



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS AGROPECUARIAS

CARRERA:

INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS AGROPECUARIAS

TEMA DEL PROYECTO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO

**ANALISIS ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA
DE MUEBLES Y ENSERES PARA EL HOGAR. SAN CAMILO, CANTON
QUEVEDO 2015. CASO "MULTICOMERCIO MACLAINE"**

**PREVIO LA OBTENCION DE TITULO EN INGENIERA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS AGROPECUARIAS**

AUTORA

DOLORES MACLAINE VERA BASURTO

TUTOR:

ECON. LUIS ZAMBRANO MEDRANDA, MSc.

QUEVEDO – LOS RIOS - ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS AGROPECUARIAS

DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS

Yo, **Dolores Maclaine Vera Basurto**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. Sra. **Dolores Maclaine Vera Basurto**
Autora



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS AGROPECUARIAS

CERTIFICACION

El suscrito Econ. Luis Amable Zambrano Medranda, Docente Titular de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la señora Estudiante Dolores Maclaine Vera Basurto, realizó el Proyecto Práctico del Examen Complexivo, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Agropecuarias, titulado **ANALISIS ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MUEBLES Y ENSERES PARA EL HOGAR. SAN CAMILO, CANTON QUEVEDO 2015. CASO “MULTICOMERCIO MACLAINE”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Econ. Luis Amable Zambrano Medranda
DOCENTE ASESOR DEL
PROYECTO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS AGROPECUARIAS

TRIBUNAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

**ANALISIS ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA
DE MUEBLES Y ENSERES PARA EL HOGAR. SAN CAMILO, CANTON
QUEVEDO 2015. CASO “MULTICOMERCIO MACLAINE”**

PRESENTADO AL CONSEJO DIRECTIVO COMO REQUISITO PREVIO A LA
OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA EN ADMINISTRACION DE
EMPRESAS AGROPECUARIAS.

Aprobado:

Eco. Deyanira Digna Mata Anchundia
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

Ing. Luis Fernando Simba Ochoa
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Sandra Cecilia Muñoz Macías
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO - LOS RIOS - ECUADOR
AÑO 2015

DEDICATORIA

Con infinito amor deseo dedicar este proyecto, primeramente, a Dios, que es el Supremo hacedor de las cosas. Y luego A MIS PADRES quienes me apoyaron en todo momento y me impulsaron a ser cada día mejor. A MI ESPOSO, E HIJO Y HERMANOS, que me han estimulado para culminar con éxito este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Al culminar con este proyecto he logrado comprender y entender que con perseverancia y mucho esfuerzo se cumplen las metas, que uno se propone .en tal sentido considero, entonces, fundamental agradecer a las personas que hicieron posible la realización de este proyecto. A mis padres, por impulsarme a culminar esta carrera que era mi anhelo. A mi esposo, a mi hijo y hermanos, por su ayuda y comprensión. Al Econ. Luis Amable Zambrano Medranda, quien como tutor ha compartido sus conocimientos y experiencias a lo largo de este proyecto. Gracias a todos.

INDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO	Pág.
CAPITULO I	
1.- Tema	1
CAPITULO II	
2.- Introducción	2
CAPITULO III	
3.- Planteamiento del Problema que se va a Investigar	3
CAPITULO IV	
4.- Justificación	4
4.1- Actualidad e Importancia del Tema	4
CAPITULO V	
5.- Objetivos	5
5.1 -Objetivo General	5
5.2.-Objetivos Específicos	5
CAPITULO VI	
6.- MARCO TEORICO CONCEPTUAL	6
6.1.- Análisis Organizacional de las Empresas	6
6.1.1. Análisis Organizacional	7
6.1.2.-Análisis de la estructura organizacional de la empresa	8
6.1.3. Recursos con que cuenta la Empresa	9
6.1.4.-Recurso Humano	9
6.1.5.-Recurso Material	9
6.2.- Estructura Organizacional	9
6.2.1.- Organigrama	10
6.3.-Muebles y Enseres	10
6.3.1.-Muebles (mobiliario)	10
6.3.2.-Enseres	11
6.3.3.- Factores que determinan el riesgo en la Empresa	11
Comercializadora de muebles y enseres	11
6.4.- Requisitos para adquirir un crédito en la Empresa	12
6.4.1.- Análisis del riesgo crediticio	12
6.4.2.- Definición de Cliente	13
6.5.- Los Proveedores	13
6.5.1.- Concepto	13
6.5.2.- Formas de pago a proveedores	13
6.5.3- Poder de negociación de los proveedores	14

6.5.4.- Proveedores nacionales	14
6.5.5.- Proveedores locales	14
6.6.- Productos Estrellas	15
6.6.1.- Diagrama de caso uso "Venta"	16
6.6.2.- Diagrama de caso uso "Compra"	17
6.7.1.- Presupuesto de Ingresos	18
6.7.2.- Cuentas por Cobrar en Ventas	18
6.7.3.- Cartera Vencida	19
6.7.4.- Presupuesto de Inversión	19
6.7.5.- Pago a Proveedores	20
6.7.6.- Estructura Legal	20
CAPITULO VII	21
7.- METODOLOGIA	21
7.1.- Materiales y Métodos	21
7.1.1.- Localización y ubicación de la Investigación	21
7.1.2.- Tipos de investigación	22
7.1.3.- Métodos de Investigación	22
7.1.4.-Técnicas e instrumentos de investigación	23
7.2.- Encuesta a los Clientes y Empleados de la Empresa Multicomercio "Maclaine"	23
7.2.1.- Encuesta a los Clientes	23
7.2.2.- Encuesta a los empleados	32
7.2.3.- Entrevista a la dueña de la empresa Multicomercio "Maclaine"	40
CAPITULO VIII	43
8.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
8.1- Conclusiones	
8.2- Recomendaciones	
CAPITULO IX	45
9.-FUENTES BIBLIOGRAFICAS	45
CAPITULO X	46
10.- ANEXOS	46
ANEXO No. 1. MISION Y VISION	47

a.- Misión	47
b.- Visión	47
ANEXO No. 2. -Encuesta a los Clientes	48
ANEXO No. 3.- Encuesta a los empleados	50
ANEXO No. 4.- Entrevista a la dueña de la Empresa	52
ANEXO No. 5.-Fotos Productos Estrellas	53
ANEXO No. 6. -Foto Multicomercio Maclaine	54
ANEXO No. 7. -Foto Multicomercio Maclaine	54
ANEXO No. 8.- Foto Multicomercio Maclaine	55
ANEXO No. 9.- Foto Multicomercio Maclaine	55
ANEXO No.10.- Foto Multicomercio Maclaine	56
ANEXO No.11.- Foto Multicomercio Maclaine	56
ANEXO No.12.- Foto Multicomercio Maclaine	57

CAPITULO I

I TEMA

**ANALISIS ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA
DE MUEBLES Y ENSERES PARA EL HOGAR. SAN CAMILO, CANTON
QUEVEDO 2015. CASO “MULTICOMERCIO MACLAINE**

CAPITULO II

II.- INTRODUCCION

Hoy en día las empresas se enfrentan a un mercado con grandes exigencias como los precios, la calidad, variedad, crédito, ubicación, la influencia de aspectos externos como los grandes cambios políticos y gubernamentales, la economía mundial, el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que el área comercial sea uno de los principales sectores económicos en donde la Planificación Estratégica es fundamental para conocer las necesidades de los consumidores y como tal tomar las decisiones más convenientes para poder cumplir con los objetivos y metas, con apoyo y trabajo conjunto de todos los integrantes de la empresa.

La empresa es una organización integrada por varias personas que persiguen un fin común, esta realiza varias actividades usando recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros con el fin de alcanzar su meta, que en la mayoría de las veces es la obtención de utilidades. (García C, 2010).

MULTICOMERIO MACLAINE, es una pequeña empresa que se encuentra ubicada en la Parroquia Urbana San Camilo, cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, Ecuador, se dedica a la comercialización de muebles y enseres para el hogar. Su propietaria señora Dolores Maclaine Vera Basurto es egresada de la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas Agropecuarias de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.

CAPITULO III

III.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA QUE SE VA A INVESTIGAR

La empresa Multicomercio “Maclaine”, nace producto de un acontecimiento inesperado, puesto que en el local en donde va a establecerse la nueva empresa, anteriormente funcionaba una institución de carácter educativo, la misma que por políticas de Estado y por decisiones personales de los directivos tuvo que cerrar sus puertas en el periodo 2012-2013. Luego de varios criterios planteados los propietarios optaron por realizar una investigación de mercado entre los habitantes del sector para conocer qué tipo de negocio se podía establecer en el mismo. Este estudio determinó que hacía falta una comercializadora que se dedique a la venta de todo lo relacionado muebles y enseres para el hogar, principalmente colchones, colchonetas, almohadas, camas, bases de camas, etc. La empresa se inició con el negocio de colchones y posteriormente incursiono en la venta de roperos, cómodas, juego de salas y comedores implementando estrategias de venta basadas en créditos directos con alternativas de plazos de pago.

Multicomercio “Maclaine”, que ya tiene más de 1 año en el mercado. Sin embargo a la fecha tiene problemas relacionados con la administración de la empresa por lo que, se requiere diagnosticar que ocurre con la organización y en su gestión e identificar los factores que inciden en este problema, para de esta manera obtener una base firme respecto a esta situación y de esta forma mejorar su situación y por ende el estándar de comercialización de la empresa.

Por lo antes expuesto se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo de las actividades de la Empresa “Multicomercio Maclaine” del Cantón Quevedo?

CAPITULO IV

IV.- JUSTIFICACION

La empresa Organizacional y Comercializadora de Muebles y Enseres para el Hogar (Multicomercio Maclaine), actualmente se encuentra funcionando con una estructura organizacional insuficiente por lo cual es necesario realizar un estudio para mejorar la forma y el perfil de administración. En este trabajo se pretende analizar la situación interna y externa de la empresa y la influencia en su desarrollo, a fin de identificar las fallas o dificultades que se estén presentando en el funcionamiento de la empresa como organización y de esta manera obtener opciones de mejora en su rendimiento económico. Por supuesto haciendo hincapié en la necesidad de aplicación de las funciones de la administración como medio de optimizar los recursos. (Medrano R, 2009).

4.1- ACTUALIDAD E IMPORTANCIA DEL TEMA

Actualmente se desenvuelve en un local nuevo en el que está instalado el negocio con la línea de venta de muebles y enseres para el hogar y otros artículos, por lo cual se realizará una evaluación de las estrategias, analizando las capacidades de la empresa en el entorno de la administración, (Competencia, clientes, proveedores) y la viabilidad de los productos. (Medrano R, 2009).

CAPITULO V

V.- OBJETIVOS

5.1. - OBJETIVO GENERAL

- Analizar la Organización de la Empresa Comercializadora de muebles y enseres para el hogar."MULTICOMERCIO MACLAINE"

5.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Describir la gestión administrativa de la Empresa Multicomercio "Maclaine"
- Identificar los factores que han incidido en el entorno organizacional de la empresa Multicomercio "Maclaine"
- Emitir conclusiones y recomendaciones que permita a la Empresa mejorar la situación actual

CAPITULO VI

VI.- MARCO TEORICO CONCEPTUAL

6.1.- ANALISIS ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS

Empezaremos por definir que es una organización, estructura, los conceptos de la misma y los elementos del diseño organizacional.

Organización. La organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para los cumplimientos de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esa tarea. (Medrano R, 2009).

Estructura. Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (DRAE), respecto al concepto de estructura, entre otras acepciones, contempla que es: “la distribución de las partes del cuerpo o de otra cosa”.

Otros concepto tomado de la Enciclopedia Libre Wikipedía dice: “

La **estructura organizacional** de una empresa es la forma en la que la empresa se va a gestionar. Pueden diferenciarse dos partes: la estructura organizativa formal y la informal. La *estructura organizativa formal* es aquella que se basa en el conjunto de relaciones explicitadas por la dirección, son relaciones deliberadas. La *estructura organizativa informal* son el conjunto de relaciones que no han sido definidas explícitamente y responden básicamente a las necesidades que entran en contacto con el trabajo”.

Juan José Gilli, en su libro Diseño Organizativo, Estructura y Proceso, (17 de marzo 2013), habla de cinco elementos del diseño organizacional.

1. Estrategia: Que es la guía para el diseño organizacional.
2. Estructura: Disposición de las partes adecuadas a los objetivos, que comprende su agrupamiento y el análisis de las relaciones; las organizaciones utilizan el organigrama para representar gráficamente la

estructura formal, la división de tareas y las jerarquías de las diferentes posiciones.

3. Procesos: Se define al conjunto de procesos como “un conjunto de actividades que reciben uno o más insumos y crean un producto de valor para el cliente”. (Champy). El diseño de los procesos tiene que ver con la visión de la organización, la estructura constituye el marco donde se va a desarrollar los procesos.
4. Gente: Señala que la distribución de los cargos es quizás el elemento más importante de la administración de personas. Colocar a las personas en el lugar en que sus cualidades sean productivas es la manera de asegurar la optimización de los recursos humanos (Druker).
5. Tecnología: Entendido como el sistema técnico (herramienta) que permite transformar la materia prima en producto terminado, tiene un papel fundamental en la definición de la forma que adopta una organización.

Se puede afirmar que no es posible implementar procesos si no hay una estructura claramente definida, de la misma manera, una adecuada estructura no está capacitada para funcionar de modo eficiente si no aplica procedimientos que permitan el trabajo coordinado de cada uno de sus componentes.

6.1.1. ANÁLISIS ORGANIZACIONAL (Identificación de Fortalezas y Debilidades)

Las Fortalezas (Factores internos positivos) son fuerzas que contribuyen positivamente a la Gestión de la Empresa, y las Debilidades (Factores internos negativos), en cambio, son fuerzas obstaculizantes que impiden el adecuado desempeño.

El análisis organizacional permite identificar las fortalezas para impulsarlas y las Debilidades para eliminarlas o corregirlas. (Análisis Organizacional/Web, 2010)

6.1.2. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MULTICOMERCIO “MACLAINE”

Del análisis realizado, la estructura organizacional que presenta actualmente la empresa Multicomercio “MacLaine”, parte de una estructura simple debido a su origen como una empresa de carácter familiar. Las estrategias y decisiones son tomadas por la dueña de la empresa, su autoridad es lineal y funcional, partiendo del principio de gradación. Se maneja la autoridad organizacional de forma descentralizada. La organización cuenta con divisiones estratégicas, como son básicamente, debido a su origen, el área de administración y comercialización.

La Empresa Multicomercio “MacLaine”, en el nivel de la alta dirección se encuentra administrada por su propietaria la señora Dolores MacLaine Vera Basurto, que se constituye en el nivel ejecutivo; luego se encuentra las áreas operativas que la conforman.

La administradora de la empresa se encarga de la emisión y manejo de cheques así como de recibir los reportes de la secretaria y vendedor, el ingreso de los productos en el sistema que maneja la empresa, el pago a los empleados, pago de los impuestos entre otros.

La empresa actualmente no cuenta con todos los departamentos sino con las siguientes áreas laborales:

El Área Administrativa.- En esta área, además de la Administradora, laboran aquellas personas encargados de administrar y coordinar las diferentes actividades, que se realizan en la empresa, es decir entre la Secretaría, vendedor – cobrador, transportista.

Departamento Contable.- Por no estar obligada a llevar contabilidad la empresa no cuenta con el área contable. La empresa no cuenta con un Contador que trabaje directamente en ello. La Administradoras se encarga de elaborar los estados financieros.

Cobranzas.- Tanto la Secretaria como el Vendedor se encargan de la recuperación de cartera, además de la evaluación y calificación de todos los clientes y asignación de cupo y plazos máximos de los créditos.

Departamento de Compras.- La empresa no cuenta con un departamento de compras, las mismas las realiza la Administradora en base a pedidos que realiza a los proveedores.

Dentro de este análisis organizacional la empresa tiene en mente crear el nivel asesor o staff jurídico, puesto que en este nivel la compañía no cuenta con un Departamento jurídico.

6.1.3. Recursos con que Cuenta la Empresa.

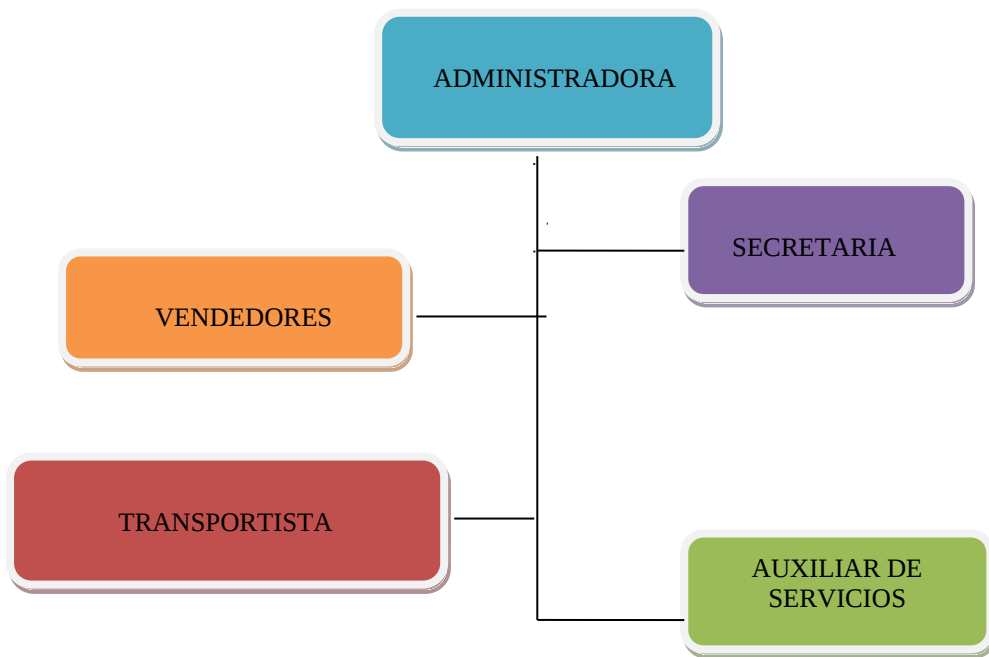
6.1.4.-Recurso Humano: Está conformado por todo el personal que labora en la empresa, este es el elemento más importante dentro de la organización. Multicomercio “Maclaine” cuenta con 5 personas, quienes hacen posible que siga creciendo en el mercado.

6.1.5.-Recurso material: La Empresa cuenta con una infraestructura de hormigón armado, con un área de aproximadamente 200 metros cuadrados, la cual sirve para la exhibición de los artículos que expende

6.2.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de esta nueva empresa, como se ha manifestado, se basa en una ordenación vertical, en cuya parte superior se encuentra encabezada por la Administradora, seguido por la Secretaria de la Administradora también dependen dos vendedores, el transportista y auxiliar de servicio. La Estructura organizacional se representa en el siguiente organigrama

6.2.1.- ORGANIGRAMA



6.3- MUEBLES Y ENSERES

6.3.1.- MUEBLES (Mobiliario)

Es el conjunto de muebles, que son objetos que sirven para facilitar los usos y actividades habituales en casa, oficinas y otros tipos de locales.

También podemos decir que son objetos que facilitan las actividades humanas comunes, tales como dormir, comer, cocinar, descansar, etc., mediante mesas, sillas, camas muebles de cocina electrodomésticos, etc.(yahoo.com,2011)

Los materiales empleados en su elaboración suelen ser:

- Madera: Tuvo un gran protagonismo desde los egipcios hasta el mueble estilo Art Nouveau, y todavía sigue siendo el material preferido por muchas personas. Los tipos de maderas más empleados son las de pino, cerezo, castaño, haya, roble, etc.

Metal: Después de la primera guerra mundial, con el advenimiento del Movimiento Moderno y los diseños de Marcel Breuer se empezaron a elaborar con tubo de acero curvado.

6.3.2.- ENSERES.- son los elementos o herramientas de trabajo necesario para el trabajo, que también es parte del mobiliario. Por ejemplo una impresora, una cocina doméstica. (yahoo.com, 2011).

6.3.3.- FACTORES QUE DETERMINAN EL RIESGO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MUEBLES Y ENSERES.

Un aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y revisión del riesgo, así como la clasificación de los clientes.

La calidad de la cartera de los créditos es el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores:

- Factores internos.- que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa.
- Factores externos.- que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparece como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los compradores.

(rincodelvago.com, 1998).

6.4.- REQUISITOS PARA ADQUIRIR UN CREDITO EN LA EMPRESA

El comprador firma un contrato de compra – venta, celebrado entre la propietaria de Multicomercio Maclaine. A su vez el vendedor como respaldo de la empresa, requiere del comprador la firma de una letra de cambio por el valor de la deuda y el tiempo que debe pagar el producto. El comprador debe presentar los siguientes requisitos;

- Certificado de tener casa propia
- Copia de cedula del comprador
- Copia de planilla de un servicio básico a nombre del comprador
- Número de teléfono del comprador tanto convencional como celular
- Garante copia de la cedula y número de teléfono convencional y celular
- Dos referencias personales del comprador y número de teléfono

6.4.1.- ANALISIS DEL RIESGO CREDITICIO

Para analizar el riesgo crediticio los estudios han sido variables a través del tiempo. A principios de 1930 la herramienta clave del análisis fue el balance. A principios de 1952, se cambió al análisis de los estados de resultados, o sea, lo que más importaba eran las utilidades de la empresa. Desde 1952 hasta nuestros tiempos, el criterio utilizado se ha basado en el flujo de caja, esto es, se otorga un crédito si un cliente genera suficiente caja para pagarlo, ya que los créditos no se pagan con utilidad, ni con inventarios ni menos con buenas intenciones, se pagan con caja.(Añez M, 2007).

El análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos para realizarlo, por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del oficial de crédito o de negocios. Sin embargo, es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos y complementarlas con una buena cuota de experiencia y buen criterio, asimismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta. (rincodelvago.com, 1998).

6.4.2.- Definición de Cliente

Son todas aquellas personas que compran algún artículo a la empresa. Compra que pueden ser al contado o a crédito.

Un cliente es aquella persona que recibe cierto servicio o bien, a cambio de alguna compensación monetaria o cualquier otro objeto de valor. La palabra proviene del latín cliens. (es.wikipedia.org/wiki/Cliente)

6.5.- LOS PROVEEDORES

6.5.1.- Concepto

Son las personas o empresas que surten a otras empresas, con existencia necesaria para el desarrollo de la actividad.

6.5.2.- Formas de pago a proveedores

Se puede pagar al contado a los proveedores en el momento de la entrega del bien, aunque es muy común que el pago se aplaze a 30, 60 o 90 días.

Con este aplazamiento, la empresa compradora de existencias busca obtener un tiempo para poder conseguir más liquidez realizando su negocio, antes de tener que pagar a su proveedor. (Diccionario Debitoor- Internet)

6.5.3.- Poder de negociación de los proveedores

Los proveedores están muy bien organizados gremialmente, tienen fuertes recursos y puedan imponer sus condiciones de precio y tamaño del pedido de la Empresa Multicomercio Maclaine. (Hernández J, 2010).

La situación será aún más complicada si los insumos que suministran son claves para nosotros, no tienen sustitutos o son pocos y de alto costo. Los

principales proveedores con los que cuenta "Multicomercio Maclaine" para la comercialización de sus productos son:

6.5.4- Proveedores Nacionales

- Productos Paraíso del Ecuador S.A.
- Colchones Chaide & Chaide
- Resiflex Duraflex S, A,
- Metal Hierro
- Distribuidora y Comercializadora Mayepsa
- Mueblería Frebe
- Taller de Ebanistería de Camas Bases Vera Argenes
- Fabrimuebles
- Taller de Carpintería Gintay

6.5.5.- Proveedores locales:

- Almacén Janet
- Taller de Ebanistería Calixto
- Taller de Ebanistería Moncerrate

6.6.- PRODUCTOS ESTRELLAS

Los productos llamados estrellas representan las mejores oportunidades para el crecimiento y la rentabilidad de la empresa a corto y largo plazo. Las divisiones que tienen una considerable parte relativa del mercado y una tasa

elevada de crecimiento para la industria deben captar bastantes inversiones para conservar o reforzar sus posiciones dominantes. Estos productos son los que más se venden y tienen.

- Alta participación en el mercado.
- Alto crecimiento u oportunidades de mercado.

Los productos de mayor salida, la principal fuente de ingresos por su venta y que tienen buena acogida por los clientes en la empresa Multicomercio Maclaine son:

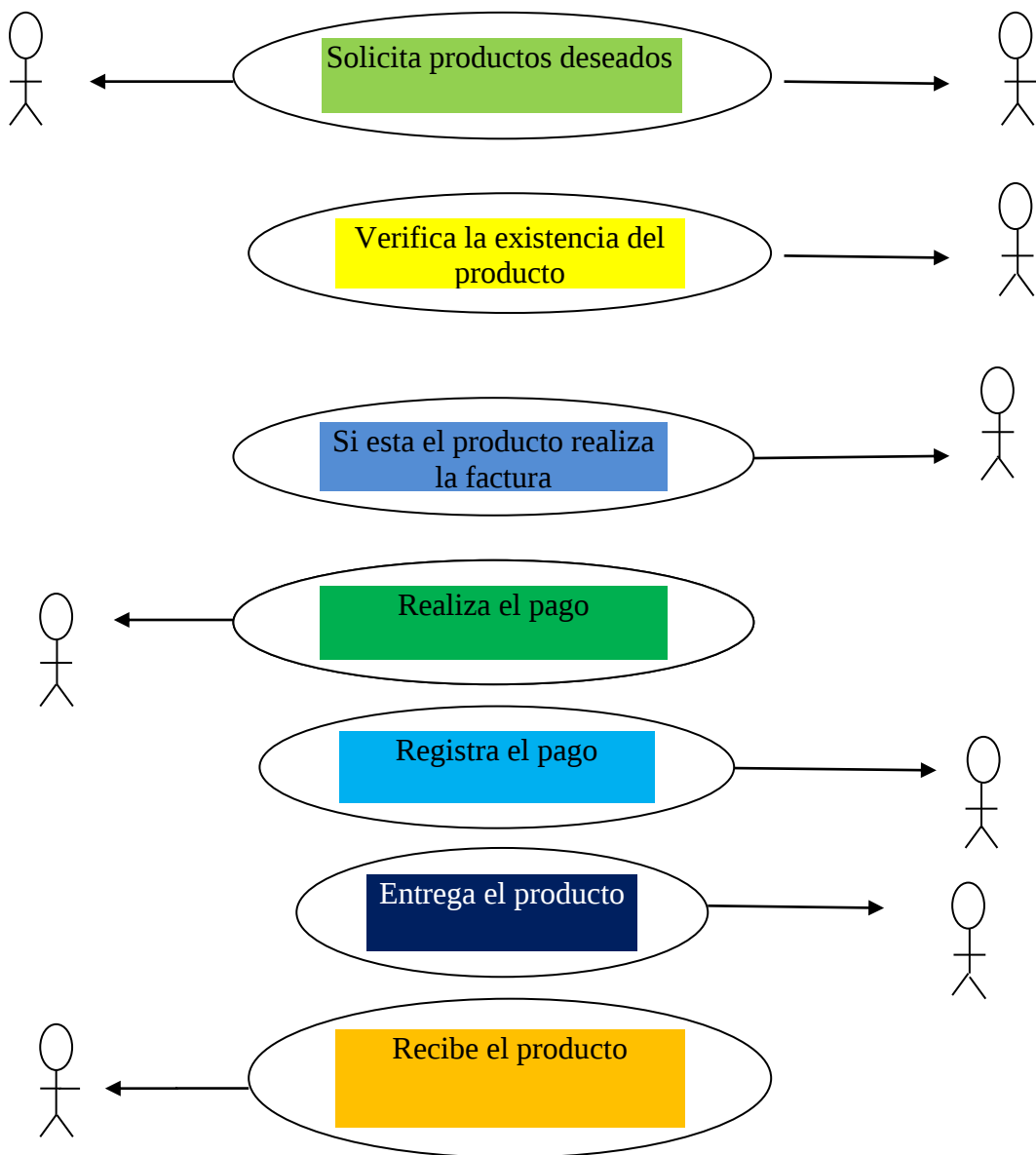
- Colchones Paraíso
- Colchones Chaide & Chaide
- Camas Base

La Empresa Multicomercio Maclaine, tiene en stock estos productos estrellas, es decir de aquellos productos que se venden mucho, innovando siempre en los productos de la misma línea pero actuales, siguiendo su mejoramiento

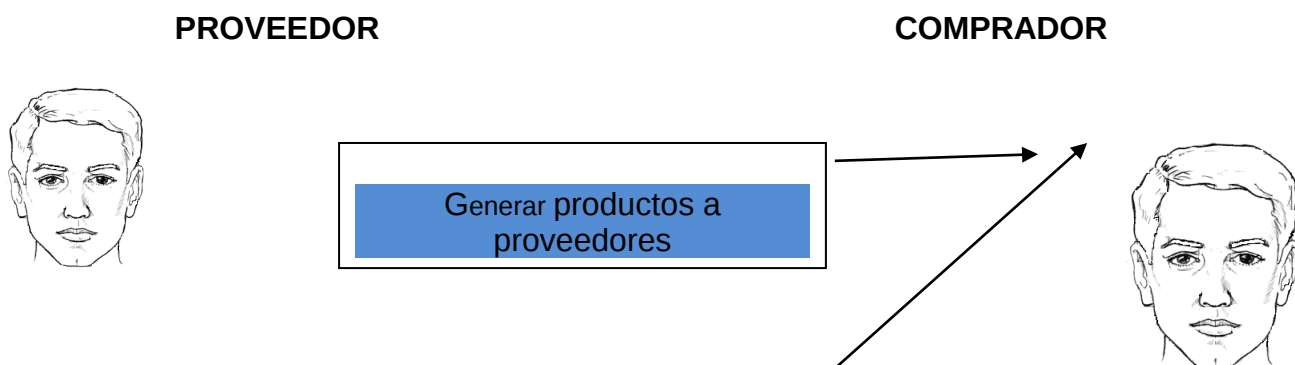
6.6.1.- DIAGRAMA DE CASO USO “VENTA “

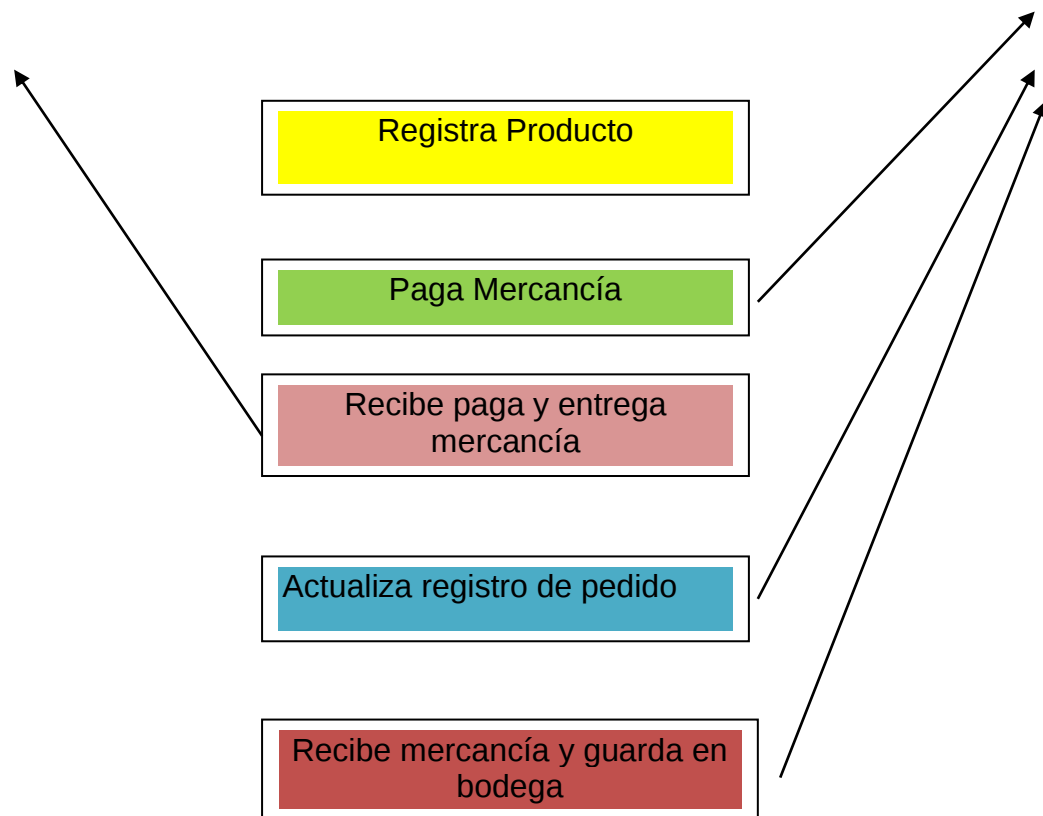
ACTOR 1
(CLIENTE)

ACTOR 2
(VENDEDOR)



6.6.2.- DIAGRAMA DE CASO DE USO “COMPRA “





6.7.1.- PRESUPUESTO DE INGRESOS

Los ingresos son todos los valores que entran a la empresa por efecto de las ventas y otros ingresos ocasionados en el período contable por el giro del negocio, también dependerá de la negociación efectuada con proveedores en el momento de negociar descuentos por volumen y demás rubros que se

puedan obtener notas de crédito. Para efectos de cálculo se proyectaran únicamente las ventas de mercadería por artículo. Y tenemos:

DETALLE	CANTIDAD	VALOR
VENTAS DE MERCADERIA	17	1.510,00
CLIENTES FIJOS	69	14.111,00
MERCADERIA EN EXISTENCIA	35	3.256,00
VENTA DE JUEGO DE SALA	1	600.00
VENTAS DE ALMOHADAS	80	327,90
VENTAS VARIOS	12	385,00
TOTAL DE INGRESOS ANUAL		20.189 ,00

Elaborado por: Dolores Vera Basurto

Fuente: Estados Financieros Multicomercio Maclaine

6.7.2.- CUENTAS POR COBRAR EN VENTAS

La cuenta por cobrar representa derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos.

Las cuentas por cobrar representan una extensión de créditos por parte de la empresa. Por lo tanto las ventas a créditos se transforman en cuentas por cobrar representando en la empresa una importante inversión del activo circulante.

La empresa Multicomercio Maclaine tiene una cuenta por cobrar en venta, de un capital de 945 dólares que representa el 4,7 %

$$\frac{\text{Cuenta por cobrar}}{\text{Ventas netas}} = \frac{945}{20.189} = 4.7\%$$

6.7.3.- CARTERA VENCIDA

Se entiende por cartera vencida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados oportunamente por los clientes a la fecha de su vencimiento, y éstos se convierten en un activo de riesgo al tener créditos en mora.

La mora es cuando la deuda llega a su vencimiento del plazo acordado y el deudor incumple en su obligación de pagar lo adeudado.

La empresa Multicomercio Maclaine, tiene una cartera vencida en ventas de \$ 1730, 00, que representa el 8,5 % de sus ventas. (Cartera vencida, 2010).

6.7.4.- PRESUPUESTO DE INVERSION

El Presupuesto de Inversiones es llamado así porque, representa todo aquello en donde la empresa debe “Invertir” para un propósito que va más allá del ejercicio económico de un año.

Para este proyecto de comercialización la inversión que la empresa “Multicomercio Maclaine” ha presupuestado se detalla en el siguiente cuadro:

6.7.5.-PAGO A PROVEEDORES

DETALLE	CANTIDAD	VALOR
PARAISO	10	3.502,45
RESIFLEX	12	3.340,66

CHAIDE & CHAIDE	7	786.00
METAL HIERRO	7	1.018.00
CAMAS DE MADERA	2	240,00
LAVADORAS	2	430,67
CAMAS BASES	29	871,00
JUEGOS DE SALA	2	640,00
CAMAS INFANTILES	2	200,00
SABANAS	38	548,00
ROPERO Y COMODAS	10	1280,00
VARIOS	6	97.00
TOTAL DE INVERSION ANUAL		12.933,78

Elaborado por: Dolores Vera Basurto

Fuente: Estados Financieros Multicomercio Maclaine

6.7.6.- ESTRUCTURA LEGAL

MULTICOMERCIO MACLAINE, es una empresa que fue constituida acorde con los pasos que establece la ley para la creación de pequeñas empresas. Está constituida por 1 sola persona que es su propietaria que actúan ante el Servicio de Rentas Internas bajo el Régimen Simplificado (RISE) como persona natural no obligada a llevar contabilidad. La razón social es Dolores Maclaine Vera Basurto con RISE #1304055708001 y las obligaciones tributarias radican en la declaración mensual sin necesidad de un contador, acorde con lo que establece la Ley. La empresa que está bajo la dirección de la propietaria, cumple con los requisitos que dispone la ley y son los siguientes

- Patente Anual para actividades económicas # 2418416, conferida por el GAD Municipal de Quevedo.
- Permiso del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón Quevedo # 001837

- Rise # 1304055708001 (clase contribuyente no obligado a llevar contabilidad)

CAPITULO VII

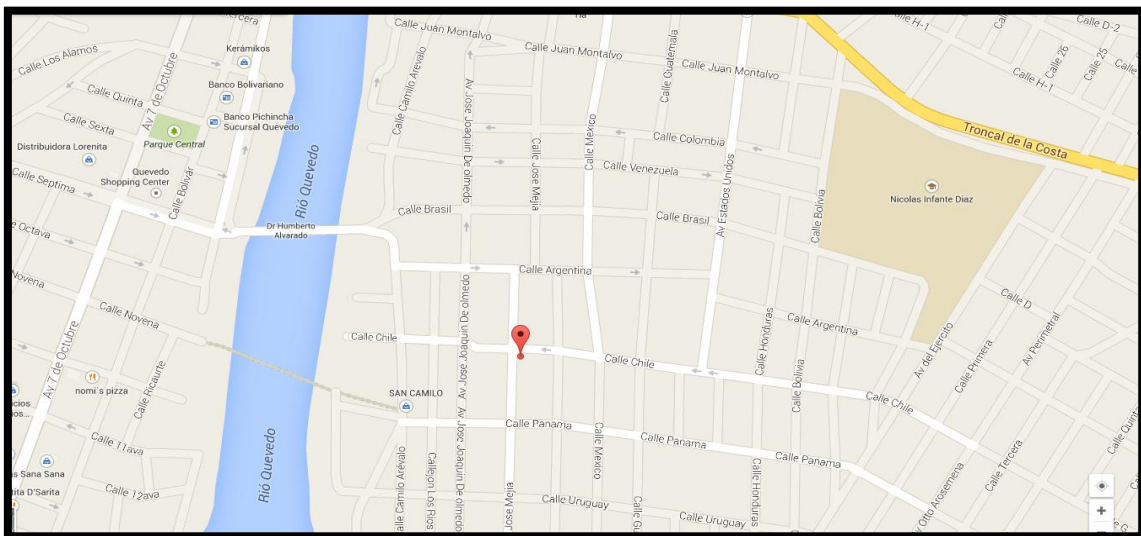
VII: METODOLOGIA

7.1.- Materiales y Métodos

7.1.1.- Localización y ubicación de la Investigación

Se aplicó una investigación de campo en la Empresa Comercializadora de Muebles y Enseres para el hogar “MULTICOMERIO MACLAINE”, que se encuentra ubicada en la Parroquia Urbana San Camilo, cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, Ecuador, en la calle José Mejía N. 701 y Chile, esquina. La localización geográfica de la empresa es la siguiente:

Coordenadas: $1^{\circ}01'38.9''S$ $79^{\circ}27'42.9''W$



7.1.2.-Tipos de investigación

a. De campo

Se lo ejecuto a la empresa “MULTICOMERIO MACLAINE”, donde se hizo observaciones directas, desarrollando un estudio aplicándose encuestas a los empleados y cliente, para determinar la situación administrativa y comercial de la empresa.

b. Bibliográfica – documental

Por medio de esta se logró tener la base teórica referida a la temática de estudio a través archivos de la empresa, así como libros relacionados al tema, además de tesis, revistas especializadas, artículos científicos y páginas web.

7.1.3.- Métodos de investigación

a.- Inductivo

Por medio de este se logró tener un análisis global de la entidad, así como también al momento de la entrevista y la posterior comprensión de los datos recolectados, además permitió realizar un análisis profundo al interpretar la relación entre los resultados y el marco teórico para determinar si se consiguieron los objetivos planteados.

b.- Analítico

El análisis de los resultados permitió el logro de los objetivos establecidos en la investigación además que permitió llegar a conclusiones y recomendaciones.

7.1.4.- Técnicas e instrumentos de investigación

a.- Encuestas

Se elaboraron cuestionarios que fueron aplicados a la dueña y a cinco empleados (Anexos 4 y 3), así como a treinta clientes (Anexo 2), para llegar a conocer la estructura organizacional que se lleva en la empresa.

b.- Población

La población estuvo conformada por cinco personas que son: la propietaria administradora, se le realizó una entrevista, a los 5 empleados se le aplicó una encuesta y de este promedio anual de 50 clientes se le aplicó la muestra a 30.

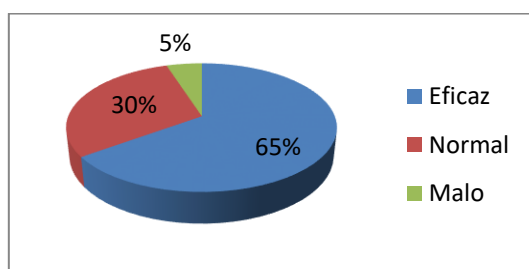
7.2.-ENCUESTA A LOS CLIENTES Y EMPLEADOS DE LA EMPRESA

MULTICOMERCIO “MACLAINE”

Se aplicaron treinta encuestas a clientes, considerando a los que acudieron a la entidad a realizar alguna compra o pagos de sus créditos en la semana del 16 al 22 de febrero del 2015, esto permitió evaluar de manera externa la situación de la empresa desde la perspectiva de sus consumidores. A continuación se detallan las preguntas realizadas y los resultados

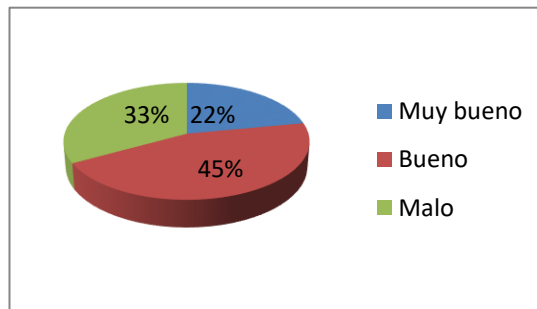
7.2.1.- Encuesta a los clientes.

1.- El servicio de Crédito y Cobranzas le parece:



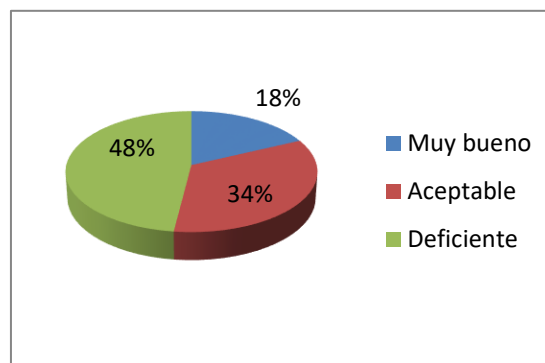
El servicio de crédito y cobranzas ha sido calificado en un 30% como normal, un 65% como eficaz y tan solo en un 5% como malo, lo cual hace creer que se debe mejorar para que todos los clientes estén satisfechos con este servicio.

2.- ¿Considerando la diligencia en la atención y desde su percepción como valoraría la aplicación de manuales administrativos y funciones?



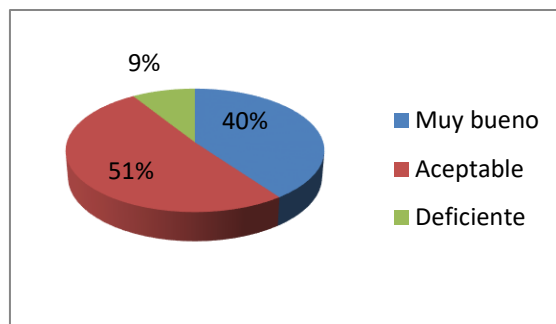
Sobre la aplicación de manuales administrativos y de funciones en la empresa el 22% de los clientes se expresaron que es muy bueno, el 45% es bueno, el 33 % malo, por lo que según estos resultados se tiene deficiencias.

3.- ¿Valores según su percepción si la Empresa brinda respuestas oportunas y pertinentes a sus consultas administrativas y comerciales?



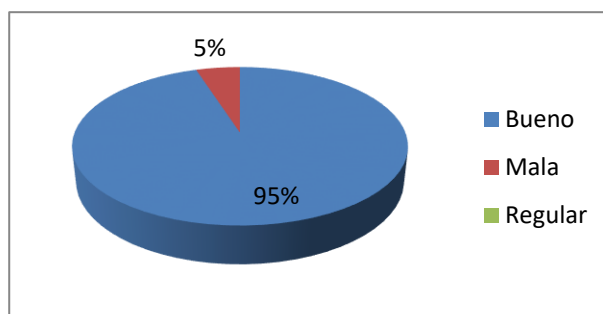
Ante la inquietud de si la empresa brinda respuestas adecuadas a las consultas de los clientes, estos, los encuestados, se manifestaron así: 34% que las respuestas son aceptables; 18% que son muy buena y el restante 48% refleja que son deficientes

4.- ¿La facturación de pagos y créditos la empresa lo realizan oportunamente en tiempo y en forma?



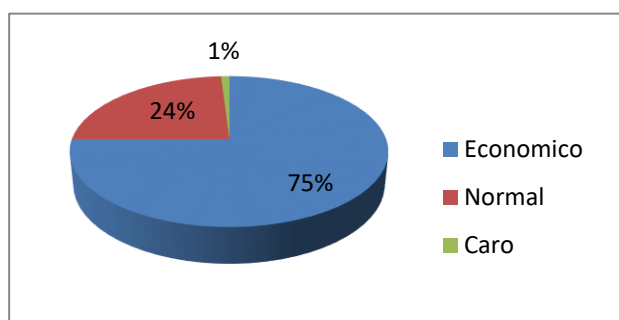
Respecto a esta inquietud el 51% de los clientes respondió que la facturación es aceptable; el 40% asegura que es muy bueno; el restante 9% de los encuestados se expresó que este aspecto es deficiente.

5.- ¿Cómo le parece la atención que le brinda el personal de la empresa?



De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes de Multicomercio “Maclaine” para conocer el tipo de atención que se les brinda, han manifestado que en la empresa es buena la atención que se da al vender el producto, lo cual se refleja en el 95 % de los encuestados quienes destacan esta cualidad.

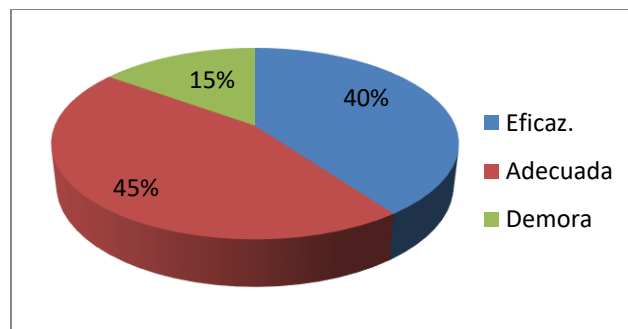
6.- El precio de los productos que ofrece la empresa que le parecen:



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dolores Vera Basurto

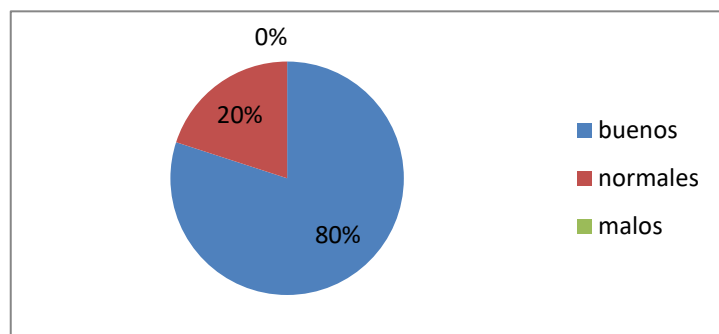
El 75 % de los clientes señalan que los precios que ofrece “Multicomercio Maclaine” son económicos en relación con los precios de otros proveedores; el 24% que son normales, factor que se convierte en una ventaja para la empresa con relación a la competencia.

7.- La entrega de los productos que ofrece la empresa es



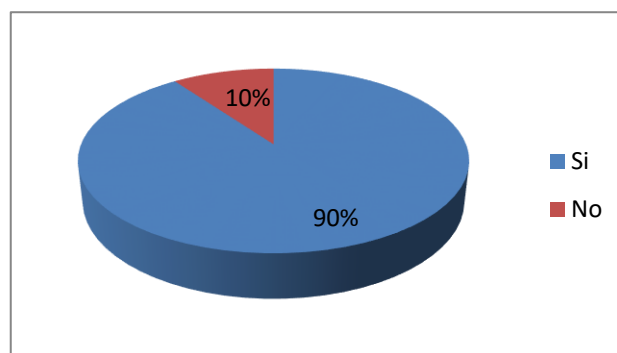
La mayoría de los encuestados, es decir el 45 %, califica como adecuada la entrega de los productos, mientras que el 40% piensa que es eficaz, lo cual indica que en este aspecto la empresa está actuando de una manera correcta. Por otro lado nos hemos dado cuenta que hay falencias en un 15% en el servicio de entrega de los enseres.

8.- Los Productos que la Empresa Multicomercio Maclaine vende son:



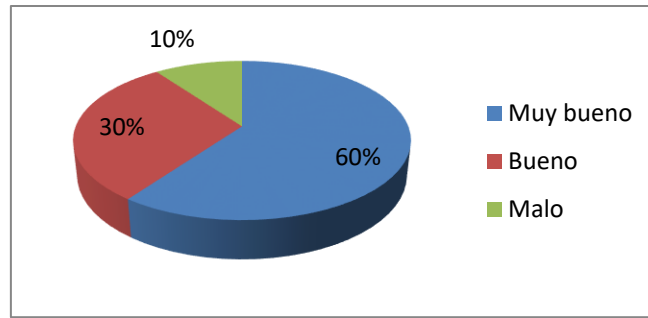
Con relación a esta pregunta, la apreciación de los clientes sobre la calidad de los productos que comercializa la Empresa Multicomercio Maclaine se constituye en una fortaleza, ya que en un 80% piensan que los productos son buenos y el 20% son normales.

9.-Ud. cree que es necesario adecuar áreas de exhibición para mejorar la Venta de ciertos productos



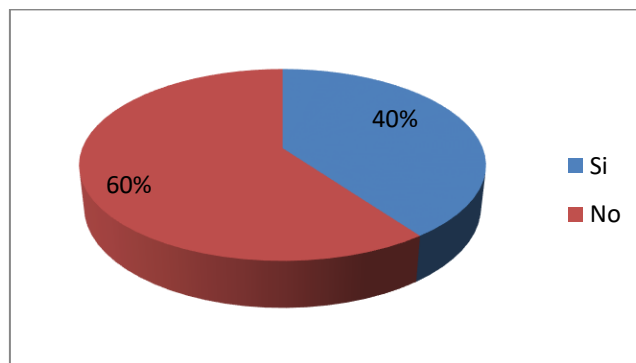
El 90% de los clientes encuestados piensa que si se debería adecuar áreas de exhibición de los productos para mejorar las ventas, mientras que el 10% cree que no es necesario; ante la respuesta de los clientes la empresa debería invertir en estas áreas para mayor satisfacción de los mismos..

10.- ¿Cómo Ud. Valoraría el ambiente de trabajo en la empresa?



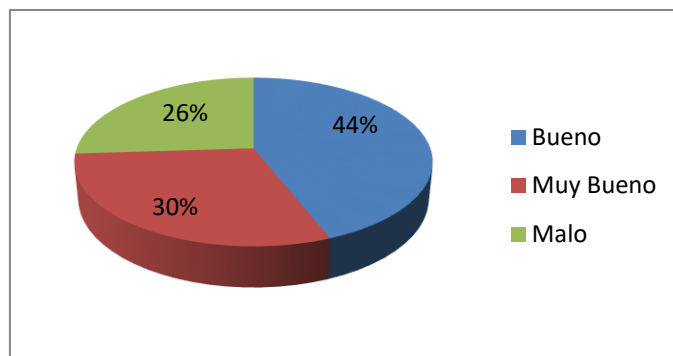
El 60% de los clientes considera como muy bueno el ambiente de trabajo en la empresa, el 30% piensa que es bueno, el 10% lo considera malo.

11.- ¿En su criterio la empresa dispone de los recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad y poder competir en el mercado de muebles y enseres?



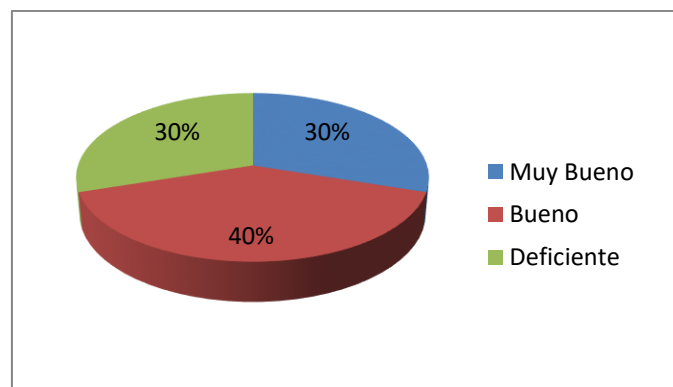
Con respecto a los recursos con que dispone la empresa para ofrecer un servicio de calidad, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 40% respondió que la empresa SI dispone de los recursos necesarios para ofrecer un buen servicio y el 60 % dijo que NO, por lo que se hace necesario mejorarlos.

12.- ¿Considera usted que la toma de decisiones y resolución de situaciones con sus clientes la Empresa es?



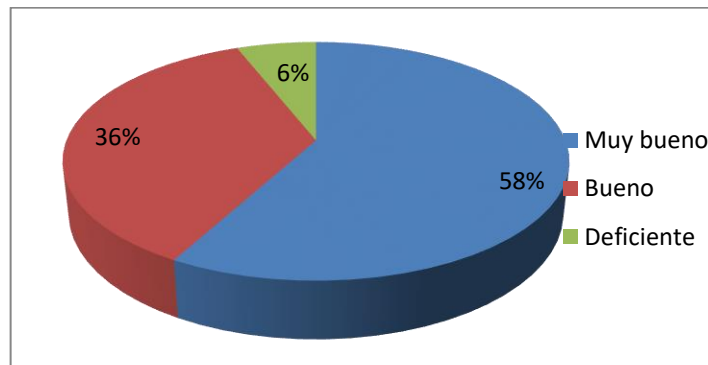
El 44% de los encuestados manifestaron que existe una buena toma de decisiones por parte de los directivos al momento de resolver conflictos en la empresa; y, el 30% considera que es muy buena y el 26% aseguran que es mala, por lo que hay que seguir mejorando en esta temática para propender que la mayoría de clientes estén satisfecho.

13.- ¿De acuerdo a su percepción como valoraría el personal de la empresa en su capacitación para el cumplimiento de sus actividades y funciones?



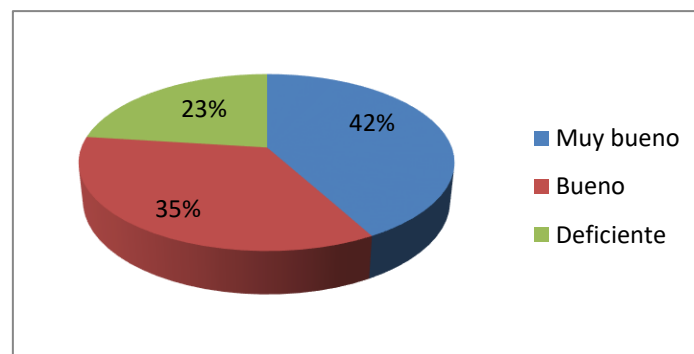
Del universo de encuestados, respecto a que si el personal de la empresa está capacitado para el cumplimiento de las actividades, el 30% considera que si está capacitado; 40% dice que es bueno, mientras que el 30% manifiesta que es deficiente la capacitación.

14.- ¿El personal de la empresa demuestra responsabilidad y coordinación en el cumplimiento de las actividades y funciones?



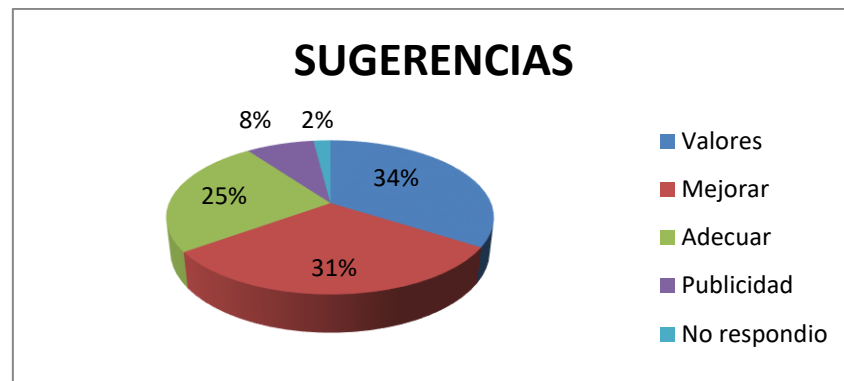
En esta pregunta los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 58% dice que los empleados demuestran responsabilidad en el cumplimiento de las actividades y funciones, sin embargo un 6% de ellos dicen lo contrario.

15- ¿Cómo valoraría los servicios que la empresa ofrece a sus clientes cuando visita o adquiere un bien mueble?



El 42%, esto es la mayoría, de los encuestados se manifestaron respecto a los servicios que ofrece la empresa, que estos son muy bueno, el 35% dice que bueno y el 23% considera que los servicios son deficientes.

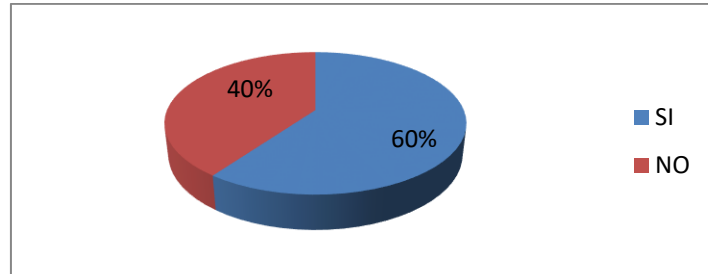
16.- ¿Que sugerencias daría a la empresa para que mejore en aspectos organizacionales, de servicios y atención al cliente?



- El 34% propusieron que la empresa debe mejorar su imagen corporativa, como ubicar valores institucionales, definir claramente su misión, visión, metas y objetivos institucionales.
- El 31% que debe mejorar la estructura organizativa en todos sus aspectos
- Del universo de encuestado el 25 % sugirieron que la empresa debe adecuar el local, mejorar la presentación de los artículos así como la visibilidad de los mismos.
- El 8% mencionan que la empresa debe hacerse conocer a través de publicidades por diferentes medios
- El 2% no respondió.

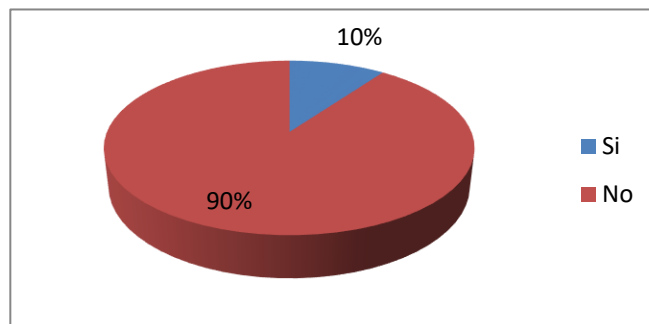
7.2.2.- Encuesta a los empleados.

1.- ¿De acuerdo a su percepción considera que el personal de la empresa está capacitado para el cumplimiento de sus actividades y funciones?



Con respecto a la pregunta, el 60% de los empleados respondió que sí está capacitado y el 40% expreso que le falta capacitación.

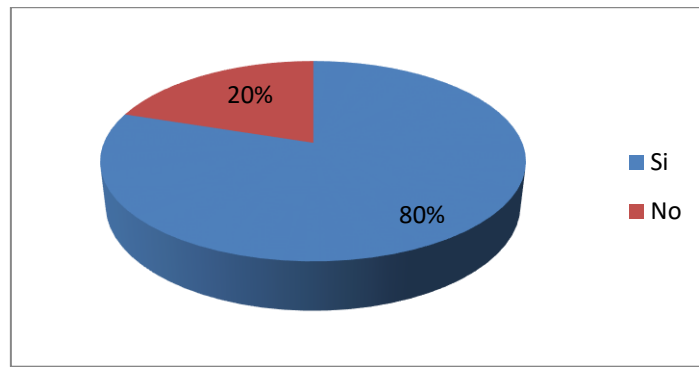
2.- ¿La empresa tiene un Plan operativo anual?



La respuesta de los empleados a esta pregunta fue la siguiente: el 90 % indica que la empresa no tiene un plan operativo anual y el 10% que si lo tiene.

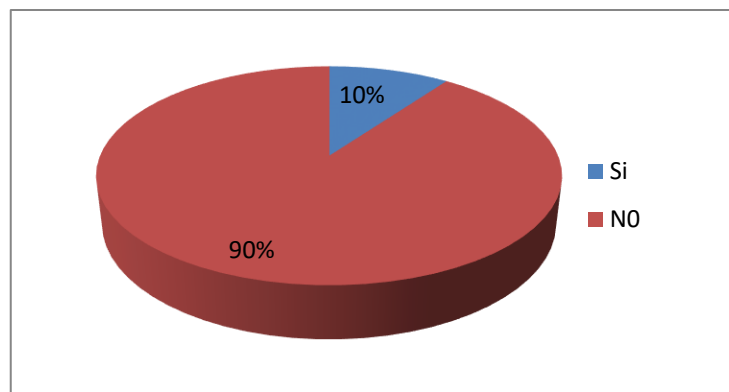
-

3.- ¿La empresa planifica un presupuesto?



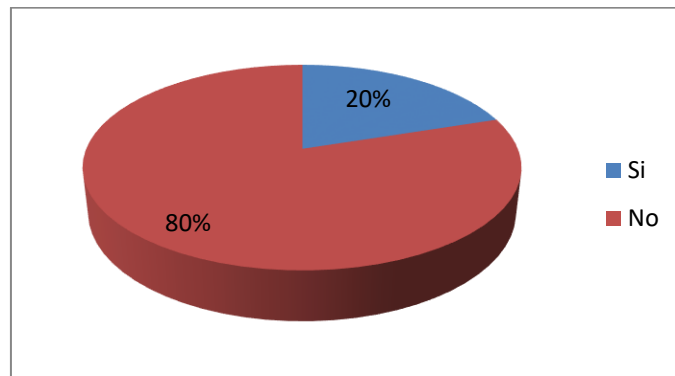
El 80% de los empleados de la empresa considera que la organización si planifica un presupuesto y por el contrario el 20% de los encuestados se expresó que no lo hace.

4.- ¿La empresa tiene un manual de funciones y organizacional?



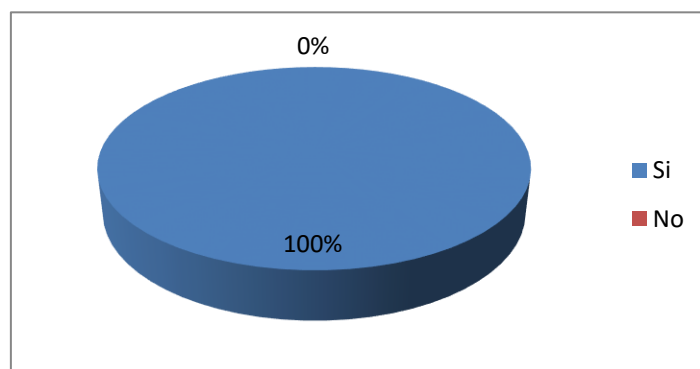
La respuesta sobre esta pregunta fue la siguiente, el 90 % de los empleados dijeron que la empresa no tiene elaborado un manual de funciones y el 10% restante que si lo tiene.

5.- ¿La empresa tiene un plan de trabajo y procedimientos establecidos que sustenten el buen manejo administrativo y financiero?



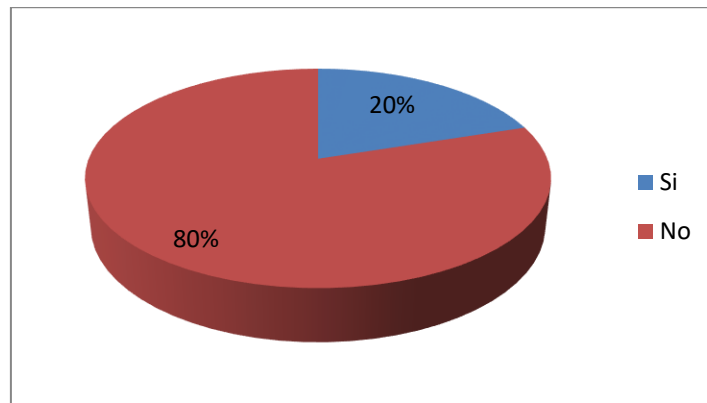
Ante esta pregunta, el 80% de los servidores de la empresa, expresó que la misma no tiene un plan de trabajo establecido que sustente el buen manejo administrativo y el 20% se pronunció que si lo tiene.

6.- ¿Los empleados y trabajadores tienen definido responsabilidades y funciones?



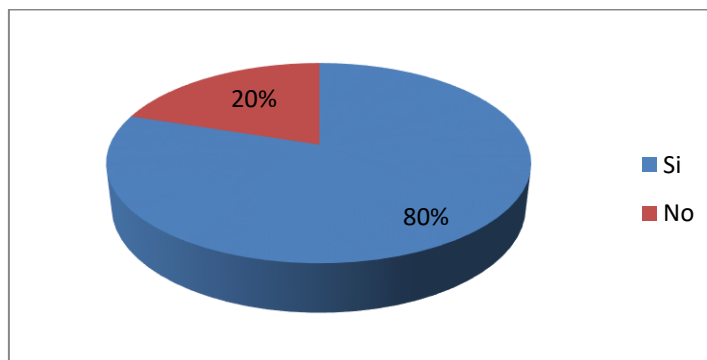
En esta pregunta el 100% de los empleados en coincidieron en que cada uno conoce y tiene definida sus responsabilidades y funciones aunque de manera verbal, en razón de que no hay nada que este sustentado por escrito.

7.- ¿La empresa aplica indicadores financieros y administrativos?



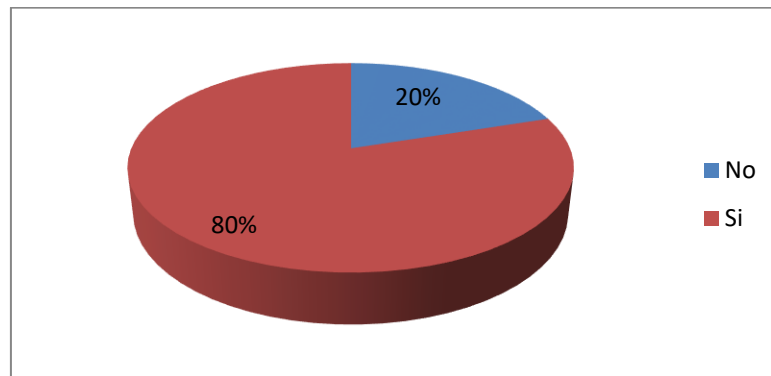
Con relación a esta pregunta el 80% de encuestados dijo que la empresa no aplica indicadores financieros y administrativos y el restante porcentaje dijo si se aplican estos indicadores.

8.- Existe una buena comunicación interna en la Empresa



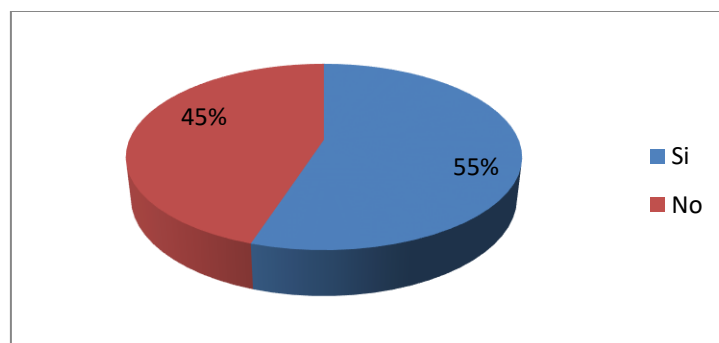
Con respecto a que si en la empresa existe buena comunicación interna, el 80% de los empleados respondió que si existe y el 20 % considera que no, aunque toda es verbal.

9- ¿La empresa ofrece todos los servicios a sus clientes cuando visita o adquiere un bien mueble?



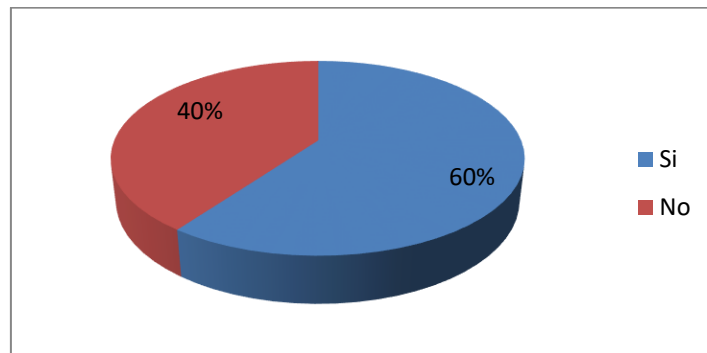
Ante esta inquietud los servidores de la empresa Multicomercio “Maclaine” respondieron de la siguiente manera: el 80% se expresó que la empresa si ofrece todos los servicios a sus clientes y el 20% que no brinda.

10.- ¿Considera que la organización de la empresa ha cumplido con sus propósitos?



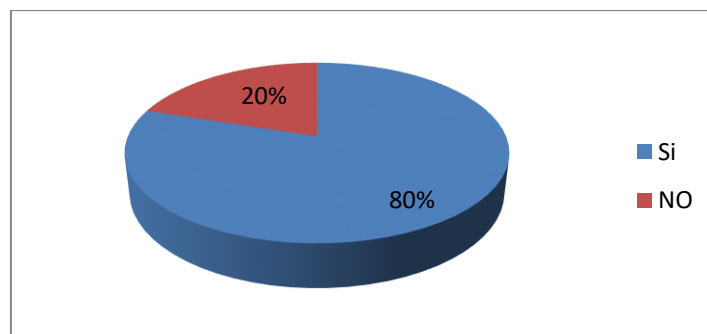
El 55% de los encuestados en esta pregunta se pronunciaron que la organización de la empresa ha cumplido con los planes propuestos y el 45% que no.

11.- ¿Piensa Ud. que en la empresa exista motivación y trabajo en equipo?



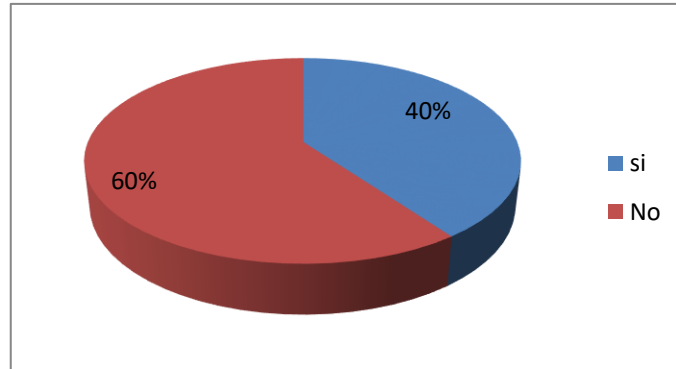
El 60% de los empleados se pronunciaron que si existe motivación y trabajo en equipo en la empresa, por el contrario el 40% dice que no.

12.- ¿La empresa aplica políticas y valores éticos con responsabilidad social



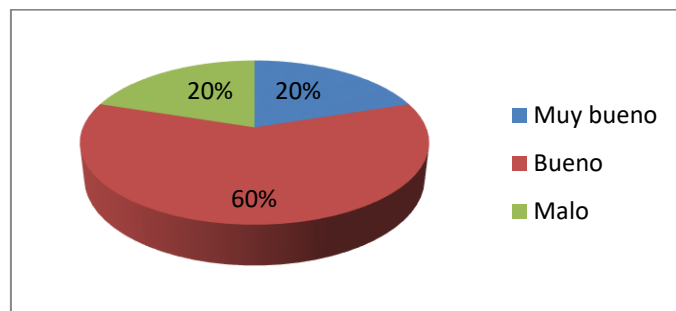
El 80% de los empleados consideró que la empresa si aplica políticas y valores éticos con responsabilidad social y el 20% cree que no; sin embargo al preguntarle cuales eran los valores éticos todos dudaron al responder, observando que no se en ninguna parte de la empresa plasmados los valores ético institucionales.

13.- ¿La empresa cuenta con los equipos y herramientas necesarias para el buen desempeño del trabajo?



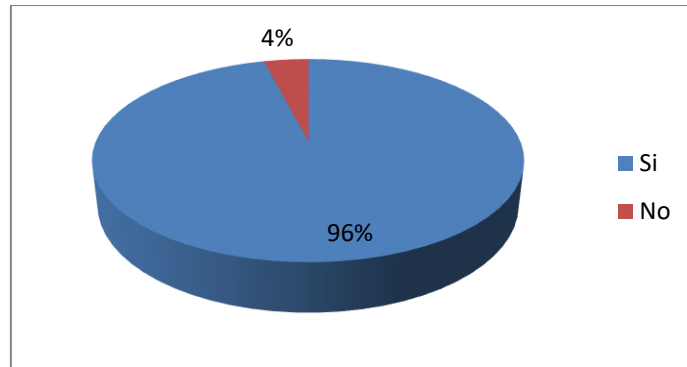
El 60% de los encuestados manifiesta que la empresa no cuenta con los equipos necesarios y el 40% que sí.

14.- El clima laboral de la empresa como lo valora?



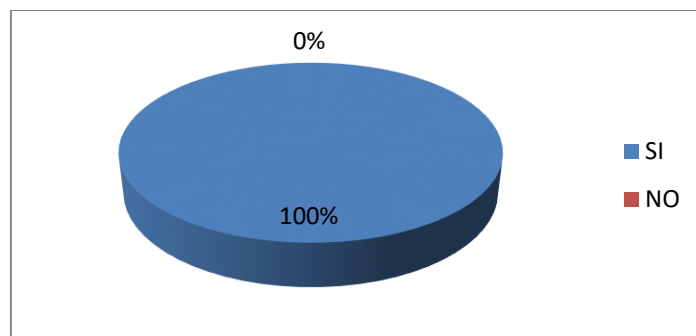
Con relación a esta pregunta el 60% de los empleados manifiesta que el clima laboral en la empresa es bueno, el 20% lo considera muy bueno y el 20% malo.

15.- ¿Cree Ud. que es necesario que la organización debe definir una estructura organizacional para el éxito de su gestión?



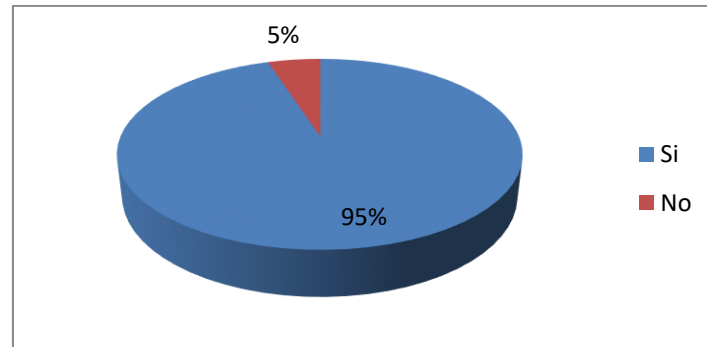
Respecto a la necesidad de que la empresa debe establecer una estructura organizacional, el 96% lo considera necesario, mientras que el 4% respondió que no.

16.- ¿Considera necesario que la empresa cuente con una misión y visión?



El 100% de los empleados de la empresa se pronunciaron que la empresa debe contar con una misión y visión, a fin de fortalecer y empoderarse de la empresa.

17.- ¿Considera que la aplicación del Diseño Organizacional permitirá una eficiente planificación y control administrativo y financiero?



Con relación a esta inquietud, el 95% de los servidores se pronunció que aplicando el diseño organizacional se mejorará en la planificación y control administrativo; el 5% considera que no es necesario aplicarlo.

7.2.3.- ENTREVISTA A LA DUEÑA DE LA EMPRESA MULTICOMERCIO “MACLAINE”

1.- ¿Con qué finalidad se creó la Empresa Multicomercio Maclaine?

Con el fin de aprovechar la estructura del lugar, activar en el comercio en la línea de colchones, sirviendo al sector en esta línea y por supuesto servir y ser útil a la sociedad, sin dejar a un lado querer crecer como persona y empresarialmente.

2.- ¿Considera que la organización de la empresa ha cumplido con sus propósitos?

Considero que la organización de la Empresa no ha cumplido con todos sus propósito, faltan muchas cosas por hacer como por ejemplo mejorar nuestra

estructura organizativa, teniendo un plan estratégico, para llegar a los objetivos y metas propuestas, crear una página web, etc.

3.- ¿La empresa tiene un Plan operativo anual?

No, no se lo ha elaborado, y considero que es una prioridad.

4.- ¿La empresa planifica un presupuesto?

Si.

5.- ¿La empresa tiene un manual de funciones y organizacional?

Si lo tiene pero no se lo aplica ni se lo ha socializado con todos los empleados, más las disposiciones se hacen de manera verbal, en esto estamos fallando y debemos complementarlo.

6.- ¿La empresa tiene un plan de trabajo y procedimientos establecidos que sustenten el buen manejo administrativo y financiero?

La empresa no la tiene, pero se trata de cumplir con acciones que ayuden a mejorar el manejo administrativo de la misma

7.- ¿Los empleados y trabajadores tienen definido responsabilidades y funciones?

Si, en este aspecto, cada una de las personas que prestan sus servicios en la empresa, conoce su rol específico, pero no lo tienen por escrito sino de manera verbal.

8.- ¿Cree Ud. que es necesario que la organización debe mejorar sus aspectos organizacionales para mejorar su gestión?

Si, principalmente en el área de la administración, ya que a pesar de tener delegada las responsabilidades de manera verbal, en realidad no existe por escrito y acorde a una estructura organizacional, sino que se lo ha hecho al andar, ya que esta empresa es relativamente nueva y nació sin mucha

experiencia en este tipo de productos que se ponen a disposición de la ciudadanía.

9.- ¿Considera necesario que la empresa cuente con una misión y visión?

Por supuesto que si

10.- ¿La empresa aplica políticas y valores éticos con responsabilidad social?

Considero muy necesario e importante aplicar estas políticas y valores, aunque no están explicitas todos tratamos de hacer las cosas y atender a los clientes bajo este lema, aunque no están reflejados en ninguna parte solo se los inculca.

11.- ¿Piensa Ud. que en la empresa exista motivación y trabajo en equipo?

Pienso que sí, pero debemos mejorar todos los días para cautivar el trabajo en equipo, y en la motivación es algo que ponderamos y tratamos que todos se sientan parte de esta empresa.

12.- ¿Considera que la aplicación del Diseño Organizacional permitirá una eficiente planificación y control administrativo y financiero?

Por supuesto que sí, creo que aplicando mejor el diseño organizacional de la empresa, nos permitirá ser más eficiente en todo.

13.- ¿La empresa aplica indicadores financieros y administrativos?

No, lamentablemente la empresa no aplica este tipo de indicadores

14.- ¿La empresa tiene una cartera de clientes o posibles clientes establecida?

Si la tiene, aunque pequeña pero la tiene, existe la predisposición de mejorarla aplicando incentivos.

15.- Existe una buena comunicación interna en la Empresa

Si existe, la ventaja es que no somos muchas las personas que laboramos en la empresa. Claro que la mayor parte de la comunicación es verbal.

16.- ¿La empresa cuenta con los equipos y herramientas necesarias para el buen desempeño del trabajo?

Bueno, tenemos los elementos más necesarios sin embargo considero que falta y esto permitirá tener un buen desempeño laboral en la empresa.

17.- El clima laboral de la empresa como lo valora?

Considero que la ventaja es que somos pocas personas en la empresa y eso es una fortaleza porque se puede trabajar muy cordialmente y también porque es un negocio familiar. Existe un buen clima y ambiente laboral en la empresa.

CAPITULO VIII

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1- CONCLUSIONES.

La empresa no tiene definida responsabilidades y funciones por escrito, no existe un plan operativo anual, la comunicación interna a pesar de que se dice que es muy buena no hay evidencias que reflejen esa realidad, no se aplican indicadores financieros ni de desempeño administrativo, el presupuesto anual si es planificado pero no se lo hace en función de las necesidades empresariales.

Según la percepción externa los clientes se sienten bien atendidos, sus productos son económicos y de calidad, que la entrega de los mismos es oportuna sin embargo se manifiesta que debe mejorarse el local, que hacen falta implementos para cumplir a cabalidad el trabajo, que existen deficiencias

en la capacitación, el ambiente laboral perciben que mayoritariamente es bueno y muy bueno, y la toma de decisiones en la resolución de situaciones con los clientes es eficiente. Propusieron que la empresa debe mejorar su imagen corporativa, ubicar valores institucionales y que debe mejorar la estructura organizativa en todos sus aspectos.

La percepción de los empleados es que hay motivación y trabajo de equipo, que si se aplica valores éticos y responsabilidad social, aunque no son visibles ni evidenciados, que faltan equipos para desarrollar de la mejor manera sus actividades, la mayoría considera que el clima laboral es muy bueno y bueno y que el 94% da lo mejor y está comprometido con su trabajo, que es necesaria definir una estructura organizacional ya que eso mejorara la planificación y el control administrativo financiero, que se debe tener una misión y visión,

8.2- RECOMENDACIONES

Después de haber realizado un análisis minucioso de esta empresa procedemos a dar las siguientes recomendaciones para su mejor funcionamiento:

Se hace necesario la elaboración y aplicación de un plan estratégico que ayude a la empresa a aprovechar las ventajas competitivas dentro del mercado en el cual se desenvuelve; por medio de este plan se analizará el entorno de la empresa así como los aspectos internos de la misma, se determinara las estrategias para alcanzar los objetivos y cumplir la Visión y Misión institucional.

Se debe aplicar un manual administrativo y de funciones que permita a la empresa fortalecer su estructura organizacional, además de la necesidad de aplicar indicadores de gestión y de desempeño.

Se recomienda comprar un programa contable y de inventario, para calcular indicadores financieros y económicos así como llevar un mejor control sobre las existencias de la mercadería que ingresa y egresa.

CAPITULO IX

IX.- FUENTES BIBLIOGRAFICAS

- <http://www.monografias.com> ›Administración y Finanzas › Recursos Humanos (García C. 2010).
- <http://www.slideshare.net/.../02-gestion-Administrativo>.(Yépez V, 2014).
- [http://www.monografias.com/trabajos93/estudio-estrategico-colchones- cabrera/estudio-estrategico-colchones](http://www.monografias.com/trabajos93/estudio-estrategico-colchones-cabrera/estudio-estrategico-colchones).(Medrano R. 2009)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Mobiliario>.(Wikipedia, 2013)
- <http://www.eco.unrc.edu.ar/wp-content/uploads/2010/08/Analisis-Organizacional1.pdf>. (Análisis Organizacional/Web, 2010)
- <https://es.answers.yahoo.com/question/index?qid>.(www.com,2011)
- <http://html.rincondelvago.com/analisis-crediticio.html> (rincodelvago,1998)
- <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/riesgo-crediticio/riesgo-crediticio.pdf>.(Añez M.2007)
- <http://debitoor.es/glosario/definicion-proveedor>.(Diccionario Debitoor)
- [http:// www.monografias.com](http://www.monografias.com) ›Administración y Finanzas ›(Hernández J. 2010)
- [http:// www.cartera vencida com/la cartera vencida html](http://www.cartera vencida com/la cartera vencida html).(Cartera V.2010).
- Archivos de la empresa. (Multicomercio M. 2014).
- Diario el Universo – Programa Capacítate 6 (2014).
- FRANKLIN F. Enrique. 2009. Organización de empresas, 3ra edición. México 52p.
- HALL L, 1982. Administración de empresas.Madrid,E-DAF.448p.
- Estados Financieros Multicomercio Maclaine - 2015
- MOLINA P, 2003 Modulo de Planificación Estratégica. UTEQ.

CAPITULO X

X.- ANEXOS



ANEXO No. 1

MISION Y VISION

a.- MISION

MULTICOMERCIO MACLAINE: Será una empresa dedicada a la comercialización eficiente de productos para el hogar, incursionando en varias líneas y familias de artículos como colchones, camas, roperos, muebles, brindando a sus clientes un servicio de excelencia y calidad; contribuyendo con esmero, dedicación, esfuerzo y entusiasmo, para ser líderes en un mercado competidor y de este modo apoyar al progreso y desarrollo de la sociedad.

b.- VISION

Nuestra visión y reto para el año 2020, es ser una empresa dotadora de productos para el hogar eficaz en cuanto a la atención al cliente mediante la innovación de sus productos e infraestructura evidentes para una mejor presentación de sus productos, robusteciendo cada una de las líneas comerciales que manejamos

ANEXO No. 2

ENCUESTA A LOS CLIENTES EMPRESA MULTICOMERCIO "MACLAINE"

1.- El servicio de Crédito y Cobranzas le parece:

Eficaz ----- normal..... Malo.....

2.- ¿Considerando la diligencia en la atención y desde su percepción como valoraría la aplicación de manuales administrativos y funciones?

Muy bueno ----- -- bueno ----- malo -----

3.- ¿Valore según su percepción si la Empresa brinda respuestas oportunas y pertinentes a sus consultas administrativas y comerciales?

Muy bueno ----- aceptable----- deficiente-----

4.- ¿La facturación de pagos y créditos la empresa lo realizan oportunamente en tiempo y en forma?

Muy bueno ----- aceptable----- deficiente-----

5.- ¿Cómo le parece la atención que le brinda el personal de la empresa?

Buena ----- mala ----- Regular -----

6.- El precio de los productos que ofrece la empresa que le parecen:

Económico ----- normal ----- Caro-----

7.- La entrega de los productos que ofrece la empresa es

Eficaz----- adecuada ----- demora-----

8.- Los Productos que la Empresa Multicomercio Maclaine vende son:

Buenos ----- normales----- malos-----

9.- Ud. cree que es necesario adecuar áreas de exhibición para mejorar la Venta de ciertos productos

SI ----- NO -----

10.- ¿Cómo Ud. Valoraría el ambiente de trabajo en la empresa

Muy bueno ----- -- bueno ----- malo -----

11.-¿En su criterio la empresa dispone de los recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad y poder competir en el mercado de muebles y enseres?

SI----- NO -----

12.- ¿Considera usted que la toma de decisiones y resolución de situaciones con sus clientes la Empresa es?

Muy buena ----- bueno ----- - mala-----

13.- ¿De acuerdo a su percepción como valoraría el personal de la empresa en su capacitación para el cumplimiento de sus actividades y funciones?

Muy bueno ----- bueno ----- deficiente -----

14.- ¿El personal de la empresa demuestra responsabilidad y coordinación en el cumplimiento de las actividades y funciones?

. Muy bueno ----- bueno ----- deficiente -----

15.- ¿Cómo valoraría los servicios que la empresa ofrece a sus clientes cuando visita o adquiere un bien mueble?

. Muy bueno ----- bueno ----- deficiente -----

16.- ¿Que sugerencias daría a la empresa para que mejore en aspectos organizacionales, de servicios y atención al cliente?

.

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS EMPRESA MULTICOMERCIO “MACLAINE”

1.- ¿De acuerdo a su percepción considera que el personal de la empresa Está capacitado para el cumplimiento de sus actividades y funciones?

SI..... NO...

2.- ¿La empresa tiene un Plan operativo anual?

SI..... NO.....

3.- ¿La empresa planifica un presupuesto?

SI..... NO...

4.- ¿La empresa tiene un manual de funciones y organizacional?

SI..... NO...

5.- ¿La empresa tiene un plan de trabajo y procedimientos establecidos que sustenten el buen manejo administrativo y financiero

SI..... NO.....

6.- ¿Los empleados y trabajadores tienen definidas responsabilidades y funciones?

SI..... NO.....

7.- ¿La empresa aplica indicadores financieros y administrativos?

SI..... NO.....

8.- Existe una buena comunicación interna en la Empresa

SI..... NO.....

9.- ¿La empresa ofrece todos los servicios a sus clientes cuando visita o adquiere un bien mueble?

SI..... NO.....

10.- ¿Considera que la organización de la empresa ha cumplido con sus propósitos?

SI..... NO.....

11.- ¿Piensa Ud. que en la empresa exista motivación y trabajo en equipo?

SI..... NO.....

12.- ¿La empresa aplica políticas y valores éticos con responsabilidad social?

SI.....

NO.....

13.- ¿La empresa cuenta con los equipos y herramientas necesarias para el buen desempeño del trabajo?

SI.....

NO.....

14.- El clima laboral de la empresa como lo valora?

Muy bueno ----- bueno ----- malo -----

15.- ¿Cree Ud. que es necesario que la organización debe definir una estructura organizacional para el éxito de su gestión?

SI.....

NO.....

16.- ¿Considera necesario que la empresa cuente con una misión y visión?

SI.....

NO...

17.- ¿Considera que la aplicación del Diseño Organizacional permitirá una eficiente planificación y control administrativo y financiero?

SI.....

NO.....

**ENTREVISTA A LA DUEÑA DE LA EMPRESA MULTICOMERCIO
“MACLAINE”**

- 1.- ¿Con qué finalidad se creó la Empresa Multicomercio MacLaine?
- 2.- ¿Considera que la organización de la empresa ha cumplido con sus propósitos?
- 3.- ¿La empresa tiene un Plan operativo anual?
- 4.- ¿La empresa planifica un presupuesto?
- 5.- ¿La empresa tiene un manual de funciones y organizacional?
- 6.- ¿La empresa tiene un plan de trabajo y procedimientos establecidos que sustenten el buen manejo administrativo y financiero?
- 7.- ¿Los empleados y trabajadores tienen definidas responsabilidades y funciones?
- 8.- ¿Cree Ud. que es necesario que la organización debe mejorar sus aspectos organizacionales para mejorar su gestión?
- 9.- ¿Considera necesario que la empresa cuente con una misión y visión?
- 10.- ¿La empresa aplica políticas y valores éticos con responsabilidad social?
- 11.- ¿Piensa Ud. que en la empresa exista motivación y trabajo en equipo?
- 12.- ¿Considera que la aplicación del Diseño Organizacional permitirá una eficiente planificación y control administrativo y financiero?
- 13.- ¿La empresa aplica indicadores financieros y administrativos?
- 14.- ¿La empresa tiene una cartera de clientes o posibles clientes establecida?
- 15.- Existe una buena comunicación interna en la Empresa
- 16.- ¿La empresa cuenta con los equipos y herramientas necesarias para el buen desempeño del trabajo?
- 17.- El clima laboral de la empresa como lo valora?



COLCHON PARAISO ANIVERSARIO



CAMA BASE TAPIZADA



COLCHON CHAIDE IMPERIAL



ANEXOS No. 7 FOTO MULTICOMERCIO MACLAINE



ANEXO No. 8 FOTO MULTICOMERCIO MACLAINE



ANEXO No. 9 FOTO MULTICOMERCIO MACLAINE



ANEXO No. 10 FOTO MULTICOMERCIO MACLAINE



ANEXO No. 11 FOTO MULTICOMERCIO MACLAINE



COLCHON RESIFLE MILENIUM



COLCHON PARAISO ANIVERSARIO



COLCHON CHAIDE IMPERIAL

ANEXO No. 12 FOTO MULTICOMERCIO MACLAINE.



CAMA METALICA



CAMA BASE TAPIZADA

