



**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
INGENIERÍA COMERCIAL**

TÍTULO

Diseño de una estructura organizacional del taller automotriz
"TAMOENPA" ubicado en la ciudad de Milagro.

Autor (a): Morales Coral Janeth Gabriela

Tutor (a): Ing. Miguel Ángel Echarte Fernández

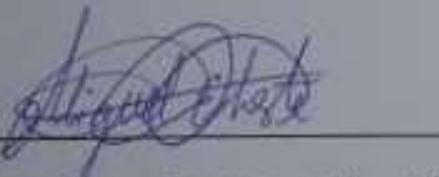
Milagro, Diciembre del 2016

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A)

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 Diseño de una estructura organizacional del taller automotriz "TAMOENPA" ubicado en la ciudad de Milagro. Presentado por la estudiante Morales Coral Janeth Gabriela para optar al título de Ingeniera Comercial.

Milagro, a los 06 días del mes de Diciembre del 2016



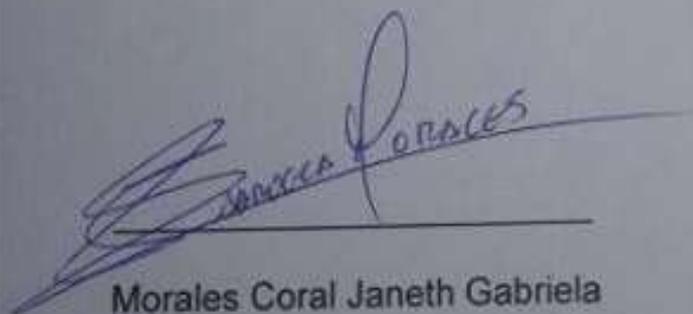
Ing. Echarte Fernández Miguel Ángel

Cédula: 095623185-6

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 06 días del mes de Diciembre del 2016



Morales Coral Janeth Gabriela

CI: 040191113 – 6

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, esposo e hijos.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud eterna a Dios por hacer realidad este sueño tan anhelado.

A la Universidad Estatal de Milagro UNEMI, por abrirme sus puertas y prepararme personal y profesionalmente.

A mis docentes que impartieron sus conocimientos; a mis compañeros, amigos con quienes compartí en los salones de la universidad quienes fueron testigos de mi esfuerzo y dedicación.

A mi tutor Ing. Miguel Ángel Echarte Fernández por compartir sus conocimientos y guiarme en la realización del presente proyecto de titulación.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

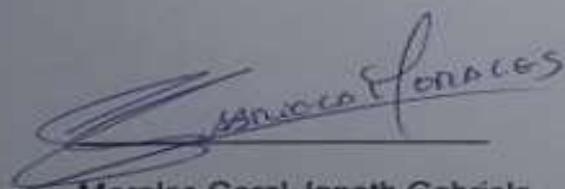
Fabricio Guevara Viejó, MAE.

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 "Diseño de una estructura organizacional del taller automotriz "TAMOENPA" ubicado en la ciudad de Milagro" y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 06 días del mes de Diciembre del 2016



Morales Coral Janeth Gabriela

CI: 040191113 - 6

ÍNDICE

1.1	Planteamiento del Problema	3
1.2	Delimitación.....	3
1.3	Formulación del problema.....	4
1.4	Objetivos	4
1.4.1	Objetivo General	4
1.4.2	Objetivos Específicos.....	4
2.1	Marco Teórico Y Referencial.....	5
2.1.1	Antecedentes históricos	5
2.1.2	Antecedentes Referenciales	6
2.1.3	Fundamentación teórica.....	6
2.2	Marco Metodológico.....	10
2.3	Población y Muestra.....	10
2.4	Métodos y Técnicas	10
2.5	Resultados	11
3.1	Descripción de la Propuesta	13
3.1.1	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	13
3.1.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PROPUESTA.....	16
3.1.3	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	17
3.2	CONCLUSIONES	19
3.3	RECOMENDACIONES	20
	BIBLIOGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS PROPUESTOS	18
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

GRÁFICO 1 ORGANIGRAMA PROPUESTO.....	16
--------------------------------------	----

Resumen

Este proyecto propone modelo de estructura organizacional aplicada a la empresa TAMOENPA, analizando a la organización mediante un diagnóstico con el objetivo de conocer la situación actual del negocio y así poder plantear un diseño que regule las responsabilidades y obligaciones de cada colaborado para continuar en el desarrollo organizacional dentro del mercado. De igual manera el proyecto muestra la metodología a utilizarse y aplicarse, realizada al propietario y a los miembros colaboradores de la empresa para que con la información recolectada se analice la situación actual con la que ha trabajado en toda su vida laboral.

La elaboración del diseño organizacional representara los niveles jerárquicos con sus debidas funciones para determinar de manera idónea el puesto de trabajo para cada empleado dentro de la empresa con el fin de que cada uno se desenvuelva específicamente en su área de trabajo lo que ayudara en el crecimiento y mejoramiento constante de la empresa automotriz.

Con el desarrollo de la propuesta se logró definir a cada trabajador en su respectiva área así como las responsabilidades de cada uno evitando así cualquier inconveniente que genere en un conflicto en el desarrollo de sus funciones.

Palabras clave: estructura – diagnóstico – funciones – organización – jerarquía.

ABSTRACT

This project proposes a model of organizational structure applied to the company TAMOENPA, analyzing the organization through a diagnosis with the objective of knowing the current situation of the business and thus be able to propose a design that regulates the responsibilities and obligations of each collaborator to continue in the development Organizational structure within the market. Likewise, the project shows the methodology to be used and applied to the owner and the collaborating members of the company so that the information collected can analyze the current situation with which he has worked throughout his working life.

The elaboration of the organizational design will represent the hierarchical levels with their due functions to determine in an ideal way the work position for each employee within the company in order that each one develops specifically in his area of work that will aid in the growth And constant improvement of the automotive company.

With the development of the proposal it was possible to define each worker in his respective area as well as the responsibilities of each one, thus avoiding any inconvenience that generates in a conflict in the development of his functions.

Key words: structure - diagnosis - functions - organization - hierar

INTRODUCCIÓN

En la actualidad nos encontramos con empresas que no cuentan con una estructura organizacional bien definida de acuerdo a los requerimientos de la misma, es por esa razón que al momento de ejecutar sus funciones no se las realiza de una manera eficaz y eficiente, provocando conflictos laborales los cuales se manifiestan externamente y en muchos casos la empresa se ve inmersa en una paralización, por falta de una adecuada organización.

Motivo por el cual se observa la situación problemática del taller automotriz "TAMOENPA" en el que se muestra que está inmerso en problemas tipo organizacional, por no tener una correcta estructura organizacional lo que influye directamente en el desarrollo y crecimiento de la empresa. El presente proyecto tiene como objetivo diseñar una estructura organizacional para el taller automotriz "TAMOENPA" para que los colaboradores desempeñen sus funciones de una manera adecuada y organizada generando mejores resultados.

Este proyecto se estructura por tres capítulos en los cuales se describen el contenido de la información:

Capítulo I. Se basa definición del problema, delimitación, objetivos de investigación, Capítulo II. Basado en el marco teórico y metodológico metodología de la investigación que se utiliza para realizar la elaboración del diseño estructural en la que se establecen los métodos y técnicas adecuadas para el levantamiento de la información.- Capítulo III. En este se detalla el desarrollo de la propuesta como es el diseño de una estructura organizacional para el taller automotriz ubicado en la ciudad de Milagro con el fin de lograr un correcto desarrollando en cada uno de sus puestos para el crecimiento de la empresa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

TAMOENPA es una empresa que se dedica a reparar, enderezar y pintar automóviles además en el mismo se comercializa repuesto y accesorio de estos. Se encuentra ubicado en la ciudadela los Vergeles calles Jaime Roldos y 13 de Abril.

Se estableció en el año 2000, siendo su único propietario el Sr. Ernesto Morales, esta empresa dispone de una diversidad de equipos y herramientas con los que ha logrado ofrecer a su clientela la seguridad y la satisfacción de un servicio integro de cada vehículo garantizando así la fidelidad de los mismos.

Con el tiempo nace la idea de incorporar la comercialización de repuestos ofreciendo en el mismo un stock completo de repuestos y accesorios de diferentes marcas con el fin de brindar un servicio eficiente y eficaz contribuyendo de esta manera en el crecimiento de la organización.

Debido a la falta de responsabilidad en el puesto que ocupan los empleados surge la necesidad de diseñar un estructura organizacional para cada colaborador asuma su rol con el mayor rendimiento posible en cada uno de sus cargos con el fin de labora de forma óptima y así alcanzar las metas propuestas.

1.2 Delimitación

La delimitación del problema en estudio es la siguiente:

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Sector: Urbano

Lugar: Taller automotriz "TAMOENPA"

Tiempo: 2016

1.3 Formulación del problema

¿De qué manera influye el diseño de una estructura organizacional en el cumplimiento de las funciones de los empleados del Taller Morales de Enderezada y Pintada Automotriz "TAMOENPA"?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Diseñar un modelo de estructura organizacional mediante un diagnóstico interno para determinar las correctas funciones de los empleados dentro de la empresa TAMOENPA del cantón Milagro.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer una metodología que oriente al desarrollo del diseño organizacional.
- Definir la estructura organizacional especificando las funciones de los colaboradores.
- Formular una propuesta de organigrama para la empresa definiendo los procesos productivos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico Y Referencial

2.1.1 Antecedentes históricos

TAMOENPA se creó en el año 2000, siendo su único propietario el Sr. Ernesto Morales, lo que se emprendió como un pequeño negocio familia, gracias a la buena acogida y su alta demanda se convirtió en una empresa generando la incorporación de empleados aptos, capacitados para realizar dicho trabajo en la empresa con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, el taller dispone de una diversidad de equipos y herramientas con los que ha logrado ofrecer a su clientela la seguridad y la satisfacción de un servicio integro de cada vehículo garantizando así la fidelidad de los mismos.

El objetivo de este proyecto es dar a conocer los beneficios que se obtienen al contar con un diseño una estructura organizacional, y tener los puestos de la empresa bien definidos ya que teniendo una adecuada estructura se puede alcanzar los objetivos previamente propuestos y con la eficiencia de los trabajadores satisfacer las necesidades de los clientes logrado la fidelidad de estos y a su vez ir creciendo competitivamente.

Aun cuando la organización esté formada por un pequeño número de personas, la asignación de cargos y responsabilidades es importante, así como la delimitación de puestos con el fin de lograr eficiencia en el trabajo de cada colaborador.

(Merton, 2012) *"Una organización social formal, coherentemente constituida en la que implica reglas de actividad definidas con claridad en las que, cada serie de acciones están funcionalmente relacionadas con los propósitos de la organización."*

2.1.2 Antecedentes Referenciales

(VELESACA, 2010) **Diseño De Una Estructura Organizacional Y Funcional Para La Empresa "COMPUAUTO"** Este proyecto tiene como principal objetivo elaborar el diseño estructura organizacional el cual fue implementado en la empresa COMPUAUTO dirigiendo los instrucciones y esfuerzos hacia la eliminación de los problemas que se han sentido dentro de la organización como resultado, según el criterio del autor, de la administración que se viene utilizando en la empresa. Para el desarrollo de este proyecto de tesis la han dividido en cuatro capítulos. En el primer capítulo aparecen los Antecedentes, la ideología de la empresa, presenta un análisis de la situación presente de COMPUAUTO, así mismo se hace una observación de los objetivos corporativos y las políticas de la compañía.

El objetivo de este proyecto es diseñar una estructura organizacional, ya que esta empresa no cuenta con los puestos de la organización bien definidos, generando problemas en el ámbito laboral y ocasionando una pérdida de tiempo y a su vez retrasándose en la entrega de los vehículos (quirama, 2010)

Diseño la Estructura Organizacional Y Administrativa Para Una Estación De Servicios La Ponderosa En Pereira

El siguiente proyecto tiene por objetivo diseñar una estructura organizacional, así como también un programa de salud ocupacional que permita el mejoramiento continuo de la empresa. Haciendo el uso de instrumentos administrativos y disposiciones de ley del régimen colombiano, con respecto a las diversas condiciones de seguridad que se deben seguir e implementar en las entidades de servicios, ya que estas servirán de apoyo en cada una de las áreas de trabajo y así mejorando la productividad de cada colaborador.

2.1.3 Fundamentación teórica

El objetivo del presente proyecto es mostrar los beneficios que se obtienen al tener una estructura organizacional bien diseñada, así como también la descripción de cada uno de los puestos en la organización, ya que mediante una adecuada organización se pueden cumplir los objetivos empresariales establecidos así como también la eficiencia de cada trabajador.(ALVAREZ, 2012) Además de reglamentar los recursos con los que la empresa cuenta, se intercambiarán las actividades y responsabilidades a cada colaborador y así simplificar las funciones de los mismos.

Estructura organizacional

Contar con una estructura organizacional bien definida es fundamental en cada una de las organizaciones, ya que a través de esta se pueden distribuir las actividades asignadas a cada uno de los colaboradores en los correspondientes departamentos, con el fin de juntos alcanzar sus metas y objetivos previamente establecidos.

Las organizaciones como un sistema social;

Son unidades sociales las todas organizaciones o grupos de personas relacionamente construidas y reconstruidas con el fin de lograr sus objetivos definidos. Una organización jamás se establece en una unidad lista y terminada, sino una asociación social viva y cambiante. Se pueden definir en organizaciones con fin y sin fin de lucro. Una empresa es la que está integrada por recursos humanos y no humanos, Cuyo objetivo es conseguir el sostenimiento y obtener ganancias mediante el sostenimiento y obtener ganancias a través de la producción y comercialización de los bienes y servicios con los que cuenta la organización(GARCIA, 2012).

Como sistemas abiertos

Un sistema, es un conjunto conformado por elementos, partes relacionados en interacción los cuales desarrollan una actividad con el fin de lograr un objetivo operando con datos, materia como insumos o entradas los cuales son recursos necesarios para poder poner en marcha un sistema con el cual dinámicamente se relaciona, y para generar información, energía o salidas de los resultados de la actividad sistemática.

Elementos de un sistema

Según (MONTUFAR, 2008) los elementos por los que está conformado un sistema son:

- Entradas: son los recursos humanos, insumos, materiales o información, las cuales componen la fuerza de arranque que se proporciona al sistema para las necesidades operativas.
- Proceso: es en el cual se transforma las entradas en salidas o resultados.
- Salidas: en esta se obtienen los resultados de los sistemas en el momento que son procesadas las entradas, al igual que las entradas pueden adoptar la forma de productos o servicios. Las salidas de un sistema se convierten en entradas de otro que se la procesa y para convertirse en salida.
- Retroalimentación: este proceso se produce al momento de los sistemas vuelve a ingresar al sistema como un nuevo recurso o información.

Todo sistema funciona en un ambiente el cual proporciona los recursos que este necesita para la existencia.

Los sistemas pueden ser abiertos o cerrados dependiendo cómo interactúan entre sí, no existe un sistema totalmente cerrado o totalmente abierto. El sistema abierto tiene varias entradas y salidas en el cual se relaciona con el ambiente externo, las cuales no están definidas. Según (H, 2011) el alejamiento entre el sistema y el ambiente no está bien determinado, lo cual significa que las limitaciones son abiertas y transparentes. La hipótesis de los sistemas presenta un modelo conceptual la cual que consiente en verificar paralelamente el análisis y la síntesis de la estructura en un ambiente complejo y dinámico. Los fragmentos de la organización se muestran como subsistemas conectados dentro de un macro sistema.

Los elementos de las organizaciones

Elemento básico: es en donde las personas, conforman cuyas interacciones de las organizaciones, el éxito o el fracaso de las mismas. El cual está determinado por la disposición de las interacciones de sus partes. La interacción es la relación entre dos entes o sistemas de cualquier clase, por la cual la actividad de uno está determinada por la del otro, influencia recíproca(MONTUFAR, 2008).

Objetivos naturales de una organización en general

- Compensar las necesidades de la sociedad ya sea este un bien o servicio.
- Proveer a los factores de producción empleo y que este sea productivo.
- Aumentar a través el uso racional de los recursos el bienestar de la sociedad.
- Proveer a los factores de entrada un equitativo retorno.
- Proporcionar a las personas un ambiente en el cual puedan satisfacer sus necesidades básicas.

Los objetivos muchas veces no son estáticos más bien dinámico, pues estos se mantienen en continua evolución, alterando las relaciones externas de la compañía con el ambiente y con sus órganos internos y estos son evaluados y a su vez modificados perseverantemente en función de los cambios del medio y de la estructura. Interna de los miembros, la Coherencia de las organizaciones implica ajustar a los medios utilizados con los fines y con los objetivos que se desea conseguir. Una organización es racional cuando se escogen los medios más eficientes para lograr los objetivos anhelados. La racionalidad se logra a través de los reglamentos los cuales se rijan en el comportamiento de los participantes en la búsqueda de la eficiencia(LETICIA, 2013).

El resultado de la racionalidad es la eficiencia ya que una vez determinados los objetivos, le corresponde descubrir los medios más apropiados para alcanzarlos. La racionalidad está ligada a los medios, métodos y técnicas con los cuales la organización, Considera que alcanzará definitivos fines o resultados. Para que la racionalidad exista es preciso que los medios, procedimientos, técnicas, procesos, etc., sean vinculados con el logro de los objetivos anhelados. Toda organización debe considerar a la eficiencia y a la eficacia de manera paralela.

Eficacia: Se la define como el nivel de obtención de técnicas y objetivos, esta hace referencia a la capacidad con la que contamos para realizar y lograr lo que nos proponemos. La eficacia mide los resultados que alcanzamos en función a los objetivos propuestos.

Eficiencia: Se puede definir a la eficacia como la relaciones que existe entre los recursos utilizados para la realización de algo y los logros obtenidos con el mismo. La eficiencia se da al momento en que se utilizan menos recursos para lograr un objetivo o viceversa cuando se logran mayores objetivos, con menos recursos(Guevara, 2012). Cuando el dirigente se preocupa por hacer correctamente lo que se propone, se efectúa la eficiencia; cuando utiliza herramientas para evaluar el logro de los resultados obtenidos, para confirmar que las cosas bien hechas son las que en realidad debían hacerse, esto se refiere a la eficacia. Eficiencia y eficacia no siempre van relacionadas, aunque lo ideal debería ser que una empresa estas dos se vayan de la mano con el fin del logro de los objetivos.

2.2 Marco Metodológico

En la investigación que se realiza se hace uso de la metodología cualitativa ya que con esta se accedió a la información relevante en cuanto al desenvolvimiento de los colaboradores del taller un sus puestos de trabajo.

Mediante esta metodología que se constituye por la entrevista hecha al gerente de la empresa sobre la estructura organizacional con la que venían laborando se puede analizar los cambios las consecuencias de la falta de una estructura bien definida. Con el fin de lograr los objetivos mencionados anteriormente en esta investigación.

2.3 Población y Muestra

La población de esta investigación es mínima ya que sus elementos muestrales son inferior a 100, no se podrá hacer la recolección de información en su totalidad, por tal motivo no se realizara mediante la selección de muestra.

La empresa al momento cuenta con 6 personas.

2.4 Métodos y Técnicas

En la realización de esta investigación se parte de un análisis de libros, Artículos científicos, revistas, páginas web, tesis y artículos relacionados a esta investigación. Con los cuales se los utilizo para la realización del marco teórico, así como también

para el diseño de la estructura organizacional propuesta, con el objetivo de contar con información para la realización de esta investigación.

A continuación métodos y técnicas utilizados para la realización de esta investigación:

- Método inductivo, se lo aplico para la recolección de información precisa y clara de la organización, basados en los datos históricos de esta, los cuales permitieron desarrollar esta investigación en la cual se determinara la propuesta ya que es un método de causa- efecto para la obtención de buenos resultados.
- Método deductivo: Se lo considera como parte relevante de la investigación ya que con este método se analiza las situaciones en las que se encuentra actualmente la empresa al momento de diseñar y ejecutar el diseño de la estructura organizacional para el taller "TAMOENPA".

La información que se adquiera tanto de fuentes primarias como de secundarias para esta investigación, nos brindara mayor confiabilidad y validez de este estudio, nos valdremos en este caso de la información obtenida del gerente general del taller.

- Métodos empíricos

Observación: mediante esta técnica que se la manejo desde el principio de esta investigación se pudo conocer las falencias que se presentaban dentro del taller permitiéndonos partir de ahí conocer por qué del diseño estructural para esta empresa.

Entrevista: esta técnica nos permite obtener información de cómo se encuentra funcionando jerárquicamente el taller a través del gerente de la empresa con el fin de obtener resultados satisfactorios al momento de ejecutar esta investigación.

2.5 Resultados

La presente investigación se llevó a cabo en el taller automotriz "TAMOENPA " con la colaboración del gerente general, se obtuvo como principales resultados conflictos laborales internos que se genera debido a la falta de supervisión por parte de su jefe inmediato, bajo rendimiento en la tareas asignadas, prolongación de entrega de obra ya que al no contar con una estructura organizacional bien definida se torna difícil la supervisión y la eficiencia de sus colaboradores y a su vez el crecimiento de su

empresa desciende. Mediante la aplicación de técnicas se identifican falencias en el taller motivo por el cual con la aplicación del diseño de una estructura organizacional que se propone daría un giro 360 en el taller, la supervisión y rendimiento de sus colaboradores se verían reflejados en el crecimiento de su empresa, generando rentabilidad para la misma.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 Descripción de la Propuesta

Tema: Diseño de una estructura organizacional del taller "TAMOENPA" ubicado en la ciudad de Milagro.

TAMOENPA ha mantenido su evolución constante en el mercado automotriz además se ha desarrollado de una manera empírica en base a las situaciones que se le presentan en el transcurso del tiempo.

Actualmente lo que se requiere es incorporar un organigrama en el cual se establezca claramente las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, lo que le permitirá controlar el desarrollo organizacional por cada nivel jerárquico.

El presente proyecto de investigación busca fortalecer todas las áreas de la empresa con el fin de seguir creciendo de manera competitiva garantizando el cumplimiento de los objetivos previamente planteados en la planificación

3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El diseño de la estructura organizacional, propuesta tiene como fin el correcto desenvolvimiento de los colaboradores en cada uno de sus puestos de una manera eficaz y eficiente, logrando el crecimiento constante de la empresa.

OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Establecer las funciones de los que conforman la empresa con el fin de lograr la eficiencia dentro de la organización "TAMOENPA" a través del diseño de una estructura organizacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar los puestos de trabajo de cada colaborador.
- Lograr la eficiencia y eficacia en cada puesto de trabajo.

3.1.2 ARBOL DE PROBLEMA



3.1.3 MATRIZ FODA

<p style="text-align: center;"><u>FACTORES EXTERNOS</u></p> <p><u>FACTORES INTERNOS</u></p>	<p style="text-align: center;"><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios con empresas. • Tecnología actualizada. • Crecimiento constante 	<p style="text-align: center;"><u>Amenazas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia. • Incremento de precios de la materia prima. • Infraestructura utilizada no es propia.
<p style="text-align: center;"><u>Fortalezas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad y garantía del servicio. • Personal capacitado. • Capacidad de proponer al cliente opciones de servicios. • Innovación constante. 	<p style="text-align: center;">FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar constantemente al personal. • Motivar al personal para mejorar cada vez más las relaciones en el ambiente de trabajo. • Planificar el mantenimiento de los equipos y maquinaria de la empresa. 	<p style="text-align: center;">FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producir y ofrecer los servicios de manera eficiente, haciendo uso racional de los recursos y buen manejo de la maquinaria para no afectar al cliente en cuanto al precio de los productos y servicios. • Realizar una planificación detallada en cuanto a la Materia Prima necesaria para producir, con el fin de ahorrar recursos y no tener pérdida de materiales por un mal pedido al proveedor.
<p style="text-align: center;"><u>Debilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mala ubicación del área de trabajo • Falta de estructura organizacional. • Falta de publicidad. • Retraso en la entrega de la obra. 	<p style="text-align: center;">DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar campañas de publicidad para dar a conocer los productos y servicios. • Estudiar la posibilidad de contratar personal para cumplir con la entrega de obras y mantener satisfechos a los clientes. 	<p style="text-align: center;">DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar estructura organizacional • Crear planes de contingencia y estrategias en caso de que exista escasez de materia prima. • Estudiar la posibilidad de utilizar los desechos y material sobrante para evitar altos costos en caso del aumento en la materia prima.

3.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PROPUESTA

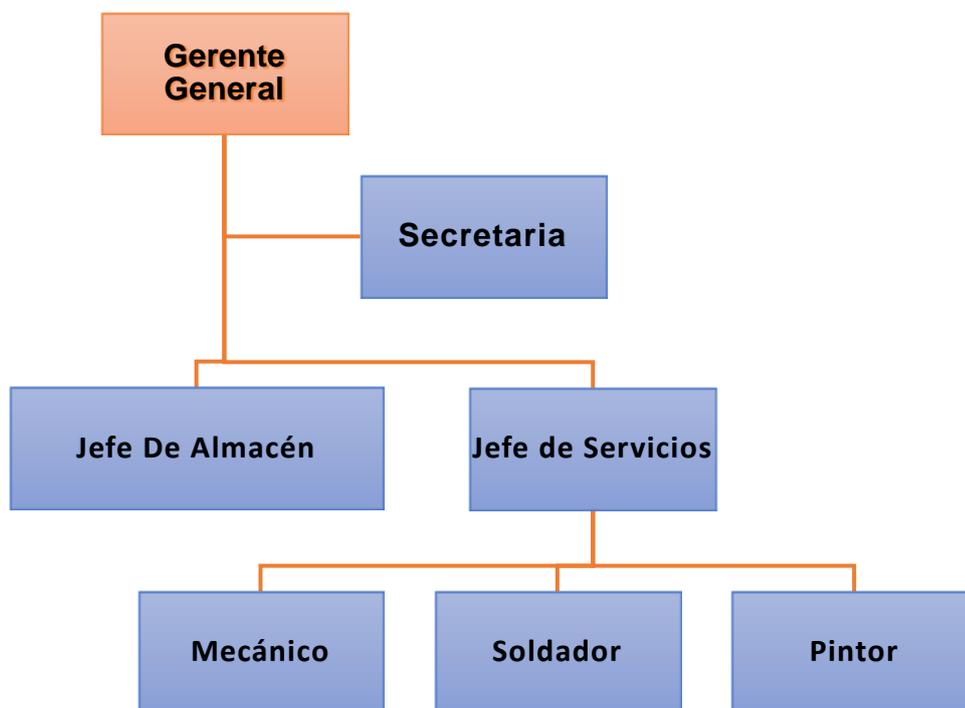


Gráfico 1 organigrama propuesto

Autor: Gabriela Morales

3.1.5 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	
GERENTE GENERAL	<ul style="list-style-type: none">✓ Se encarga de la administración del taller.✓ Fija las políticas en base a las medidas que se manejan dentro del taller.✓ Planea, controla, dirige las actividades de la compañía.✓ Mantiene la relación directa con el cliente (cierra negocio).✓ Paga sueldos a los colaboradores.
SECRETARIA	<ul style="list-style-type: none">✓ Se encarga de la facturación e ingresarlas al sistema.✓ Lleva el control de los pagos a los trabajadores.✓ coordina el pago a los proveedores.✓ Lleva la contabilidad del taller.✓ Controla la asistencia de los empleados.✓ Realiza los pedidos de mercadería.
JEFE DE ALMACÉN	<ul style="list-style-type: none">✓ Recibe y revisa la mercadería.✓ Realiza el inventario quincenal.✓ Ejecuta el informe de pedidos de mercadería.
JEFE DE SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none">✓ Se encarga del control de calidad.✓ Supervisa el trabajo de sus subordinados.✓ Controla el rendimiento de trabajo.✓ Responsable del trabajo de sus subordinados✓ recepta y entrega el material e insumos automotrices.

PINTOR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se encarga de todo lo que se refiere a la pintada del vehículo. ✓ Corrige fallas de pintura.
MECÁNICO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se encarga de la reparación mecánica del vehículo.
SOLDADOR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se encarga de la lateada y soldado del vehículo. ✓ Reconstruye piezas destruidas del vehículo.

Tabla 1 descripción de puestos propuestos

Autor: Gabriela Morales.

3.2 CONCLUSIONES

- Como se ha podido observar en el transcurso de la elaboración de esta investigación el taller "TAMOENPA" no estaba sujeto a ninguna estructura organizacional.
- Se obtuvo como resultado de esta investigación la necesidad de crear una estructura organizacional la cual le permita establecer correctamente los niveles jerárquicos para evitar la desorganización y los conflictos que se presentan dentro de esta.
- Dentro de la empresa se presentan errores, en cuanto a la entrega de sus obras trayendo como consecuencia la pérdida de sus clientes.
- Esta empresa cuenta con sus instalaciones correctas para el desenvolvimiento de sus trabajadores en cada área de trabajo.

3.3 RECOMENDACIONES

Luego de analizar y conocer el estado de esta empresa a continuación se presentan las recomendaciones siguientes:

- Concientizar a todo el personal que labora en esta empresa sobre el diseño organizacional propuesto, sobre los cambios que este conlleva y la adaptación que debe regirse a estos cambios.
- Realizar un seguimiento interno a sus colaboradores para conocer la adaptación a los cambios que se ha tenido dentro del taller para evitar problemas futuros.
- Respetar las políticas que se establece con el fin de que el liderazgo se ejecute de una manera correcta por parte del gerente general y que este imparta a sus colaboradores.

Bibliografía

- Agostini, E. (2011). *La Cultura Organizacional*. Argentina: Esic.
- Alvarez, G. (2012). *La Estructura Organizacional*. Mejiro: Plaza Y Valdes.
- Bell, W. F. (2014). *Desarrollo Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Chiang, L. (2011). *Comunicacion Organizacional Interna*. Madrid: Vertice.
- Chiavenato, I. (2014). *Estructuras Organizacionales*. Mc Graw Hill.
- Galviz, R. (2015). *Estrategia, Estructura*. Colombia: Clad.
- Garcia, S. (2012). *La Estructura Organizacional*. Colombia: Esic.
- Garzon. (2011). *La Comunicacion Empresarial*. España: Malaga.
- Guevara, D. C. (2012). *Teorias Organizacionales Y Administracion*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- H, H. R. (2011). *Organizacion Estructuras Y Procesos*. Mexico: Price Hall.
- Leticia, B. (2013). *La Cultura Del Trabajo En Las Organizaciones*. Madrid: Rialp.
- Luathaus, C. (2011). *Desempeño Organizacional*. Ee.Uu: IdB.
- M, L. J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Marshak. (2011). *La Matriz Foda*. Buenos Aires: Xxi.
- Mendez, J. (2015). *Sociologia De Las Organizaciones*. Mexico: Hill Compilado.
- Merton. (2012). *Teoria De La Estructura*. Mexico: P. 275.
- Montufar, G. (2008). *Desarrollo Organizacional- Principios Y Aplicaciones*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Quirama, J. P. (2010). *Diseño De La Estructura Organizacional Y Administrativa*,
- V, M. R. (2014). *La Estructura De La Organizacion*. U.V.C.
- Velesaca, I. T. (2010). *Space Cuenca*. Lima: Anabad.

APÉNDICES

APÉNDICE 1



Universidad Estatal de Milagro

Entrevista realizada por Gabriela Morales al gerente del taller "TAMOENPA"

1.- ¿Qué servicio presta su taller?

R: Ofrecemos un servicio de calidad como es: Reparación de vehículos lateada y pintada, además vendo repuestos de vehículos.

2.- ¿Cómo es la estructura organizacional de su taller?

R: No contamos con un diseño organizacional formal por lo general yo soy el que doy las órdenes y superviso el trabajo de mis colaboradores.

3.- ¿Quién es la persona que toma las decisiones en la empresa?

R: Yo como gerente propietario soy el que tomo las decisiones en el taller.

4.- ¿El taller genera ganancias o pérdidas?

R: Desde mi punto de vista nos hemos mantenido equilibradamente aunque hay perdidas pero muy poco.

5.- ¿El personal que labora en su taller rinde a cabalidad?

R: La verdad cuando estoy en el taller si pero cuando me ausento hacer cualquier diligencia no me rinden. Cuando no hay supervisión es bajo el rendimiento laboral de mis colaboradores.

6.- ¿Cómo mide la productividad de sus colaboradores?

R: A través del avance de las labores que se les asigna, ya sea a latear o a pintar.

7.- ¿Cómo describe el clima laboral interno?

R: A veces me generan conflictos, discusiones entre mis colaboradores por que el uno hace más o menos y por lo consiguiente eso me afecta en el trabajo. Ya que no me rinden.

8.- ¿Su empresa cuenta con un organigrama escrito, y cumplido por sus colaboradores?

R: No contamos un organigrama formal, solo se rigen a las órdenes que les doy.

9.- ¿Con cuántos empleados cuenta?

R: Contamos con 2 mecánicos, 1 pintor y 1 soldador. También 1 que se encarga de los repuestos que vendo en el taller.

10.- ¿Cree Ud. que su empresa ha crecido en estos últimos 5 años?

R: En los últimos 5 años se ha tenido un crecimiento considerable gracias a la demanda de clientes y a la fidelidad de los mismos.

ERNESTO MORALES LARREA
120181346-4
GERENTE GENERAL "TAMOENPA"

APÉNDICE 2

Fotografías Del Taller "TAMOENPA"





Urkund Analysis Result

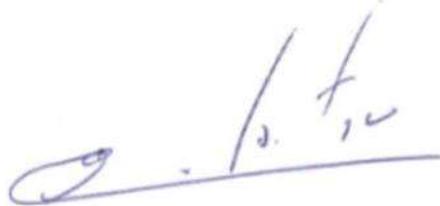
Analysed Document: TESIS FINAL GABRIELA MORALES.docx (D24236113)
Submitted: 2016-12-10 23:35:00
Submitted By: gabuxitap_722@hotmail.com
Significance: 5 %

Sources included in the report:

trabajo caso.docx (D24234653)
PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING DE POSICIONAMIENTO DE FIDEOS REAL POR NIRSA
S.A EN LA CIUDAD DE MILAGRO.docx (D24223929)
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1720/6584P259.pdf?sequence=1>
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1143/1/tad994.pdf>

Instances where selected sources appear:

6



Milagro, 18 de Noviembre del 2016

Carta de autorización

Yo, ERNESTO MORALES LARRES con C.I N° 120181346-4, propietario y gerente del taller automotriz "TAMOENPA" ubicado en la Ciudad de Milagro con Dirección Cdia. Los Vergeles Jaime Roldos y 13 de Abril, autorizo a la Srta. Morales Coral Janeth Gabriela egresada de la Carrera de Ingeniería Comercial efectuar levantamiento de información dentro de nuestras instalaciones con el fin de ejercer su trabajo práctico de Fin de Carrera, **DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL TALLER AUTOMOTRIZ "TAMOENPA"**, aclarado el punto y sin nada más que acotar, me despido.



ERNESTO MORALES LARREA
Gerente "TAMOENPA"
Telf.: 0959996757

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

Milagro, 30 de Enero del 2017

Señor Ingeniero
Félix Villegas Yagual, MAE
Decano de FCAC
Presente

Señor Decano:

Para los fines legales consiguientes, certifico que se ha revisado el Trabajo Practico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo de la estudiante **Morales Coral Janeth Gabriela** de la carrera de Ingeniería Comercial con el Tema Titulado "Diseño de una estructura organizacional del taller automotriz "TAMOENPA" ubicado en la ciudad de Milagro.", Habiendo realizado las correcciones siguientes:

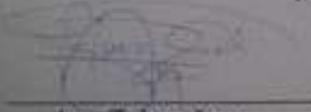
1. Ortografía.
2. Objetivos específicos.
3. Referenciar Marco teórico.
4. Argumentar respuestas de entrevista.

Concluyendo la redacción de la tesis, la misma que ha sido revisada por el suscrito y el tribunal de sustentación

Particular que ponemos a vuestro conocimiento, para los fines consiguientes.

Atentamente


Ing. Miguel Ángel Echarte.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL


Ing. Telma Arce.
SECRETARIO DEL TRIBUNAL


Master Elicza Zúñiga
VOCAL DEL TRIBUNAL