



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERIA COMERCIAL

TÍTULO
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA FERRETERIA
HIDELEC&GABRY MILAGRO S.A.

Autora: KATHERINE JAZMIN RIOS RIPALDA

MILAGRO, DICIEMBRE 2016
ECUADOR



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERIA COMERCIAL

TÍTULO
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA FERRETERIA
HIDELEC&GABRY MILAGRO S.A.

Autora: KATHERINE JAZMIN RIOS RIPALDA

Tutor: Ing. EDUARDO JAVIER ESPINOZA SOLIS

MILAGRO, DICIEMBRE 2016

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **Estructura Organizacional De La Ferretería HIDELEC&GABRY Milagro S.A.** presentado por la estudiante **Ríos Ripalda Katherine Jazmín**, para optar al título de **Ingeniera Comercial**.

Milagro, a los 6 días del mes de enero del 2017



Ing. Eduardo Javier Espinoza Solís

C.I. 092266363-8

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 6 días del mes de enero del 2017

Katherine Ríos R.

Ríos Ripaida Katherine Jazmín

CI: 094209467-3

DEDICATORIA

Este trabajo practico se lo dedico a Dios, a mis padres, a mi esposo y a mi hijo ya que ellos son quienes me motivaron y me dieron fuerzas, para llegar al punto de mi carrera que es de ser una Ingeniera Comercial.

A mis maestros quienes supieron impartir sus conocimientos para formarme una profesional. A mi tutor quien fue mi guía para poder realizar mi trabajo practico. A la UNEMI por abrirme sus puerta como institución que es de prestigio por los conocimientos que imparten sus maestros.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
PHD. Fabricio Guevara Viejo, MAE.
Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **"Estructura Organizacional De La Ferreteria HIDELEC&GABRY Milagro S.A."** y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 6 de enero del 2017

Katherine Ríos R.
Ríos Ripalda Katherine Jazmín

CI: 094209467-3

RESUMEN

En estos tiempos la ferretería Hidelec&Gabri S.A desde los años 2006 que ha tenido en el mercado, aun su estructura organizacional no cuenta establecida ni documentadas, esto conlleva a provocar que los empleados al momento de desempeñar sus responsabilidades en la empresa y no tengan claro las tareas de acuerdo a sus cargos a desempeñarse en la empresa.

Cada cargo no sea por parte de los empleados, este problema que existe en la empresa me conlleva a un sobre cargo de tarea en los empleados, que no son identificadas y se van repitiendo día a día por parte del empleado en la institución que labora.

Estos conflictos influyen en una buena administración, la atención al cliente que provoca malos entendidos entre usuarios, empleados y el propietario del negocio este problema conlleva a que no haya un desarrollo en la organización. Para poder dar soluciones a este problema en la ferretería hemos realizados entrevistas al gerente y administrador para recopilar información y también por el método inductivo.

Palabras clave: organización, Desarrollo organizacional, Estructura organizacional, Organigrama, Cargos

ABSTRACT

At this time, the Hidelec & Gabri SA hardware store since 2003 has had in the market, however, its organizational structure is not established or documented, this entails a cause that employees at the time of carrying out their responsibilities in the company and not Have clear tasks According to their duties to play in the company.

Every cargo without sea by the employees, this problem that exists in the company I entail an overload of task in the employees, who are not identified and are repeated every day by the employee in the institution that works.

These conflicts influence good administration, customer service that causes misunderstandings between users, employees and the owner of the business this problem entails that there is a development in the organization. To be able to give solutions to this problem in the hardware store has received interviews to the manager and administrator to gather information and also by the inductive method.

Key words:

Organization, organizational development, organizational structure, organizational chart, positions

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I	4
1. EL PROBLEMA	4
1.1 Planteamiento del Problema	4
1.1.1 Delimitación	4
1.2 Objetivos.....	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivo Especifico	5
CAPITULO II	6
2. MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO	6
2.1 Marco Teórico y Referencial.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.2 MARCO REFERENCIAL	12
2.3 MARCO CONCEPTUAL	13
2.4 MARCO METODOLÓGICO	14
2.4.1 Población y Muestra	15
2.5 MÉTODOS Y TÉCNICAS	15
2.5.1 RESULTADOS	15
CAPITULO III	17
3. PROPUESTA	17
3.1 Descripción:.....	17
3.2 DESARROLLO	17
3.2.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA ACTUAL	17
3.2.2 ANÁLISIS DE DATOS (Anexo 2)	22
3.3 CONCLUSIONES.....	24
3.4 RECOMENDACIONES	25
BIBLIOGRAFIA.....	25
ANEXOS.....	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama situación actual-----16

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de responsabilidad-----20

INTRODUCCIÓN

En la Ciudad de Milagro Provincia del Guayas el tener una ferretería en el mercado se ha convertido en un bien a adquirir indispensable al momento de reparar o construir algo y tiene una aceptación óptima por la ciudadanía.

La ferretería Hidelec&Gabri S.A se dedica a la venta de herramientas para la construcción desde el año 2006, empezó con los materiales básicos para una construcción (martillo, clavos, palas, carretas etc.) una vez conocidos en la ciudad de Milagro aumento su mercadería y se hicieron distribuidores de ferretería industrial hasta extenderse a otras ciudades como Guayaquil, Duran y Daule, siendo acogida con éxito total en estas ciudades. Convirtiéndose así en los mayores distribuidores de materiales para la construcción e industrial en la ciudad de Milagro.

La ferretería cuenta con varios problemas los cuales son una falta de organigrama, este problema conlleva a que los empleados tengan duplicidad de tareas y no tengan en claro cuál es su jefe inmediato.

La propuesta que se realizo es de dar soluciones a estos problemas que afectan a la empresa en cuanto a su administración y al alcance de sus objetivos propuestos.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En el año 2006 la Ferretería Hidelec&Gabri S.A da inicio a sus actividades en la ciudad de Milagro, actualmente está en la Av. 24 de mayo y 9 de octubre, en la ciudad de Milagro, teniendo como propietario al Ab. Norberto Gavilanez, su actividad específica es la venta de materiales para la construcción.

En la Actualidad la ferretería Hidelec&Gabri S.A no cuenta con líneas de mando identificadas, esto provoca que las funciones a desempeñar en cada cargo no sean tan claras para los empleados, existen duplicidad de funciones y tareas repetitivas no identificadas. Razón por la cual los empleados no conocen cuáles son las actividades específicas del puesto de trabajo de igual forma a quien reportarse o solicitar información oportuna para la toma de decisiones. Estos conflictos influyen en una buena administración, la atención al cliente que provoca malos entendidos entre usuarios, empleados y el propietario del negocio.

La ferretería Hidelec&Gabri S.A carece de una estructura organizacional documentada que les permita identificar cual es el orden jerárquico y las funciones detalladas de cada subordinado en la empresa. Esta situación conlleva al diseño de un organigrama y un manual de funciones para mejorar el proceso administrativo, toma de decisiones y el manejo de las actividades del negocio.

El diseño de una estructura organizacional permitirá al gerente de la empresa identificar las líneas de mando y establecer las funciones de los diferentes cargos de los empleados para contribuir al logro consecutivo de los objetivos del negocio optimizando tiempo y recursos en cuanto a productividad y rentabilidad de una manera eficaz y eficiente.

1.1.1 Delimitación

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Campo: Administración

Espacio: Ferretería Hidelec&Gabri S.A

Tiempo mes: Noviembre

Año: 2016



1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar una estructura organizacional para la Ferretería Hidelec&Gabri S.A por medio de la elaboración de un organigrama con la descripción de cargos para la mejora de la administración de la empresa.

1.2.2 Objetivo Especifico

- Detallar cada una de las actividades de la Ferretería Hidelec&Gabri S.A en la matriz de responsabilidad para evidenciar las funciones de cada cargo.
- Realizar una descripción de cargo de la ferretería Hidelec&Gabri S.A. para que no exista duplicidad de mando y tareas.
- Diseñar un organigrama para la ferretería Hidelec&Gabri S.A, con el levantamiento de la información analizada para la solución del problema administrativo en la empresa.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico y Referencial

2.1.1 Antecedentes Históricos

FERRETERÍA HIDELEC&GABRI S.A EN LA CIUDAD DE MILAGRO

En la Ciudad de Milagro Provincia del Guayas la herramienta de una ferretería se ha convertido en un producto principal al momento de reparar o construir algo y tiene una aceptación óptima por la ciudadanía.

La ferretería Hidelec&Gabri S.A se dedica a la venta de herramientas para la construcción desde el año 2006, empezó con los materiales básicos para una construcción (martillo, clavos, palas, carretas etc.) cuando fueron conocidos en Milagro su mercadería se incrementó y se hicieron distribuidores de ferretería industrial hasta extenderse a otras ciudades como Guayaquil, Duran y Daule, siendo acogida con éxito total en estas ciudades. Con estos se pudieron llegar mayores distribuidores de materiales para la construcción e industrial en Milagro.

En estos tiempos la ferretería Hidelec&Gabri S.A desde los años 2006 que ha tenido en el mercado, aun su estructura organizacional no cuenta establecida ni documentadas, esto conlleva a provocar que los empleados al momento de desempeñar sus responsabilidades en la empresa y no tengan claro las tareas de acuerdo a sus cargos a desempeñarse en la empresa. Cada cargo no sea por parte de los empleados, este problema que existe en la empresa me conlleva a un sobre cargo de tarea en los empleados, que no son identificadas y se van repitiendo día a día por parte del empleado en la institución que labora.

EMPRESA

Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades a sus clientes de bienes o servicios, con el fin de tener una utilidad por la inversión generada en la creación de dicha empresa. (ROBERTS, 2004)

TIPOS DE EMPRESAS

Según el autor Jhon Roberts clasifica a las empresas de la siguiente manera:

- **Unipersonal:** Son aquellas empresas que pertenecen a un solo dueño.
- **Sociedad Colectiva:** Estas empresas son las que la propiedad es de más de una persona es decir son varios socios.
- **Cooperativas:** Son un grupo de empresas que se unen con el fin de buscar obtener beneficios para sus integrantes sin fines de lucro.
- **Sociedad de responsabilidad limitada (S.R.L.):** Estas son las empresas, que cuyo capital es aportado por la empresa mas no por los socios.
- **Sociedad anónima (S.A.):** Estas sociedades son de responsabilidad limitada porque parte del capital es aportado por la empresa y otra parte por cada socio siendo de forma de títulos de valores (bonos o acciones). (ROBERTS, 2004)

UN GERENTE O ADMINISTRADOR

Es una persona que consigue los objetivos o metas de una empresa, junto a un grupo de personas sienta el gerente el principal guiador. (TRACY, 2000)

DIMENSIONES ESTRUCTURALES

Estas dimensiones se dan en las organizaciones para poder tener un control para la medición y para darle un estatus en la organización. Dentro de la empresa la más relevante y sirven para fundamentar la investigación son:

- **Formalización:** Es cuando se mide mediante el conteo de la documentación por método simple en la empresa.
- **Especialización:** Es la subdivisión de las funciones y las responsabilidades persistentes en la empresa, de esta manera se ve si la organización está en un nivel jerárquico favorable o no en la organización.

- **Jerarquía:** Es de mucha importancia aquella dimensión, ya que en ella debe resaltar la responsabilidad como prioridad dentro de todas las escalas en las de la empresa, así como los empleados con superioridad. (FINCOWSKY, 2012)

ORGANIZACIÓN

Se caracteriza así a un grupo de personas o individuos que tienen en fin cumplir un objetivo o llegar a una meta a cumplirse, de esta manera llegan a trabajar de forma conjunta, bajo el mando de un jefe o superior de la empresa. (CLOYTHER, 2010)

La gran parte del éxito de la Organización depende mucho de la preparación que haya tenido en su estructura con antelación, para lograr un vínculo de las responsabilidades y las funciones. Aquí nace el Desarrollo Organizacional con el objetivo de lograr que el recurso humano pueda sentirse complacido en la Organización. (JONES G. R., 2008)

IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN

- Se centra en que la persona alcance sus metas.
- Crean grupos de personas.
- Mantener la experiencia ganada.
- Estabilidad de la empresa.
- Estabilidad Laboral. (Franklin Fincowsky, 2009)

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Se conoce como un proceso planificado y sistemático, en la cual se basan en los principios en cada uno de las ciencias del desarrollo en el comportamiento para aumentar una buena efectividad y eficacia dentro de la organización. En el desarrollo organizacional se centra en varias necesidades organizacionales o empresariales, es decir que puede centrarse en la atención de la mejora de las habilidades del talento humano, entre grupos que sepan llevar un buen liderazgo.

Se conoce como un cambio para la organización, con un plan paso a paso de metas a seguir, cuando se da varias estrategias a presentarse para la mejora que conlleve al éxito dentro de la empresa. (FINCOWSKY, 2012)

Cuando no se explotan las fortalezas que tiene cada empresa, ni se usa la innovación para cambios victoriosos, esta puede fracasar por no enfrentar los desafíos existentes en el entorno de la misma. El Desarrollo Organizacional contribuye al progreso de la empresa por medio de la creatividad, estando acorde a las exigencias del hombre real. La Capacidad de Adaptación ayuda e impulsa a las empresas para que estas tengan éxito. (ROBBINS, 2009)

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Es donde está distribuido los distintos cargos y puestos que hay en una empresa y se encuentran distribuido de una manera ordenada de acuerdo con el nivel jerárquico de la organización. (FREDIENS, 2010)

IMPORTANCIA DE LA ESTRUCTURA ORAGNIZACIONAL

Da de ayuda crecimiento interno y también al externo de la organización.

- Ayuda con facilidad verificar cuando una organización requiere de nuevo personal para reforzar los puestos.
- Se da a conocer a cada empleado, a quien debe reportar cada duda que tenga (FINCOWSKY, 2012)

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

El propósito del comportamiento en la organización se da por un único objetivo principal que es de analizar el efecto que tiene los trabajadores dentro de la organización, para poder llevar al único propósito que tienen como primordial a la empresa es de cumplirse objetivos establecido a largo plazo. (HERNANDEZ, 2011)

ORGANIGRAMA

Se lo representa un organigrama como un gráfico visual donde se da a conocer la situación que presenta la empresa por medio de una estructura diseñada correctamente. Se dice que es un gráfico visual porque la información debe ser presentada de manera pública, definiendo de los mandos y cargos en la empresa. (MONDY & ROBERT M, 2005)

Es de fácil comprensión, siempre y cuando esté diseñado correctamente y muestre la comunicación interna y, los nexos entre jefe – empleado. (Jack, 2000)

PASOS PARA REALIZAR UN ORGANIGRAMA

Según el autor Rolando Andrade los pasos para realizar un organigrama son los siguientes (Andrade, 2015)

- Elaborar una lista de funciones
- Elaborar una lista de comparación
- Preparar cuadro o plantilla
- Elaborar el organigrama

CRITERIOS ESENCIALES PARA SU PREPARACIÓN

- **Precisión:** deben detallarse todas las unidades que la conforman y su relación entre sí.
- **Sencillez:** fácil de comprender para cualquier persona, no debe ser demasiado complicado ni confuso.
- **Uniformidad:** debe existir concordancia entre niveles, hasta cierto punto homogenizar los datos.
- **Presentación:** su formato y estructura debe ser de acuerdo a la función de la empresa. (FINCOWSKY, 2012)
- **Vigencia:** se recomienda mantenerse actualizado de acuerdo a las necesidades de la organización. En la parte inferior derecha se debe anotar la fecha de actualización y el departamento responsable de diseñarlo. (FINCOWSKY, 2012)

UTILIDADES

Muestra la estructura formal de la empresa por medio de un gráfico.

- Facilita el reconocimiento de los niveles jerárquicos y niveles de comunicación.
- Es útil para realizar un análisis organizacional
- Compone un medio autorizado de consulta (FINCOWSKY, 2012)

TIPOS DE ORGANIGRAMA

Existen distintos tipos de organigramas y se clasifican de esta manera:

Según su naturaleza:

- **Micro administrativo:** Son los que pertenecen a un solo tipo de organización o a algunos departamentos que lo conforman.
- **Macro administrativos:** Son la representación varias entidades.
- **Meso administrativos:** Son los que se representa en una parte de un sector o su totalidad.

Según el ámbito:

- **Generales:** Son las que representa a una sola organización en su totalidad y las relaciones que existen dentro de esta.
- **Específicos:** Son las que representan a un departamento o a una sola área puntual dentro de su totalidad.

Según la presentación:

- **Horizontales:** En estos las unidades son desplegadas de izquierda a derecha colocando al titulas en el extremo izquierdo. Estas se desplazan por columnas.
- **Verticales:** En estos las unidades se despliegan de arriba hacia abajo y el titular se ubica en el extremo superior y las unidades de mando se despliegan de manera escalonada en forma de fila.
- **Mixtos:** Estos son una combinación de los dos anteriores, por lo que permiten un mayor despliegue. Mientras mayor sea el organigrama tendrá más desplazamientos de arriba hacia bajo y de izquierda a derecha.

CADENA O UNIDAD DE MANDO

Es una línea continua de autoridad que se da por la parte superior de la empresa hasta el último escalafón de quien se reporta. (ROBINNS, 2004)

DUALIDAD DE MANDO

Se origina cuando en una empresa varios trabajadores realizan una tarea específica, esta se da porque no hay una estructura organizacional que defina que tareas deben realizarse.

EFFECTOS DE LA DUALIDAD DE MANDO

- Desperdicio de tiempo en la toma de decisiones y no se lo invierte en la eliminación de los obstáculos.
- En muchas ocasiones esto retrasa la producción ya que al recibir diversas especificaciones en la elaboración de un bien o servicio, se procede a dar las correcciones hechas por otra autoridad.
- Insatisfacción del personal produciendo bajo desempeño. (LINDSAY, 2011)

CARGOS

Es cuando se divide las tareas que tienen que realizar los empleados de la empresa.

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Es una guía que sirve como herramienta para que el empleado tenga conocimiento de que responsabilidades que tiene en la empresa. Estas están definidas por medio de una estructura organizacional. (FINCOWSKY, 2012)

2.2 MARCO REFERENCIAL

Título: Diseño de una estructura organizacional para la empresa “CELULAR BOSH”
Milagro

Autor: Mercy Tenesaca Valesaca

Institución: Universidad Técnica de Loja

Año de publicación: 2010

Objetivo: “Crear una estructura organizacional que brinda un servicio al cliente un servicio de manera personalizado en el momento que se requiera” (Tenesaca & Valesaca, 2010)

Análisis: En este trabajo las autoras Tenesaca y Valesaca hacen referencia a la importancia en la división y especialización del trabajo, así como el establecimiento de las funciones y limitación de responsabilidad a fin de evitar la duplicidad de tareas y sobre carga en sus trabajadores.

Título: estructura organizacional de “COMPUNET.”,

Autor: Ordoñez Muñoz Lester

Institución: UNEMI

Año de publicación: 2014

Análisis: Lester, explica que el diseño de un organigrama debe ser facilitado a cada uno de sus empleados y de esta manera ayudará a la empresa, con un desarrollo y crecimiento con el fin de que lleguen a sus metas establecidas. (ORDOÑEZ, 2014)

Título: estructura organizacional de la institución AFLORE S.A.

Autor: Pérez Adalbero

Institución: UNEMI

Año de publicación: 2013

Análisis: Adalberto nos afirma que el diseño de una estructura se obtiene de diversos beneficios, siendo el principal el progreso de sus trabajadores, dando como resultado un buen desempeño en la empresa. (Andrade, 2015)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

CARGOS: Es cuando se divide las tareas que tienen que realizar los empleados de la empresa.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL: Se conoce como un proceso planificado y sistemático, en la cual se basan en los principios en cada uno de las ciencias del desarrollo en el comportamiento para aumentar una buena efectividad y eficacia dentro de la organización. En el desarrollo organizacional se centra en varias necesidades organizacionales o empresariales, es decir que puede centrarse en la atención de la mejora de las habilidades del talento humano, entre grupos que sepan llevar un buen liderazgo.

Se conoce como un cambio para la organización, con un plan paso a paso de metas a seguir, cuando se da varias estrategias a presentarse para la mejora que conlleve al éxito dentro de la empresa. (FINCOWSKY, 2012)

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: Es donde está distribuido los distintos cargos y puestos que hay en una empresa y se encuentran distribuido de una manera ordenada de acuerdo con el nivel jerárquico de la organización. (FREDIENS, 2010)

ORGANIGRAMA: Se lo representa un organigrama como un gráfico visual donde se da a conocer la situación que presenta la empresa por medio de una estructura diseñada correctamente. Se dice que es un gráfico visual porque la información debe ser presentada de manera pública, definiendo de los mandos y cargos en la empresa. (MONDY & ROBERT M, 2005)

ORGANIZACIÓN: Se caracteriza así a un grupo de personas o individuos que tienen en fin cumplir un objetivo o llegar a una meta a cumplirse, de esta manera llegan a trabajar de forma conjunta, bajo el mando de un jefe o superior de la empresa. (CLOYTHER, 2010)

2.4 MARCO METODOLÓGICO

El caso de estudio investigativo sobre el diseño de una estructura organizacional de la ferretería Hidelec&Gabri ubicada en la Provincia Guayas Cantón Milagro en el periodo noviembre 2016, recurrió a los tipos de investigaciones es basada con relación a los parámetros establecidos.

Según el objetivo es descriptivo se busca lograr tener una información profunda del objeto de estudio, es decir el resultado de la investigación para verificar que se necesitan para implementar un diseño de la estructura organizacional para la ferretería Hidelec&Gabri y en la investigación de campo se recolecta la información real sin distorsiones, y sus datos son aún más exactos debido al que el estudio se realiza en la empresa y en su entorno. La investigación que se recolectará será con el propósito de solucionar problema y conflictos dentro de la empresa.

Esta investigación es de tipo descriptivo porque se podrá obtener datos reales a través de la observación para poder llegar a una conclusión y dar recomendaciones.

La investigación descriptiva según (RUIZ, 2010) “tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad, siendo sus principales métodos de recogida de información la encuesta e incluso la observación”

Por lo tanto, lo que está en la investigación junto con los instrumentos de recolección de información darán como respaldo en el proyecto.

2.4.1 Población y Muestra

La población para realizar el trabajo investigativo corresponde a siete personas que en la actualidad trabajan en la ferretería los cuales son:

- Gerente
- Administrador
- Contadora
- Cajera
- Vendedor
- Despachador
- Limpieza/ conserje

Por lo tanto, no se puede aplicar la formula muestral porque su población a estudiarse no es mayor a cien como lo indica la formula.

2.5 MÉTODOS Y TÉCNICAS

La técnica a aplicarse es la entrevista y la observacion, la cual se le con llevo a cabo al gerente de la empresa, preguntas sobre los trabajadores y nos servirá para analizar los datos en base a preguntas.

El método aplicarse es el inductivo debido a que nos permite analizar los problemas existentes en la empresa ya si poder a proceder a dar soluciones al problema general de la organización

2.5.1 RESULTADOS

El método que se aplico fue la entrevista se realizó al gerente y administradora, las preguntas fueron contestadas y sirvieron de ayuda para poder receptar información de la empresa para poder realizar el trabajo práctico. Mediante la entrevista realizada se pudo confirmar que existen problemas internos en la ferretería Hidelec&Gabry S.A, el Gerente General informó las actividades que realiza la empresa. Además señaló que no tiene tiempo para estar todo el tiempo en la empresa y por ende deja encargada a la empresa a una administradora, ella es la que resuelve cualquier situación o imprevisto que ocurre en la ferretería, la persona

que indique tiene mayor conocimiento de toda la actividad en la ferretería, pero confirma que muchas veces los empleados confunden sus funciones porque no existe un organigrama ni descripción de cargo.

CAPITULO III

3. PROPUESTA

3.1 Descripción:

Se Realizará en la empresa un diseño de estructura organizacional, recopilando la mayoría de información posible utilizando métodos y técnicas como son las entrevistas y dando observación sea esta directa o tanto como indirectamente de cada uno de las actividades empresariales.

3.2 DESARROLLO

3.2.1 SITUACIÓN ACTUAL

La ferretería Hidelec & Gabri no cuenta con una estructura organizacional definida, ya que por esta situación se encuentra con problemas en su administración, debido a que existe una mala organización, esta ocasiona que haya duplicidad de tareas a realizarse por parte de la Gerente General y la administradora del local. Las Instrucciones sobre el requerimiento de los bienes y servicios son contradictorias. Al momento de reportar problemas, los empleados no saben a quién manifestárselo.

También se observa un bajo desempeño en los empleados, los mismos que consideran que están siendo afectados por el tenso clima laboral que se presenta por la sobrecarga de tareas en los empleados.

ANALISIS FODA

Fortalezas

- Ser líder en el mercado industrial de Milagro
- Tener buenas ventas
- Variedad en productos

Oportunidades

- Expansión
- Accesos a cursos de administración
- Crear una buena estructura organizacional.

Debilidades

- Mala administración
- Conflictos en la empresa
- Falta de capacitación a sus empleados

Amenazas

- Mercado saturado
- Competencia
- Situación actual del país

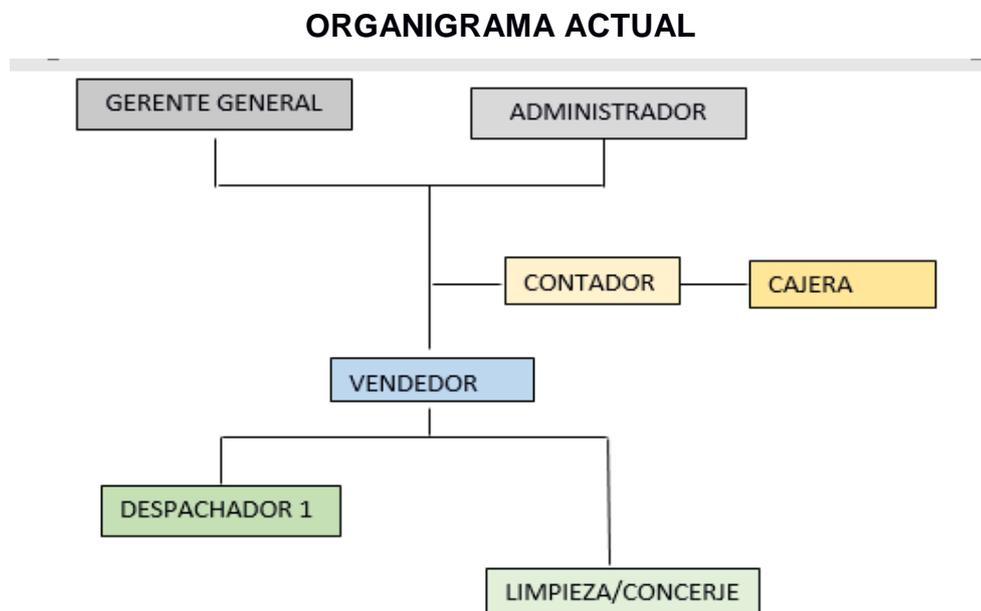


Figura n°1

Elaborado por: Katherine Rios

Fuente: Hildelec&GabryS.A

En la figura n°1 se presenta el organigrama de la situación actual de la ferretería la cual presenta la situación actual el Gerente General de la ferretería y el Gerente Comercial Administrador mantiene la misma línea en su jerarquía, ambos supervisan al vendedor y realizan actividades repetitivas.

El despachador Es subalterno del vendedor esto lleva a la confusión de quien es su jefe es decir si el jefe es el vendedor o el gerente de la empresa. La cajera está a cargo del contador la cual no debe ser, esta debería estar a cargo del Administrador porque él es que le rinde cuenta al Gerente General. Así se encuentra la empresa actualmente hay duplicidad de cargos y sobrecarga de tareas.

El organigrama propuesto estará en la parte última en anexos.

DESCRIPCION DE CARGO

➤ **Cargo:** Gerente General

Nombres de cargo a quien supervisa:

- Administrador
- Contador

Descripción de tareas:

- Administrar la empresa
- Reclutar personal
- Contratar personal

➤ **Cargo:** Administrador

Nombres de cargo a quien supervisa:

- Vendedor
- Cajera
- Despachador
- Conserje

Descripción de tareas:

- Pagar a los proveedores

- Hacer pedidos a los proveedores
- Deposito en los bancos

➤ **Cargo:** contador

Nombres de cargo a quien supervisa:

Ninguno

Descripción de tareas:

- Llevar la contabilidad
- Revisar los balances
- Llevar los libros de contabilidad

➤ **Cargo:** Cajera

Nombres de cargo a quien supervisa:

Ninguno

Descripción de tareas:

- Facturar
- Hacer los pagos al banco

➤ **Cargo:** vendedor

Nombres de cargo a quien supervisa:

Ninguno

Descripción de tareas:

- Atender los clientes
- Revisar la mercadería

➤ **Cargo:** despachador

Nombres de cargo a quien supervisa:

Ninguno

Descripción de tareas:

- Despachar a mercadería

➤ **Cargo:** conserje

Nombres de cargo a quien supervisa:

Ninguno

Descripción de tareas:

- Limpiar la empresa
- Abrir la empresa
- Vigilar la empresa por las noches

3.2.2 ANÁLISIS DE DATOS (Anexo 2)

MATRIZ DE RESPONSABILIDAD DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

TAREAS	CARGOS						
	GERENTE	ADMINISTRADOR	CONTADORA	CAJERA	VENDEDOR	DESPACHADOR	CONCERJE/LIMPIEZA
ADMINISTRAR LA EMPRESA	X	X					
LLEVAR LA CONTABILIDAD			X	X			
DESPACHAR A MERCADERIA					X	X	X
ATENDER LOS CLIENTES		X				X	
HACER LO PAGOS AL BANCO				X			
FACTURAR			X	X			
LIMPIAR LA EMPRESA						X	X
ABRIR LA EMPRESA							X
REVISAR LA MERCADERIA					X	X	
RECLUTAR PERSONAL	X	X					
CONTRATAR PERSONAL	X	X					
PAGAR A LOS PROVEEDRES	X						
HACER PEDIDOS A LOS PROVEEDORES	X	X					
DEPOSITO EN LOS BANCOS				X			X
REVISAR LOS BALANCES			X	X			
LLEVAR LOS LIBROS DE CONTABILIDAD			X				
VIGILAR LA EMPRESA POR LAS NOCHES							X

Tabla n°1

Elaborado por: Katherine Rios

Fuente: Hldelec&GabryS.A

Como vemos la matriz de responsabilidad hay varias duplicidades de tareas, lo que se refleja con amarillo son duplicidad de tareas, lo con rojo son triplicidad de tarea y lo que esta con verde lo que le corresponde a cada empleado de acuerdo a sus cargos. Lo que esta con amarillo y verde son duplicidad y triplicidad de tarea esto conlleva decir que los empleados no están asignados las tareas de acuerdo a su

cargo. Para esto proponemos quienes deben hacer la tarea de acuerdo a su cargo. Y esto se refleja en la parte de anexo.

El análisis que se le da al organigrama ya estructurado de la ferretería Hidelec&Gabri cuenta con un solo jefe superior que es el Gerente de la empresa, tiene un Administrador porque el gerente es mayor de edad y no puede estar al diario en la empresa por ende deja encargada la empresa. La contadora hace los balances cada seis meses por lo cual no pasa mucho tiempo en la empresa. La cajera solo se encargará de facturar y llevar los cuadros de caja al diario. El vendedor dará órdenes a los despachadores siempre cuando no está la administradora de la empresa los despachadores entregarán la mercadería verificada a los clientes.

CONCLUSIONES

- La falta de la estructura Organizacional que tiene la ferretería Hidelec&Gabri, ocasiona problemas en su administración, que afecta el desempeño de los empleados.
- La falta de una descripción de Cargos da como consecuencia una dualidad de mando y sobrecarga de tareas, esto afecta a todos los empleados de la empresa.
- En esta investigación, se determinó que la propuesta de un diseño de una estructura Organizacional ayudara que a la empresa cumplir los objetivos propuestos.

RECOMENDACIONES

- Diseñar la estructura de una manera que los empleados no tengan sobrecargas de tareas y existan líneas de mandos correctamente definidas.
- Elaborar una descripción de Cargos documentada y facilitarlo a cada empleado de la empresa.
- Asignar una tarea específica a cada empleado de acuerdo a su cargo, para evitar confusiones y mantener un buen clima laboral.

BIBLIOGRAFIA

- Andrade, R. A. (2015). *DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL*. MILAGRO: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.
- ARTHUR A. THOMPSON, J., & IV, A. S. (2008). *ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA TEORÍA Y CASOS (DECIMO QUINTA EDICIÓN)*. MÉXICO : MC GRAW HILL INTERAMERICANA .
- BATEMAN, T. S., & SNELL, S. A. (2009). *LIDERAZGO Y COLABORACIÓN EN UN MUNDO COMPETITIVO , OCTAVA EDICIÓN*. MÉXICO : MC GRAW-HILL EDUCACIÓN .
- CHEESE, P., THOMAS, R. J., & CRAIG, E. (2008). *LA ORGANIZACIÓN BASADA EN EL TALENTO* . MADRID : PEARSON EDUCACIÓN .
- CLOYTHER, S. M. (2010). *NEGOCIOS ADMINISTRATIVOS*. MÉXICO: MAC GRAND HILL.
- FERNANDEZ, S. E. (2010). *ADMINISTRACION DE EMPRESA UN ENFOQUE INTERDISIPLINAR*. ESPAÑA: COPYRIGHT.
- FINCOWSKY, E. B. (2012). *ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS ADMINISTRATIVAS*. MÉXICO: PEARSON.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de empresas* . Mexico: Mc Graw- Hill.
- FRANKLIN, R. (2007). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LAS ORGANIZACIONES INTERNACIONALES*. MÉXICO: HILL INTERAMERICANA.
- FREDIENS, L. (2010). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL QUINTA EDICION*. MÉXICO: PEARSON.
- GÓMEZ-MEJÍA, L. R. (2003). *DAVID B. BALKIN* . ESPAÑA : MC GRAW HILL .
- HERNANDEZ, A. (2011). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS A NIVEL NACIONAL*. MÉXICO: PEARSON HIC.
- Jack, F. (2000). *Negocios Exitosos*. McGraw-Hill: México.
- JONES, G. R. (2008). *DISEÑO Y CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES, QUINTA EDICIÓN* . MÉXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- JONES, T. (2009). *FUNDAMENTOS CORPORATIVO EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. ESPAÑA: EDUCATION.
- LINDSAY, J. R. (2011). *ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD* . MÉXICO: CENCAGE LEARNING .
- Lusthaus, A. M. (2002). *Evaluación organizacional*. Ottawa: Centro internacional de investigaciones para el desarrollo. Barcelona: montalvan.
- MONDY, R. W., & ROBERT M, N. (2005). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, NOVENA EDICIÓN* . MÉXICO : PEARSON EDUCACIÓN .
- ORDOÑEZ, M. L. (2014). *DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, DE LA EMPRESA "CELULAR BOSCH S.A.", UBICADA EN EL CANTÓN DE MILAGRO – PERIODO 2014*. MILAGRO: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.
- ROBBINS, S. P. (2009). *FUNDAMENTOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. DECIMOTERCERA EDICIÓN* . MÉXICO : PEARSON EDUCACIÓN .
- ROBERTS, J. (2004). *LA EMPRESA* . BARCELONA: ANTHONY BOSCH.
- ROBINNS, S. (2004). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. MEXICO: PEARSON.

RUIZ, M. (2010). *TEMAS DE INVESTGACION* . ESPAÑA: CLUB UNIVERSITARIO.

Tenesaca, I., & Valesaca, M. (2010). Diseño de una estructura organizacional y funcional para la empresa "compuauto". Cuenca , Azuay, Ecuador.

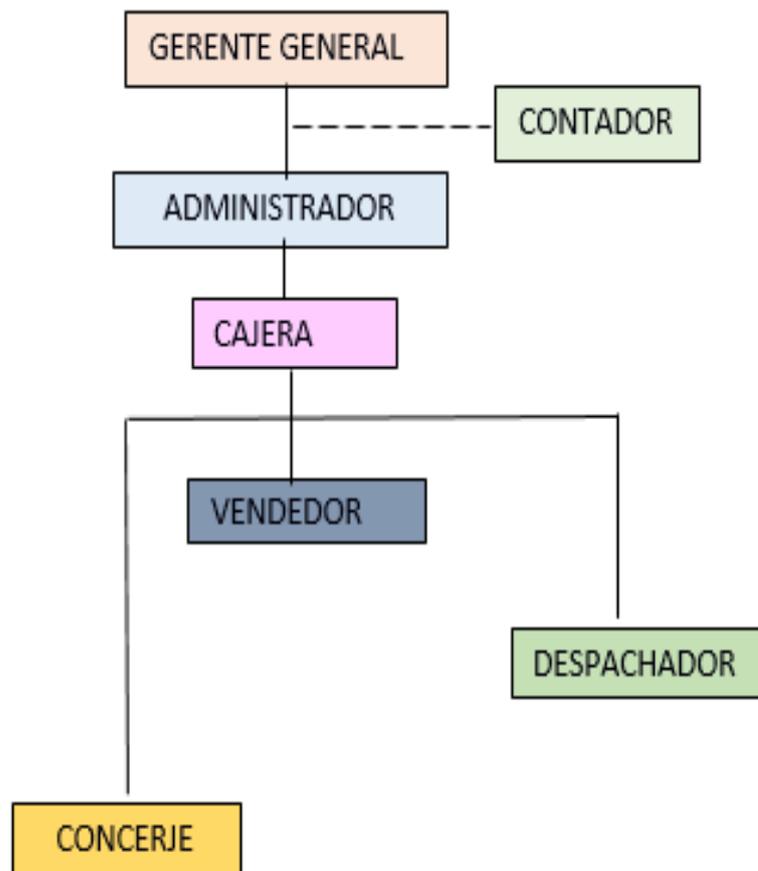
TRACY, B. (2000). *GERENCIA*. MEXICO: GRUPO NELSON.

VACA, G. J. (2015). *PROPUESTA DE REDISEÑO DE LOS PROCESOS Y DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA COMPAÑÍA RUMIÑAHUI EXPRESS* . SANGOLQUÍ : ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL .

Zuani, R. d. (2003). *Introducción a la Administración de Organizaciones*. MÉXICO: Editorial Maktub.

ANEXOS

ORGANIGRAMA PROPUESTO



Elaborado por: Katherine Rios

Anexo 1

Fuente: Hildelec&GabryS.A

TAREAS	CARGOS						
	GERENTE	ADMINISTRADOR	CONTADORA	CAJERA	VENDEDOR	DESPACHADOR	CONCERJE/LIMPIEZA
ADMINISTRAR LA EMPRESA	X						
LLEVAR LA CONTABILIDAD			X				
DESPACHAR A MERCADERIA						X	
ATENDER LOS CLIENTES					X		

MATRIZ DE RESPONSABILIDAD PROPUESTA

HACER LO PAGOS AL BANCO				X			
FACTURAR				X			
LIMPIAR LA EMPRESA							X
ABRIR LA EMPRESA							x
REVISAR LA MERCADERIA					X		
RECLUTAR PERSONAL	X						
CONTRATAR PERSONAL	X						
PAGAR A LOS PROVEEDRES		x					
HACER PEDIDOS A LOS PROVEEDORES		X					
DEPOSITO EN LOS BANCOS		x					
REVISAR LOS BALANCES			X				
LLEVAR LOS LIBROS DE CONTABILIDAD			X				
VIGILAR LA EMPRESA POR LAS NOCHES							X

Elaborado por: Katherine Rios

Anexo 2

Fuente: Hildelec&GabryS.A

Entrevista al Gerente |

1. ¿A qué se dedica la empresa?

2. ¿Cuántos años tiene en el mercado?

3. ¿Cuántos empleados tiene la ferretería?

4. ¿Existe una estructura organizacional? (muéstrela)

5. ¿Cada cuánto se actualiza o supervisa?

6. ¿Cuáles son los cargos que tiene la ferretería?

7. Problemas que tenga internamente la empresa.

8. Considera Ud. que algún empleado necesita nuevas responsabilidades

**CUESTIONARIO ESTRUCTURADO PARA
LA DESCRIPCION DEL CARGO**

PARTE I IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO CODIGO

1. 2.

3. Se conoce este cargo con otros nombres? SI NO

AREA DEPARTAMENTO

4. 5.

NOMBRE Y CARGO DE SU JEFE INMEDIATO SUPERIOR

6.

CARGOS DIRECTOS BAJO SU MANDO:

7. CARGOS: TITULAR DEL CARGO:

.....
.....
.....
.....

8. CARGO INMEDIATO SUPERIOR AL QUE ESTE PUESTO PUEDE SER PROMOCIONADO.

.....

9. NUMERO DE PERSONAL DE IGUAL CARGO: En el Area
En la compañía www.

10. HORARIO DE TRABAJO DEL CARGO:

Desdehrs. Hastahrs.

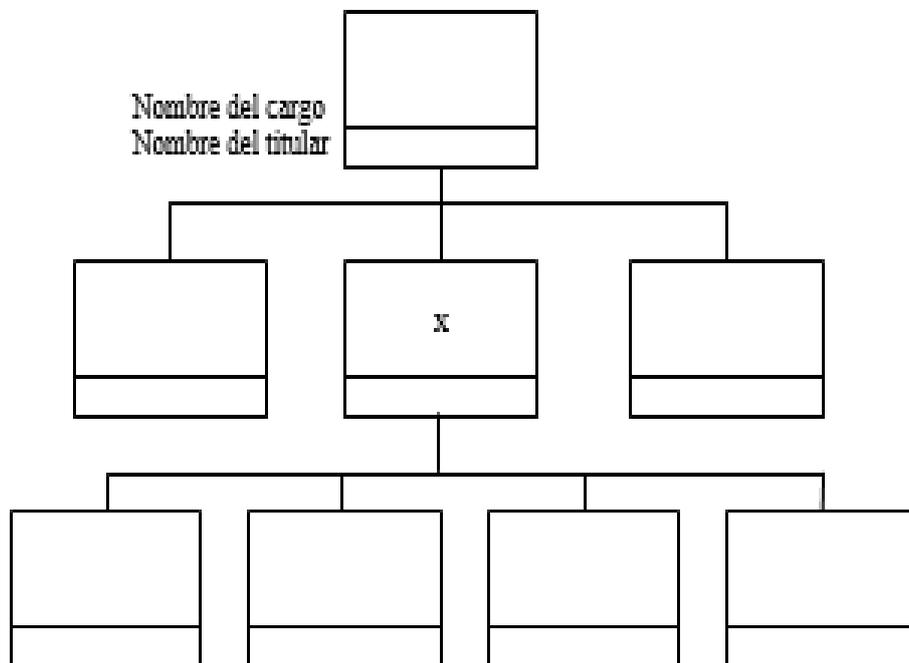
11. QUIEN LLENO EL FORMULARIO:

12. TIEMPO EN EL CARGO:añosmesesdías

13. TIEMPO EN LA EMPRESA:añosmesesdías

14. ORGANIGRAMA

Utilizando el presente boceto de organigrama, ubique su puesto en la X y dibuje en líneas más gruesas su ubicación. Debe anotar jefes y subordinados (a quien reporta y sobre quién tiene mando o jefatura).



SOLICITUD DE PERMISO



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



SOLICITUD DIRIGIDA A LA FERRETERIA "HIDELEC&GABRY S.A"

Milagro, 10 de noviembre del 2016

Sr.
Norberto Gavilanez
Gerente General

Ciudad. -

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted, al Sr. Norberto Gavilanez Gerente de ferreteria "HIDELEC&GABRY S.A" ubicado en la ciudad de Milagro para solicitarle me permitan utilizar información de la ferreteria que usted dirige acertadamente, con el objeto de desarrollar mi Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo con el tema "Diseñar Estructura Organizacional de la FERRETERIA "HIDELEC&GABRY S.A".

Esperando una respuesta favorable de su parte, nos despedimos de usted, no sin antes desearle éxito en su gestión.

Atentamente;

Katherine Rios Ripalda
Katherine Jazmin Rios Ripalda
C.I: 0942094673

Norberto Gavilanez
Sr: Norberto Gavilanez
Gerente General

Dirección: Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía Km. 26
Commutador: (04) 2974317- (04) 2970881
Telefax: (04) 2974319 • E-mail: rectorado@unemi.edu.ec
Milagro • Guayas • Ecuador

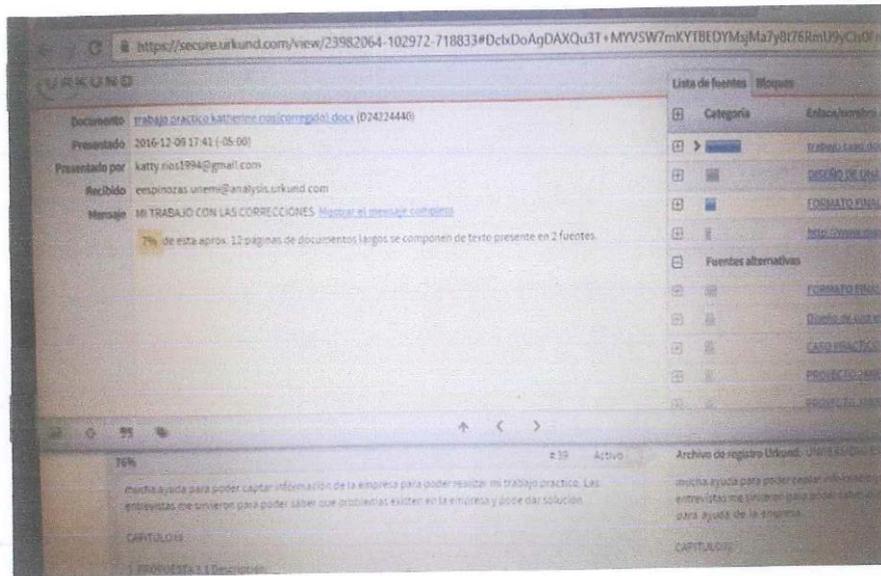
VISION

Ser una institución de educación superior pública, autónoma y acreditada, de pregrado y postgrado, abierta a las exigencias del pensamiento universal, líder en la formación de profesionales emprendedores, honestos, solidarios, responsables y con un elevado compromiso social y ambiental, para contribuir al desarrollo local, nacional e internacional.

MISION

Es una institución de educación superior pública que forma profesionales de calidad, mediante la investigación científica y la vinculación con la sociedad, a través de un modelo educativo holístico, sistémico, por procesos y competencias, con docentes altamente capacitados, infraestructura moderna y tecnología de punta, para contribuir al desarrollo de la región y el país.

ANÁLISIS DE PLAGIO



Eduardo Espinoza

Firma del docente
Ing. Eduardo Espinoza

ANALISIS DE PLAGIO

