

CUESTIONARIO

1. Describe las medidas organizativas que desarrollarías para cada caso; argumenta tus respuestas.

2. Estructura el organigrama de la empresa y determina qué manera puede auxiliar en la solución de los problemas.

CASO DE ESTUDIO

Servicon S.A.

Servicon S.A., es el nombre con el que se conoce una cadena de 10 tiendas de autoservicio, distribuidas de la siguiente manera: dos en Ixtapaluca, Edo. de México, tres en Cd. Satélite, tres en el Edo. de Morelos, una en Querétaro y la tienda más grande corresponde a la fundadora o matriz, ubicada en el Distrito Federal. La organización de esta tienda es la siguiente: el gerente general, de quien depende la gerencia administrativa y la gerencia contable, cuenta además con un órgano de asesoría legal; la gerencia administrativa controla el funcionamiento de todas las tiendas, o sea, que a ella le reportan cada uno de los administradores técnicos encargados de cada tienda; de cada administrador técnico, dependen los jefes de ventas, de compras y de finanzas, todas las tiendas han sido estructuradas sobre bases de uniformidad en el área de ventas, en cuanto a los departamentos o secciones de: comestibles, ropa y calzado, ferretería, vinatería y farmacia, existe un encargado por cada sección que reportan al jefe de ventas. Para la ubicación de cada tienda, se ha tomado en cuenta que en el lugar geográfico en donde se ubiquen, se carezca de este servicio, lo cual ha propiciado el exitoso crecimiento de dicha cadena de tiendas; sin embargo, los empresarios han afrontado situaciones un tanto difíciles, en cuanto al funcionamiento administrativo, y aunque lo

toman como “gajes del oficio”, son problemas que requieren ser atendidos y solucionados, por ejemplo: tanto al grupo asesor, como a los administradores técnicos, se les ha especificado verbalmente sus funciones, actividades, responsabilidades, el grado de autoridad y límites en cuanto a la toma de decisiones, al darles sus respectivos nombramientos, no obstante, con bastante frecuencia recurren a su jefe inmediato, a consultar sobre lo que deben desempeñar y cuando no consultan se toman atribuciones que no les corresponden, el administrador técnico en repetidas ocasiones ha tomado decisiones importantes que deberían tomar los ejecutivos de la tienda matriz o fundadora, y se queja de tener una excesiva carga de trabajo. Por otra parte, en algunas tiendas se ha presentado el problema del que el jefe de ventas, no surte los pedidos de mercancías solicitadas debido a que el jefe de compras provee de las mercancías que él considera necesarias, explicando que el jefe de finanzas no le proporciona un presupuesto, apegado a las necesidades reales de la tienda.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué modelo organizacional sustenta esta empresa?
2. ¿Qué ventajas y limitaciones se desprenden de su tipo de organización?
3. ¿Qué tipo de organización les sugieres?

4. Desarrolla el proceso de organización o la parte que ayude en la solución de problemas, que plantea la empresa y complementa tu propuesta con las técnicas organizativas que consideres pertinentes.