



Septiembre 2019 - ISSN: 1696-8352

PLAN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA DISTRIBUIDORA DE MATERIALES DE CONSTRUCCION ELY AREQUIPA

Autores:

Cristhian Alexander Ortiz Ortega –
Estudiante egresado Ingeniería Comercial
Ecuador
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
kristhian92@outlook.com

Melani Grace Lino Toala –
Estudiante egresada Ingeniería Comercial
Ecuador
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
melanygracelinotoala@gmail.com

Docente Tutor:
Msc. Silvia Alexandra Espinoza Mendoza
Ecuador
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
saespinozam@ulvr.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Cristhian Alexander Ortiz Ortega, Melani Grace Lino Toala y Silvia Alexandra Espinoza Mendoza (2019): "Plan de diseño organizacional para la distribuidora de materiales de construcción Ely Arequipa", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (septiembre 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/09/disenio-organizacional-distribuidora.html>

RESUMEN

El incremento de importaciones, comercialización y ventas, son índices que demuestran el constante desarrollo de las ferreterías a nivel nacional.

Son 5374 el total de establecimientos de venta al por menor de artículos de ferretería, según la Clasificación Uniforme de Actividades Económicas (CIIU) del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC). Dicha cifra indica un incremento de este tipo de negocio durante la última década.

(Nicolás Trávez, 2013), presidente del Grupo Unifer, empresa líder en Ecuador de la provisión integral de productos y servicios en el área de la construcción, considera que el sector ferretero

ecuatoriano está en constante evolución. Para que se desarrolle aún más, según Trávez, debe adaptarse a las nuevas tendencias técnicas y constructivas, y así ofrecer productos de última tecnología.

La actividad de la construcción es uno de los pilares en los que se sostiene la economía de todo país. Por ello su recuperación, en Ecuador, es importante. (Redacción Ekos, 2018)

PALABRAS CLAVES: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), Clasificación Uniforme de Actividades Económicas (CIIU), Banco central del Ecuador, PIB.

ABSTRACT

The growth of imports, marketing and sales. There are 5374 total retail products for hardware, according to the Uniform Classification of Economic Activities (CIIU) of the Ecuadorian Institute of Statistics and Censuses (INEC). This figure indicates a type of business during the last decade. Nicolás Trávez, president of the Unifer Group, a leading company in Ecuador for the integral provision of products and services in the construction area, considers that the Ecuadorian hardware sector is constantly evolving. For you to develop even more, according to Trávez, you must be part of the new technical and constructive trends, and thus offer the latest technology products. The activity of construction is one of the pillars. That is why its recovery, in Ecuador, is important. (Redacción Ekos, 2018)

KEYWORDS:

Ecuadorian Institute of Statistics and Censuses (INEC), Uniform Classification of Economic Activities (CIIU), Central Bank of Ecuador, PIB.

INTRODUCCIÓN

En los 10 últimos años, este sector tuvo importantes tasas de crecimiento, resultado evidente del nivel de desarrollo positivo que se experimentó desde el año 2008 hasta 2014, siendo 2011 el año de mayor crecimiento, con una tasa del 17,6% de su PIB.

No obstante, mantener ese alto nivel de crecimiento fue y aún es complejo, no solamente para el sector, también para la economía en su conjunto. Los elevados niveles de inversión pública y de liquidez en la economía, permitieron que éste y otros sectores crezcan. Su crecimiento

ocurrió a la par de mayores recursos públicos. Actualmente el contexto es otro: Ecuador vive con menores ingresos por venta de petróleo y tiene la necesidad de cubrir pagos de deuda.

Con menores recursos públicos tanto para inversión como para inyectar liquidez en la economía, en el periodo 2015-2017 las tasas del sector fueron negativas, lo que llevó a que la variación entre de 2017 frente a 2014 traiga un decrecimiento de -10,51% en el conjunto de la actividad.

El sector de la construcción ha presentado una depresión durante los años 2016 y 2017. Si bien 2017 se mantuvo como un año difícil para la construcción, desde el Banco Central se proyectó que en 2018 se revertirá esta tendencia aunque el crecimiento todavía puede ser negativo.

Según cifras de la Cámara de la Industria de la Construcción (Camicon), los primeros tres trimestres de 2017 fueron negativos para el sector, sin embargo, a partir del cuarto trimestre de ese año se vio una leve recuperación, que en el primer trimestre de 2018 llegó a -0,4, esto refleja una mejoría pese a que el crecimiento del sector sigue en negativo.

Entre los factores que ayudaron a que la actividad empiece a tomar estabilidad están la derogación de la Ley de Plusvalía, que creó nuevamente confianza entre constructores y adquirentes; la reciente Ley de Fomento Productivo, cuyo objetivo es reactivar la producción y empleo de los distintos sectores para mantener estable la economía del país; así como la eliminación del anticipo del Impuesto a la Renta en 2019.

Todas estas circunstancias han ayudado a mejorar el desempeño del sector de la construcción, pero la recuperación no es inmediata. La lección es evidente: aplicar medidas que generen mayor confianza en los constructores y en los demandantes.

El Gobierno es un actor importante para el desarrollo de este sector, ya que su recuperación también dependerá de las medidas que éste implemente para apoyar a que esta actividad se siga estabilizando y empiece a despuntar de a poco.

A pesar de esta recesión, la construcción es uno de los sectores de mayor importancia en la economía, tanto por lo que produce como por los empleos que genera. Por lo tanto, las medidas que se adopten de aquí al futuro, no solamente afectarán al sector, sino a toda la economía en su conjunto. (Redacción Ekos, 2018)

INICIOS DEL SECTOR FERRETERO

Si prestamos atención a la etimología, la palabra ferretería quiere decir “tienda de hierros”, pues en sus comienzos la mayoría de los comercios de este tipo eran dirigidos por herreros que vendían diferentes utensilios hechos de este metal. Se han conseguido vestigios de estos negocios desde épocas anteriores al nacimiento de Cristo, por lo que es uno de las formas de comercio más antiguas.

A pesar de esto, en nada se parecían las ferreterías de entonces a las de ahora, salvo quizá por los productos que vendían y el destino que les daban. En un principio constituían pequeños espacios en las casas en donde recibían a los aldeanos con enseres para el hogar, pero luego fueron incluyéndose productos para la construcción a demanda de los mismos clientes.

La historia detrás de las ferreterías es también la de negocios familiares que tuvieron que ir evolucionando conforme se presentaban avances en la humanidad. Así, cuando la corriente eléctrica formó parte de la vida cotidiana de las personas durante el siglo XIX, tuvieron que introducirse a estos negocios herramientas para reparar circuitos y tableros eléctricos domésticos.

De esta manera, se establecieron poco a poco las ferreterías como tiendas pequeñas de abastecimiento cercanas a las personas. Gracias a ellas se erigieron casas, iglesias y demás obras arquitectónicas que podemos disfrutar alrededor del mundo. No hay una edificación grande o pequeña en la que no se haya visto involucrado el sector ferretero. (Ferreteria Shop, 2017)

EL SECTOR FERRETERO EN EL ECUADOR

El sector ferretero del país ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos cinco años, ligado al boom de la construcción y la expansión de la economía nacional.

Según representantes del sector, estos dos factores han impulsado a que estos negocios diversifiquen su oferta. Es decir, que mientras antes solo vendían herramientas, ahora ofertan artículos como cemento o hierro -que sirven para construir viviendas- y accesorios para el hogar como lámparas, plantas y puertas.

Cifras del Servicio de Rentas Internas (SRI) indican que este sector declaró \$ 2.320 millones el año anterior, el 46,8% más que en el 2008 cuando se reportaron \$ 1.580 millones.

El censo económico del 2010, realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), determinó que ese año el sector ferretero generó ventas por \$ 1.700 millones. Las principales firmas en facturación son Corporación La Favorita, con Comercial Kywi, y Corporación El Rosado, con Ferrisariato, según datos de la Superintendencia de Compañías. (EL UNIVERSO, 2013)

Antecedentes de la distribuidora de materiales d construcción ELY AREQUIPA

La Distribuidora de Materiales de Construcción ELY AREQUIPA se fundó en el año 2004 por Klever Arequipa y su esposa Janeth, contando ya con 15 años de experiencia dentro del ámbito ferretero. Sus inicios se dan como una pequeña ferretería en la sala de su casa ante la necesidad de un ingreso al tener 3 hijos que mantener, contando en un principio con insumos básicos, a medida que se va presentando su crecimiento van implementando mayor cantidad y variedad de productos.

Por lo cual de a poco fueron ganando mayor cantidad de clientes convirtiéndose con el pasar de los años en Distribuidora y ahora también ofreciendo materiales para la construcción siendo uno de los más solicitados dentro su sector.

En la distribuidora, el servicio al cliente es vital para el giro de sus actividades, por lo cual es una deficiencia notable el no contar con un área específica.

El mal uso de la tecnología o no contar con los recursos suficientes es otra de las complicaciones que se presentan en las empresas y que dependiendo de su actividad afectan la atención al cliente, este también es manifestado en la distribuidora al no tener los dispositivos requeridos para llevar a cabo una óptima atención.

Durante los últimos años se ha presentado un crecimiento en su cartera de clientes tanto de maestros albañiles como de maestros contratistas ante ello se debe tener un mayor control y cuidado de su atención al cliente, ante los inconvenientes ya descritos se genera una incomodidad, tanto en la empresa como en los clientes por lo cual se busca una solución al respecto.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo resolver los inconvenientes generados por la mala atención y servicio al cliente en la distribuidora de materiales de construcción ELY AREQUIPA?

IDEA A DEFENDER

El plan de diseño organizacional permitirá la creación del área de atención y servicio al cliente de la Distribuidora de materiales de construcción ELY AREQUIPA, con el fin de fidelizar la cartera y poder captar potenciales clientes.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Se determinó que el tipo de investigación a utilizar es el **descriptivo**, debido a que permitirá observar y describir los procesos y actividades en el área de atención y servicio al cliente.

Según (Tamayo y Tamayo, 2011, pág. 35) la investigación descriptiva comprende descripción, registro, análisis e importancia de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque que se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un enfoque mixto, porque se utilizarán métodos tanto cualitativos como cuantitativos que permitirán analizar los procesos del área de servicio y atención al cliente de la distribuidora, para identificar aquellos que están causando un mal funcionamiento.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para obtener datos útiles que faciliten el identificar los factores que intervienen en el plan de diseño organizacional se deberá en primer lugar, establecer el diagnóstico de la organización, se analizará mediante observación, encuesta y entrevista para de esa manera determinar los inconvenientes en la atención y servicio al cliente.

RESULTADOS DE LAS TÉCNICAS UTILIZADAS

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron con la entrevista, encuesta y ficha de observación podemos determinar que la problemática que tiene la distribuidora en cuanto a la atención al cliente se debe a la falta de conocimiento por parte de los empleados en todos los productos que se ofrecen; Junto a que no tienen claro sus funciones a desarrollar.

Otro punto que se pudo notar es la falencia tecnológica que tienen al contar con un solo celular para la recepción y envíos de pedidos.

Por lo tanto, es importante implementar un manual de procesos en el cual describa las tareas y funciones a realizar además de una capacitación en cuantos a los productos que ofrece la distribuidora.

CONCLUSIÓN

En el Ecuador el sector ferretero es uno de los sectores de vital importancia para la economía del país, a pesar de haber sufrido declives en los últimos años ha logrado mantenerse a flote. Una de las principales causas de su repunte es el crecimiento de la construcción de edificaciones en el Ecuador, principalmente las viviendas no tan solo propiedades individuales si no villas privadas las cuales han llamado mucho el interés de la ciudadanía y por ende provoca la necesidad del uso de materiales de construcción y ferretería siendo contratos de alto nivel e ingreso tanto para ferreterías pequeñas como para las grandes distribuidoras.

Es un sector de constante crecimiento y variación el cual siempre tendrá participación a nivel nacional, ya que las construcciones nunca merman sea para nuevas edificaciones o hacer una remodelación, así también para trabajos pequeños del hogar las ferreterías y distribuidoras siempre estarán presentes para cubrir esas necesidades de la ciudadanía.

Culminando la revisión y análisis de la problemática encontrada en la distribuidora se procede a detallar las siguientes conclusiones.

Respecto a nuestro primer objetivo específico que fue el identificar las deficiencias de los procesos internos de la atención y servicios al cliente, se pudo notar que carecen de procesos y funciones específicos, tampoco se cuenta con políticas internas que ayuden al control para la realización de las actividades del personal.

Con relación a nuestro segundo objetivo de determinar los procesos adecuados para implementar en el área de atención y servicio al cliente, se elaboró los flujogramas para detallar los procesos necesarios de las actividades del personal de esa manera se tendrá conocimiento de sus tareas no tan solo para el personal antiguo sino también para los nuevos.

En cuanto al tercer objetivo se elaboró la estructura organizacional tanto para la distribuidora como para el área de atención y servicio al cliente.

Por ende, ante estas falencias encontradas como la falta de procesos establecidos y de una estructura organizacional, se brindó la solución adecuada estableciendo políticas internas, la realización de procesos y procedimientos para el desarrollo óptimo de los empleados y a su vez de un organigrama que brindara el conocimiento sobre el orden jerárquico a llevar en el área de atención y servicio al cliente y la distribuidora en general.

Bibliografía

Banco Central del Ecuador. (2018). 1 Variación trimestral porcentual del PIB general y de la construcción (I Trimestre 2011 – I Trimestre 2018) . Ecuador.

EL UNIVERSO. (13 de JUNIO de 2013). *EL UNIVERSO*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2013/06/13/nota/1020076/impulsado-construccion-sector-ferretero-crecio-468>

Ferreteria Shop. (26 de Octubre de 2017). *LA HISTORIA DETRÁS DE LAS FERRETERÍAS*. Obtenido de <https://www.ferreteria.shop/blog/noticias/la-historia-detras-de-las-ferreterias>

Nicolás Trávez, I. J. (28 de Marzo de 2013). *El Oficial Información que construye*. Obtenido de <http://www.eloficial.ec/significativo-avance-del-sector-ferretero-nacional/>

Redacción Ekos. (Octubre de 2018). *El sector de la construcción: evolución y proyecciones*. Obtenido de Revista Ekos: <https://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=11089>

Tamayo y Tamayo, M. (2011). *El proceso de la investigación científica*. Distrito Federal de México: Limusa.