en el proceso que se realicen en ella.

3.4. RECOMENDACIONES

1) Uno de los puntos que se deberán tomar en cuenta dentro del Diseño Organizacional es la capacitación a todo el personal de la Empresa Mat´Joas para mejorar su desempeño y que realice de manera eficiente las funciones que se establecieron en el presente estudio, mejorando la productividad.

2) Es importante que los administradores mantengan una buena relación con el trabajador y para esto es necesario contar con un programa de incentivos que se deberá establecer en el presupuesto anual, para lograr que este se siente a gusto con el trabajo realizado, creando un ambiente de consideración y estima hacia él colaborador, siempre y cuando este cumplan con todas las reglas y reglamentos de la organización.

3) Es indispensable contar con un programa que me permita llevar un control de las actividades que debe realizar cada empleado a fin de que este las cumpla, es por eso que en el presente estudio del Diseño Organizacional para esta empresa se implementaran ciertas tecnologías a fin de llevar un estricto orden de las funciones que se den llevar a cabo en la Distribuidora Mat´Joas.

4) Es necesario la implementación de un Diseño Organizacional que permita crear y establecer nuevos objetivos, misión, visión, políticas reglas y reglamentos de manera que se pueda mejorar la administración en la Empresa Mat´Joas , obteniendo un mejor posicionamiento en el mercado de la comercialización de prendas de vestir.

5) La implementación de un Diseño Organizacional apropiado para la empresa Mat´Joas permitirá establecer estrategias acordes a la situación actual de la organización, con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos propuestos.

CAPÍTULO IV

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA MAT´JOAS DEL CANTÓN PLAYAS, DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS AÑO 2015

4.1 PRESENTACIÓN

La Distribuidora Mat´Joas es una microempresa creada en el año 2011 por la familia Sornoza Ramos, la visión de su principal ejecutiva generó la necesidad de contar con un Diseño Organizacional que ayudará a cumplir con cada una de las tareas asignadas, porque permitirá establecer un sistema de roles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima para alcanzar las metas fijadas en la planificación.

La propuesta del diseño va a registrar de manera escrita las funciones y cargos de los departamentos y del personal que labora en la empresa, suministrando a la entidad los recursos pertinentes, donde se delimitan las actividades, responsabilidades y funciones para aumentar la eficacia y eficiencia de los trabajadores.

El modelo de Diseño que va a trabajar la Distribuidora Mat´Joas, identifica la misión, visión, objetivos, valores, estrategias y cursos de acción que ayuden a incrementar sus ventas y trabajar de manera correcta para cumplir con todo lo que se ha planeado.

Cabe recalcar que por parte de la gerencia hay un compromiso, pertinencia y disponibilidad para el cumplimiento de objetivos y metas así como también se evidencia un apoyo por parte los empleados y trabajadores, el modelo que se escogió va de acuerdo a la actividad de la empresa para que sea fácil la aplicación y cumpla con lo que se desea para detallar los pasos que un trabajador debe seguir emprendiendo para cumplir con sus labores profesionales.

4.2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.

La “Distribuidora Mat´Joas” del Cantón Playas de la Provincia del Guayas, es una empresa dedicada a la comercialización de prendas de vestir brindado un servicio de calidad a todos sus clientes.

Nombre de la Empresa: Boutique Mat´Joas.

Logotipo:

Dirección: Cantón Playas en la Provincia del Guayas.

Provincia: Guayas

Localidad: Cantón Playas, Calle 9 S/N y Diagonal 5.

Horario de atención: 08:30 hasta 19:30

Actividad de la Empresa: Comercial.

4.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

En este estudio elaboración el Diseño Organizacional para la distribuidora Mat´Joas, se lo realizara de acuerdo a las necesidades de la Distribuidora tomando en consideración los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas. A través de esto se toman decisiones que aportan a la empresa a ser mejor cada día, para que pueda ser reconocida como una de las mejores entidades que se dedican a la comercialización de ropa en el Cantón Playas, ubicado en la Provincia del Guayas.

Pero como profesionales observando el problema y las variables que influyen en él, que existe dentro de la empresa se torna a buscar un modelo que ayude a guiar sus objetivos que tienen planteado y que cada uno de los empleados cumpla con las funciones y tareas que se asignan, cumpliendo así los objetivos propuestos por la empresa.

Por otro lado respetando las reglas que se encuentran implantadas en la empresa para que todos junto con los directivos de la organización sientan que están satisfaciendo las necesidades de los clientes y ganando la confianza de nuevas personas que recién ingresa adquirir sus productos.

Pero esto se cumple cuando se brinda un buen servicio de calidad y calidez para que las personas vuelvan adquirir los productos que se ofrecen en la distribuidora, con respecto a las prendas de vestir que se tienen están de acuerdo con las últimas tendencias y de la moda, pensando siempre en la comodidad, gustos y preferencias del cliente.

A continuación se presenta un modelo de Diseño Organizacional para la Distribuidora Mat´Joas del Cantón Playas, Provincia del Guayas que ayudará a la empresa a cumplir con sus obligaciones y tener una guía para que trabaje coordinadamente en el mercado.

4.4 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA DISTRIBUIDORA MAT´JOAS

GRÁFICO N°12: Modelo de Diseño Organizacional para la Distribuidora Mat´Joas

Fuente**:** Modelo de Diseño Organizacional
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

4.5. COMPONENTES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

4.5.1. Análisis Situacional

4.5.1.1. Análisis FODA

CUADRO N°20 FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Tener un medio económico sustentable **2.** Los valores éticos que poseen **3.** Los conocimientos que tienen para seguir creciendo en el mercado **4.** Poseen recursos económicos **5.** Aplicación de estrategias de ventas **6.** Brindar plan acumulativo	1. Créditos que brindan las demás instituciones 2. Tener buenas relaciones con los clientes. 3. La confianza que existe por parte de los clientes 4. Tener una mejor presentación en los productos 5. Adquisición de mercadería por ocasiones especiales **6.** Diversificación de productos
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
1. No adaptarse a los cambios de tecnología **2.** Pocos ingresos en temporadas bajas **3.** Deficiente capacitación a los colaboradores **4.** Insuficiente delegación de las funciones **5.** Bajo nivel de preparación académica	**1.** Ventas bajas **2.** Escaso apoyo por parte del gobierno. **3.** Tener pérdida de clientes **4.** Leyes que afecten al comerciante **5.** Nuevos negocios que abren las puertas al público y poseen mayor cobertura de servicios **6.** Bajan los precios de los productos pero bridan producto de mala calidad (competencia)

Fuente**:** Análisis FODA
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

4.5.1.2. La matriz FODA

CUADRO N°21: Matriz FODA

Factores internos / **Factores externos**	**Fortalezas (F)** **1.** Brindar plan acumulativo **2.** Los valores éticos que poseen **3.** Los conocimientos que tienen para seguir creciendo en el mercado. **4.** Poseen recursos económicos	**Debilidades (D)** **1.** No adaptarse a los cambios de tecnología **2.** Pocos ingresos en temporadas bajas **3.** Deficiente capacitación a los colaboradores **4.** Deficiencia en los procesos contables **5.** Poca publicidad
Oportunidades (O) 1. Tener buenas relaciones con los clientes 2. Tener una mejor presentación en los productos 3. Adquisición de mercadería por ocasiones especiales 4. Recursos tecnológicos	**F.O.** **F3, O1.** Elaboración de un plan de capacitación al personal administrativo y ventas. **F2, O2.** Creación de un plan de promociones para atraer al cliente **F4, O2.** Organización y adecuación de la mercadería	**D.O.** **D3, O1.** Realización de un plan de motivación e incentivos al personal **D4, O5.** Elaboración de un sistema contable y un sistema de facturación **D1, O4.** Implementación d herramientas tecnológicas para control del personal
Amenazas (A) **1.** Ventas bajas **2.** Escaso apoyo por parte del gobierno **3.** Tener pérdida de clientes **4.** Leyes que afecten al comerciante **5.** Nuevos negocios que abren las puertas al público y poseen mayor cobertura de servicios	**F.A** **F3, A3.** Realización de descuentos en prendas que no tienen salida **F4, O5.** Complementar las ventas con premios o regalos **F3, A1.** Instalaciones de herramientas que permitan evaluar la atención al cliente	**D.A.** **D5, A1.** Realizar campañas de publicidad a través de folletos y revistas **D5, A3.** Realizar promociones en las fechas especiales

Fuente**:** Matriz FODA
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

4.5.1.3. Análisis Competitivo

Uno de los problemas que tiene la Distribuidora Mat´Joas es que el local no cuenta con tecnología sofisticada, pero hay que recalcar que la tecnología no le detiene, porque ellos buscan la manera como desenvolverse en el mercado, para atraer a los clientes. Por otro lado no reciben apoyo del gobierno y la competencia que existe en el cantón Playas es uno de los problemas que se detectó, porque hay prendas que ofrecen sus competidores que son de mala calidad y a un precio bajo para los clientes y de esta manera se pierde los clientes porque ellos escogen las prendas económicas, pero no se dan cuenta de la calidad que ofrecen ellos. A través del diagnóstico la organización debe de contar con misión, visión, objetivos y sus valores corporativos para que tengan conocimiento de lo que desean hacer y puedan llegar al cumplimiento de nuevos objetivos. Tomando en consideración las sugerencias que le brinda el consultor y ser pionera en el comercio de prendas de vestir de niños.

4.6. Proyección Estratégica

4.6.1. Misión Institucional

"Somos una empresa orientada a ofrecer la mejor calidad y variedad en productos accesorios y prendas de vestir, brindándole al cliente la mejor opción de compra, contando con establecimientos que poseen un ambiente cómodo y seguro, obteniendo de esta manera su confianza y lealtad, logrando competitividad en el mercado del Cantón Playas, Provincia del Guayas".

4.6.2. Visión Institucional

"Ser líderes en la comercialización de prendas de vestir cumpliendo con los estándares de calidad en el mercado del Cantón Playas que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, integrados por un equipo humano capacitado, contribuyendo con el desarrollo social y económico de la provincia".

4.6.3. Valores

Honestidad:

El trabajador de la empresa debe ser honesto con conducta recta, cumpliendo con las normas y mostrando compromiso hacia la empresa reflejado en el desempeño laboral. Además es la conducta recta honrada que lleva a observar normas y compromisos así como actuar con la verdad lo que denota sinceridad y correspondencia en lo que hace, en lo que piensa, lo que dice o que ha dicho.

Responsabilidad:

Se muestra responsabilidad cuando el empleado cumple con todas las tareas específicas que se designan a cada uno de ellos, en este caso los trabajadores si poseen este valor profesional, porque cada uno de ellos se preocupa por la labor que tienen que desempeñar a diario.

Confiabilidad:

Los dueños de la empresa son las primeras personas que depositan la confianza en los trabajadores, porque de acuerdo a los años que tiene un colaborador en la empresa se conoce su comportamiento y su desenvolvimiento en el ambiente laboral y se identifica si es excelente persona para que brinde su servicio en la empresa, de esta manera se describen los valores de la empresa al personal para que no pueda fallar dentro de la institución.

Calidad De Servicio:

El servicio es responsabilidad de todos los miembros de la organización y compromete a todos por igual. Este servicio debe darse en las relaciones humanas, la gestión administrativa y todos los procesos de trabajo, mediante el ofrecimiento a su cliente, de una excelente calidad de servicio, el servicio al cliente es un compromiso.

4.6.4. Objetivos

Los objetivos de la Distribuidora Mat´Joas, están reflejados al mejoramiento de sus actividades.

4.6.4.1. Objetivo General.

Facilitar la administración de la Distribuidora Mat´Joas, mediante la creación de un Diseño Organizacional, logrando un ambiente laboral interno adecuado que permita la coordinación de las diferentes áreas o departamentos existente en la empresa, obteniendo representatividad en el mercado del Cantón Playas.

4.6.4.2 Objetivos Específicos.

- Ofrecer prendas y artículos de calidad, a través de nuevas propuestas y el buen servicio que ofrezcan al público, llegando a la mente delos consumidores atrayendo así al mercado del Cantón Playas.

- Establecer un plan de marketing que permita que los clientes tengan conocimiento de las mejoras que se establezcan en la Empresa Mat´Joas.

- Mejorar la fidelidad de sus clientes ofreciendo una gran diversidad de productos para la atracción de nuevo mercado en el Cantón Playas.

- Aumentar las ventas, a través de la ejecución de estrategias que permitan la obtención de beneficios económicos a través de la satisfacción del cliente.

- Controlar por medio de recursos tecnológicos los ingresos, egresos y gastos de la Distribuidora Mat´Joas, que nos faciliten las actividades

- Capacitar constantemente al personal de la Distribuidora Mat´Joas para que contribuya efectivamente al desarrollo de la organización desempeñando sus funciones eficientemente.

4.6.5. Formulación Estratégica.

Las estrategias nos ayudaran a cumplir con los objetivos de la empresa a fin de lograr que la empresa crezca y sea competitiva en el mercado, planificando adecuadamente las acciones a seguir para su consecución.

Estrategias y Cursos de Acción.

E1.-Elaboración de un plan de capacitación al personal administrativo y ventas.

- Establecer los temas de capacitación de acuerdo a las áreas.
- Determinar las fechas y horarios de las capacitaciones.
- Establecer los recursos que se utilizaran en dichas capacitaciones.
- Seleccionar la persona idónea para dictar la capacitación.
- Realizar talleres didácticos
- Organizar eventos en la empresa con los colaboradores

E2.- Creación de un plan de promociones para atraer al cliente.

- Establecer planes acumulativos.
- Elaborar carteles que representen las rebajas a prendas q no tienen salida.
- Establecer el dos por uno.

E3.- Organización **y** adecuación de la mercadería.

- Decorar la Distribuidora de modo que sea atrayente al cliente.
- Utilizar lámparas decorativas que proporcionen puntos luz indirecta que embellezcan el espacio.
- Utilizar maniquíes de acuerdo a la mercadería.
- Utilizar perchas decorativas.

- **E4**.- Realización de un plan de motivación e incentivo al personal.
- Establecer premios para el colaborador que más ventas realice en el mes.
- Establecer un lugar donde se ubique la foto del empleado con mayor número de ventas al mes.
- Realizar integraciones sociales y deportivas.
- Entrega de placas y medallas al trabajador, reconociendo su buen desempeño.
- Establecer programas de ascensos a los empleados con mejor rendimientos en sus labores.

E5.- Elaboración de un sistema contable y un sistema de facturación. (Ver Anexo)

- Determinar los requerimientos de la Distribuidora Mat´Joas.
- Implementar el Sistema contable y Facturación
- Capacitar al personal para el uso del sistema.

E6.- Implementación de herramientas tecnológicas para control del personal.

- Implementar Reloj Biométrico para el control de la entrada y salida del personal.
- Instalación de cámaras de seguridad para verificar que el trabajador se encuentre en su puesto de trabajo.

E7.- Realización de descuentos en prendas que no tiene salida.

- Seleccionar las prendas y organizarlas por tipo.
- Realizar descuentos de entre el 10%, 15% o 25%.
- Entregar estas prendas como obsequios para los clientes más asiduos.
- Promociones la segunda prenda al 50% descto ya sea la q no tiene salida

E8.- Complementar ventas con premios o regalos.

- Premiar la fidelidad de los clientes, a través de regalos especiales.
- Entrega de cupones para la realización de rifas a los clientes en fechas especiales, según el volumen de la compra.
- Organizar eventos sorpresivos para los mejores clientes.
- Facilidad de financiación en las compras del cliente.
- Tarjetas de fidelización para los clientes con mayor número de compra
- Establecer un club para todos los clientes de la empresa con beneficios especiales para los que deseen formar parte de él.

E9.- Instalación de herramientas que permitan evaluar la atención al cliente.

- Implementar sistema de calificación del personal que asiste a los clientes (Ver anexo 4).

E10.- Realizar campañas de publicidad a través de folletos, radios locales e internet.

- Contratar paquetes radiales para dar a conocer los eventos que se realicen en Mat´Joas.
- Elaboración de folletos que nos permitan promocionar la mercadería.
- Creación de una cuenta en las redes sociales más populares (Facebook, Twitter).
- Elaboración de una página web para la Distribuidora Mat´Joas.

E11.- Realizar promociones en las fechas especiales.

- Atención preferencial para los clientes que realicen compras el día del aniversario de la Distribuidora Mat´Joas.
- Descuentos hasta del 50% de descuentos en accesorios.
- Tarjetas de puntos acumulables, que permitan al cliente ir acumulando puntos cada vez que realice una compra, que permitan al cliente canjearlos por productos o descuentos especiales.

CUADRO N°22: Plan de acción

PLAN DE ACCIÓN				
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA:	Propuesta de Diseño Organizacional Para La Empresa MAT´JOAS Del Cantón Playas en la Provincia del Guayas, Año 2015".			
FINALIDAD:	Comercializa ropa de niñas, niños, damas y caballeros, artículos de bazar, accesorios y perfumería para los habitantes del Canton Playas Provincia del Guayas			
PROPÓSITO:	Crear alternativas para aumentar el nuemero de las ventas en la Empresa Mat´Joas.			
INDICADOR GENERAL:	Participacion de los ciudadanos del Cantón Playas, para aumentar el número de ventas			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	**INDICADORES**	**ESTRATEGIAS**	**COORDINADOR DEL OBJETIVO**	**ACTIVIDADES**
Capacitar constantemente al personal de la Distribuidora Mat´Joas para que contribuya efectivamente al desarrollo de la organización desempeñando sus funciones eficientemente.	Fortalecimiento de la gestión administrativa	Elaboración de un plan de capacitación al personal administrativo y ventas.	Director Recursos Humanos	Establecer los temas de capacitación de acuerdo a las áreas.
				Determinar las fechas y horarios de las capacitaciones.
				Establecer los recursos que se utilizaran en dichas capacitaciones.
				Seleccionar la persona idónea para dictar la capacitación.
		Realización de un plan de motivación e incentivo al personal.		Establecer premios para el colaborador que más ventas realice en el mes.
				Establecer un lugar donde se ubique la foto del empleado con mayor número de ventas al mes.
				Realizar integraciones sociales y deportivas.
				Entrega de placas y medallas al trabajador, reconociendo su buen desempeño.
				Establecer programas de ascensos a los empleados con mejor rendimientos en sus labores.
Ofrecer prendas y artículos de calidad, a través de nuevas propuestas y el buen servicio que ofrezcan al público, llegando a la mente de los consumidores atrayendo así al mercado del Cantón Playas.	Incremento en ventas	Creación de un plan de promociones para atraer al cliente.	Departamento de ventas	Establecer planes acumulativos.
				Elaborar carteles que representen las rebajas a prendas q no tienen salida.
				Establecer el dos por uno.
		Realización de descuentos en prendas que no tiene salida.	Departamento de ventas	Seleccionar las prendas y organizarlas por tipo.
				Realizar descuentos de entre el 10%, 15% o 25%.
				Entregar estas prendas como obsequios para los clientes más asiduos.
	Incremento de la cartera de clientes	Complementar ventas con premios o regalos.	Departamento de ventas	Premiar la fidelidad de los clientes, a través de regalos especiales.
				Entrega de cupones para la realización de rifas a los clientes en fechas especiales, según el volumen de la compra.
				Organizar eventos sorpresivos para los mejores clientes.
				Facilidad de financiación en las compras del cliente.
				Tarjetas de fidelización para los clientes con mayor número de compra
				Establecer un club para todos los clientes de la empresa con beneficios especiales para los que deseen formar parte de él.
		Realizar promociones en las fechas especiales.	Departamento de ventas	Atención preferencial para los clientes que realicen compras el día del aniversario de la Distribuidora Mat´Joas.
				Descuentos hasta del 50% de descuentos en accesorios.
				Tarjetas de puntos acumulables, que permitan al cliente ir acumulando puntos cada vez que realice una compra, que permitan al cliente canjearlos por productos o descuentos especiales.

Fuente**:** Plan de Acción
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

PLAN DE ACCIÓN	
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA:	Propuesta de Diseño Organizacional Para La Empresa MAT´JOAS Del Cantón Playas en la Provincia del Guayas, Año 2015".
FINALIDAD:	Comercializa ropa de niñas, niños, damas y caballeros, artículos de bazar, accesorios y perfumería para los habitantes del Canton Playas Provincia del Guayas
PROPÓSITO:	Crear alternativas para aumentar el nuemero de las ventas en la Empresa Mat´Joas.
INDICADOR GENERAL:	Participacion de los ciudadanos del Cantón Playas, para aumentar el número de ventas

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	ESTRATEGIAS	COORDINADOR DEL OBJETIVO	ACTIVIDADES
Controlar por medio de recursos tecnológicos los ingresos, egresos y gastos de la Distribuidora Mat´Joas, que nos faciliten las actividades o tareas de los colaboradores.	Fortalecimiento de los procesos	Elaboración de un sistema contable y un sistema de facturación.	Departamento de sistema	Determinar los requerimientos de la Distribuidora Mat´Joas.
				Implementar el Sistema contable y Facturación
				Capacitar al personal para el uso del sistema.
		Implementación de herramientas tecnológicas para control del personal.	Departamento de sistema	Implementar Reloj Biométrico para el control de la entrada y salida del personal.
				Instalación de cámaras de seguridad para verificar que el trabajador se encuentre en su puesto de trabajo.
		Instalación de herramientas que permitan evaluar la atención al cliente.	Departamento de sistema	Implementar sistema de calificación del personal que asiste a los clientes.
• Establecer un plan de marketing que permita que los clientes tengan conocimiento de las mejoras que se establezcan en la Empresa Mat´Joas.	Incremento de la demanda	Realizar campañas de publicidad a través de folletos, radios locales e internet.	Departamento de Marketing	Contratar paquetes radiales para dar a conocer los eventos que se realicen en Mat´Joas.
				Elaboración de folletos que nos permitan promocionar la mercadería.
				Creación de una cuenta en las redes sociales más populares (Facebook, Twitter).
				Elaboración de una página web para la Distribuidora Mat´Joas.
		Organización y adecuación de la mercadería.	Departamento de Marketing	Decorar la Distribuidora de modo que sea atrayente al cliente.
				Utilizar lámparas decorativas que proporcionen puntos luz indirecta que embellezcan el espacio.
				Utilizar maniquíes de acuerdo a la mercadería.
				Utilizar perchas decorativas.

Fuente**:** Plan de Acción
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

4.6.5.1. Vínculos Interorganizacionales.

Como respuesta a la necesidad de los recursos, la organización intenta mantener un balance entre vínculos con las organizaciones y su propia independencia. La empresa adopta estrategias para administrar recursos en el entorno estableciendo vínculos interorganizacionales favorables.

La Empresa Mat'Joas tiene vínculos con otras organizaciones que proveen de mercaderías de calidad exclusiva para cumplir las expectativas y lograr la satisfacción de nuestros clientes.

La Distribuidora MAT´JOAS mantiene vínculos con las organizaciones tales como:

- La casa del Bebé
- Distribuidora Marycarmen,
- Importadora Sofía,
- Creations&Bussines,

Estas vinculaciones pueden asumir diversas formas como subcontrataciones, conexiones con clientes-proveedores. Además se trabaja de manera conjunta con estas empresas para brindar un buen servicio en la provincia y satisfaciendo las necesidades de los clientes.

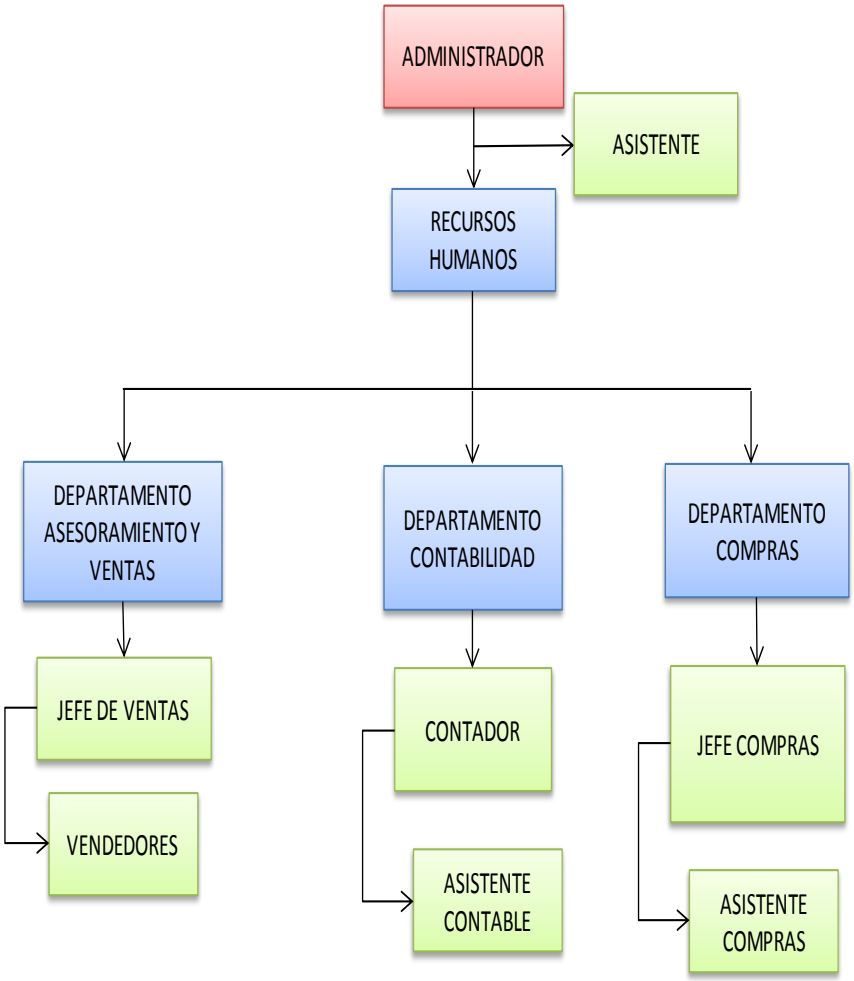
Por otro lado se conoce también que esto se realiza con el fin de adquirir o complementar conocimiento y recursos, con ello busca obtener competencias variadas y conceder mayor importancia a sus capacidades centrales, pero la decisión de vincularse obliga analizar los riesgos que implica relacionarse con externos.

4.7. PROYECCIÓN DEL ORGANIGRAMA.

4.7.1. Estructura Formal.

La Empresa Mat´Joas actualmente cuenta con el Departamento de Asesoramiento y Ventas, el Departamento de Administración y el área de almacén y mercadería

GRÁFICO N°13: Organigrama Mat´Joas



Fuente: Estructura Organizacional
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

4.7.2 Orgánico Funcional.

Administrador.

Descripción del puesto:

Es el responsable por la dirección, control y toma de decisiones en el funcionamiento operativo, administrativo y comercial de la Empresa Mat´Joas a su cargo. Supervisa las labores y actividades del personal, así como el cumplimiento de normas y políticas establecidas por la Distribuidora en el desarrollo de dichas labores. Coordina con el personal de las distintas áreas y unidades de la empresa, la adecuada realización del proceso administrativo, de ventas y de atención al cliente.

Funciones:

- Planificar y coordinar las actividades y labores diarias de todo su personal en la Distribuidora.
- Asignar tareas y actividades específicas al personal a su cargo.
- Supervisar las funciones del Jefe de Venta.
- Llevar un control estricto del presupuesto de gastos de su unidad.
- Analizar diariamente mediante reportes del sistema e información procedente de otras áreas de la Empresa, las ventas totales por división y por departamento, así como los Costos y Gastos de su unidad, tomando medidas inmediatas y efectivas para aprovechar las oportunidades y subsanar las debilidades detectadas.
- Informar las causas por las que se alcanzan y por las que no se alcanzan las metas de ventas, siendo objetivo, puntual y exacto en sus datos.
- Revisar y autorizar mediante su firma, el pedido del departamento de compras, controlando que sea lo más racional posible.

Nombre del Puesto: Asistente

Nivel: Administrativo

Jefe (S) Inmediato (S): Administrador

Descripción del Puesto:

La persona que ocupe este puesto de trabajo será la encarga de realizar los debidos procesos administrativos, en él se debe aplicar normas, y todos los requisitos necesarios, para las respectivas funciones administrativas, deberá tomar en cuenta que se las demás personas que trabajan dentro de la empresa cumplan con todos los debidos procesos, y finalmente debe ser la mano derecha del administrador.

Funciones

Dentro de las respectivas actividades que debe realizar el asistente se encuentran las siguientes:

- Asiste a las reuniones con todo el personal para anotar apuntes
- Colaboración en el respectivo presupuesto
- Controla los pagos que se realizan al personal que labora en la empresa
- Elabora solicitudes de previsión de materiales y equipos para las diferentes exposiciones del producto
- Llevar un debido control de los recursos, debido a que son muy importante para el funcionamiento de la empresa.
- Enviar notificaciones al personal que labora en la empresa cuando se requiera.

Nombre del Puesto: Recursos Humanos
Nivel: Administrativo
Jefe (s) Inmediato (s): Administración
Subordinado (s) Inmediato (s): Asistente

Descripción del puesto:

Es la persona encargada de dirigir al personal que labora en la empresa, esta será capaz de intervenir en los diferentes conflictos que exista dentro de ella, será mediador en la acciones que se realicen dentro de la empresa, además tendrá la habilidad de motivar e incentivar al personal para que cumpla con las debidas funciones que se realicen en la empresa.

Funciones

- Consultar sobre los reglamentos y políticas internas de la administración de la empresa.
- Brindar asesoría oportuna a cada uno del miembro personal, sobre políticas ya establecidas
- Asesorar y colaborar con el respectivo tramite que deben realizar los trabajadores cuando soliciten el respectivo permiso, por diferentes causas.
- Controlar la puntualidad del personal en el diferente horario de trabajo, para asegurar la eficiencia del personal.
- Prestar ayuda al departamento de gestión y desarrollo organizacional, en el desarrollo de los respectivos programas que se realicen dentro de la empresa, para el mejor desempeño de los empleado

- **Departamento de Asesoramiento y Ventas**

Descripción del Departamento:

Las funciones que se tienen que realizar en el departamento de ventas y asesoramiento, son las de controlar, ejecutar y evaluar a la fuerza de venta de la empresa en la que deberá tomar en cuenta que las acciones de ventas se realicen con normalidad, es necesario que la empresa, lleve un control de las ventas de la empresa, para contrarrestar acciones en el futuro.

Funciones

Entre ellas se destacan las siguientes:

- Elaborar el respectivo plan de ventas
- Realizar el respectivo pronóstico de ventas, en base a los datos de años anteriores.
- Realizar el respectivo análisis de la demanda y oferta, para establecer el precio al cual será oferta determinado producto
- Establecer políticas de crédito a los clientes
- Motivar a la fuerza de ventas para que cumplan con el objetivo que la empresa ha impuesto.
- Asesorar a los vendedores para que cumplan los objetivos.
- Implementar un sistema de reconocimiento para las personas cumplan con los objetivos.

Nombre del Puesto: Jefe de Ventas

Nivel: Administrativo

Jefe (s) Inmediato (s): Administrador

Subordinado (s) Inmediato (s): Vendedores

Descripción del puesto:

La persona que ocupa el cargo de Jefe de Ventas, tiene que poseer características de liderazgo debido a que es el que debe motivar a la fuerza de venta, brindándole absoluta confianza en las acciones que cada uno de ellos realicen, también debe ser capaz de plantear objetivos y metas que el personal debe alcanzar para el mejor rendimiento del equipo de trabajo.

Funciones:

Dentro de las funciones del jefe de ventas se encuentran las siguientes:

- Elaborar los respectivos planes de ventas que en él se detalle de manera clara y precisa los objetivos que deben de alcanzar el personal de ventas de la empresa.

- Realizar el respectivo proceso de selección del personal de la fuerza de ventas, es decir las etapas de reclutamiento, selección y capacitación del personal

- Establecer el respectivo territorio de ventas para ganar mayor participación de mercado.

- Motivar a la fuerza de ventas, premiando al mejor vendedor por mes con comisiones.

Nombre del Puesto: Vendedores

Nivel: Administrativo

Jefe(s) Inmediato (s): Jefe de ventas

Descripción del Puesto:

El vendedor es la persona capaz de hacer que el producto que ofrece la empresa, pueda ser adquirido por los clientes, es aquel que describe las características del producto y como este puede satisfacer las necesidades del cliente, posee la habilidad de persuadir a las personas, dentro de las actividades que realizan se encuentra dar explicaciones de como el personal debe darle un buen servicio a los clientes, es responsable de difundir la imagen corporativa de la empresa, y por ende generar las respectivas promoción de producto.

Funciones:

- Mantener a los clientes que son fieles a la empresa

- Captar nuevas cuotas de clientes para aumentar la cartera de clientes y en un fututo darles mayores opciones para que puedan elegir el producto adecuado basándose en sus necesidades.

- Alcanzar determinados volúmenes de ventas que la empresa necesita alcanzar para alcanzar sus objetivos institucionales.

- Mejorar la participación de mercado que peineta poder destacarnos de la competencia, y se lideres dentro del segmento de mercado al cual se dirige la empresa.

- Revisión constante de la mercadería, que este en óptimas condiciones.

- Lograr que la empresa genere mayor número de utilidades y que al finalizar el año, los empleados puedan gozar de una excelente remuneración debido al esfuerzo y a las labores diarias que realizan en la empresa.

- La empresa debe estar en óptimas condiciones es decir debe encargarse de que la empresa permanezca con una buena imagen.

- Realizar el respectivo comunicado de las situaciones que se presenten en la empresa con respecto a la mercadería, es decir a la devoluciones que pueden incurrir y a los respectivos cambios de productos.

- Exhibir en producto en una sección adecuada en el cual se pueda visualizar de buena manera los productos.

- Implementar un área donde se puedan los clientes se puedan probar los productos, es decir adecuar un área de probadores.

- Colaborar con el personal que brinda seguridad y confort a los miembros de la empresa

- Colaborar y ser participe en los inventarios de mercadería que se realicen en la empresa..

- Implementar dispositivos de seguridad del producto con la finalidad de evitar robos de la mercadería expuesta.

- Brindar asesoría a los Clientes con la finalidad de satisfacer sus necesidades y sobrepasar sus expectativas y poder alcanzar la fidelización de los clientes.

- Mantener una buena relación con los clientes.

Departamento de Contabilidad

Descripción del Departamento:

El departamento de contabilidad tiene la responsabilidad de implementar políticas, y sistemas que garanticen, los registros de mercadería que ingresa a la empresa y de la misma será encargado de los registros de las operaciones financieras y el establecimiento del presupuesto para que se cumplan en función de las actividades previamente planificadas, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuesto por la empresa, suministrar la información pertinente que ayude a las personas que conforman la Alta Gerencia, a tomar decisiones acertadas, para el bienestar y el rendimiento de la empresa.

Funciones:

- Implementar un sistema de contabilidad en la empresa, para facilitar actividades referentes al pago de los diferentes impuestos que determina la ley.

- Tener una mejor control de los ingresos y de los gastos de la distribuidora

- Establecer políticas contables, que permitan asegurar que el recurso financiero que posee la empresa sea distribuido para las actividades necesarias.

- Participar activamente en las reuniones que se realicen en la distribuidora con la finalizar de socializar y dar a conocer a todos sobre el destino del recurso financiero y con cuanto capital financiero dispone la empresa para poner en marcha las diferentes actividades comerciales.

Nombre del Puesto: Contador

Nivel: Administrativo

Jefe(s) Inmediato (s): Administrador

Subordinado (s) Inmediato (s): Asistente Contable

Descripción del puesto:

El contador es la persona responsable de la planificación y control de las actividades de contabilidad dentro de la distribuidora, es aquella que conozca la situación financiera actual y pasada, con la finalidad de opinar sobre acciones que se desarrollen dentro de la empresa finalmente podrá establecer parámetros relacionados con la contabilidad y asegurándose que estos se cumplan por la salud financiera de la empresa.

Funciones:

- Realizar los respectivos estados financieros básicos que debe tener la empresa, es decir la elaboración del respectivo balance general, estado de resultado, estado de patrimonio y estado de flujo de activo, con la finalidad de llevar un mejor control de las actividades contables que se realicen en la empresa

- Llevar un control de los ingresos y egresos que incurra la empresa para un mejor rendimiento.

- Chequear los diferentes reportes de ventas que entrega el departamento de venta.

- Asesoría oportuna en la elaboración del respectivo presupuesto para llevar a cabo las actividades planificadas.

Nombre del Puesto: Asistente Contable

Nivel: Administrativo

Jefe (s) Inmediato (s): Administrador

Descripción del puesto:

El asistente contable, es la persona que ayuda y colabora dentro del departamento de contabilidad de la empresa es aquella que da su opinión acerca de temas relacionados al área contable, para que los miembros de la Alta Gerencia tomen decisiones acertadas y oportunas para el mejor rendimiento de la empresa.

Funciones:

- Realiza las respectivas acciones para pagar a los respectivos proveedores, actores principales dentro de la empresa.
- Realizar los respectivos reportes de estados de cuenta.
- Tener la documentación correspondiente para asegurar los pagos a los trabajadores.
- Atender a proveedores con tramites de facturas
- Elaborar los informes de estados financieros.
- Responder a las consultas de los proveedores referente a los productos que ofrece la empresa
- Registrar los asientos contables.

- **Departamento de Compras:**

Descripción del Departamento:

Referente a las acciones que realiza el departamento de compra, este es el responsable de las respectivas compras que se realicen en la empresa, es decir la correspondiente adquisición de mercadería, que se requiera, para el buen funcionamiento de la empresa, la misma debe tener una excelente calidad y adquirir lo suficiente para no incurrir en fallas en los procesos.

Funciones:

- Respecto a las acciones de adquirir la respectiva mercancía, esta se enfoca a la compra de los insumos que se necesiten dentro de la empresa, así como también los materiales que se requieran para la comercialización de los productos, estos materiales, deben estar respaldados con criterios de calidad y precio, debido a que los productos que ofrece la empresa son caracterizados por ser de excelente calidad y los precios son muy competitivos dentro del mercado.

- Otra de las actividades que debe realizar el departamento de compras, es el debido almacenaje de la mecánica, es decir dotar a la empresa de productos que sean necesarios para su comercialización.

- Es el encargo de establecer las respectivas reuniones con los proveedores para establecer los respectivos precios de los productos.

- Verificar si el producto que ofrecen los proveedores cumple con los requisitos establecidos previamente en las reuniones de trabajo realizadas con los representantes

Nombre del Puesto: Jefe de Compras
Nivel: Administrativo

Jefe (s) Inmediato (s): Administrador

Subordinado (s) Inmediato (s): Asistente Compra

Descripción del puesto:

El asistente de compra es aquel que ayuda al Departamento de compras en la respectiva compra de los productos que necesite la empresa en todas sus áreas, es el encargado de controlar que los pedidos de productos que la empresa solicite a los proveedores, lleguen en el tiempo establecido y que no existan retrasos en la entrega de sus productos.

Funciones:

Dentro de las funciones que desempeña el asistente de compra son las que se detalla a continuación:

- Establecer un contacto permanente con los proveedores, para darle un seguimiento y control de la mercadería solicitada.

- Verificar si existe el debido espacio para poder almacenar el producto, hasta que se requiera su uso.

- Investigar sobre el precio de los productos con otros proveedores para realizar negociaciones futuras.

- Realizar el respectivo control de los productos, es decir que se cumpla la garantía de los mismo.

4.7.2.1. Sistemas de Control.

A través de la utilización de los instrumentos de investigación que soportan este estudio de investigación se llegó a la conclusión que en la Empresa Mat´Joas, es necesario aplicar controles necesarios que permitan administrar de manera adecuada los recursos económicos, humanos y materiales a fin de que la empresa pueda cumplir con los objetivos organizacionales y consiga el éxito esperado, para esto se implementara nuevas herramientas tecnológicas que nos permitirán alcanzar las metas.

a) Manual de Funciones y Procedimientos: Según el estudio realizado en la Empresa Mat´Joas se observa claramente que existe una carencia de manuales de funciones y procedimientos que permitan que cada colaborador realice sus actividades, por tal motivo se realizó un organigrama de acuerdo a las áreas que actualmente existen en la organización y se propuso incluir áreas que permitirán mejorar la administración y como consecuencia la Empresa Mat´Joas pueda cumplir con sus metas y objetivos.

b) Base de Datos: La empresa Mat´Joas contará con una base de datos donde se ingresará, actualizará, modificará la información referente a las mercaderías que ingresen a la Distribuidora, para tener el respectivo control del inventario a fin de que no existan perdidas en la Empresa.

c) Sistemas Información: Como toda empresa la Distribuidora Mat´Joas necesitará de un sistema contable el cual permita el adecuado ingreso y egreso de los asientos contables a fin de obtener información precisa de los Balances y de más información contable que se requiera. Los sistemas contables están destinados a sistematizar y simplificar las tareas de contabilidad, ya que además de registrar y procesar las transacciones historias, se generará informes de compras, ventas, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, control de inventario, facturación entre otras, para obtener esta información el usuario deberá ingresar las facturas al software(programa) para que realice los cálculos necesarios.

4.7.2.2.Tecnología de Información.

Para que la Empresa Mat´Joas realice sus procesos de manera adecuada se implementara la siguiente tecnología

a. Se implementara un sistema de cámaras de seguridad, para constatar que el trabajador este cumpliendo con su labor, además para que no existan perdidas de mercadería cuando se las coloque en los exhibidores.

b. Para controlar la entrada y salida del personal se implantará en la empresa un Reloj Biométrico, son equipos tecnológicos que permiten llevar un correcto control de la asistencia a través de las huellas digitales de la persona.

c. La Distribuidora Mat´Joas es una empresa dedicada a comercializar prendas de vestir, los vendedores deberán tener comunicación directa con el cliente, el administrador deberá conocer si este le brinda la asesoría necesaria se implementara un sistema de calificación electrónica para que el cliente le dé la puntuación según el trato que recibió del vendedor o asesor.

4.7.2.3.Políticas Institucionales.

- ✓ Los trabajadores deberán cumplir con su jornada de trabajo lunes a viernes desde l9:00 hasta 20:00 y sábados de 9:00 a 13:00 para el personal administrativo, el personal de ventas sábados serán de 9:00 hasta las 20:00.

- ✓ El personal se le asignará un uniforme que deberá utilizarlo estrictamente todos los días laborables.

- ✓ Programar la compra de productos según la necesidad de los clientes.

- ✓ Ofrecer un servicio de calidad, brindando al cliente un asesoramiento adecuado según sus necesidades.

- ✓ Alcanzar un servicio rápido y eficiente, siempre cuidando cada paso del proceso, los modales y comportamiento para con el cliente.

- ✓ Manejamos precios accesibles para todo tipo de cliente, es importante siempre dar la opción para cada necesidad.

- ✓ Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes.

- ✓ Definir por escrito los requerimientos de cada área, el tiempo máximo de respuesta será responsabilidad de cada una de las áreas solicitadas.

- ✓ Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.

- ✓ Impulsar el desarrollo de la capacidad y personalidad de los recursos humanos mediante acciones sistemáticas de formación.

- ✓ Realizar evaluaciones periódicas, permanentes a todos los procesos de la organización.

- ✓ Mantener una sesión mensual documentada de trabajo de cada unidad, a fin de coordinar y evaluar planes y programas, definir prioridades y plantear soluciones.

- ✓ Mantener en la empresa un sistema de información sobre los trabajos realizados en cumplimiento de sus funciones, proyectos y planes operativos.

- ✓ Buscar siempre el bienestar de la empresa, mediante la implementación de tecnologías que permitan mejorar los procesos que se realizan dentro de la empresa Mat´Joas,

.

4.8. RESULTADO DE EFECTIVIDAD

4.8.1. Eficacia

La eficacia es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, es decir nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

Para evaluar la eficacia del personal de ventas se considerará el volumen de ventas que ha realizado en un trimestre, los reportes de ventas y la satisfacción del cliente al finalizar la venta.

Al personal administrativo y de servicios se evaluara el volumen del trabajo que realice durante un determinado tiempo.

Eficiencia del personal de administración se evaluará en función de la dotación de los recursos requeridos por los diferentes departamentos a fin de que estos puedan realizar su trabajo sin ningún inconveniente.

4.8.2. Eficiencia

La eficiencia tiene que ver con el cumplimiento de las tareas al mínimo gasto de recursos, ya sea tiempo, mano de obra, materiales o gastos.

Al personal de ventas se evaluara la eficiencia a través de la rapidez con la que consigue una venta brindando al cliente atención y asesoramiento oportuno cuando este lo solicite, además deberá cumplir varios factores tales como:

- ✓ Satisfacción total del cliente.
- ✓ Dejar que el cliente tenga su espacio.
- ✓ Tener pleno conocimiento de las técnicas de ventas.
- ✓ Conocimiento de los artículos que se venden en La Distribuidora.
- ✓ Sea Cortez y salude a cada cliente.

La eficiencia del personal administrativo y de servicio se medirá a través del volumen del trabajo realizado y la rapidez con la que ejecutan dichas tareas o cumplir con sus objetivos como trabajador.

4.8.3. Evaluación del Desempeño

Mediante los datos que se han obtenido a través del análisis de la empresa se puede conocer que se debe dividir las tareas específicas de acuerdo al perfil de cada empleado, además los jefe de cada departamento debe de realizar los informe de las actividades efectuadas y el desempeño del personal en el área especifica si es la persona idónea para su puesto de trabajo o a la vez realizar reclutamiento de personal. Es recomendable que siempre estén al contacto de los clientes, para que la empresa conozca en que está fallando y pueda cambiar, para llegar a este punto deberá aplicarse pequeñas encuestas que permitan conocer la realidad de los hechos y poseer un cambio extremo para ganarse la confianza de los clientes.

Además se plantea realizar evaluaciones de desempeño, para comprobar que todas las tareas de la empresa se cumplen de manera idónea, es decir que aprovecha las oportunidades que se presentan en el entorno para crear un ambiente de labor eficaz, si la empresa cumple con todas sus funciones están desempeñando un buen trabajo.

Una vez que se efectúa la evaluación dentro de la empresa se designa al personal que trabaja con eficiencia para que siga brindando sus servicio en la organización, en caso que exista un trabajador que no rinda los resultados que se espera obtener debe ser despedido para buscar y seleccionar a nuevas personas que se encuentren capaces de desempeñar dicha función para cumplir con los objetivos de la misma, también deben de dar a conocer las políticas y normas que debe de cumplir cada trabajador si está de acuerdo con todos las pruebas que realiza la empresa formara parte activa de la organización.

4.9. PRESUPUESTO

Es necesario realizar un presupuesto adecuado a las necesidades actuales de la organización y según los resultados de las encuestas y entrevistas aplicadas en la Distribuidora Mat´Joas, para esta propuesta se deberá contratar recurso humano, adquisición de nuevos recursos materiales y tecnológicos necesarios para que la empresa y los trabajadores puedan realizar sus tareas sin inconvenientes. A continuación se presentan los recursos que se implementaran en la Empresa Mat´Joas:

4.9.1. Presupuesto de Recursos Humanos

CUADRO N°23Recurso Humano

DETALLE	N°	SUELDOS	INGRESO ANUAL	APORTE 9.35%	TOTAL	PROV. XIII	PROV. XIV	PROV. VAC.	APORT. PATRONAL 11.15%	IECE - SECAP 1 %	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
ÁREA ADMINISTRATIVA												
Recursos Humanos	1	500,00	500,00	46,75	453,25	41,67	41,67	20,83	55,75	5,00	618,17	7.418,00
Asistente	1	350,00	350,00	32,73	317,28	29,17	29,17	14,58	39,03	3,50	432,72	5.192,60
Asistente Contable	1	500,00	500,00	46,75	453,25	41,67	41,67	20,83	55,75	5,00	618,17	7.418,00
TOTAL	**3**	**1.350,00**	**1.350,00**	**126,23**	**1.223,78**	**112,50**	**112,50**	**56,25**	**150,53**	**13,50**	**1.669,05**	**20.028,60**

Fuente**:** Presupuesto
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

4.9.2. Presupuesto de Capacitación de Recurso Humano

Para la Empresa Mat´Joas, se necesitara elaborar un presupuesto de capacitaciones para mejorar la atención del cliente, lograr los objetivos en ventas y mejorar la parte administrativa y contable de la organización. Se dictaran las siguientes capacitaciones tales como: Técnicas de ventas, Atención al Cliente, Contabilidad, Administración.

CUADRO N° 24: Capacitación

DETALLE	COSTO UNITARIO	CAPACITAC. POR AÑO	VALOR TOTAL ANUAL
PERSONAL ADMINISTRATIVO			
Técnicas de Ventas	450,00	1	450,00
Atención al Cliente	300,00	1	300,00
Administración	425,00	1	425,00
Contabilidad	175,00	1	175,00
Administración	420,00	1	420,00
TOTAL	**1.770,00**	**5**	**1.770,00**

Fuente**:** Capacitación
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

CUADRO N°25: Presupuesto de Incentivos

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Reconocimiento (placas, medallas, etc.)	20	15,00	300,00
Premios	20	25,00	500,00
Eventos deportivos	1	300,00	300,00
Eventos sociales	1	300,00	300,00
TOTAL	**55**	**640,00**	**1.400,00**

Fuente**:** Presupuesto de Incentivo
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

Se tomó en consideración como parte del presupuesto los incentivos que se le otorgaran a todo el personal en general, ya que el trabajador motivado aumentara su productividad y aprovechan mejor el tiempo, rinden más y eso conlleva mejores resultados para la Distribuidora Mat´Joas. Se entregaran medallas y placasal personal administrativo y personal de ventas que superen el número de ventas, así como también se exhibirá su foto como empleado del mes, además se realizaran eventos sociales y deportivos para que los empleados se conozcan y se integren para un mejor trabajo en equipo.

4.9.3. Presupuesto de Materiales

Para establecer el respectivo presupuesto de materiales, es necesario que en el conste los insumos que necesitara el área administrativa para los debidos procesos que se realicen en la empresa.

CUADRO N° 26 : Materiales

IMPLEMENTOS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Departamento Administrativo			
Escritorios	3	155,00	465,00
Sillas para escritorios	6	44,99	269,94
Carteles de descuentos	15	5,00	75,00
Carteles de ubicación	1000	25,00	25,00
Tarjetas para clientes especiales	1000	25,00	25,00
TOTAL	**2024**	**254,99**	**859,94**

Fuente**:** Materiales
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

4.9.4. Presupuesto de Implementos Tecnológicos

En este presupuesto se ha decidido implementar los siguientes recursos tecnológicos que describiremos a continuación:

- Para el área administrativa se comprara 3 computadoras para el asistente de administración, para el departamento de Recursos Humanos y por ultimo para el Asistente contable.

- Para el control de la asistencia del personal en general se ha decidido implementar un reloj biométrico, que permitirá a través de las huellas digitales controlar la hora de entrada y salida del empleado, esta es una herramienta tecnológica muy utilizada por ser muy eficiente y efectiva.

- Sistema de vigilancia, este sistema consta de 4 cámaras distribuidas de manera estratégicas en la Distribuidora, la cual permitirá salvaguardar la mercadería que se encuentran en los mostradores y además controlar que los empleados este en su puesto de trabajo.

- Sistema Contable y facturación, implementaremos este software (programa) porque nos permitirá llevar un registro cronológico de las ventas que se realizan en la Distribuidora Mat´Joas, en general nos permitirá llevar una contabilidad más organizada y sistemática.

- Otro de los controles que se implementaran en el área de atención al cliente es el sistema de calificación de los empleados del área de ventas, el cliente podrá dar un puntaje negativo o positivo según la atención que recibió del trabajador.

- Sistema de inventario, para tener un control más efectivo de la mercadería que ingresa a la Distribuidora Mat´Joas utilizaremos este sistema que permitirá tener una mayor organización y distribución de los artículos en general.

CUADRO N° 27: Implementos Tecnológicos

IMPLEMENTOS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Computador	3	450,00	1.350,00
Reloj Biométrico	1	139,00	139,00
Sistema de vigilancia	1	1100,00	1.100,00
Sistema contable y facturación e inventario	1	350,00	350,00
Sistema de calificadores de atención al público	1	100,00	100,00
TOTAL	**7**	**2.139,00**	**3.039,00**

Fuente**:** Impelentes Tecnológicos
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

CUADRO N° 28: Presupuesto de Publicidad

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Creación de pagina Web	1	500,00	500,00
Publicidad radial	6	5,00	30,00
Folletos y revistas	80	3,00	240,00
TOTAL	**9**	**508,00**	**770,00**

Fuente**:** Publicidad
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

Para atraer a nuevos clientes la se ha decidido incluir en el presupuesto un rubro por publicidad el cual se lo realizará por medio de cuñas radiales, realización de folletos, revistas y la creación de una página web, dar a conocer a la empresa Mat´Joas al público en general

.

CUADRO N°29: Presupuesto

RESUMEN	
DESCRIPCIÓN	**VALOR**
RECURSO HUMANO	20.028,60
RECURSO MATERIAL	859,94
RECURSO TECNOLÓGICO	3.039,00
PUBLICIDAD	770,00
INCENTIVOS Y CAPACITACIÓN	3.170,00
TOTAL	**$ 27.867,54**

Fuente**:** Plan de Acción
Elaborado por: Lourdes Ramos Heredero

CONCLUSIONES

La empresa Mat´ Joas, necesita mejorar su proceso administrativo, debido a que en la actualidad, genera muchos inconvenientes, a través de la implementación de una filosofía organizacional, que le permita plantearse metas y objetivos, a través de la respectiva misión, visión y objetivos organizacionales

La estructura organizacional es el marco donde se desenvuelve la organización en el cual las tareas serán divididas, agrupadas, coordinadas y controladas para el logro de las metas y objetivos, además se establecerán las funciones, reglas, reglamentos y políticas, que se desplegaran a través de todos los niveles jerárquicos, reforzando el compromiso y la participación del personal de la Distribuidora Mat´Joas.

Por medio de la elaboración de este diseño organizacional se realizó un análisis de la situación actual de la Distribuidora Mat´Joas, en el cual se reconocieron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización a fin de proponer alternativas adecuadas para aprovechar dichas oportunidades y minimizar las amenazas que puede tener la Empresa Mat´Joas.

Establecer una estructura organizacional permitirá a los empleados desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia, los colaboradores deben responder oportunamente a las exigencias de la Empresa, para brindar una atención de calidad y calidez a los clientes de la Empresa.

La necesidad de implementar el diseño organizacional en la empresa Mat´Joas que permitirá mejorar la gestión administrativa y operativa, logrando obtener un posicionamiento en el mercado, por medio del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

RECOMENDACIONES

Socialización dinámica del diseño organizacional que permita al talento humano conocer la proyección estratégica de la entidad a través de la misión, visión, objetivos y estrategias que permitan el desarrollo de las actividades y procesos programados para el cumplimiento efectivo en la Distribuidora Mat´Joas.

La estructuración oportuna de la organización en base a las tareas divididas, agrupadas, coordinadas y controladas adecuadamente para el logro de las metas y objetivos, direccionadas por las funciones, reglas, reglamentos y políticas, que fortalecen los niveles jerárquicos, reforzando el compromiso y la participación del talento humano de la Distribuidora Mat´Joas.

Corroborar el análisis de la situación actual de la Distribuidora Mat´Joas, que permitió el reconocimiento de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa que fomentaron las alternativas estratégicas adecuadas para el aprovechamiento oportuno de las potencialidades que tiene la Empresa Mat´Joas.

La aplicación efectiva de la estructura organizacional de forma inmediata que permita a los empleados desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia, a los colaboradores responder oportunamente a las exigencias de la Empresa, que fomenten una atención de calidad y calidez a los clientes de la institución.

La implementación pertinente del diseño organizacional en la empresa Mat´Joas con las fases programadas para mejorar la gestión administrativa y operativa de la institución que promueva el posicionamiento en el mercado local y el desarrollo progresivo de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA.

Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas,* ESIC, 2da Edición, Madrid- España

Barrio, T. J. (2008). *Metologia de la Investigación.* Editorial Vertice, 1ra Edicion Madrid : Universidad Catolica Andres.

Barrios, A. Z. (2011). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública.* ESIC, 3ra Edicion, Caracas: Universidad Catolica Andres.

Bayardo, M. G. (2009). *Introducción a la metodologia.* Editorial Vertice, 4ta Edición Madrid : Progreso

Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planeación Estrategica.* Mcgraw-hill, 3ra Edicion, Madrid

Crowther, W. (2010). *Manual de investigación-acción.* EUNED, 1ra Edicion, Madrid

Daft, R. (2007). *Teoria y Diseño Organizacional.* Cengage Learning.4ta Edicion, Madrid

Estupiñan, R. (2006). *Administración de riesgos E R M y la auditoria interna.* ECOE EDICIONES, 4ta Edicion, Madrid

García, M. d. (2012). *Fundamentos empresariales* . ESIC, 5ta Edicion, Madrid

Gilli, J. J., & Juan José, G. (2007). *Diseño Organizativo Estructura y Procesos.* Ediciones Granica S.A., 6ta Edicion, Buenos Aires

González, A. F. (2009). *Tecnicas de Investigacion* . Vertice , 4ta Edicion, Madrid

Griffin, R., & Treviño Rosales, M. (2011). *Administración.* CENGAGE Learning. 4ta Edicion, Mexico

Horngren, C. T., L.Sundem, G., & Strattom, W. O. (2006). *Contabilidad Administrativ, 5ta Edicion,* Buenos Aires

Hurtado, J. T. (2008). *Paradigamas y Metodos de Investigacion* Vertice, 7ma Edición,Madrid .

M.Hitt, & M.Pérez. (2006). *Diseño Organizacacional.* Perason Educación, 3ra Edicion, Madrid

Martner, G. (2004). *Planificación y presupuesto por programas.* Siglo XXI, 4ta Edicion, Mexico

Metzger, M., & Donaire, V. (2007). *Gerencia estratégica de mercadeo,* Cengage Learning Latin Americ, 6ta Edicion, Madrid

Mezzabotta, J. (2012). *Estamos trabajando para usted.*Vertice, 5ta Edicion, Madrid

Munuera, J. L., & Rodriguez, A. I. (2007). *Estrategias de marketing.* ESIC, 7ta Edicion, Madrid

Namakforoosh, M. N. (2009). *Metodologia de la Investigacion* . Limusa, 6ta Edicion, Madrid.

Rivera, W. H. (2005). *Presupuestos: planificación y control.* Pearson Education, 5ta Edicion, Madrid

Rodríguez-Serrano, J. C. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos.*ESIC, 5ta Edicion, Barcelona: UOC.

Stoner G. (2007), Administración, Pearson Education 7ta Edición, México

Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación.*: Pearson Educación, 8va Edicion Madrid

Yatez V. (Marzo de 2009). Diseño Organizacional. Vértice, 7ta Edicion, Madrid

ANEXOS

ANEXO N° 1: Guía de Entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

1. ¿Cómo considera Ud. la actividad comercial en cuanto a prendas de vestir accesorios y afines en el Cantón Playas?

2. ¿Cuáles son las fortalezas que tiene la empresa Distribuidora Mat´Joas?

3. ¿Cuáles son las debilidades de la empresa Distribuidora Mat´Joas?

4. ¿Quiénes son sus principales competidores de la empresa Distribuidora Mat´Joas en el mercado local del Cantón Playas?

5. ¿Qué estrategias se utilizan para alcanzar los objetivos de la empresa?

6. ¿Quiénes son los clientes más frecuentes de los productos que oferta la empresa?

7. ¿Cómo se lleva a efecto los procesos de comercialización de la empresa?

8. ¿Cómo se encuentra estructurada la empresa para la toma de decisiones?

9. ¿Actualmente cómo se evalúa el desempeño del personal en la empresa?

10. ¿Qué fuentes de financiamiento utiliza la Microempresa?

ANEXO N° 2: formato de Encuesta

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

ENCUESTAS PARA LOS CLIENTES DE LA DISTRIBUIDORA MAT´JOAS.

1.- ¿Con qué frecuencia compra vestimentas?

1vez por semana	
1 vez por mes	
Cada 3 meses	
Cada 6 meses	
1 Vez al año	

2.- ¿En qué lugar prefiere comprar sus vestimentas?

Ferias	
Tienda de ropa usada	
Tienda de ropa nacional	
Tienda de ropa importada	
Centros Comerciales	
Otros	

3.- En promedio, ¿Cuánto gasta habitualmente en prendas de vestir?

20-50	
50-100	
100-200	
200-300	
300 o más	

4.- ¿Por qué medios cree usted que se debería dar publicidad a un almacén de ropa?

Propagandas por radio y TV	
Folletos	
Redes sociales	
Otros	

5.- ¿Qué le llama más la atención de un almacén de ropa?

Los precios	
El reconocimiento del almacén	
La calidad de la tela	
Los diseños	
El lugar donde se vende	
Que la ropa sea fuera de lo común - innovador	
Que la ropa sea tradicional	

6.- ¿Cómo cree usted que es la atención en la distribuidora Mat´Joas?

Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	

7.- ¿Considera usted que en la Distribuidora Mat´Joas la agilidad de la atención es?

Rápida	
Muy Rápida	
Lenta	
Muy Lenta	
Normal	

8.- ¿Cree usted que la calidad de las vestimentas que se venden en la Distribuidora Mat'Joas es?

Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	

9.- Cree usted que el precio en que se venden las prendas de vestir en Mat´Joas es:

Costoso	
Muy costoso	
Regular	
Barato	
Muy Barato	

10.- ¿Recomendaría a sus amistades que compren sus vestimentas en la Distribuidora Mat´Joas?

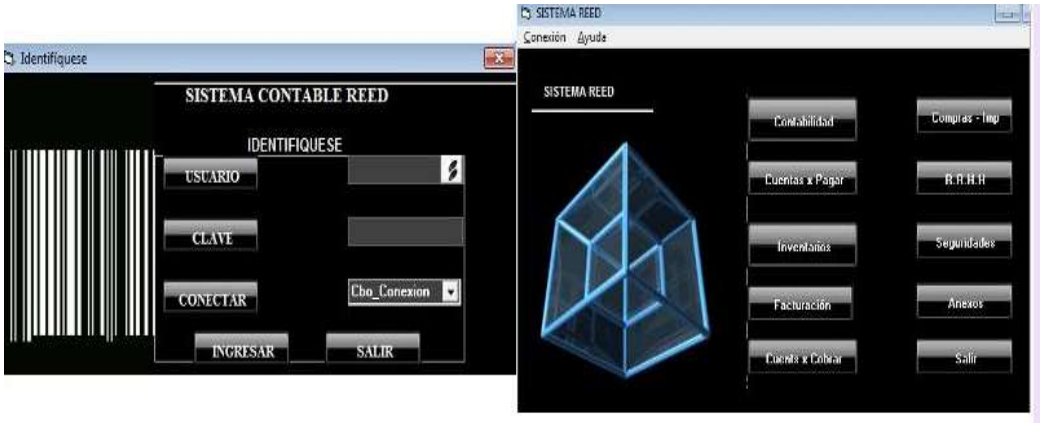
Definitivamente Si	
Posiblemente	
No estoy seguro	
Definitivamente No	

ANEXO N° 3 : Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	TEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS
"DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA MAT'JOAS DEL CANTÓN PLAYAS EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014"	¿De qué manera incidirá la estructura organizacional en la gestión administrativa de la empresa Mat'Joas del Cantón Playas en la Provincia del Guayas, año 2013?	INCIDENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTION ADMINISTRATUVA, MEDIANTE UN ANÁLISIS SITUACIONAL. "DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA MAT'JOAS DEL CANTÓN PLAYAS EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2014"	Determinar la incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa, mediante un análisis situacional en el diseño organizacional de la Empresa Mat'Joas del Cantón Playas en el Provincia del Guayas, año 2013.	La implementación de la estructura organizacional permitirá el fortalecimiento de la gestión administrativa del a empresa Mat'Joas del Cantón Playas en la Provincia del Guayas, año 2013.

ANEXO N° 4: Sistemas de Control

SISTEMA CONTABLE, FACTURACIÓN E INVENTARIO



SISTEMA CALIFICADOR DE SERVICIOS

Reloj Biométrico

Playas, Jueves 19 de Febrero del 2015

Señores:

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela de Administración

En su Despacho.

Yo, ANGEL ESTALIN SORNOZA GARCIA, Gerente y socio de la Boutique Mat´Joas . Mediante la solicitud presentada en mi empresa, me fue solicitado un permiso para realizar un proyecto para la implementación de un Diseño Organizacional el cual será aplicado en la empresa que yo administro "Boutique Mat´Joas", la cual forma parte de la tesis de grado para obtener el título de Ingeniera en Desarrollo Empresarial de la estudiante LOURDES ELIZABETH RAMOS HEREDERO, egresada de la carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial.

Por lo expuesto, doy la certificación que dicho trabajo académico será aplicado en la empresa para mejorar nuestras condiciones y la productividad de la misma.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,

SOCIOS DE LA EMPRESA MAT´JOAS

ENTREGA DE LA CARTA AVAL

INSTALACIONES DE LA BOUTIQUE

INSTALACIONES DE LA BOUTIQUE

MODELOS DE LA BOUTIQUE