



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA
EMPRESA “EMY FERRETERÍA - ALAUSÍ”.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES: CESAR VICENTE LARA FLORES

DIRECTOR: ING. ERNESTO MARCELO BONILLA TORRES, Ph.D.

Riobamba - Ecuador

2022

©2022, Cesar Vicente Lara Flores

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, CESAR VICENTE LARA FLORES, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación: El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 07 de octubre de 2022

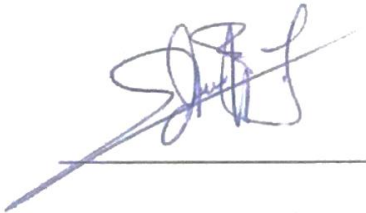


A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Vicente Lara Flores', with a stylized flourish above the text.

Cesar Vicente Lara Flores

C.I. 060629333-0

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **PLAN DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA “EMY FERRETERÍA – ALAUSÍ”**, realizado por el señor: **CESAR VICENTE LARA FLORES**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo Titulación. El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Edwin Patricio Pombosa Junez, Ph.D. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-10-07
Ing. Ernesto Marcelo Bonilla Torres, Ph.D. DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-10-07
Ing. María Elena Espín Oleas, Ph.D. MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022-10-07

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Titulación tiene como agradecimiento especial, en primer lugar, a Dios que por medio de él he recibido salud y bendiciones para poder seguir por un buen camino, brindándome momentos inolvidables con personas importantes que han llegado a formar parte de mi vida.

A mis Padres Agustín Lara y Jasmín Flores, a cada uno de mis familiares, Hermanos, Tíos, Abuelitos y primos, que sin escatimar esfuerzo alguno han aportado su granito de arena para poder culminar un objetivo más en mi vida personal y profesional, por su confianza y amor incondicional que he podido palpar constantemente.

Cesar

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento personal para Dios que constantemente he podido recibir bendiciones, a mis Padres Agustín Lara y Jasmín Flores que han sido mi apoyo constante y fundamental, inculcándome valores para poder culminar y ser constante con mi formación personal, a cada uno de mis familiares mi agradecimiento eterno por brindarme su apoyo de alguna u otra manera para culminar con mi carrera Universitaria.

Extiendo mi agradecimiento a cada uno de mis compañeros que he podido compartir experiencias en nuestras aulas de clase y que nos hemos podido apoyar en las diferentes dificultades que se han presentado. A los diferentes docentes que han cursado por la Carrera de Administración de Empresas que han brindado su conocimiento para podernos formar como humanos y profesionales éticos.

Cesar

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1	Antecedentes de la investigación.....	2
1.2	Marco Teórico.....	4
1.2.1	<i>Diagnóstico Administrativo.....</i>	4
1.2.1.1	<i>Diagnóstico interno Fortalezas.....</i>	4
1.2.1.2	<i>Diagnóstico Interno Debilidades.....</i>	5
1.2.2	<i>Organigrama.....</i>	5
1.2.2.1	<i>Efectividad de una organización.....</i>	6
1.2.3	<i>Manuales Administrativos.....</i>	6
1.2.3.1	<i>Objetivo de los Manuales Administrativos.....</i>	7
1.2.4	<i>Plan.....</i>	7
1.2.4.1	<i>Objetivo de un plan de negocios.....</i>	8
1.2.5	<i>Fortalecimiento organizacional.....</i>	8
1.2.5.1	<i>Importancia de fortalecimiento organizacional.....</i>	8
1.2.5.2	<i>Características del Fortalecimiento Institucional.....</i>	9
1.2.6	<i>Estructura organizacional.....</i>	9
1.2.6.1	<i>Diagrama.....</i>	10
1.2.6.2	<i>Diagrama Jerárquico.....</i>	10
1.2.7	<i>Administración.....</i>	11
1.2.7.1	<i>Gestión administrativa.....</i>	11
1.2.8	<i>Gestión de talento humano.....</i>	11
1.2.8.1	<i>Importancia del talento humano.....</i>	12

CAPÍTULO II

2	MARCO METODOLÓGICO	13
2.1	Enfoque de la investigación.....	13
2.1.1	<i>Enfoque Mixto</i>	13
2.2	Nivel de Investigación.....	14
2.2.1	<i>Descriptivo</i>	14
2.2.2	<i>Exploratorio</i>	14
2.3	Diseño de Investigación.....	15
2.3.1	<i>Según la manipulación de la variable independiente:</i>	15
2.3.1.1	<i>No experimental</i>	15
2.3.2	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo:</i>	15
2.4	Tipo de estudio - investigación.....	16
2.4.1	<i>Investigación documental</i>	16
2.4.2	<i>Investigación de campo</i>	16
2.5	Población y muestra	17
2.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	17
2.6.1	<i>Métodos</i>	17
2.6.1.1	<i>Método inductivo</i>	17
2.6.1.2	<i>Método Analítico</i>	17
2.6.1.3	<i>Método Deductivo</i>	18
2.6.2	<i>Técnicas</i>	18
2.6.3	<i>Idea a defender</i>	19

CAPÍTULO III

3	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	20
3.1	Resultado del Diagnóstico de la Empresa “Emy Ferretería”	20
3.1.1	<i>Resultados de la Entrevista realizada a la Gerente Propietaria de la Empresa “Emy Ferretería”</i>	20
3.1.2	<i>Resultados de la Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa “Emy Ferretería”</i>	21
3.2	Discusión de resultados de la entrevista y encuesta.....	33
3.3	Diagnóstico de la Empresa “Emy Ferretería”	34
3.3.1	<i>Estructura organizacional actual</i>	34
3.3.2	<i>Organigrama estructural actual</i>	34
3.3.3	<i>Organigrama actual de posición de personal</i>	35

3.4	Propuesta.....	36
3.4.1	<i>Nombre de la propuesta.....</i>	36
3.4.2	<i>Antecedentes de la Empresa “Emy Ferretería”.....</i>	36
3.4.3	<i>Objetivo de la propuesta.</i>	36
3.4.4	<i>Contenido de la propuesta.</i>	37
3.4.5	<i>Descripción de la estructura organizacional para la Empresa “Emy Ferretería”... ..</i>	38
3.4.5.1	<i>Organigrama de posición de personal propuesto.</i>	38
3.4.5.2	<i>Organigrama estructural propuesto.....</i>	39
3.4.5.3	<i>Organigrama funcional propuesto.</i>	40
	CONCLUSIONES.....	63
	RECOMENDACIONES.....	64
	GLOSARIO	
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3:	Género	21
Tabla 2-3:	Edad.....	22
Tabla 3-3:	Nivel académico.	23
Tabla 4-3:	Cargo que desempeña en la empresa “Emy Ferretería”	24
Tabla 5-3:	Conocimiento de la estructura jerárquica de la empresa	25
Tabla 6-3:	Conocimiento de las actividades y funciones a desempeñar en la organización..	26
Tabla 7-3:	Persona a la que debe emitir informes del desarrollo de sus funciones.....	26
Tabla 8-3:	Cuenta con el tiempo necesario para cumplir las funciones que se le asignan.....	27
Tabla 9-3:	Dificultad al momento de cumplir sus labores diarias.....	28
Tabla 10-3:	Conocimiento de la planificación de actividades de la empresa	29
Tabla 11-3:	Instructivo o guía para conocer cuáles son sus funciones.	30
Tabla 12-3:	Necesidad de un manual.....	31
Tabla 13-3:	Descripción de la estructura organizacional.	38
Tabla 14-3:	Cuadro de referencias.....	39
Tabla 15-3:	Cuadro de referencia.....	40
Tabla 16-3:	Cuadro de referencias	41
Tabla 17-3:	Códigos de Manuales Administrativos.....	41
Tabla 18-3:	Manual de historia	44
Tabla 19-3:	Cargos presentación.....	50
Tabla 20-3:	Manual de clasificación de puestos.	51
Tabla 21-3:	Manual de Clasificación de Puestos.	53
Tabla 22-3:	Manual de Clasificación de Puestos	55
Tabla 23-3:	Manual de Funciones Gerente Propietario.	59
Tabla 24-3:	Manual de Funciones Vendedor.	61
Tabla 25-3:	Manual de funciones Bodeguero.	62

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Género	21
Gráfico 2-3:	Edad.....	22
Gráfico 3-3:	Nivel académico.....	23
Gráfico 4-3:	Cargo que desempeña en la empresa “Emy Ferretería”	24
Gráfico 5-3:	Conocimiento de la estructura jerárquica de la empresa	25
Gráfico 6-3:	Conocimiento de actividades y funciones a desempeñar en la organización ...	26
Gráfico 7-3:	Persona a la que debe emitir informes del desarrollo de sus funciones.....	27
Gráfico 8-3:	Cuenta con el tiempo necesario para cumplir las funciones que se le asignan.	28
Gráfico 9-3:	Dificultad al momento de cumplir sus labores diarias	29
Gráfico 10-3:	Macro localización. País.....	45
Gráfico 11-3:	Macro localización. Provincia.....	45
Gráfico 12-3:	Micro localización. Cantón.....	46
Gráfico 13-3:	Micro localización. Dirección.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3:	Organigrama estructural actual	34
Figura 2-3:	Organigrama actual de posición de personal	35
Figura 3-3:	Contenido de la propuesta.....	37
Figura 4-3:	Organigrama de posición de personal propuesto	38
Figura 5-3:	Organigrama estructural propuesto.....	39
Figura 6-3:	Organigrama funcional propuesto.....	40

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA “EMY FERRETERÍA”.

ANEXO B: MODELO DE ENTREVISTA A GERENTE DE LA EMPRESA “EMY FERRETERÍA”.

RESUMEN

El objetivo del presente Trabajo de Integración Curricular fue proponer un Plan de Fortalecimiento Organizacional para la Empresa “Emy Ferretería” la que permita brindar una estructura organizacional bien definida, donde los beneficios se vean reflejados en la mejora de los procesos administrativos y la manera de operar la organización, siendo eficientes con cada una de las funciones encomendadas por la Gerente Propietaria. Para el sustento de la investigación se recopiló datos en la misma organización a través de una entrevista a la Administradora de la Ferretería y encuesta realizada a la Vendedora y Bodeguero de la misma, la información y datos recopilados permitieron el planteamiento de propuestas, que daría solución a los problemas de la gestión administrativa detectada. En la propuesta del trabajo se desarrolló un organigrama de posición de personal, organigrama estructural y organigrama funcional además se ha incluido Manuales Administrativos los que contemplan: Manual de reseña histórica, Manual de clasificación de puestos, Manual de funciones, permitiéndoles tener una mejora en la toma de decisiones logrando su desarrollo administrativo y por ende comercial.


Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <PLAN DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL>, < EMPRESA>, <GESTIÓN>, <ADMINISTRACIÓN>, <MANUALES ADMINISTRATIVOS>, <ALAUÍS>, <FERRETERÍA>.



ABSTRACT

The objective of this Curricular Integration Work was to propose an Organizational Strengthening Plan for "Emy Ferretería" company, which allows to provide a well-defined organizational structure, where the benefits are reflected in the improvement of the administrative processes and the way of operating the organization, being efficient with each of the functions entrusted by the Owner Manager. For the support of the research, data was collected in the same organization through an interview to the hardware store administrator and a survey to the saleswoman and storekeeper of it. The information and data collected allowed the suggestion of proposals, which would give solution to the problems detected in the administrative management. In the work proposal, an organizational chart of personnel position, structural organization chart and functional organization chart were developed. In addition, administrative manuals have been included, which contain: historical review manual, job classification manual, functions manual, allowing them to have an improvement in the decision making, achieving its administrative and therefore commercial development.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <ORGANIZATIONAL STRENGTHENING PLAN>, <COMPANY>, <MANAGEMENT>, <ADMINISTRATION>, <ADMINISTRATIVE MANUALS>, <ALAUÍS>, <HARDWARE>.



Lcda. Silvia Narcisa Cazar Costales
C.I. 0604082255

INTRODUCCIÓN

Para el desarrollo del Proyecto de investigación se plantea como objetivo desarrollar un Plan de Fortalecimiento Organizacional para la Empresa “Emy Ferretería” que se encuentra ubicada en el Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo, para detectar la problemática y necesidades que carece la Gestión Administrativa de la Organización fue útil requerir a encuestas y entrevistas a los miembros, que permita respaldar la importancia de la propuesta, donde se identifica que la organización no cuenta con estructura jerárquica definida y Manuales Administrativos que permitan a los trabajadores cumplir sus funciones de manera eficiente.

El trabajo está constituido por Capítulos, donde en el Capítulo 1 se detalla; Marco Teórico Referencial y Marco Conceptual, el que incluye antecedentes de la investigación siendo el sustento histórico de trabajos previos realizados y conceptos que permitan una mejor comprensión a la Investigación realizada.

El principal giro de negocio de la Empresa “Emy Ferretería” es la comercialización de herramientas y materiales para la construcción brindando a la sociedad del Cantón Alausí, una atención y asesoramiento personalizado para el uso adecuado de los productos, donde la organización ha tenido una buena acogida por más de una década.

Para el planteamiento de la propuesta del Plan de Fortalecimiento, se realiza un diagnóstico de la Gestión Administrativa actual, por medio de una entrevista a la Sra. Rosa Flores Gerente Propietaria de la Empresa y de la misma manera una encuesta aplicada al encargado de Ventas y Bodega, que permita identificar puntos débiles que dificultan el progreso interno de la empresa.

Se analiza e interpreta los resultados e información obtenida la que sirve como fundamento para el desarrollo de la Propuesta, ya que se identifica la carencia de un documento donde se detalle funciones y características principales de los puestos de trabajo, además la estructura organizacional que no se ha definido.

El desarrollo de la propuesta del Trabajo de Titulación curricular inicia con el desarrollo de Organigramas de: Posición de personal, Estructural y posición de personal. Además, incluye los Manuales Administrativos que son: Manual de Reseña Histórica, Manual de Clasificación de puestos y Manual de Funciones. Siendo esta propuesta la que dé soluciones a las dificultades identificadas de la Gestión Administrativa de la Empresa “Emy Ferretería”

CAPÍTULO I

1 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Antecedentes de la investigación

A mediados del año 2008, en la ciudad de Alausí, en las calles García Moreno y Ricaurte la Sra. Rosa Cruzcaya Flores López, decide emprender su negocio de comercialización, venta de artículos y materiales para construcción, permitiendo que el mercado alauseño se dinamice, y satisfacer con un servicio amplio y adecuado a sus nuevos clientes, es por ello que el presente trabajo investigativo tendrá una influencia directa para la mejora de la gestión administrativa de la empresa, ya que no se ha realizado un trabajo igual anteriormente.

Para el desarrollo de la fundamentación teórica del presente plan de fortalecimiento, se indagó en diversos repositorios virtuales como, Universidad Técnica Particular de Loja, Universidad Técnica de Ambato, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y diferentes artículos y revistas científicas en plataformas digitales como Google Académico, Scielo, E-libro ESPOCH, obteniendo una gran cantidad de información y base teórica en relación a las variables de estudio plan de fortalecimiento organizacional y gestión administrativa.

En un proyecto de titulación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Claudia Moran en su tema “**PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA HIROMETALSA S.A.**” hace referencia que:

Cualquier tipo de negocio requiere de una herramienta que les permita a sus colaboradores trabajar de manera organizada y sistemática, sobre todo cuando existen áreas tan delicadas como la de inventarios, en donde se involucran riesgos inherentes relacionados a los procesos de producción, en cuyo caso un fraude o error podría significar una pérdida económica de alto impacto en la organización. El control de los inventarios implica una gestión adecuada de su stock, distribución y comercialización, manteniendo la información contable al día para tomar decisiones oportunas. (Martínez, 2019)

Es así que, los autores consideran la importancia de la introducción de un plan que permita el fortalecimiento de los diferentes mandos de dirección en la organización, con el objetivo que los riesgos que se presenten a corto o largo plazo tengan un impacto mínimo. Consideraremos estas bases teóricas ya que para el desarrollo de la presente investigación nos basaremos como variable

al plan de fortalecimiento organizacional, y estos conceptos nos sirven como introducción a lo que será el desarrollo del trabajo, que es el primero en realizarse en esta organización.

En una revista publicada de ANDE-Perú que titula **“INTENSIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA”**, de grupos andinos nos recalca la importancia de la aplicación de Fortalecimiento Organizacional en instituciones de agricultura, permitiendo que las oportunidades comerciales se amplíen en el mercado, generando nuevas negociaciones a partir de organizaciones estructuralmente bien definidas.

Una comunidad organizada tendrá mayores oportunidades comerciales; será capaz de negociar y de poner sus propias condiciones. Los productores organizados tienen mayores ventajas que los productores individuales pues pueden comprar en conjunto y conseguir así mejores precios. En especial, tienen mayores posibilidades de acceder a la financiación de proyectos de desarrollo por el Estado o por instituciones de cooperación técnica. En una organización se suman las capacidades de sus miembros y ello ofrece mejores alternativas de solución ante los problemas que se puedan presentar en el camino de crecimiento de una organización. (Valle, 2012)

En una revista científica publicada en el 2011 que titula **“VISIÓN FUTURO”** en el cual resalta la importancia de la gestión administrativa en cualquier organización, ya que es la que permite la competitividad en el mercado frente a la competencia con la finalidad de ajustar nuevos procesos administrativos para el desarrollo de la organización. Para la cual se tomará como referencia para el presente trabajo de titulación ya que forma parte como una de las variables de la investigación, que es la gestión administrativa.

La competitividad es un tema que en la actualidad se escucha en cualquier tipo de organización, lo cual ha llevado a que diferentes actores de la economía tengan que desarrollar procesos de cambio continuos que tienen como objetivo la realización de ajustes en los procesos de la gestión administrativa. Ahora bien, es preciso que toda organización tenga claridad del modelo de direccionamiento a seguir, pues éste será parte de la base del desarrollo de la organización. (Montoya, 2011)

En base a los antecedentes de planes de fortalecimiento organizacional he podido concluir la necesidad de desarrollar la presente investigación, ya que permitirá tener una mejor competitividad en el mercado, gracias a la visión de objetivos claros y medibles, que se puedan cumplir a corto, mediano y largo plazo. De parte de la gerencia administrativa se buscará mejorar el ambiente organizacional ya que una comunidad organizada tendrá mejores oportunidades

comerciales, permitiéndole a cada uno de los colaboradores tener funciones claras y que se sientan laboralmente desarrollados, siendo participes en alternativas que permitan la mejora de la organización.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Diagnóstico Administrativo.

El diagnóstico interno analiza la posición competitiva actual de la organización, es decir evalúa los recursos, habilidades y principales fortalezas de la organización, del mismo modo recopila información para descubrir las debilidades que deben ser aplacadas a través de la formulación de objetivos SMART y la ejecución de estrategias de marketing. (APEM, 2020) Para efectuar el diagnóstico interno se propone analizar las áreas funcionales de las empresas. En este sentido, se realizan los diagnósticos de personal, financiero, comercial, de producción o servicios y administrativo. (Herrera E. M., 2017)

El diagnóstico interno hace referencia al análisis a la situación actual dentro de la empresa, pudiendo así identificar las fortalezas y debilidades de la misma, con el objetivo de poder tomar acciones en beneficio de la organización.

1.2.1.1 Diagnóstico interno Fortalezas.

Se definen como las capacidades especiales de cada Cátedra, relacionadas a la investigación, lo que le otorga una posición privilegiada hacia la Universidad y el medio. Se incluyen en ellas los recursos disponibles, las capacidades y Habilidades y las actividades positivas. Se consideran en las fortalezas, dos dimensiones:

1) Área de formación: que implica los siguientes indicadores: formación en investigación, formación en especialidades, posgrados y maestrías y experiencia asistencial de los recursos humanos.

2) Área de intercambio: que implica los siguientes indicadores: proyectos de investigación interinstitucionales, trabajo conjunto intercátedra, interdisciplina e internacional, participación en tesis finales y tutorías de grupos. Todo esto en un contexto que es el ámbito universitario en el que confluyen varios servicios y áreas de conocimiento. (Ballesteros, 2010)

Para el desarrollo de la investigación desarrollaremos un análisis interno que se centre en las fortalezas de la empresa, y estas sean la base del progreso y mejoramiento de la gestión administrativa y de cada uno de los recursos que están bajo la supervisión del gerente de “Emy Ferretería”, sacar el provecho de cada una de las habilidades de sus colaboradores.

1.2.1.2 Diagnóstico Interno Debilidades.

Debilidades: Se definen como aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente al medio, que entorpecen el alcance de los objetivos o que enlentecen los procesos, como recursos insuficientes, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente. Las dimensiones de esta variable son:

1) Déficit de infraestructura y recursos financieros. Implica los siguientes indicadores: Déficit en infraestructura y financiamiento. Insuficientes horas docentes para investigación. Escasas oportunidades de difusión de publicaciones.

2) Dificultad para el diseño metodológico de la investigación. Implica los siguientes indicadores: Insuficiente formación en investigación cualitativa. Escasos estímulos a estudiantes y docentes para presentar proyectos en la Comisión Sectorial de Investigación científica (CSIC). Escasa continuidad en los proyectos de investigación. Falta de capacitación en Metodología y Estadística. Escasa formación en investigación en la Institución. Carencia en formación de idiomas: inglés y portugués. Falta de reconocimiento de la línea de investigación. Insuficiente control de calidad de las investigaciones en todo el proceso. Dificultad en la definición de un perfil epistemológico y su proyección social. (Ballesteros, 2010)

Gracias al análisis interno de las debilidades que se presentan en la organización, se puede plantear una serie de estrategias que mejoren la gestión administrativa de la organización, es decir de los factores desfavorables que no permiten cumplimiento de objetivos, convertirlos en una fortaleza o un punto fuerte para sobrepasarlos.

1.2.2 Organigrama.

En la empresa alauseña, se utiliza una gestión administrativa de manera jerárquica, ya que cada uno de sus miembros está bajo la supervisión del gerente administrativo, y es quien designa las funciones y actividades a desarrollar por cada uno de los colaboradores de manera diaria, dispone normas, con el objetivo de mantener un ambiente laboral pacífico y adecuado.

Una organización es el conjunto de puestos funcionales y jerarquías a cuyas prescripciones y normas de conducta se deben atener todos sus miembros. Esta se compone de niveles jerárquicos o funcionales establecidos por el organigrama, cuyo interés se concentra en funciones y tareas. (Chiavenato, 2000)

Es la planificación de actividades tomando en cuenta todas las áreas de la empresa Emy Ferretería, con el fin de lograr la máxima eficiencia consiguiendo así alcanzar los objetivos de la organización.

La organización “Emy Ferretería” es una empresa constituida legalmente, la cual cuenta con recursos humanos, financieros, tecnológicos, con una actividad comercial diaria, en la

comercialización de productos y herramientas de construcción, con el objetivo de brindar a sus clientes una atención de calidad.

1.2.2.1 Efectividad de una organización.

Es basada en buena comunicación, flexibilidad, creatividad y verdadero compromiso psicológico. Estas condiciones se tienen que dar 1) utilizando prácticas de reclutamiento, selección y socialización que estimulen a la gente en vez de desmotivarla, 2) facilitando relaciones psicológicas más realistas con base en un contrato psicológico realista y en el reconocimiento de que existen cambios de desarrollo en la gente; 3) procurando una acción de grupo efectiva; 4) procurando el rediseño perpetuo de las estructuras de la organización; y 5) procurando mejorar liderazgo en términos de las actividades de fijación de metas y definición de valores. El argumento es que los sistemas abiertos funcionan mejor si sus miembros se comunican mejor entre ellos, se sienten más comprometidos y son más flexibles y creativos. (Edgar, 1993)

1.2.3 Manuales Administrativos.

El desarrollo de los manuales administrativos para la empresa “Emy Ferretería” permitirá llevar una gestión del recurso humano de manera eficiente, ya que en él se desarrollará el registro de instrucciones a desarrollar por cada miembro, la clasificación que se le dará al personal con el fin de que estos miembros tengan clara sus ocupaciones en la empresa y las cumplan de la mejor manera.

Se puede definir a un manual como “un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa” o “un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”. El Manual Administrativo es un documento que contiene, en forma ordenada, sistemática y accesible, información relevante e instrucciones con el fin de asistir a los miembros de una organización o a terceros que se relacionan con ella en su actuación con respecto a dicha organización. (Trías, 2009)

1.2.3.1 Objetivo de los Manuales Administrativos.

Permitirá a los miembros, tener claro su función y posición en la organización, que conozcan cuales son los objetivos a perseguir, y dar una mejora continua a los diferentes procesos.

Instruir a los colaboradores de la Institución acerca de aspectos tales como objetivos, visión, misión, estrategias, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, responsabilidades, normas, etc. (Lustig, 2009)

- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas a la institución y los colaboradores, así como, propiciar la uniformidad en la ejecución de las labores.
- Servir como medio de integración y orientación a los colaboradores de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones.
- Servir para el análisis o revisión de los procesos y/o procedimientos de una institución.
- Constituye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos, procedimientos y métodos de trabajo.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.
- Simplificar la determinación de responsabilidades por fallas y errores.

1.2.4 Plan.

Es la acción previa que se realiza antes de iniciar una actividad, con el objetivo de organizar y dirigirla de la manera más adecuada, detallando así todos los pasos a seguir.

La planificación cumple dos propósitos principales en las organizaciones: el protector y el afirmativo. El propósito protector consiste en minimizar el riesgo reduciendo la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada. El propósito afirmativo de la planificación consiste en elevar el nivel de éxito organizacional. Un propósito adicional de la planificación consiste en coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones. (Barriga, 2006)

Una vez realizado un análisis interno y externo de la situación actual de la organización, la presente investigación tiene el objetivo de plantear un plan de actividades y estrategias administrativas que permitan solucionar problemas que se presentan en la gestión administrativa en la organización, permitiéndole a la gerencia administrativa tener una guía para el manejo y control de los recursos disponibles y dar cumplimiento de manera eficiente a sus objetivos.

1.2.4.1 Objetivo de un plan de negocios.

Para González, López, Celaya (2011) el objetivo del plan de negocio es alcanzar un conocimiento amplio de la compañía o la actividad que pretende poner en marcha. Al mismo tiempo encontrar socios o servir de base para convencer a estos del mérito del proyecto y conseguir recursos y capacidad necesarios para poner en marcha el plan, y de esta manera obtener el financiamiento para ejecutar el negocio. Para cumplir con este propósito es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

Empresa y su giro o actividad, sector productivo y tamaño de la empresa.

Tipo de bienes o servicios a producir o vender.

- Estudio del Mercado
- Estudio de Producción
- Estudio de la Organización
- Estudio de Finanzas
- Resumen ejecutivo.

1.2.5 Fortalecimiento organizacional.

Encontrar alternativas que permitan el desarrollo de la presente investigación, permitirá desarrollar el plan de fortalecimiento organizacional de la Ferretería, siempre y cuando se haya evaluado la problemática actual y plantear estas soluciones con características viables, dirigidas al fortalecimiento de las fortalezas y oportunidades, que conduzcan a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, una atención al cliente adecuada y una gestión de los recursos eficientes para el cumplimiento de sus metas.

Los planes de fortalecimiento empresarial permiten determinar las estrategias y el horizonte a seguir en el propósito de buscar alternativas de solución viables para superar las debilidades y amenazas que día a día afrontan las organizaciones. (Oviedo, 2016)

El fortalecimiento organizacional se realiza de acuerdo a la cultura de la empresa, es decir la empresa decide y adquiere sus propias normas, políticas, comportamientos y demás particularidades con el objetivo de facilitar el desarrollo de las acciones u actividades en la empresa.

1.2.5.1 Importancia de fortalecimiento organizacional.

El desarrollo organizacional representa una herramienta para que los administradores de las empresas renueven y fortalezcan las relaciones interpersonales de los empleados.

La capacidad de una organización para motivar a sus empleados a mejorar su productividad se encuentra íntimamente ligada con la manera en que sus integrantes asimilan los valores de la organización. Estos valores son aprendidos por medio de las relaciones interpersonales que se dan en los ambientes interno y externo de la organización. También se aprenden esos valores gracias a mecanismos de socialización, historias, creencias, actitudes y lenguajes que se desarrollan de manera informal conforme va madurando la cultura de la empresa. El desarrollo organizacional realiza un diagnóstico de la empresa, con el fin de hallar soluciones adecuadas para que el personal sea aprovechado en toda su capacidad. (Hernández, Gallardo, & Espinoza., 2011)

El plan de fortalecimiento organizacional está compuesto por estrategias administrativas que permitan al gerente conseguir mejoras en la gestión administrativa, en base al manejo y mejoramiento del control de sus recursos, permitiéndole tener mejor posicionamiento en el mercado.

1.2.5.2 Características del Fortalecimiento Institucional.

Según Bedoya & Ugarte (2012) el fortalecimiento institucional se logra con la construcción de un capital social de modo propio y sostenible que disminuya, gradualmente, la dependencia de las capacidades foráneas. Para ello, se debe considerar:

- a) Intercambio de Capacidades. Se sustenta en la transferencia interactiva de capacidades para una permanente disponibilidad local de los recursos humanos y las competencias necesarias para la gestión los ejes estratégicos priorizados para impulsar el desarrollo regional y local.
- b) Sostenibilidad. Se basa en las potencialidades y limitaciones territoriales para definir las capacidades a construir, con el liderazgo necesario para articular y racionalizar la demanda y la oferta de las acciones de capacitación.
- c) Actúa, bajo el principio de subsidiariedad, solo en aquello que la sociedad local no puede resolver por sí misma y sólo tanto como sea necesario. Pertinencia. Reconoce los procesos locales en curso y no sustituye a las entidades técnicas locales en gestión del desarrollo y los convoca a participar.

1.2.6 Estructura organizacional.

La estructura organizacional es el modelo jerárquico que una empresa usa para facilitar a dirección y administración de sus actividades. A través de la estructura organizacional la empresa

fija roles, funciones y responsabilidades; establece objetivos; crea procesos y define protocolos y; diseña estrategias de mejoramiento. (Cenpropyme)

Es la representación gráfica de la estructura organizacional de manera jerárquica y funcional consiguiendo así un rápido entendimiento de manera visual.

La entrada de una empresa o unidad de negocio en nuevas líneas de actividad, bien mediante procesos de desarrollo interno de negocios o mediante fusiones y adquisiciones, lo que conlleva cambios en su estructura administrativa, en sus sistemas y en otros procesos de dirección. (Giacomozzi, 2011)

1.2.6.1 Diagrama.

Un diagrama de flujo, o flujograma, es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. (Mogensen, 1932)

Es una representación gráfica de un proceso a desarrollar, donde cada actividad es realizada con varios símbolos y el cual tiene un significado para cada una, consiguiendo así tener una visión más clara de cualquier proceso dentro de la empresa.

El flujograma, al ser una representación esquemática de los distintos pasos de un proceso, ayuda considerablemente a entender representaciones de dichos procesos involucrados y constituye una valiosa herramienta didáctica. (Díaz-Jatuf, 2015)

1.2.6.2 Diagrama Jerárquico.

En la organización “Emy Ferreteria” se maneja de una forma jerárquica la administración la cual permite que la supervisión y mando de los colaboradores esta puesta en la Gerente Administrativa. Y para su desarrollo Pimienta (2012) nos dice que un diagrama jerárquico permite identificar un proceso tiene una simbología específica para una adecuada lectura.

La simbología se compone básicamente de:

- Óvalo: Inicio y término del proceso.
- Rectángulo: Actividad o procedimientos.
- Rombo: Decisión, formula una pregunta o cuestión.
- Círculo: Conector, es el enlace de actividades dentro de un procedimiento.
- Flechas: Indican la direccionalidad del proceso.

¿Cómo se realiza?

- a) Se identifica el proceso a ilustrar.
- b) Se elabora una lista de pasos, actividades o subprocesos que conforman el proceso.

- c) Se formulan preguntas clave de los subprocesos.
- d) Se elabora el diagrama de flujo con base en la simbología predeterminada.
- e) Se verifica el proceso.

1.2.7 Administración.

Se define al manejo y control de los recursos de la empresa “Emy ferretería” el cual cumple la función la propietaria.

La administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, liderazgo, dirección y control. (Amaru, 2009)

La gestión administrativa de la empresa se fundamenta en el cumplimiento de principios administrativos básicos en base a cada uno de los recursos que cuenta la empresa alauseña, adaptándose constantemente a los requerimientos que se presentan en el mercado.

1.2.7.1 Gestión administrativa.

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial, sin embargo, resulta novedoso realizar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores. (Briones, 2017)

1.2.8 Gestión de talento humano.

Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado.

Las organizaciones persiguen objetivos como crecimiento, competitividad, productividad entre otros, mientras que las personas también tienen objetivos individuales. (Chávez, 2016)

Hablar de administración de las personas es hablar de gente, de mente, de inteligencia, de vitalidad, de acción y de pro acción. La administración de las personas es una de las áreas que ha sufrido más cambios y transformaciones en años recientes. (Chiavenato I. , 2009)

Se define al principal recurso de la empresa, el cual es el objeto de estudio de la presente investigación, además se considera como el cliente principal o interno.

1.2.8.1 Importancia del talento humano.

El recurso humano es lo más valioso de las empresas, el trabajo en equipo es la forma más inteligente de usar dicho recurso, ya que se fortalece sobre el apoyo mutuo, compensando sus debilidades individuales. Pero antes de seguir adelante se hace necesario aclarar las diferencias que existen entre un grupo y un equipo de trabajo, las cuales permiten determinar que cuando existe un recurso humano capaz, competente y comprometido, permite el crecimiento de las empresas, haciendo de estas organizaciones exitosas y fortalecidas ante los embates del mundo empresarial. Las empresas más exitosas, se caracterizan por la búsqueda constante para reclutar el mejor personal, el más capacitado para desarrollar cada una de las tareas necesarias, pues de lo contrario la empresa no tendrá oportunidad para sobrevivir a la competencia. (Pedraza, 2014)

CAPÍTULO II

2 MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de la investigación

2.1.1 *Enfoque Mixto*

Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa es la que produce datos descriptivos, con las propias palabras de las personas, habladas y escritas con la conducta observable. Constituida con un conjunto de técnicas para recoger datos. (López, 2016)

La investigación cualitativa podría entenderse como una categoría de diseños de investigación que extrae descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y video cassettes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos. (Herrera J. , s.f.)

Este enfoque de investigación cualitativa me permitirá mediante la observación recopilar un conjunto de datos no numéricos que se presentan en el ambiente laboral de la organización “Emy Ferreteria”.

Investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. (Pita, 2002)

La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. (Cruz & Orozco, 2014)

El presente trabajo posee también, un enfoque cuantitativo, ya que se aplicará métodos y técnicas como: encuestas y entrevistas que necesitará de una tabulación de los datos obtenidos.

2.2 Nivel de Investigación

2.2.1 Descriptivo

La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, caracteriza un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. (Morales, F. 2012). Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. (Universidad Rafael Bellosó Chacín).

Se aplicará un nivel de investigación descriptiva en el plan de fortalecimiento organizacional para la empresa “Emy ferretería” ya que se detallará de manera exacta las actividades y acciones del comportamiento del talento humano de la empresa, con el objetivo que se recalque el objeto de estudio.

2.2.2 Exploratorio

La exploración permitirá obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación, son útiles por cuanto sirve para familiarizar al investigador con un objeto que hasta el momento le era totalmente desconocido, sirve como base para la posterior realización de una investigación descriptiva. (Morales, F. 2012).

Es el tipo de investigación que pretende dar una visión general para aproximarnos a nuestro objeto. Estas investigaciones suelen plantearse cuando no hay trabajos que antecedan al nuestro. (Arkerman, 2013)

Al necesitar nuevos datos que permitan el desarrollo de la investigación, nos permitirá tener un mayor acercamiento con las variables interesadas para el desarrollo de la investigación y el comportamiento de la gestión administrativa.

2.3 Diseño de Investigación

2.3.1 Según la manipulación de la variable independiente:

2.3.1.1 No experimental

Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (García, 2013).

No experimental, no existe ningún tipo de incidencia, por parte de quien investiga, sobre las variables independientes; por tanto, contrario a la experimentación, se realizan análisis causa-efecto sin mediación alguna sobre las causas. (Solís, 2019)

El desarrollo de la investigación a la Empresa “Emy ferretería” para la variable independiente y las intervenciones en el trabajo de campo se utilizará, una investigación no experimental ya que nos basaremos en la observación del personal de la organización y como es su accionar frente a sus funciones.

2.3.2 Según las intervenciones en el trabajo de campo:

Transversal.

El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Los datos recopilados en un estudio transversal provienen de personas que son similares en todas las variables, excepto en la variable que se está estudiando. Esta variable es la que permanece constante en todo el estudio transversal. (Transversal, 2017).

Según la revista peruana de la Facultad de Medicina Humana (2021) señala que: Estudio transversal pueden evaluar la asociación entre dos o más variables, es decir, tener un enfoque analítico² siendo una alternativa interesante para explorar asociaciones de manera preliminar o en escenarios de recursos limitados. (Cvetkovic Vega, 2021)

Para la presente investigación se aplicará un estudio transversal ya que las dos variables permanecerán constantes durante la investigación, que servirán como base para la recolección de datos.

2.4 Tipo de estudio - investigación

2.4.1 Investigación documental

La investigación documental es aquella que obtiene la información de la recopilación, organización y análisis de fuentes documentales escritas, habladas o audiovisuales. El objetivo de esto es analizarlos para aportar nuevo conocimiento sobre el tema que se quiere investigar. Permite descubrir nuevas líneas para investigar en el futuro. Al conocer lo que se ha investigado ya, podemos decidir nuevas opciones. (Arias, 2020).

La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar. (Barreto, 2020)

Se aplicará un tipo de estudio documental ya que se busca generar nuevo conocimiento para la gerente, sobre cómo llevar la gestión administrativa de la empresa “Emy Ferretería”, además se basa en fuentes en línea como artículos científicos, repositorios, libros entre otros.

2.4.2 Investigación de campo

La técnica de campo permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva. Se caracteriza porque la recopilación de datos debe hacerse en el medio natural donde se produce el hecho a investigar. (Ferrer, 2010), se pondrá en práctica el tipo de estudio de campo, ya que, por medio de la observación del comportamiento del recurso humano de la empresa, se busca plantear estrategias que mejoren la gestión administrativa.

2.5 Población y muestra

Para la selección del objeto de estudio en base a su población, se tomará en cuenta todos los trabajadores de la empresa “Emy ferretería”, debido a que las variables de estudio, se focalizan en la gestión administrativa interna de la organización, por ende, no se necesitará muestra.

Actualmente en la empresa “Emy Ferretería”

Población: 3 personas.

Muestra: 3 personas.

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1 Métodos

2.6.1.1 Método inductivo

Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías. Ello es como decir que la naturaleza se comporta siempre igual cuando se dan las mismas circunstancias. (Sánchez, 2012).

El método inductivo se fundamenta en el razonamiento que parte de aspectos particulares para construir juicios o argumentos generales. (Neill & Cortez Suárez, 2018)

Se utilizará el método inductivo en la investigación, al basarnos en el planteamiento de la hipótesis de estudio que permita identificar la influencia entre las dos variables.

2.6.1.2 Método Analítico

El método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos. Método analítico como el método natural de los seres humanos, muestra sus relaciones con el método científico y explicita su vinculación íntima con la ética, en tanto hábito resultante de la incorporación de dicho método.

El método analítico empleado, que en última instancia dará validez a los hallazgos, debe estar en coherencia con el diseño, lo que incluye el tamaño muestral y tipo de muestreo utilizado. (Lara, 2018)

La investigación aplicará el método analítico al buscar llegar a una conclusión en base a la hipótesis planteada en el estudio, generando el plan de fortalecimiento que le permita a la gerente mejorar la gestión de los recursos de la organización.

2.6.1.3 Método Deductivo

Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas. (Cegarra, 2012).

Este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. (Gómez Bastar, 2012).

El método deductivo en el desarrollo de la investigación, permitirá generar soluciones o estrategias en base a los problemas de la gestión administrativa anteriormente detectados, arrojando datos que permitan dar respaldo a estas soluciones.

2.6.2 Técnicas

Entrevista

Es importante tener en cuenta que la recolección de la información, representada en datos implica el uso de diversas técnicas mediante la aplicación de una gran variedad de herramientas. Dentro de las técnicas se pueden citar las entrevistas, las encuestas, los cuestionarios, la observación, entre otros. (Caballero, 2017).

Una entrevista, es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistado obtiene información del entrevistado de forma directa. Si se generalizara una entrevista sería una conversación entre dos personas por el mero hecho de comunicarse, en cuya acción la una obtendría información de la otra y viceversa. (Peláez, 2013)

En la investigación se desarrollará entrevistas a la gerente de la organización que permita detectar la situación actual de la empresa y cuáles son los principales conflictos que se presentan en la gestión de los recursos.

Encuesta.

La encuesta se ha convertido En una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales. Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicas o sociales, utilizan esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos. Es común enfrentar discusiones con personas que por haber tomado un curso de técnicas de investigación o haber seguido las encuestas electorales, se consideran expertos en la materia. (Romo, 2018)

La técnica de la encuesta se utiliza para recolectar datos en un trabajo de investigación científica e implica obtener información de un grupo de personas lo que va a permitir al investigador alcanzar el objetivo de su estudio. (Gonzales, 2020)

Se desarrollará una encuesta para la recopilación y análisis de información, teniendo como objeto de estudio a los colaboradores de la organización quienes serán participes directos para generar soluciones que mejoren el desarrollo organizacional.

2.6.3 *Idea a defender*

Según (Carmona, 2020) en su publicación en la revista Académica sin Frontera considera que: La idea a defender es un tipo de hipótesis, por lo que es una predicción científica, que de forma afirmativa puntualiza las cualidades, características y puntos de vista del investigador respecto a la solución del problema científico. Indica por vía sintética el nuevo conocimiento que se revela como solución al problema. (pág. 12)

Con el análisis interno y externo de la organización, y la aplicación de encuestas realizada a su talento humano, se puede identificar que no cuenta con manuales administrativos y una estructura organizacional bien definida, por lo que hace indispensable en la actualidad desarrollar un Plan de Fortalecimiento que sí beneficiará al desarrollo organizacional para la Empresa “Emy Ferretería del Cantón Alausí”.

CAPÍTULO III

3 MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

A través de la investigación realizada dentro de la organización se han obtenido los siguientes datos.

3.1 Resultado del Diagnóstico de la Empresa “Emy Ferretería”

3.1.1 Resultados de la Entrevista realizada a la Gerente Propietaria de la Empresa “Emy Ferretería”.

Tabla 13-3: Entrevista realizada a la Gerente Propietaria de la Empresa “Emy Ferretería”.

N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿La empresa que usted dirige, tiene definida la estructura orgánica?	Para este nuevo año calendario no hemos definido una estructura orgánica.
2	¿Cuántas áreas de trabajo existen en la empresa actualmente?	Existen 3 áreas de trabajo, gerente propietario, vendedor, bodeguero.
3	¿Los colaboradores de la empresa conocen cuáles son sus funciones y limitaciones en sus áreas de trabajo?	Las funciones se designan en el transcurso del día y no se ha definido limitaciones.
4	¿Se ha dado a conocer a los trabajadores a quien deben emitir informes de sus funciones?	Por el momento los trabajadores no presentan informes de sus labores realizadas.
5	¿Los miembros de la organización han presentado inconvenientes al momento de cumplir con sus funciones?	Si se han presentado inconvenientes debido al tiempo y a las actividades a realizar.
6	¿Se realiza una planificación anual de las actividades a desarrollarse?	No se han realizado planificación de actividades.
7	¿Los trabajadores cuentan con una guía de trabajo, que les permita basarse para cumplir sus funciones?	No se ha desarrollado ningún instrumento de trabajo que les permita a los trabajadores conocer sus actividades a realizar.

8	¿Creé que un manual de funciones ayudaría a mejorar las actividades que desempeña cada colaborador?	Sí, sería de gran ayuda para mi organización y el buen funcionamiento de la empresa.
----------	--	--

Fuente: Datos de la entrevista realizada a la propietaria de la Empresa “Emy Ferrería”

Realizado por: Lara C, 2022.

3.1.2 Resultados de la Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa “Emy Ferrería”.

1. Género.

Tabla 1-3: Género

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	1	50%
Femenino	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa “Emy Ferrería”

Realizado por: Lara C, 2022.

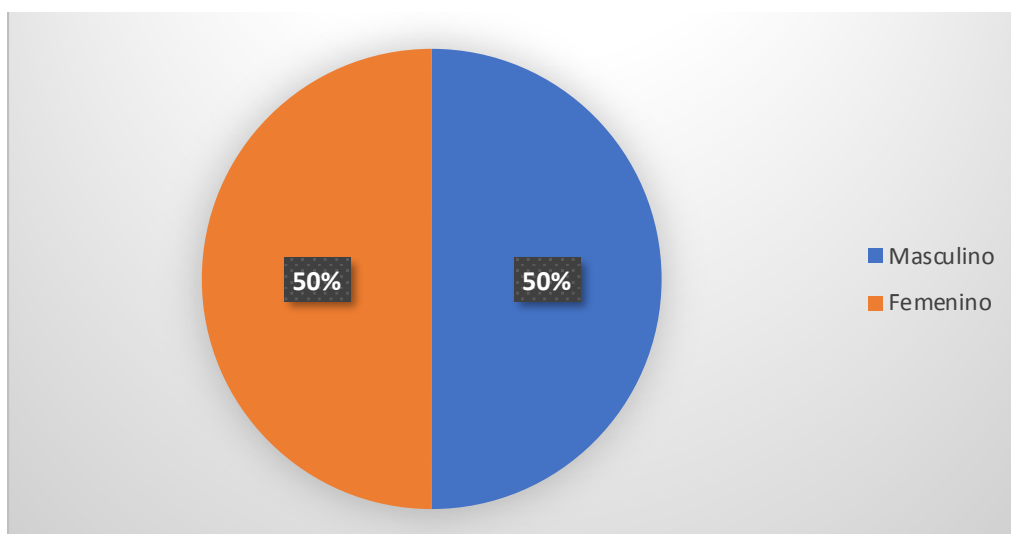


Gráfico 1-3: Género

Realizado por: Lara C, 2022.

Análisis e interpretación.

La encuesta realizada a los colaboradores de la empresa “Emy Ferrería” da inicio con un dato muy importante, que es el género, el cual se identifica una gran equidad siendo participe de 50% de los colaboradores de género masculino y el otro 50% de género femenino, dando oportunidad laboral tanto como para varones como para mujeres.

2. Edad.

Tabla 2-3: Edad.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
22 años	1	50%
21 años	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa “Emy Ferrería”

Realizado por: Lara C, 2022.

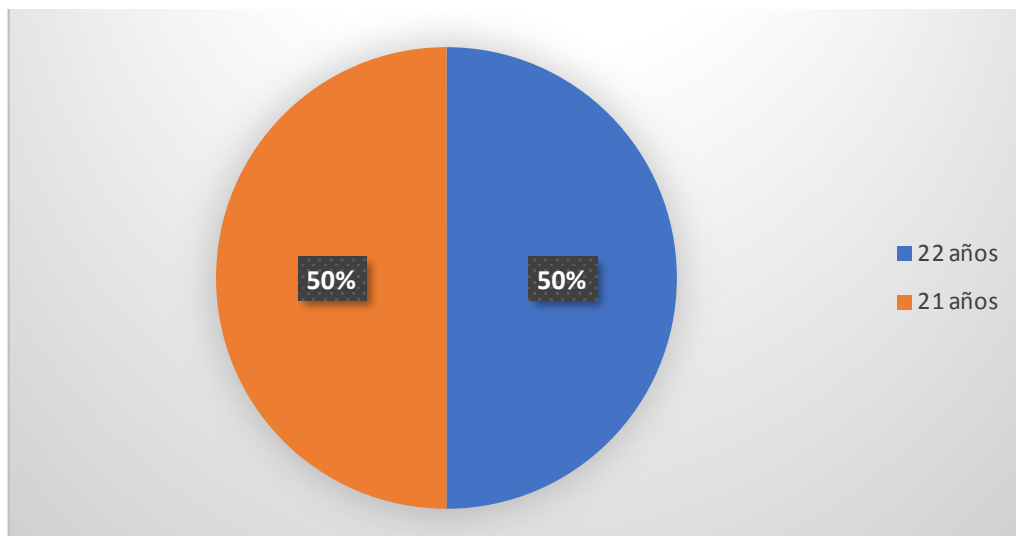


Gráfico 2-3: Edad.

Realizado por: Lara C, 2022.

Análisis e interpretación.

Los datos obtenidos en la encuesta de acuerdo a la edad que tienen los colaboradores, es de un 50% de 22 años y otro 50% de 21 años, siendo un dato muy importante, ya que son jóvenes a quienes se les ha brindado esta oportunidad laboral, donde muchas veces se les cierra que adquieran experiencia en negocios, la empresa les abrió sus puertas.

3. Nivel académico.

Tabla 3-3: Nivel académico.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Básica	0	0%
Bachillerato	2	100%
Superior	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa “Emy Ferretería”

Realizado por: Lara C, 2022.

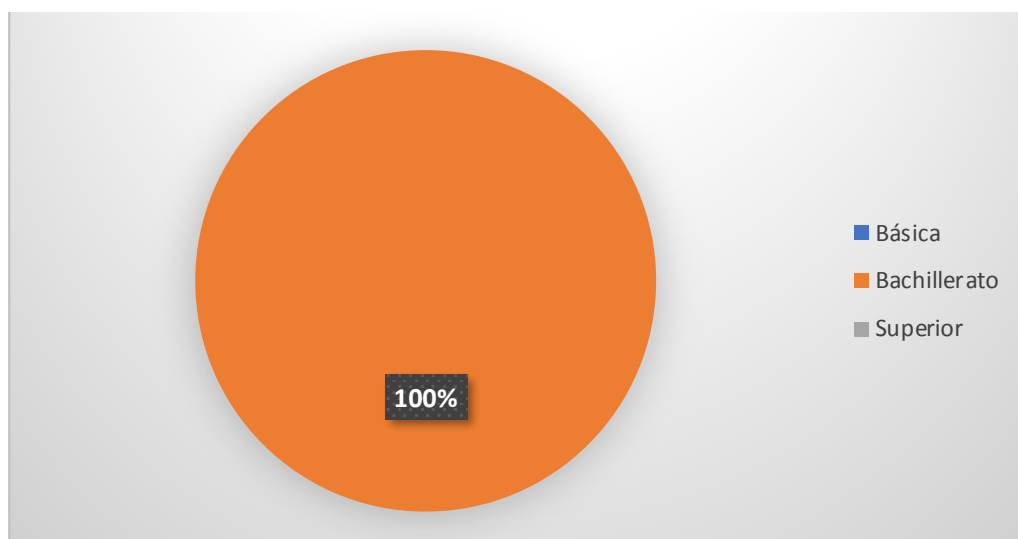


Gráfico 3-3: Nivel académico.

Realizado por: Lara C, 2022.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los datos obtenidos sobre el nivel académico de los colaboradores de la organización, se ha identificado que el 100% tanto de vendedor como bodeguero solo han obtenido su título de Bachiller, siendo una muestra clave, ya que la organización brinda oportunidades laborales a jóvenes que han culminado sus estudios en el colegio y cuentan con poca experiencia.

4. ¿Qué cargo desempeña en la empresa “Emy Ferretería”?

Tabla 4-3: Cargo que desempeña en la empresa “Emy Ferretería”

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Ventas	1	50%
Bodeguero	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa “Emy Ferretería”

Realizado por: Lara C, 2022.

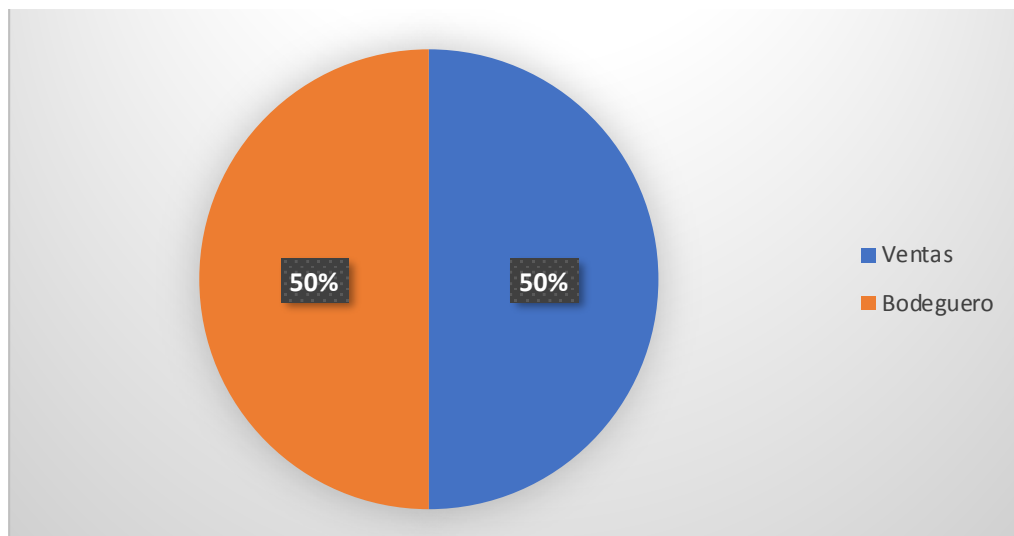


Gráfico 4-3: Cargo que desempeña en la empresa “Emy Ferretería”

Realizado por: Lara C, 2022.

Análisis e interpretación.

Gracias a la aplicación de esta pregunta se identifica los cargos que existen en la empresa “Emy Ferretería” y las que son puestos de trabajo para los colaboradores de la misma, existiendo dos puestos de Bodeguero y el cargo de Ventas, encargándose un trabajador por cargo respectivamente, a partir de este dato recopilado se pretende aplicar y definir funciones estratégicas que le permitan a los colaboradores tener un mejor conocimiento de su puesto de trabajo y objetivos empresariales a cumplir.

5. ¿Conoce la estructura jerárquica de la empresa?

Tabla 5-3: Conocimiento de la estructura jerárquica de la empresa

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa “Emy Ferrería”

Realizado por: Lara C, 2022.

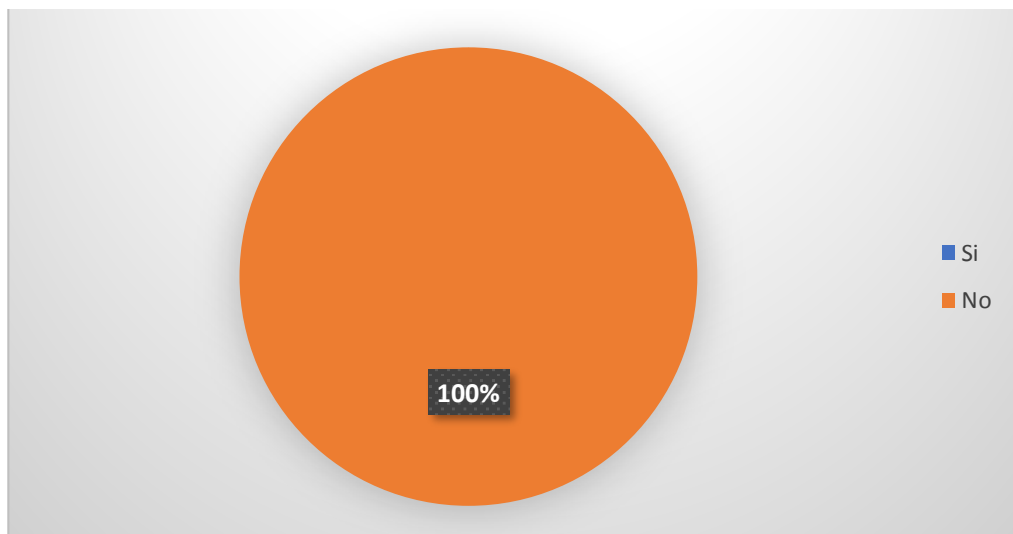


Gráfico 5-3: Conocimiento de la estructura jerárquica de la empresa

Realizado por: Lara C, 2022.

Análisis e interpretación.

En la presente pregunta se reconoce que los colaboradores no conocen la estructura jerárquica de la empresa, siendo un factor o desventaja para la funcionalidad actual de la organización. A partir de esta información se propone establecer y definir organigramas que les permitan a los colaboradores, conocer sus limitaciones, sus mandos superiores y poder socializarse en toda la empresa.

6. ¿Tiene conocimiento de actividades y funciones a desempeñar en su área de trabajo?

Tabla 6-3: Conocimiento de las actividades y funciones a desempeñar en la organización

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa “Emy Ferretería”

Realizado por: Lara C, 2022.

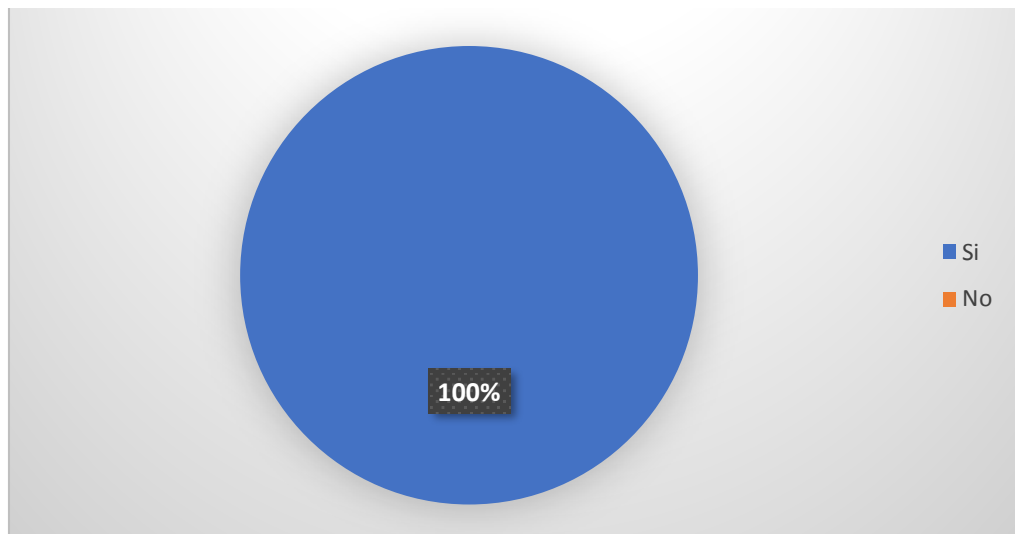


Gráfico 6-3: Conocimiento de actividades y funciones a desempeñar en la organización

Realizado por: Lara C, 2022.

Análisis e interpretación.

Los colaboradores de la organización si tienen conocimiento de las actividades y funciones a desempeñar en la organización, los cuales son designados por la Gerente Propietario, los cuales permiten que el giro del negocio se cumpla.

7. ¿Quién es la persona a la que debe emitir informes del desarrollo de sus funciones?

Tabla 7-3: Persona a la que debe emitir informes del desarrollo de sus funciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Gerente Propietario	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa “Emy Ferretería”

Realizado por: Lara C, 2022.

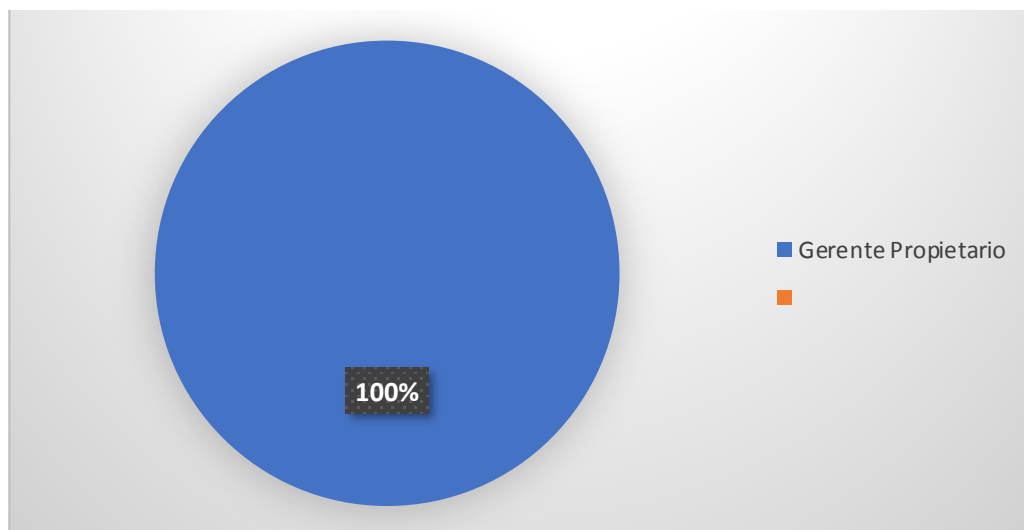


Gráfico 7-3: Persona a la que debe emitir informes del desarrollo de sus funciones

Realizado por: Lara C, 2022.

Análisis e interpretación.

El 100% de los colaboradores encuestados coinciden que a la persona a la que debe emitir sus informes del desarrollo de las funciones es el Gerente Propietario de “Emy Ferretería” Sra. Rosa Flores, para cual es la parte fundamental a considerar para el desarrollo de los Organigramas y Manuales Administrativos, los cuales permitan el cumplimiento de la propuesta del Plan de Fortalecimiento organizacional de la empresa.

8. ¿Cuenta con el tiempo necesario para cumplir las funciones que se le asignan?

Tabla 8-3: Cuenta con el tiempo necesario para cumplir las funciones que se le asignan

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	50%
No	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa “Emy Ferretería”

Realizado por: Lara C, 2022.

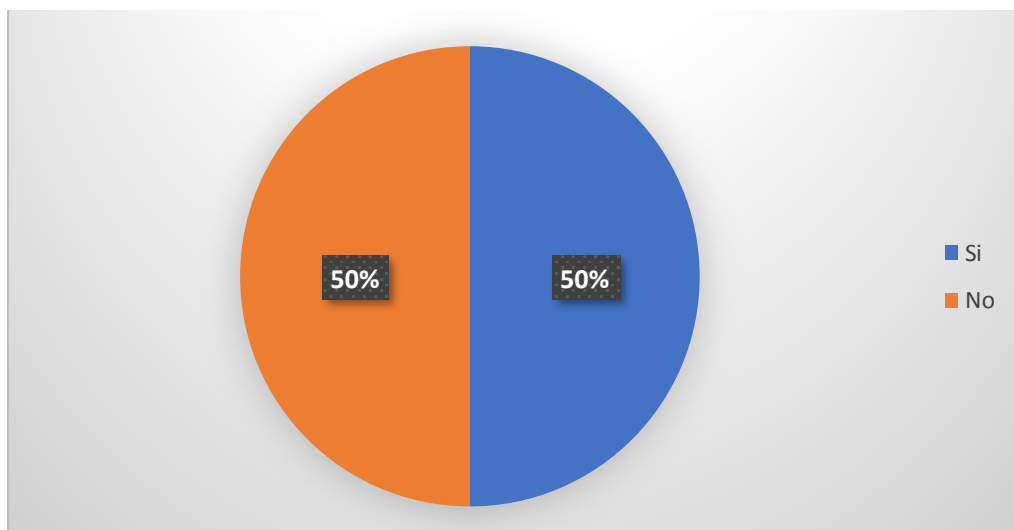


Gráfico 8-3: Cuenta con el tiempo necesario para cumplir las funciones que se le asignan

Realizado por: Lara C, 2022.

Análisis e interpretación.

Los colaboradores de la organización si han contado con el tiempo necesario para el cumplimiento de sus funciones debido el cual puede influir en su desempeño laboral, los problemas se presentan en un 50%, mientras que el otro 50% de los trabajadores no tienen ningún problema con el tiempo, dato que permite identificar la importancia del desarrollo de un Manual de funciones que le apruebe conocer sus funciones esenciales y saber administrar el tiempo.

9. ¿Existe dificultad al momento de cumplir sus labores diarias?

Tabla 9-3: Dificultad al momento de cumplir sus labores diarias

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	50%
Pocas veces	1	50%
Nunca	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa “Emy Ferrería”

Realizado por: Lara C, 2022.

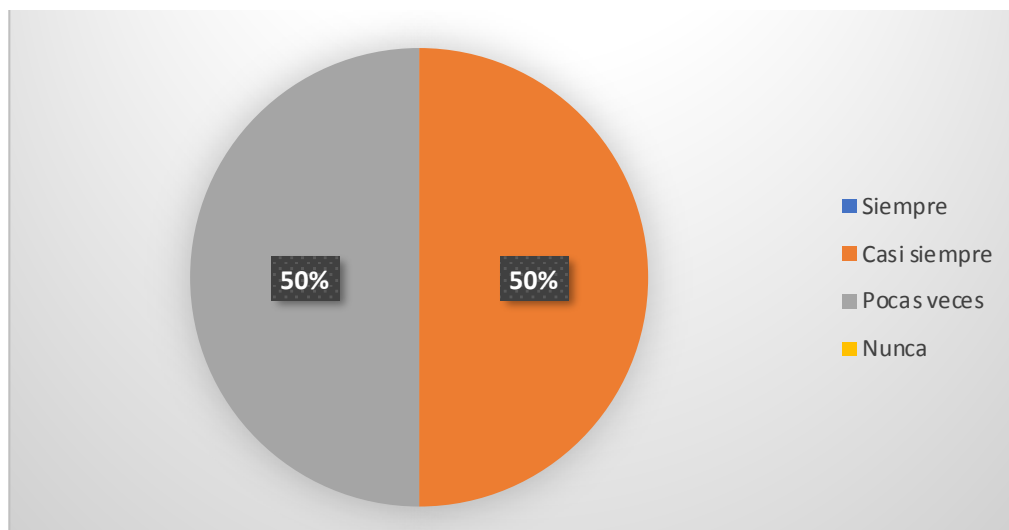


Gráfico 9-3: Dificultad al momento de cumplir sus labores diarias

Realizado por: Lara C, 2022.

Análisis e interpretación.

Los colaboradores si han tenido dificultad al momento de cumplir sus labores diarias, tanto el 50% ha presentado pocas veces dificultades y el otro 50% presenta dificultad con mayor regularidad (casi siempre), siendo factores y cuadros claves para el requerimiento de implementar Manuales administrativos, que permitan reducir las dificultades de las labores a desempeñar.

10. ¿Se le dio a conocer cuál es la planificación de actividades al que toda la empresa se debe acoplar?

Tabla 10-3: Conocimiento de la planificación de actividades de la empresa

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa “Emy Ferrería”

Realizado por: Lara C, 2022.

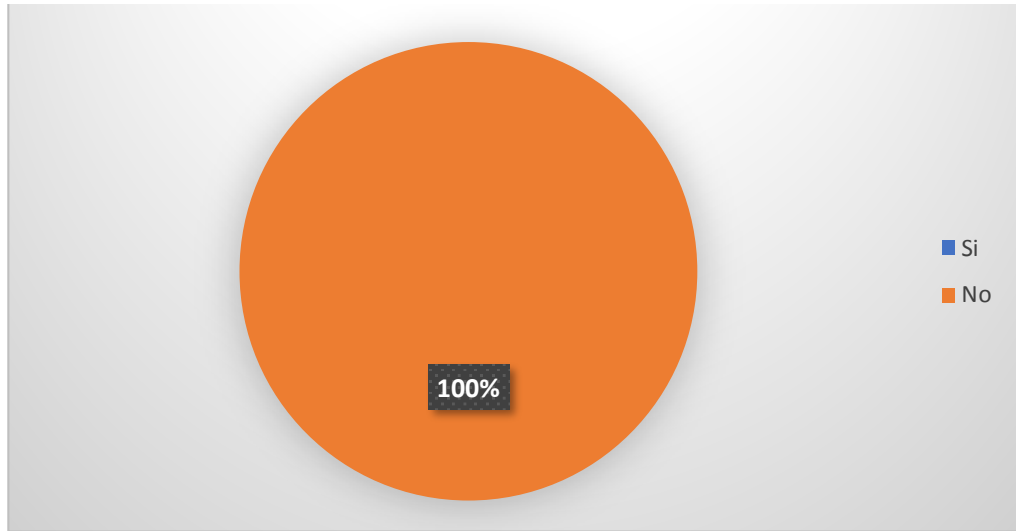


Gráfico 10-3: Conocimiento de la planificación de actividades de la empresa

Realizado por: Lara C, 2022.

Análisis e interpretación.

La planificación o actividades que los colaboradores deben seguir y acoplarse no han sido socializadas, la cual es una muestra negativa de la gestión administrativa que se está aplicando actualmente en “Emy Ferretería”, manteniendo trabajadores sin un conocimiento previo y demostrando la gran necesidad de aplicar un Plan de Fortalecimiento Organizacional.

11. ¿Le proporciona la empresa algún instructivo o guía para conocer cuál es el proceso que debe seguir para cumplir sus funciones?

Tabla 11-3: Instructivo o guía para conocer cuáles son sus funciones.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa “Emy Ferretería”

Realizado por: Lara C, 2022.

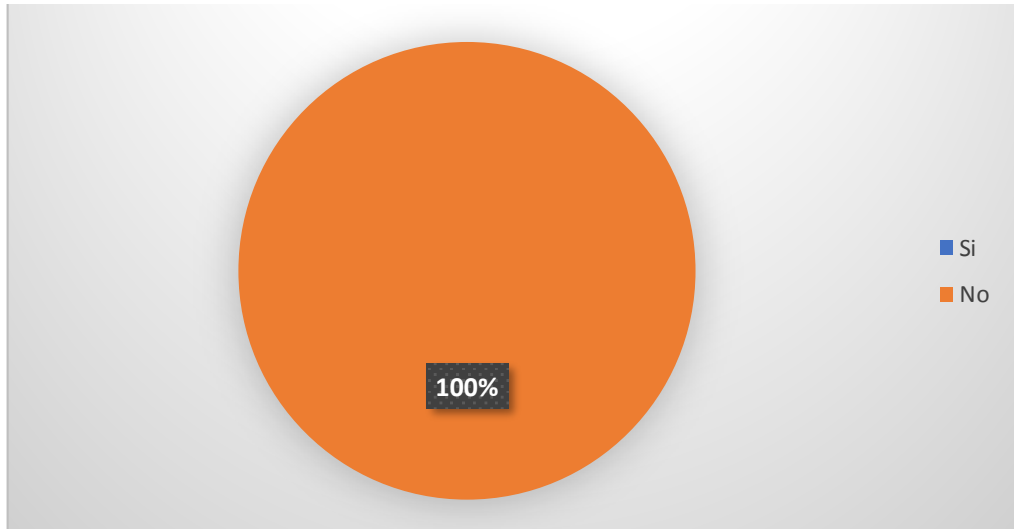


Gráfico 11-3: Instructivo o guía para conocer cuáles son sus funciones.

Realizado por: Lara C, 2022.

Análisis e interpretación.

La empresa “Emy Ferretería” se ha identificado que no cuenta actualmente con un Manual de Funciones que sea socializado con sus trabajadores que le permita conocer los diferentes procesos y funciones a seguir para dar cumplimiento a los objetivos y metas institucionales. Este resultado es primordial para dar claridad a la necesidad de la Empresa para el desarrollo de los Manuales Administrativos, ya que el 100% de los encuestados dicen no haber recibido algún instructivo.

12. ¿Considera necesario que exista un manual que detalle las funciones que debe cumplir en su área de trabajo?

Tabla 12-3: Necesidad de un manual

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa “Emy Ferretería”

Realizado por: Lara C, 2022.

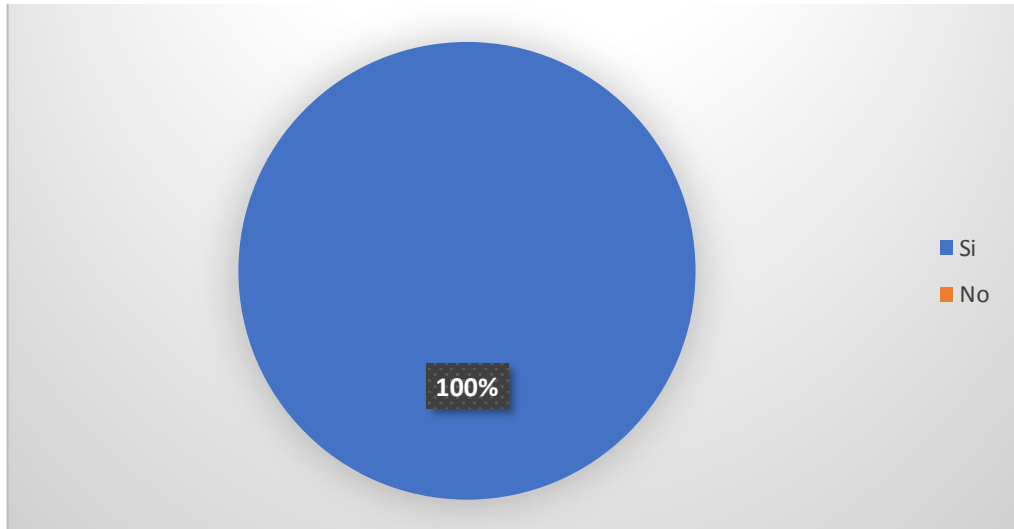


Gráfico 12-3: Necesidad de un manual.

Realizado por: Lara C, 2022.

Análisis e interpretación.

El 100% de los colaboradores de la Ferretería coinciden que si es necesario la implementación de un instructivo o guía en la que se detalle las funciones que deben cumplir ya sea en su cargo de Bodeguero o de Ventas, permitiéndoles dar un mejor rendimiento laboral, saber utilizar los diferentes recursos de la empresa, y brindar un servicio y atención de calidad.

3.2 Discusión de resultados de la entrevista y encuesta.

Con la ayuda de la entrevista realizada a la propietaria y administradora de la Empresa “Emy Ferretería” se ha podido recopilar información relevante, la cual se convierte en el fundamento para la realización de un diagnóstico de la situación Administrativa actual de la organización, obteniendo como resultado que se maneja una gestión administrativa informal basada en la experiencia, donde las funciones y actividades no han sido establecidas ni designadas con anterioridad, sino más bien, se van creando a medida que los problemas van apareciendo, siendo un problema para el cumplimiento de objetivos y desenvolvimiento eficiente de los colaboradores.

Es importante recalcar que la empresa brinda oportunidades laborales a jóvenes los cuales en su mayoría no tienen experiencia profesional, y han culminado sus estudios de primer nivel, siendo ejemplo para empresas del sector.

La Empresa “Emy Ferretería” ha desarrollado una gran reputación en el mercado alauseño, ofreciendo productos y una atención de calidad a lo largo de sus años de funcionamiento; sin embargo, existen una deficiencia organizacional, la que no ha permitido que la empresa se expanda, mejore sus procesos internos y cumpla con sus objetivos, ya que no se ha establecido una estructura organizacional donde los colaboradores y administrador conozcan una cadena de mando, funciones a desarrollar y la ubicación en las áreas de trabajo.

La empresa actualmente no cuenta con un instrumento de trabajo en la que se detalle las funciones y actividades que deben ser cumplidas tanto por el administrador y sus colaboradores, ambas partes coinciden en la necesidad de la implementación de manuales Administrativas que sirvan como base para su gestión laboral y cumplimientos de objetivos empresariales.

3.3 Diagnóstico de la Empresa “Emy Ferretería”

3.3.1 Estructura organizacional actual.

Los datos recopilados mediante las encuestas a los colaboradores y entrevista a la propietaria de la Empresa “Emy Ferretería”, ha permitido identificar que la organización actualmente no ha definido una estructura organizacional formal, se maneja una gestión basada en la experiencia obtenida por la propietaria.

A través del diagnóstico de la situación organizacional de la Empresa “Emy Ferretería” se ha identificado que cuenta con 3 puestos de trabajo, Gerencia, Ventas y Bodega, la empresa no cuenta con organigramas, ni manuales administrativos

3.3.2 Organigrama estructural actual.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL DE LA EMPRESA “EMY FERRETERÍA”.

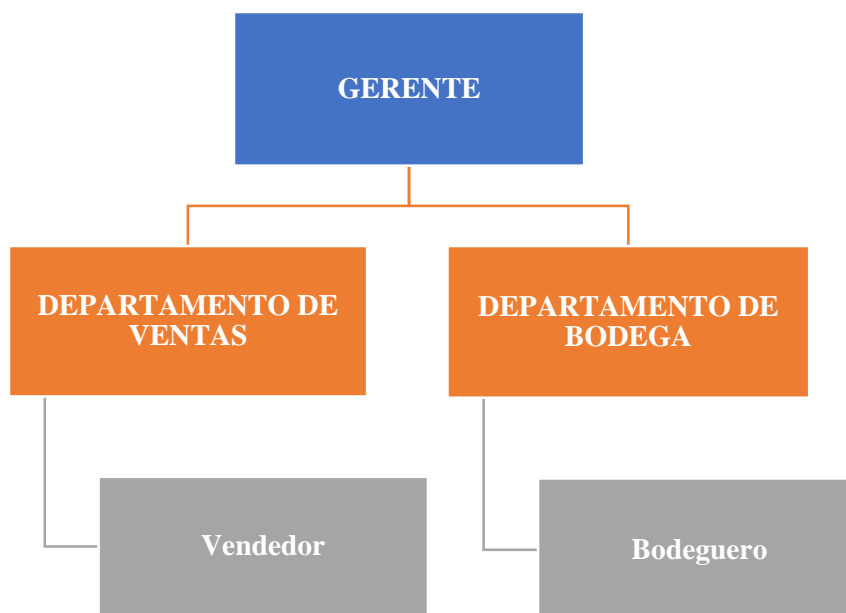


Figura 1-3: Organigrama estructural actual

Fuente: “Emy Ferretería”

Realizado por: Lara C, 2022.

3.3.3 Organigrama actual de posición de personal.

ORGANIGRAMA ACTUAL DE POSICIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA “EMY FERRETERÍA”.

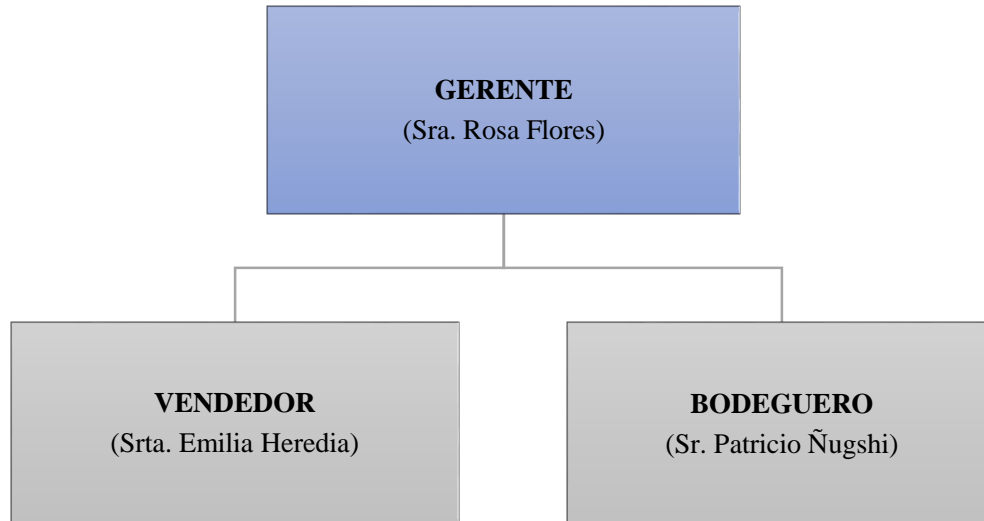


Figura 2-3: Organigrama actual de posición de personal

Fuente: “Emy Ferretería”

Realizado por: Lara C, 2022.

3.4 Propuesta.

Se propone el desarrollo y aplicación de un “PLAN DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA “EMY FERRETERÍA - ALAUSÍ” que implique crear una filosofía corporativa y la estructura organizacional, donde los colaboradores sientan un sentido de pertenencia para la empresa, conociendo y siendo parte de; manual de historia, manual de clasificación de personal y manual de funciones, desarrollando para cada uno de los puestos de trabajo.

3.4.1 Nombre de la propuesta.

PLAN DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA “EMY FERRETERÍA – ALAUSÍ”.

3.4.2 Antecedentes de la Empresa “Emy Ferreteria”.

La Empresa “Emy Ferreteria”, es un negocio fundado por la Sra. Rosa Flores en el año de 2008, se encuentra ubicada en la Provincia de Chimborazo, Cantón Alausí, específicamente en las calles García Moreno y Ricaurte, su principal generación de ingresos se basa en la comercialización de productos y herramientas de construcción, brindando una atención personalizada y de calidad, con sus 14 años de experiencia en el mercado alauseño, se ha ganado la fidelidad de los clientes y contratos para obras de construcción, además se ha reconocido por brindar oportunidades laborales a jóvenes que no han adquirido experiencia algún y que han culminado sus estudios de primer nivel.

3.4.3 Objetivo de la propuesta.

Proponer un Plan de Fortalecimiento Organizacional para la Empresa “Emy Ferreteria” del Cantón Alausí, a través de un proyecto de investigación que permita la creación de una estructura orgánica y administrativa de la Ferreteria.

3.4.4 Contenido de la propuesta.

El Plan de Fortalecimiento organizacional brindará como beneficio una mejor, organización y supervisión de las actividades y funciones a desarrollar por cada uno de los puestos de trabajo, logrando ser eficientes y cumplir con los objetivos propuestos.

Una vez realizado el diagnóstico de la situación actual; encuesta a los colaboradores y entrevista al administrador de la empresa, se ha desarrollado la siguiente propuesta en base a las necesidades y problemáticas que se presenta en la Gestión Administrativa actual, mejor conocimiento de los colaboradores de sus funciones a desarrollar.

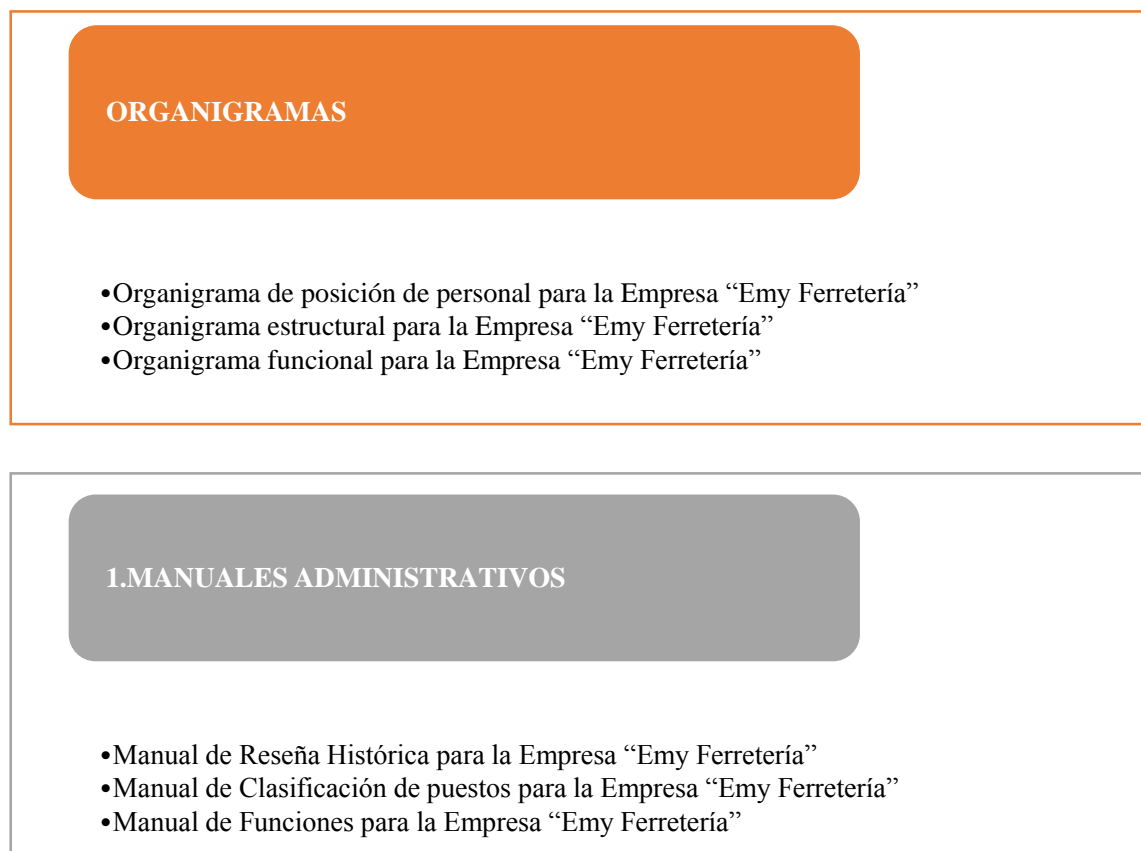


Figura 3-3: Contenido de la propuesta.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.

3.4.5 Descripción de la estructura organizacional para la Empresa “Emy Ferretería”.

Las áreas y puestos de trabajo que se rigen en la organización, en relevante que sean detallados y socializados, para que su interpretación sea clara y favorable logrando así un mejor desempeño de los colaboradores.

Tabla 13-3: Descripción de la estructura organizacional.

NIVEL JERÁRQUICO	ÁREA	PUESTO QUE SE GENERA	SUPERVISA A
DIRECTIVO / EJECUTIVO	Administrativa	Gerente Propietario	<ul style="list-style-type: none"> • Vendedor. • Bodeguero
OPERATIVO	Ventas	Vendedor	N/A
	Bodega	Bodeguero	N/A

Fuente: Datos de la entrevista realizada a la propietaria de la Empresa “Emy Ferretería”

Realizado por: Lara C, 2022.

3.4.5.1 Organigrama de posición de personal propuesto.

ORGANIGRAMA DE POSICIÓN DE PERSONAL PROPUESTO PARA LA EMPRESA “EMY FERRETERÍA”

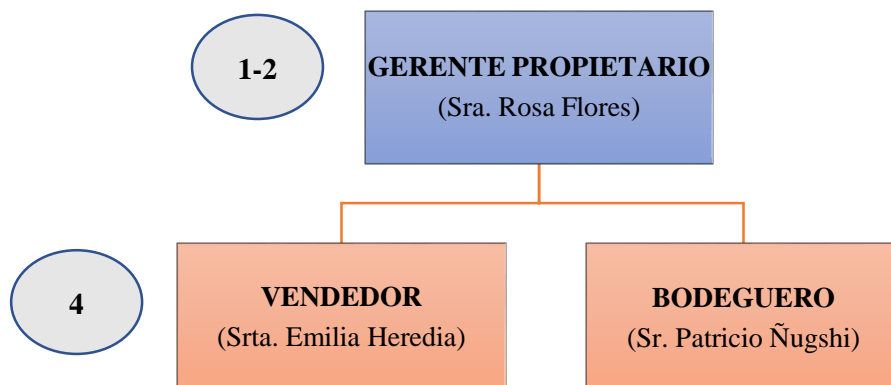






Figura 4-3: Organigrama de posición de personal propuesto

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.

Tabla 14-3: Cuadro de referencias.

CUADRO DE REFERENCIAS			
NIVELES DE JERARQUÍA	CLAVES	ELABORADO	APROBADO
1. N. Directivo	Autoridad	Por: Cesar Lara.	Por: Rosa Flores.
2. N. Ejecutivo	Auxiliar de 	Fecha: 08-03-2022	Fecha: 10-03-2022
3. N. Auxiliar o apoyo	Dependencias 		
	Asesoría 		
4. N. Operativo	Coordinación 		
5. N. Asesoría			

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.

3.4.5.2 *Organigrama estructural propuesto.*

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO PARA LA EMPRESA “EMY FERRETERÍA”

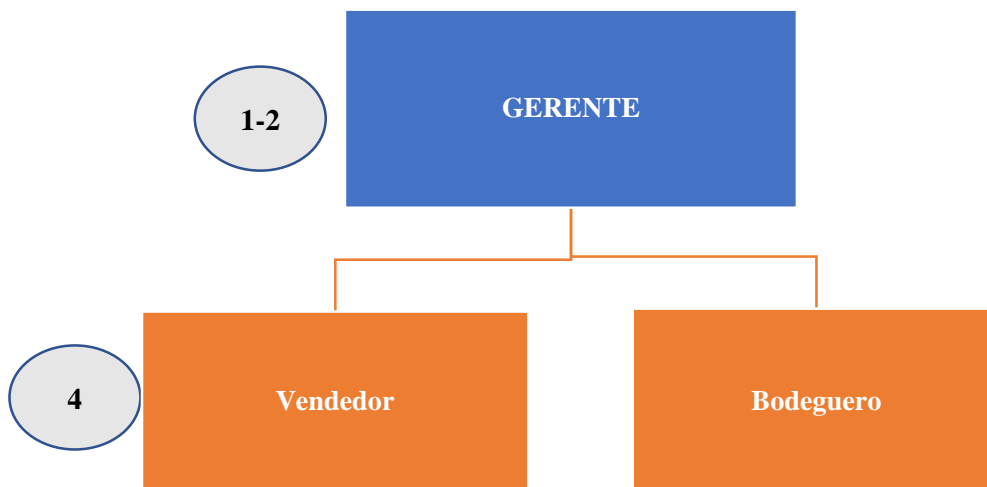






Figura 5-3: Organigrama estructural propuesto.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.

Tabla 15-3: Cuadro de referencia

CUADRO DE REFERENCIAS			
NIVELES DE JERARQUÍA	CLAVES	ELABORADO	APROBADO
1. N. Directivo	Autoridad	Por: Cesar Lara.	Por: Rosa Flores.
2. N. Ejecutivo	Auxiliar de 	Fecha: 08-03-2022	Fecha: 10-03-2022
3. N. Auxiliar o apoyo	Dependencias 		
4. N. Operativo	Asesoría 		
5. N. Asesoría	Coordinación 		

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.

3.4.5.3 Organigrama funcional propuesto.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL PROPUESTO PARA LA EMPRESA “EMY FERRETERÍA”

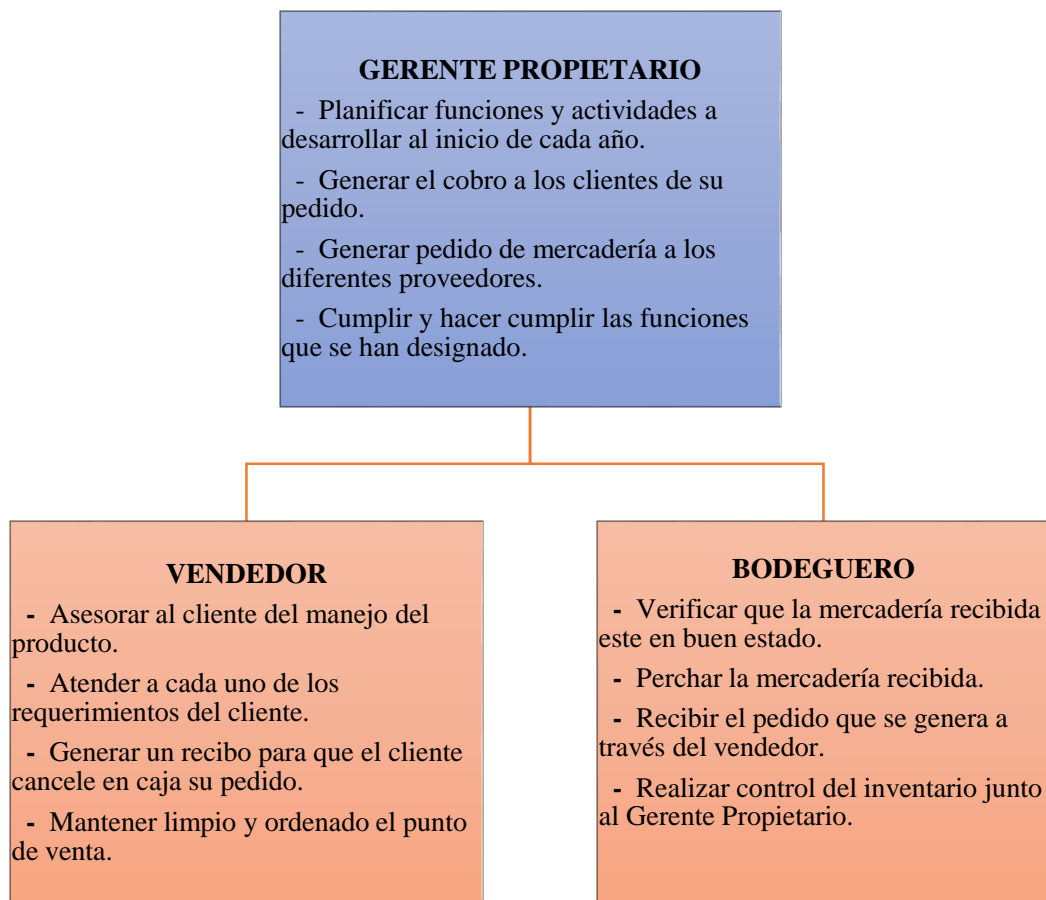






Figura 6-3: Organigrama funcional propuesto

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.

Tabla 16-3: Cuadro de referencias

CUADRO DE REFERENCIAS			
NIVELES DE JERARQUÍA	CLAVES	ELABORADO	APROBADO
1. N. Directivo	Autoridad	Por: Cesar Lara.	Por: Rosa Flores.
2. N. Ejecutivo	Auxiliar de 	Fecha: 08-03-2022	Fecha: 10-03-2022
3. N. Auxiliar o apoyo	Dependencias 		
4. N. Operativo	Asesoría 		
5. N. Asesoría	Coordinación 		

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.

3.4.6 Manuales Administrativos

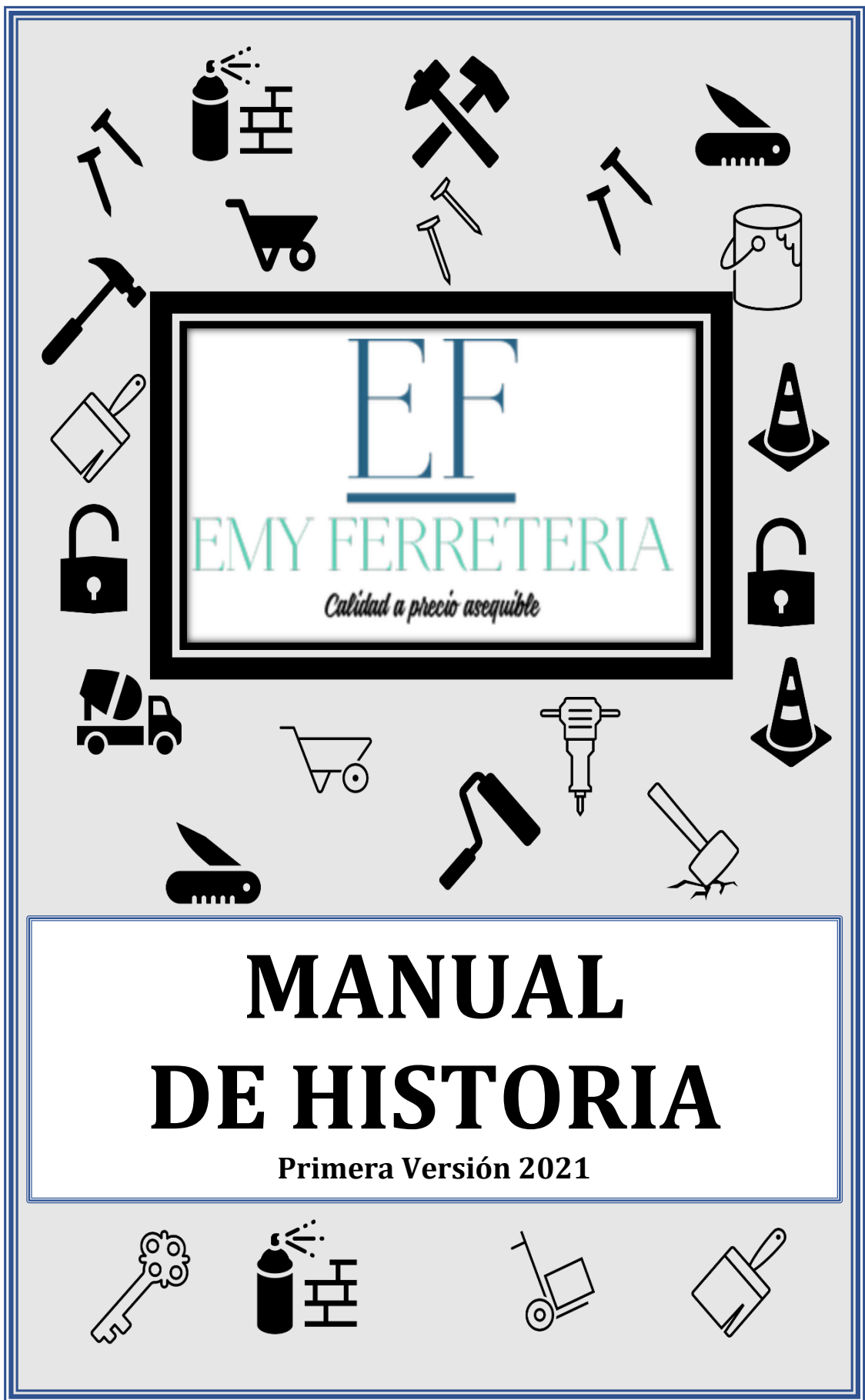
Para la Empresa “Emy Ferretería” propone elaborar Manuales Administrativos que sirvan como guía para el soporte de la organización y una comunicación eficiente entre colaboradores; debido a que contiene información ordenada y sistemática, estableciendo un mejor direccionamiento y cumpliendo funciones de manera eficiente de cada uno de los miembros de la organización; donde se definan los requerimientos y actividades de los puestos de trabajo, requisitos para ocupar el cargo, informa sobre los cargos que están bajo la supervisión del Gerente Propietario, beneficiando a una mejor gestión administrativa.

Tabla 17-3: Códigos de Manuales Administrativos.

Nombre del manual	Código del manual	Versión del manual
Manual de historia	MH-EF01	Primera
Manual de clasificación de puestos	MCP-EF01	Primera
Manual de funciones	MF-EF01	Primera

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022



EF
EMY FERRETERIA
Calidad a precio asequible

MANUAL DE HISTORIA

Primera Versión 2021


Contenido del manual de historia

El desarrollo del Manual de Historia para la Empresa “Emy Ferrería” incorporará la evolución y transcurso que ha vivido la organización en sus años de servicio a la comunidad alauseña.

Describiendo:

- Datos Generales de la Empresa.
- Objetivo del Manual de Historia.
- Alcance.
- Descripción.
- Reseña Histórica.
- Localización.
- Filosofía Empresarial.
 - Misión.
 - Visión
 - Valores Empresariales.

Tabla 18-3: Manual de historia

	EMPRESA “EMY FERRETERÍA”	Manual de Historia MCP-EF01
1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.		
Ruc: 0602812497001		
Provincia: Chimborazo		
Cantón: Alausí		
Representante legal: Sra. Rosa Flores.		
Dirección: García Moreno y Ricaurte		
Contacto: 032 930 336		
Actividad económica: VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA: HERRAMIENTAS EN GENERAL, EQUIPO Y MATERIALES DE PREFABRICADOS PARA ARMADO CASERO (EQUIPO DE BRICOLAJE)		
2. OBJETIVO.		
Ser fuente de información de la historia la que ha construido la Empresa “Emy Ferreteria”, describir valores que se han ido plasmando en el prestigio empresarial, la filosofía empresarial con la que se maneja la gestión administrativa y ser base para establecer la Misión actual y proponerse una Visión estratégica a para un mejor futuro de la organización.		
3. ALCANCE.		
El Manual de Historia tiene como alcance ser aplicado desde la cúspide de la estructura jerárquica de la organización que es el Gerente Propietario y todos sus colaboradores.		
4. DESCRIPCIÓN.		
La Empresa de comercialización de herramientas y artículos de construcción “Emy Ferreteria” ha identificado la importancia de desarrollar una estructura organizacional, se propone el Manual de Historia, mediante el cual se recopila y se da a conocer la evolución del progreso de la organización y sirva como fundamento para el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales, dando a conocer su razón social y sus principales actividades de desarrollo.		
5. RESEÑA HISTÓRICA.		
La Empresa “Emy Ferreteria” inicia sus funciones a mediados del año 2008 con la Sra. Rosa Flores como Gerente Propietaria de la organización, cumpliendo todos sus documentos legales presentados en el Servicio de Rentas Internas y el Municipio de la localidad, prestando sus servicios a la comunidad alauseña en la comercialización de artículos y materiales de		

construcción, el local donde se inició el negocio estuvo ubicado en las calles García Moreno y Ricaurte, este local de dimensiones muy amplias donde se contaba con bodegas de almacenaje de mercadería con un amplio stock, convirtiéndolo en un negocio rentable con clientes fieles, donde siempre han sido asesorados por brindarles el mejor uso a las herramientas.

La acogida de la organización en el Cantón fue incrementando, donde que al pasar los años la Empresa se vio en la necesidad de contratar colaboradores, con el objetivo de brindar un mejor servicio y facilitar los procesos organizacionales, siendo un apoyo para el cumplimiento de las metas que se han propuesto.

Luego de 12 años en este espacio físico, la Administradora de “Emy Ferretería” decide cambiar su ubicación con el objetivo de brindar una apariencia renovada y un espacio con mejor acogida para los clientes, este espacio está ubicado en la misma dirección, los clientes se han mantenido y brindando la misma cantidad de productos.

6. LOCALIZACIÓN.

MACRO LOCALIZACIÓN

- **País:** Ecuador



Gráfico 10-3: Macro localización. País.

- **Provincia:** Chimborazo



Gráfico 11-3: Macro localización. Provincia.

MICRO LOCALIZACIÓN

- **Cantón:** Alausí

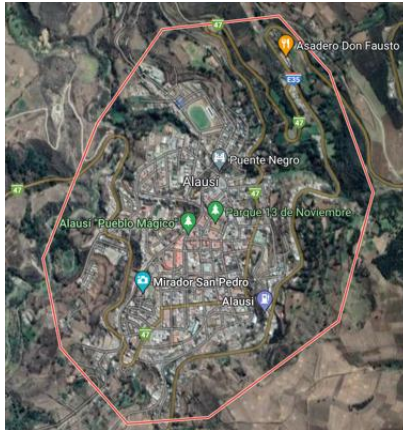


Gráfico 12-3: Micro localización. Cantón.

- **Dirección:** García Moreno y Ricaurte

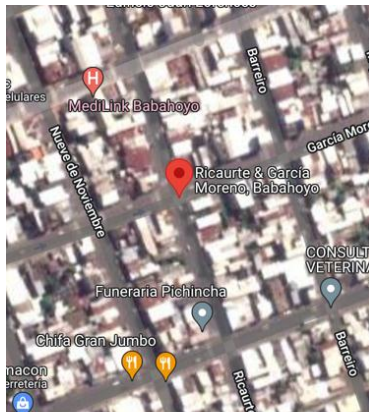


Gráfico 13-3: Micro localización. Dirección.

7. FILOSOFÍA EMPRESARIAL.

La Empresa “Emy Ferretería” se fundamenta bajo una filosofía empresarial declarada en la Misión y Visión, la que permite el desenvolvimiento y cumplimiento de cada una de las funciones de los miembros de la empresa de manera eficiente y cumplida.

8. MISIÓN

Se contempla como Misión al propósito que ha definido “Emy Ferretería” detallando sus objetivos de manera general y específica que le permita el avance de la organización y buscar el beneficio de sus clientes en la actualidad, para la formulación su estructura se contempla bajo las siguientes preguntas.

1. ¿Quiénes somos?

“Emy Ferretería” es una empresa alauseña con 14 años de experiencia.

2. ¿Qué hacemos?

Ofrecemos materiales y herramientas para la construcción, brindando en todo momento calidad en cada uno de nuestros productos.

3. ¿Por qué estamos aquí?

Comprometidos a contribuir con el crecimiento profesional de nuestros clientes dentro y fuera del Cantón.

MISIÓN PROPUESTA

“Emy Ferretería” es una empresa alauseña con 14 años de experiencia. Ofrecemos materiales y herramientas para la construcción, brindando en todo momento calidad en cada uno de nuestros productos. Comprometidos a contribuir con el crecimiento profesional de nuestros clientes dentro y fuera del Cantón.

9. VISIÓN.

Se define como Visión empresarial al objetivo que se espera lograr en un futuro para la Empresa “Emy Ferretería” y es por ello la necesidad de plantear una Visión estratégica que de un direccionamiento y guía para cumplir con las nuevas expectativas que se presentan en el mercado, para su desarrollo y planteamiento se necesita responder a las siguientes preguntas.

1. ¿En cuánto tiempo?

Para Julio de 2024.

2. ¿En qué nos convertiremos?

Ser una ferretería sólida y competitiva, reconocida por nuestros clientes, líder a nivel cantonal y provincial, brindando asesoría personalizada y atención de calidad.

3. ¿Para qué lo haremos?

Contribuyendo al desarrollo económico y humano de las construcciones de la Provincia.

VISIÓN PROPUESTA

Para Julio de 2024, ser una ferretería sólida y competitiva, reconocida por nuestros clientes, líder a nivel cantonal, brindando asesoría personalizada y atención de calidad, contribuyendo al desarrollo económico y humano de las construcciones del Cantón.

10. VALORES EMPRESARIALES.

- **Responsabilidad.**

La responsabilidad está vinculada al compromiso y a la honestidad. Es considerada una cualidad y valor del ser humano. Se refiere a una característica positiva que permite poseer cargo de conciencia, a través de la cual son capaces de comprometerse para actuar de una manera adecuada en sociedad. (Mora, 2021)

- **Empatía.**

La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. Es decir, ser capaz de entender la situación y los sentimientos que está viviendo otro individuo. (Mora, 2021)

- **Puntualidad.**

La puntualidad es cortesía, educación y respeto. La impuntualidad es una muestra de falta de cultura, es no apreciar el tiempo de los otros ni el propio; si este es uno de tus defectos, aquí te damos varias recomendaciones. Es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestros compromisos adquiridos deliberadamente. (CNCI, 2018)

- **Transparencia.**

La transparencia se refiere a que la información real de una empresa, gobierno u organización puede ser consultada por los diferentes sujetos afectados por ella, de tal modo que éstos pueden tomar decisiones con conocimiento de causa y sin asimetría de información. (Perramon, 2013)

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.



MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

PRESENTACIÓN.


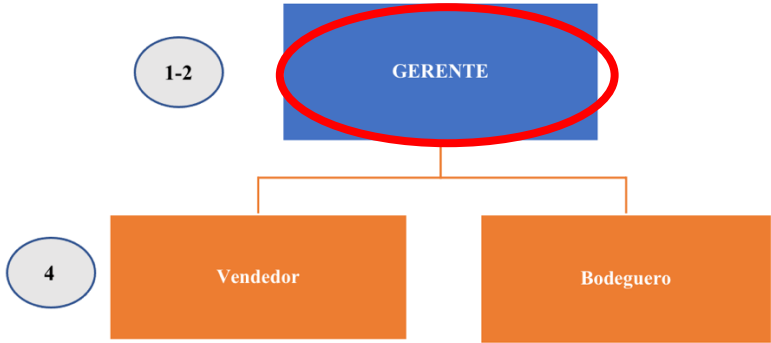
Tabla 19-3: Cargos presentación.

CARGO	ÁREA	Nº DE PLAZAS	CÓDIGO DEL CARGO
Gerente Propietario	Administrativa	1	GP-01
Vendedor	Ventas	1	V-01
Bodeguero	Bodega	1	B-01

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.

Tabla 20-3: Manual de clasificación de puestos.


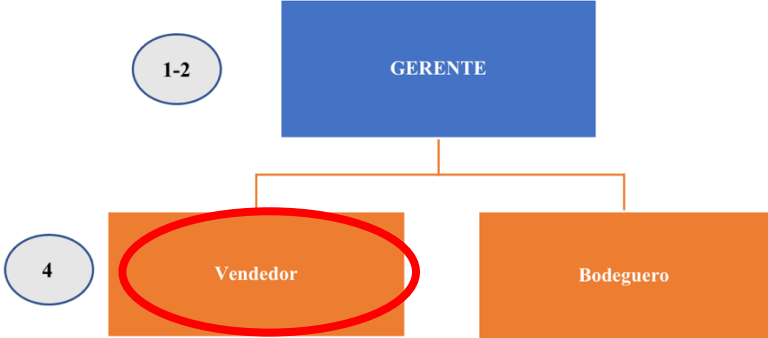
		EMPRESA “EMY FERRETERÍA”		Manual de Clasificación de Puestos MCP-EF01	
1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO					
1.1. Código del puesto: GP-01			1.2. Nivel jerárquico: Administrativo.		
1.3. Cargo: Gerente Propietario.			1.4. N.º plaza: 1		
2. NATURALEZA DE PUESTO					
La persona que planifica, organiza, dirige y controla cada una de las actividades, recursos financieros, y recursos humanos de la empresa.					
3. UBICACIÓN DE LA ESTRUCTURA					
 <pre> graph TD G(1-2 GERENTE) --- V[Vendedor 4] G --- B[Bodeguero 1] </pre>					
4. RESPONSABILIDAD					
Supervisión: Coordina y supervisa a los colaboradores de la organización.					
Subordinados:	Nombre del puesto		N.º de plazas		
	Vendedor		1		
	Bodeguero		1		
5. PERFIL DE CARGO					
Educación:	Título de tercer nivel en carreras Administrativas.				
Experiencia:	1 año en puestos similares.				
Autonomía del puesto:	Alto nivel de autonomía.				

6. CONDICIONES DE TRABAJO	
Riesgo físico:	Sus funciones no cumplen con algún riesgo de accidente laboral, posible causa de accidentes de bajo riesgo como raspones, cortaduras, entre otros que no pueden ser frecuentes.
Riesgo mental:	Riesgo alto, ya que aplica su conocimiento constantemente para la toma de decisiones y la presión que se presenta.
Horario laboral:	El gerente propietario es la primera persona en entrar y la primera persona en salir de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.

Tabla 21-3: Manual de Clasificación de Puestos.

		EMPRESA “EMY FERRETERÍA”		Manual de Clasificación de Puestos MCP-EF01	
1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO					
1.1. Código del puesto: V-01			1.2. Nivel jerárquico: Operativo		
1.3. Cargo: Vendedor			1.4. N.º plaza: 1		
2. NATURALEZA DE PUESTO					
La persona encargada de atender a cada uno de los clientes de manera respetuosa, eficiente y afectiva, recibir su pedido y entregar lo solicitado.					
3. UBICACIÓN DE LA ESTRUCTURA					
					
4. RESPONSABILIDAD					
Supervisión: N/A					
Subordinados:		Nombre del puesto		N.º de plazas	
		N/A		-	
		N/A		-	
5. PERFIL DE CARGO					
Educación:		Título de bachiller.			
Experiencia:		No necesita tener experiencia laboral.			
Autonomía del puesto:		Nivel bajo de autonomía.			


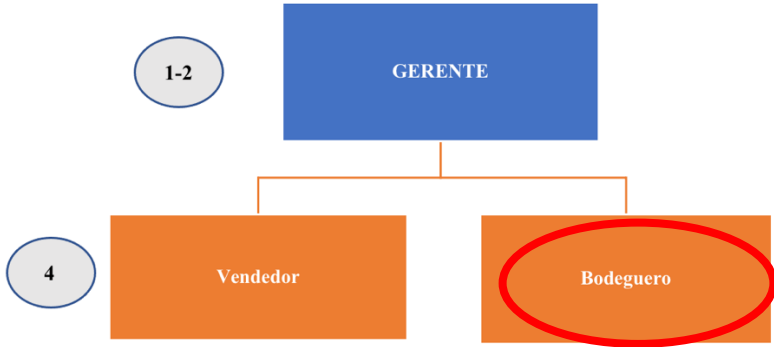
6. CONDICIONES DE TRABAJO

Riesgo físico:	Sus funciones tienen nivel medio de riesgo físico, ya que tiene contacto con herramientas y materiales de construcción que pueden ser causa de algún accidente.
Riesgo mental:	Riesgo mental medio, ya que tiene actividades bajo presión.
Horario laboral:	Se debe cumplir 40 horas semanales que pueden ser de domingo a viernes.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.

Tabla 22-3: Manual de Clasificación de Puestos

		EMPRESA “EMY FERRETERÍA”		Manual de Clasificación de Puestos MCP-EF01	
1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO					
1.1. Código del puesto: B-01			1.2. Nivel jerárquico: Operativo		
1.3. Cargo: Bodeguero			1.4. N.º plaza: 1		
2. NATURALEZA DE PUESTO					
La persona encargada de atender a cada uno de los clientes de manera respetuosa, eficiente y afectiva, recibir su pedido y entregar lo solicitado.					
3. UBICACIÓN DE LA ESTRUCTURA					
 <pre> graph TD G[GERENTE] --- V[Vendedor] G --- B[Bodeguero] </pre>					
4. RESPONSABILIDAD					
Supervisión: N/A					
Subordinados:	Nombre del puesto		N.º de plazas		
	N/A		-		
	N/A		-		
5. PERFIL DE CARGO					
Educación:	Título de bachiller.				
Experiencia:	No necesita tener experiencia laboral.				
Autonomía del puesto:	Nivel bajo de autonomía.				

6. CONDICIONES DE TRABAJO

Riesgo físico:	Sus funciones tienen nivel medio de riesgo físico, ya que tiene contacto con herramientas y materiales de construcción que pueden ser causa de algún accidente.
Riesgo mental:	Riesgo mental medio, ya que tiene actividades bajo presión.
Horario laboral:	Se debe cumplir 40 horas semanales que pueden ser de domingo a viernes.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.



MANUAL DE FUNCIONES


Primera Versión 2021

El Manual de Funciones tiene como función principal brindar detalladamente las funciones y responsabilidades que tiene cada uno de los colaboradores de la Empresa “Emy Ferretería, permitiéndoles que su desempeño sea eficiente y el trabajo sea conjunto para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

La estructura del Manual de Funciones propuesto es el siguiente:

- Logo
- Nombre de la Empresa
- Código de Manual
- Nombre del puesto
- Nivel jerárquico.
- Dependencia
- Supervisión
- Formación
- Experiencia
- Cursos
- Capacidades.
- Descripción
- Funciones

Tabla 23-3: Manual de Funciones Gerente Propietario.

		EMPRESA “EMY FERRETERÍA”	Manual de Funciones MF-EF01
1. INFORMACIÓN BÁSICA			
1.1. PUESTO: Gerente Propietario		1.2. NIVEL: Administrativo	
1.3. DEPENDE DE: N/A		1.4. SUPERVISA A: Vendedor - Bodeguero.	
2. REQUISITOS			
2.1. FORMACIÓN: Ingeniero Comercial.		2.2. EXPERIENCIA: Experiencia de 1-2 años en cargos similares	
2.3. CURSOS AFINES: Ninguno.		2.4. CAPACIDADES: Capacidad de liderazgo. Solución de problemas. Fluidez verbal. Empatía. Manejo de Talento Humano. Capacidad de convencimiento.	
3. DESCRIPCIÓN:			
Es la persona encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar cada una de las actividades, recursos financieros, recursos humanos y los productos con los que cuenta la empresa, con el objetivo de cumplir las metas y un buen funcionamiento de la Empresa “Emy Ferreteria”.			


4. FUNCIONES ESENCIALES

1. Planificar funciones y actividades a desarrollar al inicio de cada año.
2. Designar funciones para los puestos de trabajo de acuerdo a los requerimientos de la empresa.
3. Realizar evaluaciones periódicas del cumplimiento de funciones.
4. Generar el cobro de los clientes de su pedido.
5. Realizar control de inventario junto al bodeguero.
6. Generar pedido de mercadería a los diferentes proveedores.
7. Realizar el pago de la mercadería.
8. Cumplir y hacer cumplir las funciones que se han designado.
9. Asegurar que los clientes han tenido un buen trato.
10. Revisar el informe presentado por el vendedor.
11. Revisar el informe presentado por el bodeguero.
12. Desarrollar metas a corto y largo plazo.

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.


Tabla 24-3: Manual de Funciones Vendedor.

		EMPRESA “EMY FERRETERÍA”	Manual de Funciones MF-EF01
1. INFORMACIÓN BÁSICA			
1.1. PUESTO: Vendedor		1.2. NIVEL: Operacional	
1.3. DEPENDE DE: Gerente Propietario		1.4. SUPERVISA A:	
2. REQUISITOS			
2.1. FORMACIÓN: Bachillerato.		2.2. EXPERIENCIA: No es necesario experiencia laboral.	
2.3. CURSOS AFINES: Ninguno.		2.4. CAPACIDADES: Fluidez verbal. Empatía. Sociable. Capacidad de convencimiento.	
3. DESCRIPCIÓN:			
<p>El vendedor es el encargado de atender a cada uno de los clientes que ingresan a la empresa “Emy Ferretería”, de manera respetuosa, eficiente y afectiva a cada uno de los requerimientos y solicitudes que tengan los clientes, ofrecer los productos y dar una recomendación de su manejo.</p>			
4. FUNCIONES ESENCIALES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender a cada uno de los requerimientos del cliente. 2. Tener un conocimiento técnico de los productos que se ofertan, como el manejo, precio, calidad, etc. 3. Conocer la ubicación de los productos que están perchados. 4. Promocionar productos alternativos. 5. Vender los productos que se encuentren en stock. 6. Asesorar al cliente del manejo del producto. 7. Transmitir el pedido al bodeguero. 8. Generar un recibo para que el cliente cancele en caja su pedido. 9. Atender los reclamos de los clientes. 10. Mantener limpio y ordenado el punto de venta. 11. Realizar un informe mensual. 			

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.

Tabla 25-3: Manual de funciones Bodeguero.

		EMPRESA “EMY FERRETERÍA”	Manual de Funciones MF-EF01
1. INFORMACIÓN BÁSICA			
1.1. PUESTO: Bodeguero		1.2. NIVEL: Operativo	
1.3. DEPENDE DE: Gerente Propietario.		1.4. SUPERVISA A:	
2. REQUISITOS			
2.1. FORMACIÓN: Bachillerato.		2.2. EXPERIENCIA: Experiencia de 1 año en cargos similares	
2.3. CURSOS AFINES: Ninguno.		2.4. CAPACIDADES: Trabajo bajo presión. Trabajo en equipo. Honradez. Buen administrador del tiempo.	
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:			
Es la persona encargada de recibir pedidos que genera el vendedor, verificar el producto y despachar para su entrega, además de hacer un control del inventario, mantener una comunicación constante con el vendedor.			
4. FUNCIONES ESENCIALES			
<ol style="list-style-type: none">1. Recibir la mercadería de los proveedores.2. Verificar que la mercadería recibida este en buen estado.3. Perchar la mercadería recibida.4. Recibir el pedido que se genera a través del vendedor.5. Despachar el pedido para el cliente.6. Realizar control del inventario junto al Gerente Propietario.7. Realizar otras funciones que le designe el Gerente Propietario.8. Realizar un informe mensual.			

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Lara C, 2022.

CONCLUSIONES

- La Administrativa actual de la empresa es eminentemente empírica, lo que ha traído consigo consecuencias en el desempeño laboral, descoordinación de actividades, falta de filosofía empresarial Misión y Visión que les permita identificar objetivos a alcanzar y cumplir las metas propuestas.

- El análisis de los resultados obtenidos permitió identificar la carencia de los Organigramas Estructural, de Posición de personal y de funciones, que permitirán a los miembros desempeñar sus funciones conocer sus limitaciones y tener claro los niveles de jerarquía a respetar.

- La organización “Emy Ferretería” no posee Manuales Administrativos como: manual de historia, manual de clasificación de puestos y manual de funciones, que permitan registrar y transmitir de manera ordenada y sistematizada las funciones y requisitos que necesita la organización y los puestos de trabajo, para su correcto funcionamiento.

RECOMENDACIONES

- Socializar la Misión, Visión y los Valores Empresariales propuesta para la Empresa “Emy Ferretería” con cada uno de sus colaboradores, permitiendo que conozcan y sean partícipes de la filosofía empresarial y contribuyan al cumplimiento de sus objetivos.

- Aplicar los organigramas desarrollados en el Proyecto de Investigación, lo que permitirá establecer orden y disciplina entre los funcionarios ya que define el alcance de las funciones de cada uno de los colaboradores y da a conocer el orden de mando que se maneja en la organización.

- Implementar los Manuales Administrativos, los que permitan conocer la naturaleza, descripción y requisitos de cada puesto de trabajo, funciones y responsabilidades que se han asignado estratégicamente, sirviendo como guía para el personal designado.

GLOSARIO

Plan: Es una herramienta para lograr objetivos específicos que definen: en el espacio y el tiempo, el medio utilizable para su alcance, como tal en el miran las metas de forma ordenada y coherente. (Comisión de funcionarios fiscales., 2005)

Empresa: Es un actor que organiza eficientemente los factores económicos para producir bienes y servicios para el mercado para lograr fines específicos. Entender la eficiencia como la capacidad o cualidad de un agente para lograr un objetivo y minimizar el consumo de recursos. (Hortal, 1997)

Administrar: es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución. (Quiroa, 2020)

Organigrama: Ordenación sistemática de los puestos de trabajo que integran una empresa, de tal forma que es posible visualizar los niveles de jerarquía y sus relaciones de dependencia. (Tecnológico de Monterrey, 2015)

Función: Conjunto de actividades relacionadas y coordinadas necesarias para lograr los objetivos de la entidad, cuyo ejercicio generalmente está a cargo de una entidad o unidad administrativa; Resulta de las normas legales y administrativas. (Comisión de funcionarios fiscales., 2005)

Manual: Herramienta de gestión que contiene de forma ordenada y sistemática, así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución de los trabajos encomendados al personal, con los objetivos de la institución como marco de referencia. (Tecnológico de Monterrey, 2015)

BIBLIOGRAFÍA

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración*. México.
- APEM. (2020). *El diagnóstico*. Obtenido de Apem escuela de marketing: <https://apem.pe/que-es-el-diagnostico-interno/>
- Arias. (2020). *Investigación documental. Economía, 2*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-documental.html>
- Arkerman, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Buenos aires: Aula.
- Ballesteros, H. (2010). Análisis foda. *Revista Uruguaya de Enfermería*.
- Barreto, M. A. (14 de Enero de 2020). *métodos de intervención en trabajo*. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/173/272#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20documental%20depende%20fundamentalmente,en%20cualquier%20momento%20o%20lugar.>
- Barriga, L. (2006). *La Planificación*. Obtenido de [file:///Users/usuario/Downloads/evaluation-of-the-isba-trip-continental-hydrologic-system-over-the-niger-basin-using-in-situ-and-satellite-derived-datasets%20\(1\).pdf](file:///Users/usuario/Downloads/evaluation-of-the-isba-trip-continental-hydrologic-system-over-the-niger-basin-using-in-situ-and-satellite-derived-datasets%20(1).pdf)
- Bedoya, J., & Ugarte, Á. (2012). *Fortalecimiento institucional*. Madrid.
- Briones. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta*. Obtenido de <file:///Users/usuario/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf>
- Caballero, L. (2017). El camino del éxito de las encuestas y entrevistas.
- Carmona, R. A. (2020). Idea a defender. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 12.
- Cegarra. (2012). *Los métodos de investigación*. . Diaz.
- Centropyme. (s.f.). *Estructura Organizacional*. Obtenido de <https://ceccsica.info/sites/default/files/inline-files/5.2.3%20Herramienta%20Estructura%20Organizacional.pdf>
- Chávez, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba.
- Chiavenato. (2000).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill.
- CNCI. (2018). *El hábito de la puntualidad*. Obtenido de Universidad CNCI: <https://www.cnci.edu.mx/noticias/el-habito-de-la-puntualidad#:~:text=El%20valor%20de%20la%20puntualidad,%2C%20una%20cita%20m%C3%A9dica...>
- Comisión de funcionarios fiscales. (2005). Glosario de terminos. Indetec.
- Cruz, C., & Orozco, O. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Ebook.

- Cvetkovic Vega, A. M.-V. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 179-185.
- Díaz-Jatuf, J. (2015). *aacademica*. Obtenido de *aacademica*: <https://www.aacademica.org/julio.diazjatuf/62>
- Edgar, S. (1993). *Psicología de la organización*. México.
- Ferrer, J. (2010). Investigación metodologías. *Investigación*.
- Garcia. (2013). *alores humanos que se vulneran en docentes universitarios en razón al sistema de contratación laboral hora cátedra*.
- Giacomozzi, M. (2011). Estrategias de divesificación y concentración empleadas por las sociedades anónimas de Chile. 58.
- Gonzales. (2020).
- Gonzales, N., Lopez, E., & Celaya, R. (2011). *itson*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no55/55plan.pdf>
- Hernández, J., Gallardo, M., & Espinoza, J. (2011). *Desarrollo organizacional*. México: Pearson.
- Herrera, E. M. (2017). Diagnóstico interno. 12.
- Herrera, J. (s.f.). *biblioteca.udgvirtual*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1167>
- Hortal, A. (1997). Teoría y Práctica de la Economía de la Empresa.
- Idea, L. (2015). *gcfglobal*. Obtenido de *gcfglobal*: <https://edu.gcfglobal.org/es/emprendimiento/la-idea-de-negocio/1/>
- Lara, S. D. (2018). ¿Diferencias encubiertas entre grupos? 282-283.
- Lopera. (2010). *El método analítico como método natural*. .
- López. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*.
- Lustig, N. (2009). Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57332520/guia-manuales-administrativos-2009-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1638582343&Signature=aXSA9yxYh7krOhIbBJU03F~X81MgkgD6F2aVHXbGwXr66iqW7kp-JWjWDewEjD9qWzYgFRfaLLVqpwVckZLQBEXyjYXONB-eRB5QYX5R8lcurQegdt3rUXL6>
- Martínez. (2019). Plan de diseño organizacional para la empresa HIROMETALSA SA. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (junio).
- Mogensen, A. H. (1932). *Common Sense Applied to Motion and Time Study*. McGraw-Hill, Nueva York.
- Montoya, A. (2011). El balanced scorecard como herramienta de evaluación en la gestión administrativa. *Visión futuro*.
- Mora, S. A. (2021). Contrastes valorativos en el personaje principal de la obra Una cuestión personal de Kensaburo Oe. Quito.

- Neill, D. A., & Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala-Ecuador: UTMACH,2018.
- Oviedo, M. C. (2016). Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9537/2017c%C3%B3rdobamaribe1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pedraza, A. M. (2014). *La importancia del talento humano en la consecucion de los objetivos organizacionales*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14145>
- Peláez, A. R. (2013). Investigación. (U. a. México., Entrevistador)
- Perramon, J. (2013). La transparencia: concepto, evolución y retos actuales. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 11-27.
- Pimienta, J. (2012). *Estrategias de Enseñanza-Aprendizaje*. México. Obtenido de <https://cmappublic2.ihmc.us/rid=1V2J9XZYZF-B98X90-3VQC/ESTRATEGIAS%20DE%20ENSE%20C3%91ANZA-APRENDIZAJE.pdf>
- Pita. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*.
- Quiroa, M. (29 de Enero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Romo. (2018). La metodología de la encuesta. En Romo.
- Sánchez, C. (2012). *Los métodos de investigación*. .
- Solís, L. D. (30 de Julio de 2019). Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Tecnológico de Monterrey. (2015). *Glosario de Términos Más Usuales en la Administración Pública Federal-Edición Única*. Monterrey: Hacienda.
- Trías, G. P. (Mayo de 2009). *Los manuales administrativos*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/42885035/2009-05-Los_Manuales_Administrativos_Hoy-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1638581853&Signature=GqtAoOJLfawE8SrVPzBBkv9QDr6DbmZYHfUdAvelbOiYLRnKLPJUC2EP4v-hGZLBHASCr~OcWzCYYobePFjbZ4zw1WKQLmBFwrbViRNxfXfkPIL2p7E
- Universidad Rafael Beloso Chacín. (s.f.). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0105420/cap03.pdf>
- Valle. (2012). *Fortalecimiento organizacional*. . LEISA.
- Villafaña, R. (2011). *Creatividad e innovación empresarial*.



ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA “EMY FERRETERÍA”.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA “EMY FERRETERÍA”

- **OBJETIVO:** Obtener información de los colaboradores de “Emy Ferretería” para proponer un Plan de Fortalecimiento Organizacional dentro de la empresa.
- **Instrucciones:** Lea detenidamente las siguientes preguntas, marque con una X la respuesta que usted crea conveniente y escriba la información que se solicita.

DATOS GENERALES

Género:

Masculino ()

Femenino: ()

Edad:.....

Nivel académico:

Básica ()

Bachillerato ()

Superior ()

1. ¿Qué cargo desempeña en la empresa “Emy Ferretería”?

.....

2. ¿Conoce la estructura jerárquica de la empresa?

Si ()

No ()

3. ¿Tiene conocimiento de las actividades y funciones a desempeñar en su área de trabajo?

Si ()

No ()

4. ¿Quién es la persona a la que debe emitir informes del desarrollo de sus funciones?

.....



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



5. **¿Cuenta con el tiempo necesario para cumplir las funciones que se le asignan?**

Si ()

No ()

6. **¿Existe dificultad al momento de cumplir sus labores diarias?**

Siempre ()

Casi siempre ()

Pocas veces ()

Nunca ()

7. **¿Se le dió a conocer cual es la planificación de actividades al que toda la empresa se debe acoplar?**

Si ()

No ()

8. **¿Le proporciona la empresa algún instructivo o guía para conocer cual es el proceso que debe seguir para cumplir sus funciones?**

Si ()

No ()

9. **¿ Considera necesario que exista un manual que detalle las funciones que debe cumplir en su área de trabajo?**

Si ()

No ()

ANEXO B: MODELO DE ENTREVISTA A GERENTE DE LA EMPRESA “EMY FERRETERÍA”.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**ENTREVISTA A GERENTE DE LA EMPRESA “EMY
FERRTERÍA”**

Objetivo: A través de la entrevista a la propietaria de la Empresa “Emy Ferrreteria” se quiere conocer el diagnostico organizacional desde el punto de vista del gerente.

Nombre del entrevistado:

Lugar y fecha de la entrevista:

Banco de preguntas:

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿La empresa que dirige, tiene definida la estructura orgánica?	
2	¿Cuántas áreas de trabajo existen en la empresa actualmente?	
3	¿Cuántos colaboradores posee la empresa?	
4	¿Los colaboradores de la empresa conocen cuales son sus funciones en sus áreas de trabajo?	
5	¿Se ha dado a conocer a los trabajadores a quien deben emitir informes de sus funciones?	
6	¿Los trabajadores han presentado inconvenientes al momento de cumplir con sus funciones?	
7	¿Se realiza una planificación periódica de las actividades a desarrollarse?	
8	¿Los trabajadores cuentan con un instrumento de trabajo, que les permita basarse para cumplir sus funciones?	
9	¿Creé que un manual de funciones ayudaría a mejorar las actividades que desempeña cada colaborador?	