



**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
INGENIERA COMERCIAL**

**DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA
MICROEMPRESA “ORGANIZACIÓN DE EVENTOS RS”**

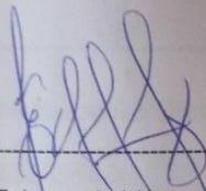
Autora: QUINCHE BARBECHO DANELLY FERNANDA

**MILAGRO, ENERO DEL 2017
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 Diseñar La Estructura Organizacional Para La Empresa "Organización De Eventos Rs" presentado por Quinche Barbecho Danelly Fernanda, para optar al título de Ingeniera Comercial.

Milagro, a los 27 días del mes de Enero del 2017



MSc. Echeverría Vásquez Huber Gregorio

CI: 0916577810

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 27 días del mes de Enero de 2017.



Quinche Barbecho Danelly Fernanda

Ci: 030236566-3

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a mis padres por todo el apoyo y la confianza que han tenido en mí para poder llegar a ser una profesional.

Dedico a mis hermanos por estar aconsejándome y de una u otra manera apoyándome para poder llegar a ser una profesional.

A mi esposo por la confianza, amor y por brindarme todo ese tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

Y por último a mis suegros por sus palabras de aliento y a todas las personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a Dios por la hermosa familia que me ha dado, por el apoyo incondicional de cada uno de ellos. También a cada uno de los docentes que me compartieron su conocimiento y su experiencia durante mi formación académica.

Expreso mi gratitud a la UNEMI, por brindarnos la oportunidad de formarme profesionalmente, a mis compañeros quienes con ellos he compartido los buenos y malos momentos y que han sido testigo de mí esfuerzo.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio 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 "Diseñar una Estructura Organizacional para la microempresa Organización de Eventos RS" y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 05 días del mes Enero del 2016



Quinche Barbecho Danelly Fernanda

Cl.: 030236566-3

Contenido

Portada	i
ACEPTACIÓN DEL TUTOR	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xii
INTRODUCCION	1
CAPITULO I	2
1. EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 DELIMITACIÓN.....	3
1.2 OBJETIVOS.....	4
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
CAPITULO II	5
2. MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO	5
2.1 MARCO TEORICO.....	5
2.1.2 MARCO REFERENCIAL	9
2.2 MARCO METODOLÓGICO.....	11
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	12
2.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS	12
CAPITULO III	14
PROPUESTA	14
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	14
3.1.1 SITUACIÓN ACTUAL.....	14
3.1.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL.....	15
3.1.2 SERVICIOS.....	18
3.1.3 PATICIPACION EN EL MERCADO.....	19
3.1.4 HORARIOS DE TRABAJO	19
3.1.5 NECESIDAD DE REVISION	20

3.1.6 ANÁLISIS DE DATOS.....	22
3.2 CONCLUSIONES	23
3.3 RECOMENDACIONES	24
BIBLIOGRAFÍA.....	25
APÉNDICES	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Listado de Empleados de la Microempresa.....	12
Tabla 2. Ingreso Mensual por Evento	18
Tabla 3. Matriz de Responsabilidades	21
Tabla 4. Descripción de Cargos.....	32

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Croquis de la Microempresa "Organización de Eventos RS"	3
Ilustración 2. Organigrama Actual de la Microempresa.....	17
Ilustración 3. Organigrama Propuesto	29

RESUMEN

Título: Diseño de la Estructura Organizacional para la Microempresa Organización de Eventos RS

En el siguiente proyecto se mostrara la propuesta de un diseño de una estructura organizacional para la microempresa “Organización de Eventos RS” con la finalidad de optimizar las actividades que se realizan en la misma. Organización de Eventos RS, brinda los servicios de decoración de local y alquiler de material para la realización de un evento, actualmente la empresa presenta problemas de duplicidad de funciones y problemas en las líneas de comunicación, para resolver estos problemas se deberá realizar la situación actual de la microempresa que consista en identificar los aspectos generales y las actividades que realiza cada empleado en la microempresa , luego se realizara una propuesta de acuerdo a lo analizado.

Para realizar el análisis de la situación actual se utilizó herramientas propias de una investigación de campo, en esta ocasión utilice la entrevista medio por la cual el gerente general de la microempresa supo brindarme toda la información necesaria para la realización de la propuesta. Ahí apreciamos que la mayoría de las actividades para el funcionamiento de la microempresa lo realiza el Gerente, quien se ve que tiene sobrecargo de actividades dentro de sus funciones a realizar. Lo que se recomienda establecer cargos y responsabilidades a cada uno de los empleados mediante el diseño de un organigrama para la microempresa.

ABSTRACT

TITLE: Design of the Organizational Structure for Microenterprise Organization of Events RS

The following project will show the proposal to design an organizational structure for the microenterprise "Organization of Events RS" in order to optimize the activities carried out in it. Organization of Events RS, provides the services of decoration of premises and rental of material for the realization of an event, the company currently presents problems of duplication of functions and problems in the lines of communication, to solve these problems should be realized the current situation Of the microenterprise that consists in identifying the general aspects and the activities that each employee performs in the microenterprise, then a proposal will be made according to what was analyzed.

To perform the analysis of the current situation was used tools of a field research, this time use the medium interview by which the general manager of the microenterprise was able to provide me with all the information necessary for the realization of the proposal. There we appreciate that the majority of the activities for the operation of the microenterprise is carried out by the Manager, who sees that he has an overload of activities within his functions to perform. It is recommended to establish positions and responsibilities to each of the employees by designing an organizational chart for the microenterprise.

INTRODUCCION

El proyecto consiste en diseñar un estructura organizacional para ello debemos puntuar que el organigrama es el grafico que muestra la formalidad de los cargos en las empresas.

Microempresa “Organización de Eventos RS” carece de un organigrama que muestre la formalidad en los cargos y líneas de comunicación, para implementar estas propuestas en el proyecto, hemos realizado un análisis de la situación actual en la cual se puntúa los problemas existentes en la microempresa.

Para ello el trabajo se encuentra conformado por tres capítulos:

Capítulo I: En este capítulo se plantea el problema de la microempresa, se define los objetivo alcanzar de proyecto, además de situar a delimitación del problema.

Capítulo II: apreciamos el marco teórico que consiste en

Referenciar los conceptos de diferentes autores y que nos ayudara a identificar a importancia de una estructura organizacional. Además tenemos el marco metodológico en donde se indica los métodos, técnicas y herramientas investigativas a utilizar para el proyecto.

Capítulo III: en este capítulo se describe la propuesta mediante el análisis de la situación actual de la microempresa y luego realizamos el desarrollo de la misma, mediante el estudio de la información obtenida.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Organización y eventos RS fue creada en el año 2010 por el señor Rene Segura dedicada a brindar servicios de buffet, servicio de mantelería y de arreglos para eventos. Gracias al apoyo incondicional de su familia pudo seguir alimentando sus conocimientos a través de seminarios y conferencias que han hecho enriquecer el servicio que ofrece para la comunidad. En el año 2013 decide tener su local propio, buscando generar la mayor satisfacción de sus consumidores a través de un servicio creativo y tecnológico.

Actualmente la microempresa “Organización de eventos RS” posee problemas de comunicación en sus líneas de mando, lo que ocasiona que exista duplicidad de tareas, es decir, que los trabajadores no sepan de forma precisa cuáles son sus actividades y responsabilidades al momento de realizar una decoración para algún evento, esto produce que en algunas ocasiones se quede mal con los consumidores por no cumplir con sus requerimientos.

Además la microempresa no cuenta con un organigrama que muestre los niveles de jerarquización, ocasionando desorganización en sus funciones, producto de una inadecuada coordinación entre sus empleados. Otro de los problemas existentes en la microempresa es que no posee documentos que respalden las funciones que debe tener cada uno de sus empleados, generando conflictos de responsabilidades.

Si la microempresa persiste con este problema genera fallos en la comunicación interna, produciendo conflictos que se vean perjudiciales al momento de ofrecer el servicio a sus clientes.

Se necesita diseñar un organigrama para establecer los niveles de jerarquización que se puedan dar en la microempresa, con la propósito de mejorar las funciones dentro de ella.

1.1.1 DELIMITACIÓN

Este proyecto se llevara a cabo en:

País: Ecuador

Provincia: Cañar

Cantón: La Troncal

Parroquia: Manuel J Calle

Campo: Empresarial

Área: Administrativo

Aspecto: Desarrollo de la Estructura Organizacional

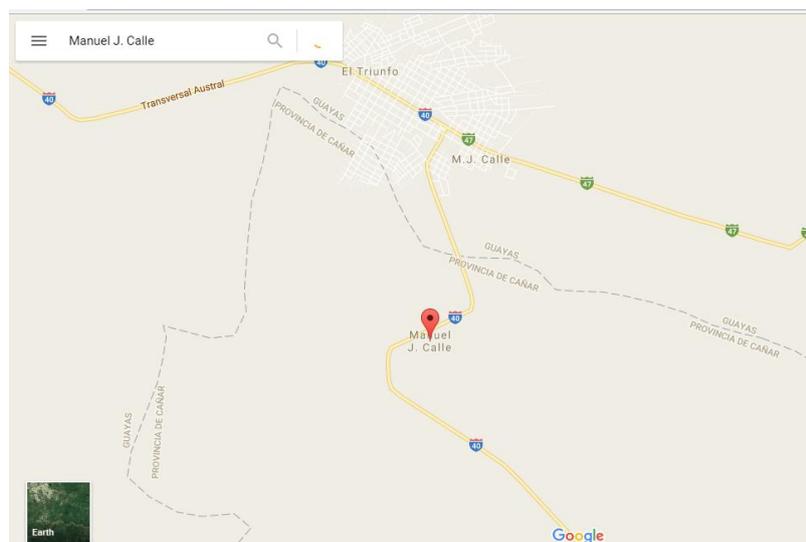


Ilustración 1. Croquis de la Microempresa "Organización de Eventos RS"

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estructura organizacional acorde a las necesidades de la microempresa que permita mejorar la comunicación y coordinación de sus funciones.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un análisis de la situación actual de la microempresa para optimizar los problemas de jerarquización.
- Elaborar un organigrama para mejorar las líneas de comunicación existentes en la microempresa.
- Ejecutar un análisis de las actividades que realiza cada empleado para elaborar una adecuada descripción de cada una de sus funciones y responsabilidades.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO

2.1 MARCO TEORICO

ORGANIGRAMA

Es la gráfica que representa la organización formal de una empresa. Es un esquema compuesto por una serie de rectángulos, que representa a los organismos o cargos, los cuales se unen entre sí por líneas, que representan a las relaciones de comunicación y autoridad dentro de la organización (FERNANDEZ MARIA JESUS, 2012).

TIPOS DE ORGANIGRAMAS

Generales: Aportan una visión de conjunto de la empresa.

Parciales: Reflejan una o varias áreas de la empresa.

Estructurales: Simbolizan todos los cargos de la empresa y sus uniones, pero sin demostrar quien los domina.

Funcionales: Demuestran la labor de cada cargo.

Verticales: Cada puesto dependiente a otro se demuestra en cuadros a una altura inferior. Las líneas de liga de arriba abajo simbolizan la comunicación de compromiso y jurisdicción.

Horizontales: Simbolizan los mismos componentes que los anteriores de igual forma. La notable diferencia es que el nivel máximo jerárquico encabeza a la izquierda y los subordinados a la derecha, continuamente (VIERA, 2012).

DISEÑAR UN ORGANIGRAMA

Conocer el organigrama de la empresa la estructuración, da seguridad y motiva al empleado. Las siguientes son un conjunto de reglas metodológicas para diseñar un organigrama, es decir, para agrupar las funciones en organismos en puestos, debe tener presente lo siguiente:

Para la estructuración de unidades departamentales:

- Orientaciones generales de la organización
- Tareas similares
- Niveles de diferenciación de las tareas

Nivel elevado de integración Para la estructuración de unidades individuales:

- Procedimiento de medición
- Procedimientos de compensación
- Reglas y procesos normalizados

Jerarquía de la unidad y medios de control Para la estructuración de nivel superior:

- Jerarquía directiva
- Mecanismos de asesoría
- Mecanismos de resolución de conflictos
- Departamentos integradores (LACALLE GARCIA, 2014).

¿POR QUÉ ES UTIL EL ORGANIGRAMA?

Un organigrama es lucrativo porque es un recurso intensamente significativo de la empresa y, en específico, sus directivos, para alcanzar aspectos primordiales de ella, como:

- El enfoque general de la empresa.
- El lugar del personal.
- La repartición de las plazas de la empresa.
- La representación de relación de los puestos.
- La forma como se distribuye la autoridad.
- La posibilidad de detectar problemas en la empresa que puedan estar generados por la estructura.

- La posibilidad de diseñar cambios estructurales, de puestos y de personas (HERRSCHER, 2013).

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La definen como el modelo establecido de relaciones entre diferentes partes de la organización.

La estructura formal en una empresa se puede considerar como:

- El modelo de relaciones y responsabilidades, el cual generalmente se representa a través del organigrama.
- Normas y procedimientos adoptados por la gerencia para guiar el comportamiento de las personas, de acuerdo con la estructura de la organización

La estructura de la organización es importante, pues determina el poder relativo de los individuos dentro de ella, así como la percepción de sus roles y satisfacción por el trabajo que realizan (JESUS M. S., 2013).

La teoría moderna de la administración está basada en el principio de que no hay una estructura que sea la mejor, sino más bien esta varía de acuerdo con la situación; por eso, el reto para la gerencia lo encontramos en el diseño de estructuras adecuadas.

TIPOS DE ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES

Estructura Simple: Se da en empresas con un mínimo de personal dentro de los denominados “núcleos de personal” y “línea media”, llevando la coordinación la cúspide estratégica mediante supervisión directa. Solo una pequeña parte de los comportamientos están estandarizados o formalizados y la planificación es mínima.

Estructura Burocrática: Este tipo de estructura corresponde con una organización altamente formalizada, en la que todos los elementos del trabajo están perfectamente definidos. Esta formalización o normalización extrema da como resultado una estructura rígida e impersonal, basada en reglas y normativas que tratan de definir todos los posibles requerimientos que el trabajo demanda.

Estructura Divisionalizada: Esta estructura a diferencia de las anteriores no es una estructura completa sino parcial, superpuesta sobre otras que se utiliza sobre todo, para diversificar productos. De esta forma, se crean diferentes unidades de negocio para cada línea de productos, que garantizan la autonomía de operaciones en cada negocio.

Adhocracia: Representa cualquier organización altamente elástica capaz de adaptarse consecutivamente a las situaciones cambiantes del ambiente. Los trabajadores tienen que acoplarse a las sugerencias de sus clientes o a las suyas propias, sin otorgar el más mínimo espacio a las intolerancias (MARTHA, 2012).

CULTURA ORGANIZACIONAL

Es una temática importante que está conectada con la táctica empresarial. Se funde la configuración de la experimentada y de las deducciones de dicha conducta, cuya síntesis conllevan a los miembros de una sociedad. La ciencia cumple varios desempeños en el contorno de una organización:

- Limita los procedimientos diferenciales de unos y otros.
- Transfiere sentido de identificación a sus miembros.
- Proporciona la creación de un deber personal con algo más extenso que los beneficios materialistas del individuo.
- Aumenta la persistencia del sistema social.
- Enlaza y beneficia a mantener unida la organización al facilitar normas apropiadas sobre lo que deben crear y expresar los trabajadores.

También la cultura organizacional tiene aspectos que están relacionados. Podrían deducir que es un reflejo de la proporción dinámica y de las relaciones armónicas de todo un conjunto de subsistemas. Esto simboliza que logran existir subculturas dentro de una misma organización (LUNA RODRIGUEZ RAÚL, 2012).

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional es aquella que crean las instituciones y forma parte de su cultura o de sus políticas. Debido a ello, la comunicación entre los delegados

de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la empresa, deberá ser fluida (CASTRO, 2014).

LA COMUNICACIÓN INTERNA

La gestión de la comunicación interna está condicionada en la empresa contemporánea por una serie de hechos que permiten pronosticar nuevas circunstancias y condiciones de eficacia (LARA, 2012).

La comunicación interna es mucho más que hacer gacetas para el personal, y la comunicación externa es mucho más que crear bonitos anuncios. La comunicación de una corporación debe partir de un posicionamiento apropiado, debe estar proyectada y debe respetar todos los reglamentos de oro de la comunicación (PEDRO, 2014).

JERARQUÍA

El método más sencillo para evaluar los puestos que implica clasificar cada uno de los puestos por orden jerárquico, con relación a todos los demás y, por lo normal, a partir de su dificultad general (JOSUE, 2015).

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Es una herramienta empleada para designar a las personas responsables de realizar los elementos de trabajo en la estructura de división del trabajo. También es útil porque recalca quien es responsable de cada elemento y muestra el papel que tiene cada persona como apoyo en el proyecto en general (CARLOS, 2016).

SISTEMA ESCALAFONARIO

La administración de personal debe contener una estructura dinámica de puestos por rama y por grupo, a fin de permitir el proceso promocional horizontal y vertical de los servidores públicos, consecuencia directa de un proceso de capacitación y desarrollo real con una evaluación de productividad efectiva (JOSE, 2015).

2.1.2 MARCO REFERENCIAL

Los siguientes proyectos de investigación sirven como aporte para la realización de la propuesta.

Diseño Organizacional para la Empresa Operadora de turismo Carol Tours S.A.

Yagual Rivera Alcides Fernando

2013, Noviembre, 04

URL: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream>

Alega que la adecuada administración y la elaboración de todos los elementos que forman el diseño organizacional, como la investigación de ambiente, las longitudes estructurales, el esquema de la estructura y los resultados de la seguridad son los principales factores que sirven como un cuadro referencial de los conocimientos alcanzados, además afirma que se efectuó el diseño organizacional en base a una investigación del contexto real. Por otra parte señala, que el organigrama es uno de los ejes primordiales para que exista una excelente comunicación en la organización (FERNANDO, 2013).

Análisis y Propuesta de un Plan de Diseño Organizacional para Tecnicentro Automotriz Auto-Unión.

Carrión Rochina, Sergio Luis

Cordovez Macas, Stefani Lisseth

2015, Octubre

URL: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11276#sthash.EI2TabgA.dpuf>

Este proyecto consiste en formular un diseño organizacional para tecnicentro Automotriz, que propone servicios de reparación y mantenimiento de vehículos. Para efectuar este diseño se llevó a cabo un estudio situacional para tener claro las funciones que realizan en la empresa.

Señala que la ausencia de una estructura organizacional origina problemas en las líneas de superioridad de la empresa, para esto es productivo diseñar un organigrama que agilite los niveles de jerarquía en la organización (Carrion Rochina Sergio Luis, 2015).

Elaboración de un organigrama, diseño del departamento de Gestión de Talento Humano, así como el levantamiento de procesos, procedimientos y el manual de funciones para el conjunto hotelero Chacha Parra, en el periodo Noviembre 2014 – Marzo 2015.

Chacha Parra, Graciela Alexandra

Chacha Guerrero, Andrea Elizabeth

Año publicación: 2015

URL: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/8952>

En este estudio ejecutado afirman que la estructura organizacional constituye un método de papeles que han de desenvolver los miembros de la organización para trabajar unidos de una forma adecuada y así poder lograr las metas establecidas , además de determinar que un diseño organizativo es un transcurso integral, sistemático y proactivo en el cual los empleados de la organización se involucran en el diseño en correspondencia con el entorno para establecer coherentemente las organizaciones de forma tal que desempeñen su misión (CHACHA GRACIELA, 2015).

2.2 MARCO METODOLÓGICO

En este punto especificaremos la metodología a utilizar en la propuesta y por ser un procedimiento que parte de lo general a lo específico utilizaremos el método deductivo, buscando recopilar la información más necesaria para tener conocimiento de la situación actual de la microempresa. Además de tener un enfoque cualitativo porque realizaremos una entrevista al gerente propietario de la microempresa.

METODO DEDUCTIVO

A través de una teoría de rango general se van hallando las diferentes variables problema; se parte de lo general para hallar lo particular (MANUEL, 2012).

METODO NO PROBABILISTICO

Se utilizan en estudios exploratorios o intencionales, en los cuales no es necesario proyectar los resultados. En estos casos se obtiene información con el rigor necesario y con un costo más reducido. Por tanto, los resultados de un estudio con muestreo no probabilístico pueden ser totalmente válidos siempre que se utilicen adecuadamente y se asume sus limitaciones (DANIEL, 2013).

La herramienta que elegí para la recolección de datos de este proyecto es la entrevista ya que es un método cualitativo que me ayudara a recoger información muy importante y confidencial.

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se tomara en cuenta el total de la población ya que la microempresa cuenta con cinco empleados, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 1. Listado de Empleados de la Microempresa

NOMBRE	CARGO
Rene Segura	Administrador (Propietario)
Tatiana Moran	Decoradora
Danny Barbecho	Mesero
Mónica Marquina	Cocinera
Luis Guevara	Chofer

Elaborado por: Danelly Quinche

2.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Con este término deducimos cualquier tipo de investigación que origina hallazgos a los que no se llegan por medios de operaciones estadísticos u otros medios de cuantificación. Puede relacionarse de la vida de las personas, las experiencias vividas, las conductas, emociones y sentimientos, así como la labor organizacional, los grupos sociales, los fenómenos culturales y la interacción entre países (ANSELM STRAUSS, 2012).

En mi proyecto utilizare la investigación cualitativa porque ofrece técnicas especializadas para obtener información a fondo de algún aspecto confidencial de la microempresa. Además permiten realizar entrevistas directas en las que se puede recopilar datos importantes y significativos de la investigación.

ENTREVISTA

Las entrevistas, desde el punto de vista técnica es una forma fijada de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador manifiesta preguntas a las personas idóneas de aportarles datos de interés, creando un dialogo peculiar, anómalo donde una de las partes busca almacenar

informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. La primacía esencial de la entrevista recae en que los mismos actores sociales quienes facilitan los datos referentes a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su mismo medio es casi increíble de comunicar desde fuera (SABINO, 2014).

La técnica a utilizar en mi propuesta es la entrevista ya que es esencial para obtener datos relevantes y significativos desde cualquier punto de vista. La entrevista se la aplicara al dueño de la microempresa y a sus empleados para captar información que nos pueda ayudar en la realización de esta propuesta.

2.5 RESULTADOS

De acuerdo a las entrevistas realizadas tanto al gerente de la microempresa como a sus empleados, se ha constatado que en realidad necesita un organigrama para mejorar la líneas de comunicación, además se espera que con el levantamiento de la información obtenida se pueda realizar un informe de la situación actual de la microempresa que permita diseñar una estructura organizacional que facilite mejorar las responsabilidades que debe tener cada uno de sus empleados en sus funciones.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

En este punto se demostrara la propuesta de una estructura organizacional para la microempresa “Organización de Eventos RS”, mediante un estudio de la situación actual, con la finalidad de resolver los problemas existentes en la microempresa.

3.1.1 SITUACIÓN ACTUAL

En la parroquia Manuel J Calle perteneciente al cantón La Troncal está funcionando desde el 2010 la microempresa “Organización de Eventos RS” la cual tiene una gran aceptación en el mercado por la calidad de servicio que presta a su clientela en decoración de eventos, bufetes, alquiler de carpas, sillas, mesas y mantelería en general.

El Sr. Rene Segura es la persona que se ocupa de la gerencia general, distinguiéndose por su solvencia profesional, y su compromiso para obtener resultados positivos para la microempresa. Además de haber realizado seminarios y conferencias de ética y decoración de eventos que ayudan a enriquecer el conocimiento del mismo, todo esto con el beneficio de mejorar el servicio de la microempresa.

En la actualidad en la microempresa, se ha detectado problemas de duplicidad de funciones y esto representa la disminución de la eficiencia y la eficacia en sus actividades.

Las actividades que realiza el Sr. Rene Segura con el cargo de Gerente General son las siguientes: la contratación del servicio con los clientes, supervisión del personal de la microempresa, elaboración de la documentación necesaria para el funcionamiento de la empresa, realiza los cobros a los clientes por el servicio

brindado, realiza el pago a sus empleados, ejecuta la declaración de los impuestos, realiza los estados financieros, realiza compras de materiales de decoración, realiza la publicidad de la microempresa además de ser la única persona quien toma las decisiones en la microempresa. Como vemos realiza muchas funciones y esto genera una sobrecarga de actividades, lo que ocasiona que no se realice las funciones con eficiencia. Las personas de quien dispone con autoridad directa son: decoradora, mesero, cocinera y chofer.

La decoradora tiene las siguientes responsabilidades: instalación de carpas, instalar las sillas y las mesas, realizar la decoración de las mesas y de las sillas, diseñar los centros de mesa, realizar los arreglos florales, decoración de la mesa principal, elaboración de figuras de globoflexia y realiza decoración con iluminación. Esta persona está bajo la supervisión del gerente general.

La cocinera realiza las siguientes funciones: realiza la compra de los alimentos, preparación de bufete, selecciona la vajilla de acuerdo al evento, limpia la vajilla utilizada, sirve los platos de comida. Esta persona está bajo la supervisión del Gerente General.

El mesero tiene las siguientes responsabilidades: servir en la mesa los alimentos y bebidas, mantener una etiqueta de acuerdo a cada evento, satisfacer las necesidades del cliente y recoger la mesa. Esta persona esta supervisado por el gerente general.

El chofer realiza las siguientes actividades: Embarcar y trasladar las mesas, sillas, carpas, mantelería, y demás material requerido para el evento en el vehículo y desembarcar el material en el lugar del evento.

3.1.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL

Aspecto Legal

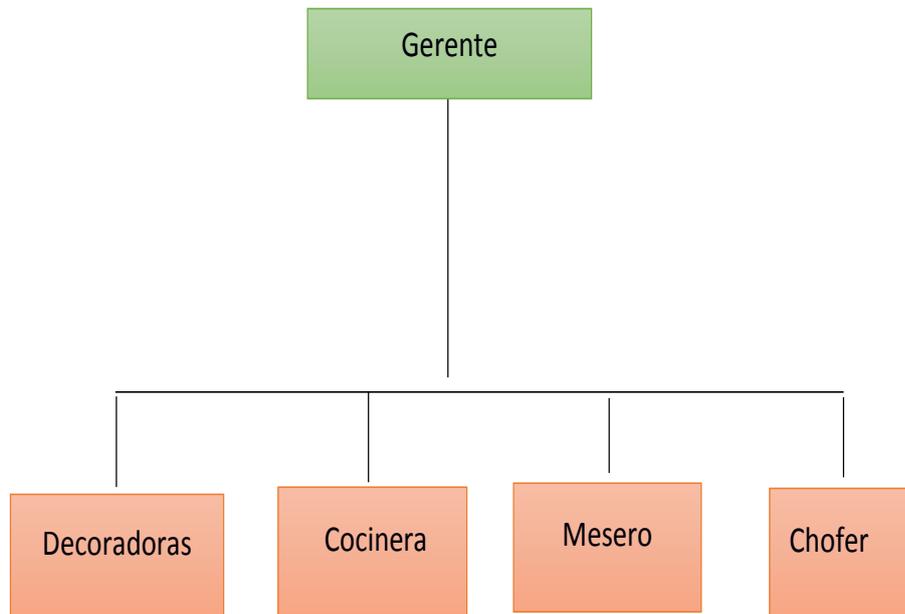
La microempresa cumple con todos los permisos de funcionamiento para su actividad comercial los cuales nombraremos a continuación:

- Permiso de funcionamiento otorgado por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).
- RUC del establecimiento

- Certificado de Salud Ocupacional Otorgado por el Centro de Salud.
- Copia de Cédula y Certificado de Votación del propietario.
- Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.



ORGANIZACIÓN DE EVENTOS RS ORGANIGRAMA ACTUAL



Fuente: "Organización de Eventos RS"

Ilustración 2. Organigrama Actual de la Microempresa

3.1.2 SERVICIOS

La Microempresa “Organización de Eventos RS” ofrece un servicio integral que incluye:

- Alquiler de carpas
- Alquiler de sillas
- Alquiler de mesas
- Alquiler de mantelería
- Alquiler de vajilla
- Alquiler de cristalería
- Decoración de Local
- Decoración de globoflexia
- Servicio de bufete
- Servicio de meseros
- Servicio de Transporte de carga

Al frente de estos servicios se encuentran empleados capacitados para realizar este tipo de actividades, es por esto que en la actualidad no han recibido quejas de los clientes al respecto, pero no obstante a ello desean establecer la coordinación que debe tener cada uno en sus funciones.

La microempresa genera los siguientes ingresos económicos por eventos realizados mensualmente.

Tabla 2. Ingreso Mensual por Evento

MES	Eventos realizados	Ingreso total
Enero	18	\$ 3.600
Febrero	15	\$ 3.000
Marzo	30	\$ 6.000
Abril	18	\$ 3.600
Mayo	20	\$ 4.000

Junio	25	\$ 5.000
Julio	15	\$ 3.000
Agosto	22	\$ 4.400
Septiembre	18	\$ 3.600
Octubre	20	\$ 4.000
Noviembre	28	\$ 5.600
Diciembre	36	\$ 7.200

Fuente: Organización de Eventos RS

Se debe recalcar que el gerente general de la empresa no realiza contratos a sus empleados ya que el los contrata solo por eventos.

3.1.3 PATICIPACION EN EL MERCADO

La gran competencia existente en la zona ha generado que la microempresa realice promociones, descuentos en su servicio, pretendiendo así ganar mayor clientela que su competencia.

Además se propone realizar publicidad tanto radial y también por las redes sociales como Facebook, twitter e instagran, buscando obtener un alto índice de consumidores.

3.1.4 HORARIOS DE TRABAJO

Los horarios de labor dentro de la microempresa se dan de acuerdo al horario del evento contratado, por lo general los eventos se los realiza en la noche, es decir que los empleados deben de estar preparados para realizar sus actividades desde las 10:00 am hasta las 18:00 pm, no teniendo ningún contratiempo.

En cambio para realizar las comprar de algún adorno adicional para el evento se realiza la compra una semana antes del evento, esta compra la realiza el Gerente General.

3.1.5 NECESIDAD DE REVISION

Con la colaboración del gerente general de la microempresa “Organización de eventos RS” y la información anteriormente mencionada, he llegado a las siguientes consideraciones:

Organigrama

- Inadecuada Organización
- Se encuentra falencias en las funciones
- Problemas de comunicación

Las falencias en las funciones en la microempresa se dan porque existe doble funcionalidad en las actividades que realiza cada empleado para observar esto se ha realizado la matriz de responsabilidades que van a ser detalladas a continuación:



ORGANIZACION DE EVENTOS RS

Tabla 3. Matriz de Responsabilidades

ACTIVIDADES	CARGOS				
	Gerente	Decoradora	Meseros	Cocinera	Chofer
Contratacion de Servicio de Decoración	X				
supervision del personal de la microempresa	X				
Cobranza	X				
Pago a sus empleados	X				
Compra de materiales de decoración	X				
Efectua la publicidad	X				
Realizacion de estados financieros	X				
Realizacion de formularios para Declarar	X				
Pagos de Impuestos al banco	X				
Instalacion de Mesas y Sillas		X	X		
Instalacion de Carpas		X	X		X
Decoración de la mesas y sillas		X			
Arreglos de Manteleria		X			
Elaboración de arreglos florales		X			
Elaboración de centros de mesa	X	X			
Arreglos de la Mesa Principal		X			
Arreglos de adornos en el Local		X			
Elaboración de de figuras de Globoflexia	X	X			
Decoración con iluminaria		X			
Lavado de la Manteleria				X	
Compra de alimentos para el bufete	X			X	
Preparacion del bufete				X	
Selección de la vajilla	X			X	
Limpieza de la vajilla				X	
Lavado de vajillas				X	
Servir los alimentos en la vajilla				X	
Servir las bebidas y los alimentos en la mesa			X		
Recoger la mesa			X		
embarcar los materiales a utilizar en el vehiculo			X		X
Trasladar los materiales al local					X
Desembarcar los materiales a utilizar			X		X

Fuente: "Organización de Eventos RS"

3.1.6 ANÁLISIS DE DATOS

Como se observa en la matriz de responsabilidades existen algunos problemas de doble funcionalidad:

El gerente general realiza actividades repetitivas con la decoradora y la persona encargada de la cocina; entre las actividades están las siguientes: elaboración de centros de mesa, elaboración de globoflexia, compra de alimentos para el bufete, selección de la vajilla para el bufete. Aunque el gerente tiene autoridad directa con los empleados esto genera retrasos en las funciones que debe realizar de forma continua.

Existe otro problema de actividades repetitivas entre los empleados de la microempresa esto se da en las siguientes actividades:

- Instalaciones de mesas y sillas esta actividad la realiza la decoradora, el mesero y a veces hasta el chofer.
- Las instalaciones de las carpas esta actividad la realiza tres personas: la decoradora, el mesero y hasta el chofer en algunas ocasiones.
- Embarcar y desembarcar los materiales a utilizar para la decoración del local esta actividad la realiza el mesero y el chofer.
- Compra de alimentos para la preparación del bufete lo realiza dos personas la cocinera y gerente general.
- La selección de la vajilla está a cargo de la cocinera pero el gerente también realiza esta actividad.

Para la realización de las actividades de la microempresa es muy importante tomar mucha responsabilidad en las funciones que realizan porque si se ejecuta mal una actividad el servicio que brinda la empresa se ve afectado ante los requerimientos del cliente.

3.2 CONCLUSIONES

La estructura organizacional es muy importante porque establece la formalidad de los cargos y ayuda a la obtención de los objetivos creados por la microempresa.

En el análisis para diseñar una estructura organizacional para la microempresa, se establece que no se encuentran definidas las funciones de cada empleado y tampoco tiene un organigrama definido. Esto ocasiona problemas de duplicidad de funciones, errores en las líneas de comunicación, pérdida de tiempo para realizar otras actividades entre otros problemas.

Con el permiso de Sr. Rene Segura, Gerente General de la microempresa y el levantamiento de la información mencionada anteriormente, se decide proponer que la microempresa requiere una estructura organizacional que genere eficiencia y eficacia en sus funciones. Para ello necesitamos lo siguiente:

Elaborar un organigrama general especificando los cargos. Describiendo las funciones que cada uno debe realizar y valorar si la empresa necesita más personal para realizar ciertas funciones.

3.3 RECOMENDACIONES

Para que la microempresa “Organización de Eventos RS” no siga teniendo el problema de doble funcionalidad, y teniendo en cuenta los ingresos que percibe el gerente general por cada evento contratado, la microempresa está en plena libertad de contratar personal adecuado para realizar y controlar ciertas funciones que se ejecutan.

Contratar una persona para que ocupe el cargo de secretaria quien se encargue de realizar las contrataciones de los eventos y la publicidad de la microempresa con la finalidad de evitar que el gerente realice tantas actividades al mismo tiempo.

También se debe contratar una decoradora para que puedan abastecer en las actividades a realizar en un evento.

Contratar una persona que ocupe el cargo de ayudante de cocina para que las actividades se realicen con mayor eficiencia.

El modelo organizacional que debe tener la Microempresa “Organización de Eventos RS” es la estructura organizacional lineal simple, porque esta estructura centra en las actividades que se realizan en la microempresa.

BIBLIOGRAFÍA

- ANSELM STRAUSS, J. C. (2012). *BASES DE LA INVESTIGACION CUALITATIVA: Tecnicas y procedimientos para desarrollar la teoria fundamentada*. MEDELLIN, COLOMBIA: UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA.
- CARLOS, R. C. (2016). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION* . COLOMBIA: ECOE.
- Carrion Rochina Sergio Luis, C. M. (2015). *Análisis y propuesta de un plan de diseño organizacional para Tecnocentro Automotriz Auto-Union*. Guayaquil: Universidad Estatal de Guayaquil.
- CASTRO, A. D. (2014). *COMUNICACION ORGANIZACIONAL: TECNICAS Y ESTRATEGIAS*. COLOMBIA: ECOE.
- CHACHA GRACIELA, C. A. (2015). *Elaboración de un organigrama, diseño del departamento de Gestión de Talento Humano, así como el levantamiento de procesos, procedimientos y el manual de funciones para el conjunto hotelero Chacha Parra, en el periodo Noviembre 2014 – Marzo 2015*. CUENCA: UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA.
- DANIEL, P. (2013). *FUNDAMENTOS DE ESTADISTICA*. MADRID: ALIANZA.
- FERNANDEZ MARIA JESUS, C. G. (2012). *EMPRESA Y ADMINISTRACION*. SAN JOSE, COSTA RICA: EDITEX.
- FERNANDO, Y. R. (04 de NOVIEMBRE de 2013). *DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOURS S.A.* PENINSULA DE SANT ELENA: UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA.
- HERRSCHER, E. G. (2013). *EL VALOR SISTEMATICO DE LAS ORGANIZACIONES*. MEXICO: GRANICA.
- JESUS, M. S. (2013). *INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL*. MEXICO: TEXTO.

- JOSE, N. M. (2015). *GESTION DE LA DOCUMENTACION JURIDICA Y EMPRESARIAL*. MEXICO: EDITEX.
- JOSUE, R. (2015). *ADMINISTRACION EFICAZ DEL TIEMPO*. MEXICO: IMAGEN.
- LACALLE GARCIA, G. (2014). *OPERACIONES ADMINISTRATIVAS*. COSTA RICA: EDITEX.
- LARA, M. B. (2012). *LA GESTION DE LA COMUNICACION* . ESPAÑA: ESIC.
- LUNA RODRIGUEZ RAÚL, P. P. (2012). *CULTURA DE LA INNOVACION Y LA GESTION TECNOLOGICA PARA EL DESARROLLO DE LOS PUEBLOS*. BOGOTA, COLOMBIA: CONVENIO ANDRES BELLO.
- MANUEL, C. G. (2012). *MANUAL PRACTICO DE PSIQUIATRÍA FORENSE*. BARCELONA ESPAÑA: ELSEVIER MASSON.
- MARTHA, A. (2012). *50 HERRAMIENTAS DE RECURSOS HUMANOS*. ARGENTINA: VERTICE.
- PEDRO, J. B. (2014). *DICCIONARIO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS*. MEXICO: DIAZ DE SANTOS.
- SABINO, C. (2014). *EL PROCESO DE LA INVESTIGACION*. GUATEMALA: EPISTEME.
- VIERA, L. L. (2012). *TECNICAS DE RECEPCION Y COMUNICACION*. MALAGA: ICE.

APÉNDICES

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

En este punto se elaborara el organigrama bien estructurado mostrando en si lo que requiere la empresa para que las funciones se realicen de forma eficiente.

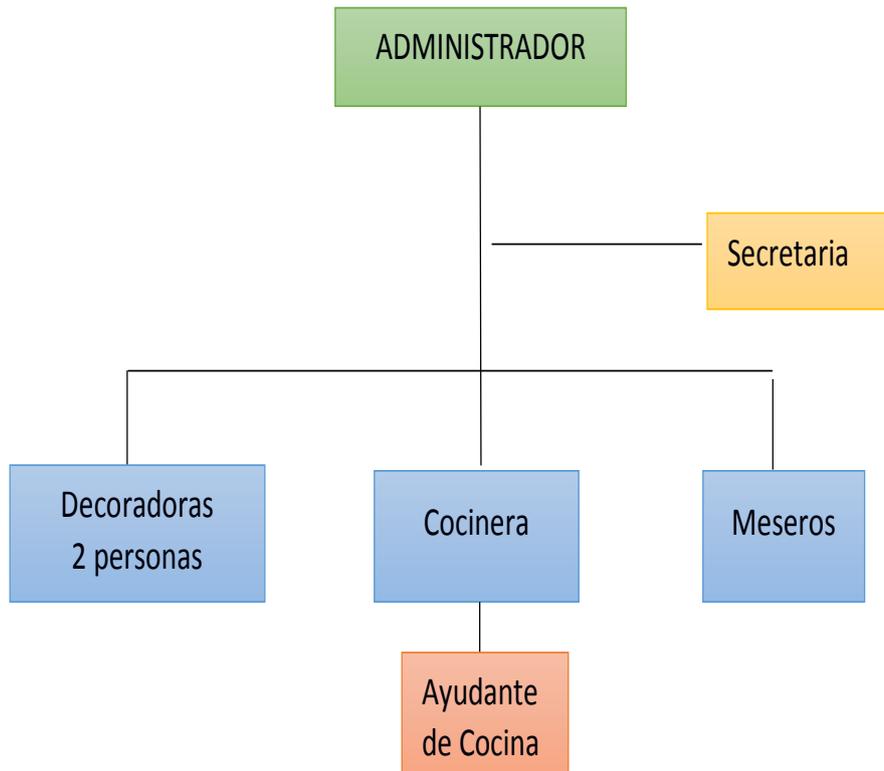
En este organigrama se observa nuevos cargos como: el cargo de secretaria que facilitara en la realización de actividades de oficina.

Además cabe mencionar que la microempresa contrata servicio de transporte es por esta razón que en este organigrama propuesto no se encuentra el cargo de chofer.



MICROEMPRESA “ORGANIZACIÓN DE EVENTOS RS”

ORGANIGRAMA PROPUESTO



Elaborado por: Danelly Quinche

Ilustración 3. Organigrama Propuesto



MICROEMPRESA “ORGANIZACIÓN DE EVENTOS RS”

Cargo:	Gerente General
Nivel:	Directivo
Actividades:	Efectúa pagos y contrataciones de empleados de la microempresa. Responsable de llevar la contabilidad de la empresa. Toma decisiones financieras de la microempresa Realiza las transacciones bancarias Supervisa a sus empleados
Cargo:	Secretaria
Nivel:	Asistencial o Auxiliar
Actividades:	Elaboración de documentación para el funcionamiento de la microempresa. Atención al cliente Realiza la declaración de los impuestos Encarga de la publicidad de la microempresa. Recepción de llamadas.

Cargo:	Decoradora
Nivel:	Operativo
Actividades:	<p>Instalaciones de mesas, sillas y carpa.</p> <p>Decoración de local.</p> <p>Arreglos florales</p> <p>Arreglo de globoflexia.</p>

Cargo:	Cocinera
Nivel:	Operativo
Actividades:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar el presupuesto del bufete. ➤ Realizar la compra de los alimentos. ➤ Preparación de los alimentos. ➤ Elegir la vajilla para servir. ➤ Servir los alimentos en la vajilla

Cargo:	Mesero
Nivel:	Operativo
Actividades:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender a los clientes ➤ Servicio de etiqueta ➤ Llevar los alimentos a la mesa ➤ Llevar las bebidas a la mesa ➤ Limpiar las mesas y sillas

Cargo:	Ayudante de cocina
Nivel:	Puesto Operativo
Actividades:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar las actividades de lavar y picar los alimentos, frutas y verduras ➤ Picar carnes ➤ Mezclar los ingredientes ➤ Ayuda al cocinero a preparar los alimentos ➤ Limpieza de los utensilios de cocina ➤ Limpieza de la vajilla

Tabla 4. Descripción de Cargos

Elaborado por: Danelly Quinche

MODELO DE ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



FACULTAD DE CIENCIAS DE ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

ENTREVISTA

¿Cuál es la actividad comercial de la microempresa?

La microempresa se dedica a la decoración y organización de todo tipo de evento social buscando ofrecer un servicio que satisfaga a los clientes.

¿Con cuántos empleados cuenta la microempresa?

Mi microempresa cuenta con cinco empleados quienes laboran hace dos años, tratando de crear un buen ambiente de trabajo

¿Cuáles son los cargos existentes en la microempresa?

En la microempresa no hay cargos definidos, pero si cada persona tiene su propia actividad, el único que toma las decisiones en la microempresa soy yo como autoridad principal.

¿Considera usted que la microempresa necesita de una estructura organizacional?

Si deseo que mi microempresa tenga una estructura organizacional bien definida, porque me ayudaría a identificar los cargos que tiene cada uno de los empleados, además de poder definir sus responsabilidades

SOLICITUD DE PERMISO

REPUBLICA DEL ECUADOR

 **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO** 

**SOLICITUD DIRIGIDA A LA MICROEMPRESA
"ORGANIZACIÓN DE EVENTOS RS"**

La Troncal, 08 de Noviembre del 2016

Sr.
Rene Segura
Administrador de la Microempresa "ORGANIZACIÓN DE EVENTOS RS"

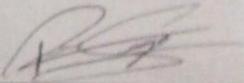
Ciudad -

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted, al Sr. Rene Segura Marquina Administrador de la Microempresa "ORGANIZACIÓN DE EVENTOS RS" ubicado en la Parroquia Manuel J Calle perteneciente al Cantón La Troncal para solicitarle me permitan utilizar información de la Microempresa 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 una estructura organizacional para la Microempresa "Organización de Eventos RS".
Esperando una respuesta favorable de su parte, nos despedimos de usted, no sin antes desearle éxito en su gestión.

Atentamente;


Danelly Fernanda Quinche Barbecho
C.I: 030236566-3


Sr. Rene Segura Marquina
Administrador de la Microempresa
"Organización de Eventos RS"

Dirección: Cde. Universitaria Km. 1 1/2 vía Km. 26
Consultador: (04) 2974317 - (04) 2970991
Teléfono: (04) 2974319 - **E-mail:** rectorado@unemi.edu.ec
Milagro - Guayas - Ecuador

VISIÓN
Ser una institución de educación superior, accesible, innovadora y enfocada al progreso y desarrollo humano y en constante actualización académica para ser referente en el desarrollo empresarial, científico, tecnológico y con un modelo comprometido social y ambiental, para contribuir al bienestar social, nacional e internacional.

MISIÓN
Al ser institución de educación superior, ofrecer una buena preparación de calidad, promover el desarrollo humano y la innovación, así como contribuir a formar al estudiante en valores éticos, científicos, tecnológicos, sociales y ambientales, para ser un agente de cambio y desarrollo en la sociedad ecuatoriana.

UNEMI

ANALISIS DEL ANTIPLAGIO

URKUND

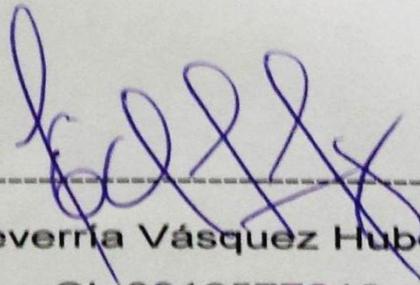
Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO FINAL.docx (D24309667)
Submitted: 2016-12-13 16:08:00
Submitted By: jack-dafer-92@hotmail.com
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0



MSc. Echeverría Vásquez Huber Gregorio

CI: 0916577810