



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CENTRO  
FERRETERO YUGCHA CORRALES DEL CANTÓN LA  
LIBERTAD, AÑO 2022.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**Gonzabay Panchana Eunice Anai**

**La Libertad - Ecuador  
Febrero 2023**

## APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de profesor tutor del trabajo de titulación, “**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CENTRO FERRETERO YUGCHA CORRALES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022**” elaborado por **GONZABAY PANCHANA EUNICE ANAI**, egresada de la carrera de **Administración de Empresas**, Facultad de ciencias administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final de trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Lorena Reyes Tomalá, PhD.  
**PROFESOR TUTOR.**

### **Autoría del trabajo**

El presente trabajo de titulación con el título de “**Diseño organizacional para la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales del cantón La Libertad, año 2022**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Gonzabay Panchana Eunice Anai**, con cédula de identidad número **2450714585** declaro que la investigación es absolutamente original, autentica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a La Universidad Estatal Península de Santa Elena.



---

**Gonzabay Panchana Eunice Anai**

**C.C.: 2450714585**

## **Agradecimiento**

En primer lugar, doy gracias a Dios por darme paciencia y sabiduría en este proceso académico, así mismo, gracias a cada una de las personas que hicieron esto posible, comenzando por cada uno de los integrantes de mi familia, de igual manera a mi tutora la Ingeniera Lorena Reyes quien me oriento en la elaboración del trabajo de integración curricular y así lograr un resultado satisfactorio.

Gracias a todos

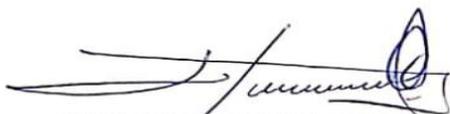
**Eunice Gonzabay**

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar este trabajo de integración curricular a mi hijo Abraham Oseías Gonzabay Panchana, a mi madre Mariela Panchana, familia y a mi ejemplo a seguir Fátima Hernández, que es la principal razón para motivarme a crecer profesionalmente, de la misma manera a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por brindarme las herramientas para formarme como profesional y persona.

**Eunice Gonzabay**

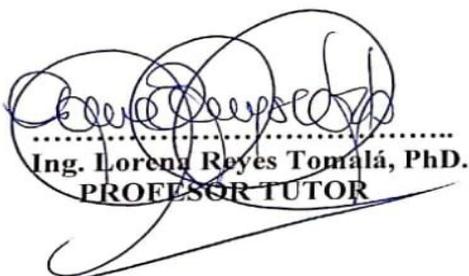
**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**



.....  
**Lic. José Tomalá, MSc.**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA**



.....  
**Ing. Jacqueline Bacilio, PhD.**  
**PROFESOR ESPECIALISTA**



.....  
**Ing. Lorena Reyes Tomalá, PhD.**  
**PROFESOR TUTOR**



.....  
**Ing. Sabina Villón, MSc.**  
**PROFESOR GUÍA DE LA UIC**

*Sandra Saltos B*  
.....  
**Lic. Sandra Saltos Burgos**  
**SECRETARIA**

## Tabla de contenido

Introducción .....	8
Capítulo I. Marco Referencial.....	14
Revisión Literaria.....	14
Desarrollo de Teorías y Conceptos .....	16
Diseño Organizacional .....	16
Fundamento Legal.....	25
Constitución de la República del Ecuador .....	25
Capítulo VI. Régimen de desarrollo.....	25
Capítulo II. Marco Metodológico .....	27
Caracterización de la empresa.....	27
Diseño de la investigación .....	27
Métodos de la investigación.....	27
Población y muestra .....	28
Población.....	28
Muestra.....	28
Recolección y procesamiento de los datos.....	30
Capítulo III Resultados y Discusión .....	31
Análisis de resultados de la entrevista .....	31
Discusión.....	78
Presentación .....	79
Conclusiones .....	82
Recomendaciones.....	83
Referencias.....	84
Apéndice .....	92

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Planificación estratégica.....	31
<b>Tabla 2</b> Objetivo a corto y largo plazo.....	32
<b>Tabla 3</b> Buena relación.....	33
<b>Tabla 4</b> Problemas de comunicación.....	34
<b>Tabla 5</b> Clima Organización.....	35
<b>Tabla 6</b> Delegación de funciones.....	36
<b>Tabla 7</b> Ambiente laboral.....	37
<b>Tabla 8</b> Tomar decisiones.....	38
<b>Tabla 9</b> Controles.....	39
<b>Tabla 10</b> Control recursos materiales.....	40
<b>Tabla 11</b> Calidad del trabajo.....	41
<b>Tabla 12</b> Estructura organizacional.....	42
<b>Tabla 13</b> Estructura organizacional.....	43
<b>Tabla 14</b> Manual de funciones.....	44
<b>Tabla 15</b> Funciones y contratación.....	45
<b>Tabla 16</b> Procesos estandarizados.....	46
<b>Tabla 17</b> Clima laboral.....	47
<b>Tabla 18</b> Capacitación y servicio al cliente.....	48
<b>Tabla 19</b> Valores.....	49
<b>Tabla 20</b> Relación entre jefe y trabajadores en la entidad.....	50
<b>Tabla 21</b> Atención al cliente.....	51
<b>Tabla 22</b> Atención al cliente.....	52
<b>Tabla 23</b> Productos ofrecidos.....	53
<b>Tabla 24</b> Repuesta-requerimientos.....	54
<b>Tabla 25</b> Organización-despacho.....	55

<b>Tabla 26</b> Atención recibida.....	56
<b>Tabla 27</b> Atención al cliente.....	57
<b>Tabla 28</b> Comportamiento del personal.....	58
<b>Tabla 29</b> Empatía.....	59
<b>Tabla 30</b> Servicio.....	60
<b>Tabla 31</b> Precio-Producto .....	61
<b>Tabla 32</b> Atención al cliente .....	62
<b>Tabla 33</b> Cliente.....	63
<b>Tabla 34</b> Calidad-Producto .....	64
<b>Tabla 35</b> Programar encargo.....	65
<b>Tabla 36</b> Distribución-mercadería .....	66
<b>Tabla 37</b> Mercadería.....	67
<b>Tabla 38</b> Comunicación-Proveedores.....	68
<b>Tabla 39</b> Buena relación .....	69
<b>Tabla 40</b> Delegación.....	70
<b>Tabla 41</b> Buena relación .....	71
<b>Tabla 42</b> Control mercadería .....	72
<b>Tabla 43</b> Negociar.....	73
<b>Tabla 44</b> Procesos de pagos.....	74

**Índice de Gráficos**

<b>Gráfico 1</b> Planificación Estratégica .....	31
<b>Gráfico 2</b> Objetivo a corto y largo plazo .....	32
<b>Gráfico 3</b> Buena relación .....	33
<b>Gráfico 4</b> Problemas de comunicación .....	34
<b>Gráfico 5</b> Clima Organización .....	35
<b>Gráfico 6</b> Delegación de funciones .....	36
<b>Gráfico 7</b> Ambiente laboral .....	37
<b>Gráfico 8</b> Tomar decisiones .....	38
<b>Gráfico 9</b> Controles .....	39
<b>Gráfico 10</b> Control recursos materiales .....	40
<b>Gráfico 11</b> Calidad del trabajo .....	41
<b>Gráfico 12</b> Estructura organizacional .....	42
<b>Gráfico 13</b> Estructura organizacional .....	43
<b>Gráfico 14</b> Manual de funciones .....	44
<b>Gráfico 15</b> Funciones y contratación .....	45
<b>Gráfico 16</b> Procesos estandarizados .....	46
<b>Gráfico 17</b> Clima laboral .....	47
<b>Gráfico 18</b> Capacitación y servicio al cliente .....	48
<b>Gráfico 19</b> Valores .....	49
<b>Gráfico 20</b> Relación entre jefe y trabajadores en la entidad .....	50
<b>Gráfico 21</b> Atención al cliente .....	51
<b>Gráfico 22</b> Atención al cliente .....	52
<b>Gráfico 23</b> Productos ofrecidos .....	53
<b>Gráfico 24</b> Repuesta-requerimientos .....	54
<b>Gráfico 25</b> Organización-despacho .....	55

<b>Gráfico 26</b> Atención recibida.....	56
<b>Gráfico 27</b> Atención al cliente.....	57
<b>Gráfico 28</b> Comportamiento del personal .....	58
<b>Gráfico 29</b> Empatía.....	59
<b>Gráfico 30</b> Servicio.....	60
<b>Gráfico 31</b> Precio-Producto.....	61
<b>Gráfico 32</b> Atención al cliente.....	62
<b>Gráfico 33</b> Cliente.....	63
<b>Gráfico 34</b> Calidad-Producto .....	64
<b>Gráfico 35</b> Programar encargo .....	65
<b>Gráfico 36</b> Distribución-mercadería.....	66
<b>Gráfico 37</b> Mercadería.....	67
<b>Gráfico 38</b> Comunicación-Proveedores.....	68
<b>Gráfico 39</b> Buena relación.....	69
<b>Gráfico 40</b> Delegación.....	70
<b>Gráfico 41</b> Buena relación.....	71
<b>Gráfico 42</b> Control de mercadería .....	72
<b>Gráfico 43</b> Negociar .....	73
<b>Gráfico 44</b> Procesos de pagos.....	74

**Índice de Cuadro**

<b>Cuadro 1</b> Población.....	25
<b>Cuadro 2</b> Estadístico de fiabilidad .....	27

**Índice de Apéndice**

<b>Apéndice 1</b> Matriz de consistencia .....	92
<b>Apéndice 2</b> Modelo de encuesta a los trabajadores de la empresa .....	93
<b>Apéndice 3</b> Modelo de encuesta a clientes .....	95
<b>Apéndice 4</b> Modelo de encuestas a proveedores .....	97
<b>Apéndice 5</b> Modelo de entrevista .....	99
<b>Apéndice 6</b> Validación de instrumento de trabajo de investigación.....	100
<b>Apéndice 7</b> Solicitud para carta aval .....	101
<b>Apéndice 8</b> Carta aval.....	102
<b>Apéndice 9</b> Certificado antiplagio.....	103
<b>Apéndice 10</b> Fotos de evidencias.....	104
<b>Apéndice 11</b> Certificación de gramatólogo.....	106
<b>Apéndice 12</b> Cronograma.....	107



**Diseño organizacional para la empresa Centro Ferretero Yugcha  
Corrales del cantón La Libertad, año 2022.**

**AUTOR:**

Gonzabay Panchana Eunice Anai

**TUTOR:**

Ing. Lorena Reyes Tomalá, PhD

**Resumen**

El presente trabajo de investigación analiza el estado actual de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales, al contar con falencias en su estructura organizacional y funcional que permita cumplir con las actividades de manera eficiente y eficaz. El propósito de esta investigación es establecer un diseño organizacional que promueva optimizar los procesos administrativos, y por ende la satisfacción al consumidor en la adquisición de sus productos. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo, la metodología se aplicó en un enfoque mixto de carácter cuantitativo y cualitativo, a través de la información obtenida mediante entrevista y cuestionarios, para el procesamiento de los datos se utilizó el programa IBM SPSS, la validez de los instrumentos se aplicó el alfa de Cronbach, la muestra para la recopilación de datos fueron 184 clientes, 7 colaboradores y 6 proveedores. El resultado nos permitió el desarrollo de una estructura organizacional para la mejora de sus procesos operativos y funcionales, enfocados en brindar un servicio de calidad en la distribución de los productos, permitiendo al personal realizar sus actividades, conociendo la departamentalización de la empresa. Es de vital importancia crear en toda empresa grande, mediana o pequeña una estructura para mejorar la gestión y lograr sus objetivos propuestos.

**Palabras claves:** Diseño organizacional, Proceso administrativo, estructura organizacional.



**Organizational design for the Yugcha Corrales Hardware Center  
company of La Libertad canton, year 2022.**

**AUTHOR:**

Gonzabay Panchana Eunice Anai

**TUTOR:**

Ing. Lorena Reyes Tomalá, PhD.

**Abstract**

This research paper analyzes the current state of the company Centro Ferretero Yugcha Corrales, having shortcomings an organizational and functional structure that allows activities to be conducted efficiently and effectively. The purpose of this research is to establish an organizational design that promotes optimization of administrative processes, and therefore consumer satisfaction in the acquisition of their products. The type of research used was descriptive, the methodology was applied in a mixed quantitative and qualitative approach, through the information obtained through interviews and questionnaires, for data processing the IBM SPSS program was used, the validity of the instruments Cronbach's alpha was applied, the sample for data collection was 184 clients, 7 collaborators and 6 suppliers. The result allowed us to develop an organizational structure to improve its operational and functional processes, focused on providing a quality service in the distribution of products, allowing staff to carry out their activities, knowing the departmentalization of the company. It is vitally important to create in any large, medium or small company a structure to improve management and achieve its proposed objectives.

Keywords: Organizational design, administrative process, organizational structure.

## Introducción

En la actualidad las organizaciones tratan de altos estándares de calidad, colaboradores preparados, máxima productividad, entre otros, pero ¿Dónde queda la reciprocidad de las empresas hacia sus empleados?, los gerentes deben tomar estas perspectivas, para fortalecer la relación con sus colaboradores, tomando en cuenta que es la base fundamental del existir de la organización y ofrecerles un ambiente óptimo para su trabajo, así mejorar su productividad.

Las empresas se enfrentan en un mercado exigente, en donde la planificación de un diseño organizacional es fundamental para la toma de decisiones más convenientes para mejorar la gestión administrativa de la empresa, en el Ecuador las empresas ferreteras ocupan el 46% dentro de la industria de la construcción, existe aproximadamente 5374 establecimientos dedicados a la ventas de artículos de ferretería, según la Clasificación Uniforme de actividades Económicas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo del (2012)

Las grandes organizaciones consideran al diseño organizacional un elemento clave para mantener la competitividad, estabilidad en la administración interna y externa. Es una herramienta que simboliza la conexión entre los diversos departamentos, interrelacionando las funciones, logrando un alto nivel en eficiencia y eficacia en las organizaciones, teniendo la oportunidad que crezcan y no se vean inmersas en un estancamiento por falta de un adecuado control.

En la Península de Santa Elena, las empresas ferreteras responden a sus técnicas productivas, centradas en la operatividad de las actividades primarias de la cadena de valor, este tipo de empresas muestran debilidades con respecto a su organigrama y esto conlleva una mala coordinación en la empresa.

**A nivel local**, se analiza la situación de la empresa Centro Ferretero “Yugcha Corrales” considerada una (MIPYMES), caracterizada por comercializar elementos y útiles basados en la construcción, el bricolaje y el hogar, donde se manifestó falencias de tipo organizacional, ocasionando un inapropiado desempeño en sus funciones, por tal motivo los desafíos que asumen no se desarrollan de manera eficaz y eficiente, causando que se formen problemas administrativos internos, influyendo en su desarrollo y crecimiento.

El **planteamiento del problema** se focaliza en las compañías ferreteras, en el sector de estas empresas siempre ha sido tradicional y no ha cambiado en más de 80 o 100 años. En general, las ferreterías se enfrentan a problemas como no poder llevar más productos de los que pueden almacenar, debido a su modelo de negocio. Estas empresas surgieron como tiendas pequeñas, en las que se ofrecía: enseres del hogar, abarrotos (comales, utensilios, martillo, focos, alambre), es decir suministros para los hogares; al paso del tiempo los empresarios empezaron a variar la cartelera de los productos con el fin de servirles aquellos colaboradores de obra de construcción. De esta manera los gerentes se especializaron en este tipo de productos.

La continua aparición de tecnología y la innovación de los mercados, día a día lleva a conocer y utilizar estrategias para evitar ser sustitutos en el mercado por la competencia o por la falta de un proceso administrativo adecuado. La mayoría de estas empresas disponen de un diseño organizacional deficiente, con un manejo no adecuado, ante esta situación los recursos no son operados apropiadamente, debido a una inadecuada gestión.

En América Latina la mayoría de estas empresas son consideradas MiPymes, factor social importantes para el vivir de las personas, este tipo de empresas al igual que las tiendas proveen insumos y herramientas de calidad pero económicos, al enfocarnos en la gestión que realizan se da a notar falencias en sus procesos, debió que se manejan informalmente, por consiguiente estas empresas ejecutan sus ocupaciones con experiencias del propietario o intuición, más no de los procesos administrativos correctos que se deben llevar a cabo, las ocupaciones de cada colaborador son de forma empírica, no existen políticas y lineamientos para regirse como miembro de la empresa, antes de tomar una decisión se conduce a la entidad a través de los objetivos y se establece únicamente lo decidido por el gerente en base a las experiencias vividas.

En el Ecuador se observan debilidades en la gestión de este tipo de empresas, debido a múltiples factores entre ellos el empirismo que predomina en la administración, debido a que carece de conocimiento sobre el manejo administrativo en la empresa, esto se debe a una preparación obtenida únicamente en la práctica. La mayoría de las empresas ferreteras son familiares, esto genera un problema en el punto de vista organizacional en la gestión y funcionamiento de estos establecimientos,

incide en la valoración de los puestos y el desarrollo de las actividades que se realizan dentro de la misma entidad.

En el ámbito local, se analiza la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales, ubicada en el Cantón La Libertad con más de 15 años en el mercado, considerada una MiPymes presenta un alto nivel de deficiencia al no contar con un diseño organizacional. La empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales tiene falta de procedimientos apropiadamente formales, falta de un organigrama eficaz y estructural, no existe lineamiento en las funciones de los colaboradores ocasionando duplicidad de funciones a la hora de realizar sus actividades, desconocimiento del cargo que ejercen causando que no controlen sus operaciones debidamente.

A continuación, se mencionan las más relevantes en el que se encuentran las **causa**: Procesos operacionales pocos formales y empíricos, no cuenta con una estructura organizacional, falta de procesos administrativos. Se conocen sus respectivos **efectos**: Improvisación en el desarrollo de actividades, generando procesos lentos y confusos en la toma de decisiones, inadecuada distribución de trabajo sin delimitación de funciones, bajo desempeño laboral e insatisfacción del cliente.

Por lo que la empresa Centro ferretero Yugcha Corrales se ve en la necesidad de contar con un Diseño Organizacional donde a través de un organigrama se muestre la estructura interna de cómo están interrelacionadas las tareas y funciones de cada miembro.

Por consiguiente, se **sistematización el problema**, con la finalidad de darle orden a los objetivos específicos:

¿Cuál será el fundamento teórico que aporte con la investigación?

¿Por qué es importante definir un diseño organizacional en el Centro Ferretero Yugcha Corrales?

¿De qué manera se beneficia la implementación de herramientas que permita medir el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Centro Ferretero–Yugcha Corrales?

De acuerdo con lo considerado anteriormente, es necesario la **formulación del problema**: ¿La falencia que existe en el diseño organizacional ocasiona deficiencias administrativas en la empresa Centro Ferretero YUGCHA CORRALES del Cantón La Libertad, año 2022?

En base a la problemática planteada se define el **objetivo general**: Establecer un diseño organizacional que promueva procesos eficientes y eficaces para la gestión administrativa, con el propósito de brindar una mejor atención al cliente de la empresa Centro Ferretero YUGCHA CORRALES del Cantón La Libertad.

Para darle cumplimiento al objetivo planteado se solicita los siguientes **objetivos específicos**:

- Fundamentar teóricamente lo relacionado con el diseño organizacional a través de criterios de varios autores.
- Identificar la situación actual de la estructura organizacional, de acuerdo con los procesos administrativos y descentralizar responsabilidades de la gerencia
- Describir el servicio al cliente que permita mejorar la atención y calidad del servicio con la finalidad de lograr su fidelización.

En base a la problemática del Centro Ferretero Yugcha Corrales la **justificación** de la investigación se centra el diseño organizacional, mejorar la gestión administrativa, permitiendo alcanzar los objetivos y mejorar la eficiencia de los servicios. Se analizará la situación actual de la empresa con la finalidad de dar solución a varios problemas que obstaculizan el desarrollo de la misma entidad, es indispensable comenzar por un proceso de establecer niveles de autoridad, canales de comunicación, por tal motivo se debe elegir una estructura adecuada que coordine los diversos puestos de trabajo con sus respectivas tareas, logrando una mejor relación entre individuos y grupos de área, de esta manera se cumplirán las metas planeadas, es decir que todos los aspectos del diseño organizacional son importantes y forman parte la contribución oportuna y efectiva en la gestión administrativa y el desempeño de la empresa.

Esta propuesta contribuirá que la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales establezca un diseño organizacional, en busca cumplir, establecer procedimientos formales, distribuir funciones dentro de la empresa. Definiendo cada puesto de trabajo, dividiendo tareas y responsabilidades que les competen a los colaboradores logrando así el compromiso de cada empleado en su respectivo lugar de labor, mejorando la atención a los clientes y descentralizando las funciones de la gerencia.

Permite un mejor desarrollo en todo proceso realizado dentro de la entidad, concientizar a la gerencia que el personal de la ferretería es un factor clave para poner en marcha el modelo organizacional y el evaluar el servicio del cliente permitirá una mejor atención y servicio con finalidad de lograr la fidelización de los clientes.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se estableció la siguiente **idea a defender**: El diseño organizacional permite mejorar la gestión administrativa de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales del Cantón La Libertad.

La **metodología** es el conjunto de reglas que ayudan a darle solución al problema de la investigación.

El tipo de investigación es descriptiva dado que permitirá detallar las particularidades del objeto de estudio. El método de la investigación es deductivo e inductivo, es un proceso que se utilizara en los siguientes aspectos, observar los fenómenos a estudiar de la empresa Yugcha Corrales, la elaboración de la idea a defender y comprobar o refutar.

El enfoque de la investigación es mixto, permitiendo recopilar, analizar e integrar con un análisis de datos cuantitativos y cualitativos. El diseño de la investigación es retrospectivo se escoge información histórica de la ferretería y transversal se mide una sola vez, ya que es una indagación, comparándolos con los pronósticos con datos originales, evaluando las particularidades de la variable a experimentar, se aplicó método no probabilístico, el muestreo a conveniencia es de 184 con una población de 314, se utilizó técnicas e instrumentos que son la entrevistas, encuestas, para recolectar información con respuestas verbales de los directivos; encuesta a través de un cuestionario para la información de la variable.

Esta investigación se ha estructurado de la siguiente **manera:**

El **capítulo I**, se basa en las distintas posiciones teóricas de los diferentes autores del diseño organizacional, enfoque estratégico y los modelos.

Dando continuidad el **capítulo II**, detalla el marco metodológico de la investigación, se establece las técnicas y métodos adecuados para levantar la información necesaria de la empresa, con el fin de la elaboración del diseño organizacional.

El **capítulo III**, se enfoca en analizar los resultados obtenidos con los instrumentos empleados, midiendo la información recolectada y explicándolo de manera sencilla y clara, la discusión y recomendaciones, bibliografía y anexos.

## Capítulo I. Marco Referencial

### Revisión Literaria

El Diseño organizacional se considera una herramienta administrativa de éxito para el correcto funcionamiento de la empresa, con el fin de lograr los objetivos planteados empleando numerosas estrategias, tomando en cuenta que la inexistencia del diseño organizacional se ha convertido en un problema que ha sido objeto de estudio en varias investigaciones. Para el correcto análisis de la problemática existente en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales del cantón La Libertad, a continuación, se presenta varias fuentes bibliográficas de tesis y artículos científicos, desde el campo nacional e internacional siendo soporte en este trabajo, para describir el objeto de estudio, en cuento al diseño organizacional y su incidencia en la gestión administrativa para brindar una mejor atención al cliente.

A continuación, Reyes & Lozano, (2021) analizaron la propuesta de “diseño organizacional para la empresa R&G de Oriente, Bucaramanga 2021” de la Universidad Minuto de Dios, basado en un enfoque mixto- descriptivo, con una muestra de 7 personas pertenecientes a la empresa comercializadora R&G de Oriente, Bucaramanga. Además, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 10 preguntas de selección múltiple. Así mismo, llegó a la conclusión que el análisis realizado evidencio falencias en la estructura organizacional debido a la inexistencia de procesos internos claramente constituidos, se manejaba de manera empírica. Se propuso un diseño organizacional compuesto por un plan estratégico que permita a la empresa una mejor visibilidad de la razón de ser y a los colaboradores tener una mejora en la productividad.

A continuidad, Molano & Vanegas, (2019) analizaron el “diseño organizacional para la empresa Vickytex S.A.S” de la Universidad del Valle, basado en un enfoque cualitativo y alcance explicativa-descriptiva. La muestra fue conformada por 9 colaboradores de la empresa Vickytex S.A.S”. Además, para el recojo de datos se aplicó un cuestionario de 12 preguntas, con respuestas abiertas. Asimismo, llegó a la conclusión que existía una falta de conocimiento de la importancia del diseño organizacional teniendo falencia en los funcionamientos y planeación estrategia, por tal motivo se logró plantear un adecuado diseño

organizacional estableciendo misión, visión y políticas que guíen el cumplimiento de lo propuesto.

A continuación, Zavaleta Cabrera (2021) estudió el artículo diseño organizacional de la escuela de policía –San Bartolo-Perú, basado en un enfoque cuantitativo, no experimental, transeccional y descriptivo, con una muestra de 120 alumnos de la escuela de policías de San Bartolo-Perú. Para recoger datos se realizó un cuestionario con 30 ítems referente a las diferentes percepciones en el nivel del diseño organizacional, empleando la escala de medición de actitudes tipo Likert. Así mismo, llegó a la conclusión que los niveles de diseño organizacional en sus varias superficies, con un Alfa de Cronbach de confiabilidad de 0.91; se observó que el 95.9% de las encuestas aprecian un nivel actual y valioso en el diseño organizacional; el 89,1%, 97,5%, y 93,3%, respectivamente un nivel moderno y alto en dimensiones formalización, profesionalismo y cultura: el 58,3%, 32,5% y 24,2%, un nivel bajo en las dimensiones tecnológicas, entorno, metas y estrategias.

A continuación, Lince & Luque (2021) analizó el “diseño organizacional para la empresa gestión y dotaciones SYSMA” de la Universidad Antonio Nariño, Colombia, basado en un enfoque mixto y alcance descriptivo. La población utilizada fueron los 6 colaboradores y el gerente. Además, para recoger datos se aplicó un cuestionario de veinte y cinco preguntas dicotómica si/no y una entrevista de 18 preguntas con respuestas abiertas, relacionado a sus funciones estandarización de los procesos. Así mismo llegaron a la conclusión que por medio de la implementación del diseño organizacional se tiene claro los niveles jerárquicos con sus obligaciones y responsabilidades con claridad.

A continuación, Peralta, (2021) examinó el trabajo de titulación “diseño organizacional y funcional para la empresa Gemio S.A.”, de la Universidad de Guayaquil, año 2021, basado en un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo-transversal. La población utilizada fue de 15 personas que son trabajadores de la misma entidad. Para la recolección de datos se utilizaron una encuesta de 10 preguntas con respuestas de escala de Likert y otras respuestas cerradas, relacionadas al organigrama y las funciones de los empleados. Así mismo llegaron a la conclusión por medio de la elaboración de un organigrama se tendrán las herramientas necesarias para

ser competitivos, la función vital de Gemio S.A. es brindar un servicio de excelencia a sus clientes por medio del trato de sus empleados.

A continuación, Macías Bravo (2019) examinó el “diseño organizacional para fortalecer la gestión administrativa de la empresa American Beverage Company”, Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2018, basado en un enfoque cualitativo y alcance descriptivo-documental y de campo con un método de investigación inductivo, deductivo, analítico y sintético. La población y la muestra son de 1 gerente y 3 trabajadores administrativos de la empresa American Beverage Company. Además, para el recojo de datos se aplicó un cuestionario de dieciséis preguntas referentes a la gestión que se realiza en la entidad, con una serie de respuestas cerradas. Así mismo, llegó a la conclusión que existía descoordinación operativa y funcional afectando el cumplimiento de los procesos según la planificación establecida, se aplicaron procesos administrativos para fortalecer la gestión.

## **Desarrollo de Teorías y Conceptos**

### ***Diseño Organizacional***

Menciona Taipei Castro (2020) que “el diseño organizacional es el resultado de los procesos de toma de decisiones, incluidas las fuerzas ambientales, los factores tecnológicos y las elecciones estratégicas”.

Como plantea García (2019) el diseño organizacional es un sistema utilizado para analizar todos los elementos que componen una empresa y cómo se relacionan entre sí para determinar si existen aspectos que interfieren con los objetivos comerciales o necesitan adaptarse a un mercado cambiante.

Como menciona Ochoa (2019) el diseño organizacional es el elemento administrativo encargado de estructurar las unidades orgánicas de la institución de manera ordenada y coordinada. También busca brindarle las condiciones racionales óptimas para su funcionamiento cotidiano. Para ello, es imprescindible un análisis exhaustivo de los condicionantes exógenos y de los componentes endógenos, que contribuirán al perfil de la estructura organizativa a crear.

### **Importancia del diseño organizacional**

Como dice Silva et al., (2020) el diseño organizacional es el resultado de un proceso de toma de decisiones, que incluye factores ambientales, opciones estratégicas y factores tecnológicos. Específicamente, el plan organizacional debe:

1. Asegurar el flujo de información y la rápida toma de decisiones para satisfacer las necesidades de clientes, proveedores y reguladores.
2. Defina claramente la autoridad y la responsabilidad de los roles, equipos, departamentos y divisiones.
3. Utilice procedimientos integrados para crear el equilibrio necesario de integración (coordinación) entre puestos, equipos, departamentos y divisiones para responder rápidamente a los cambios en el entorno.

Como señala Salamanca (2018) el diseño organizacional es importante porque es una herramienta que implementa la estrategia empresarial y, como tal, debe verse como una actividad clave para crear un marco de referencia a través del cual la empresa atenderá a los clientes y se comunicará con el mercado, por esta razón, es responsabilidad de los altos directivos desarrollar una comprensión profunda y sistemática de los conceptos y habilidades involucrados en el diseño organizacional.

Teniendo en cuenta a García (2019) menciona la importancia de la estructura organizativa se refleja principalmente en los siguientes puntos: Le da orden a la empresa y le permite seguir una dirección determinada. Permite diferenciar tareas por áreas o departamentos y determinar el especialista (gerente o gerente) responsable de cada departamento.

### **Fases del diseño organizacional**

Como opina Izquierdo Morán et al. (2021) el modelo de diseño organizacional consta de cuatro fases detalladas:

- Fase 1. Destinada a la preparación de tejidos para análisis a partir de aquí crea un grupo de trabajo una identidad, establecer el negocio, los antecedentes, la historia, el marco legal y regulatorio.
- Fase 2. Diagnosticar y señalar el camino, realizar un seguimiento de las previsiones, la dirección estratégica y lograr objetivos a través de la planificación de acciones y habilidades comerciales.

- Fase 3. Desarrollo de procesos y estrategias clave del sistema de gestión y control de cada proceso de negocio.

Fase 4. Previsión de la estructura organizativa, manuales funcionales, reglamento interno, diseño los puestos se definen por la competencia y la ética

### **Administración**

Da a conocer Soledispa et al., (2022) “La administración es el proceso de utilizar los recursos de manera más eficiente para lograr los objetivos institucionales mediante la planificación, organización, ejecución y control de los recursos”.

Plantea Marcó et al., (2019) que la administración es una ciencia que busca lograr los resultados más efectivos mediante la coordinación de las personas, las cosas y los sistemas que conforman una organización o unidad, tiene como objetivo estudiar la planificación, la integración, el control de los recursos y la unidad en una organización para lograr diversos beneficios ya sea un beneficio social o económico, este último dependerá de los objetivos de la organización.

De acuerdo con Armijos & Bermúdez, (2019) de acuerdo con la administración se define como la ciencia que estudia las organizaciones y tiene como objetivo convertir los recursos organizacionales (recursos humanos, materiales, financieros e intangibles) en valor a través de la planificación, organización, dirección y control de las actividades.

### **Procesos administrativos**

Desde el punto de vista de Hernández Mendoza & Hernández Mendoza, (2019) el proceso administrativo es un modelo desarrollado por Henry Fayol que ha sido identificado como la base fundamental de la práctica administrativa, otorgándole una mayor capacidad de abstracción y el potencial de generar teorías cada vez más específicas para las necesidades empresariales. El concepto también es donde se estandarizan las funciones de administración.

Da a conocer Muñoz et al., (2020) un proceso administrativo se define como una etapa o una serie de etapas en las que se lleva a cabo una práctica administrativa. Por lo tanto, el sistema de cuatro puntos es actualmente el más aceptado: planificar, organizar, mandar y controlar.

Como señala Del et al., (2022) un proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas en una organización o empresa, cuyo propósito es utilizar los recursos disponibles de la mejor manera posible, de manera correcta, rápida y eficiente. El proceso administrativo consta de cuatro fases básicas: planificación, organización, ejecución y control.

### ***Elementos del proceso administrativo***

Como afirma Muñoz et al., (2020) el poder ejecutivo está orientado al logro de todas las metas establecidas y lo hace coordinando la estructura de recursos humanos y otros recursos. Se ha establecido un proceso de gestión consistente en la planificación, organización, dirección y control que agiliza el trabajo estableciendo principios, métodos y procedimientos para aumentar la rapidez y eficiencia en la empresa.

### ***Planificación***

Como plantea Peñafiel Llor et al., (2020) “La planificación es el desarrollo de una estrategia para lograr un objetivo establecido. Es una función gerencial básica basada en determinar de antemano qué se debe hacer, cuándo se debe hacer, cómo se debe hacer y quién lo hará”.

Según Villacis et al., (2018) la planificación es un plan utilizado como guía para la implementación de varios proyectos y objetivos. Es una lista que describe claramente los procesos, los recursos y el tiempo necesarios para resolver un problema específico o lograr un objetivo empresarial.

### ***Organización***

Como menciona Saca (2022) en “el proceso administrativo la organización requiere toma de decisiones y planificación, la división del trabajo, la distribución de responsabilidades a los individuos, la creación de mecanismos de comunicación y coordinación son decisiones organizacionales”.

Como señala Mero-Vélez, (2018) “En tanto, para ayudar a esta coordinación y comunicación, las organizaciones trabajan con reglas que les ayudan a lograr sus objetivos. La falta de acuerdo o cumplimiento de las normas existentes, así como el comportamiento descoordinado, amenaza la existencia de la organización.

### ***Dirección***

Desde el punto de vista de Hernández Mendoza & Hernández Mendoza, (2019) “La dirección es una fase que implica la ejecución del plan, la comunicación, la motivación y el seguimiento necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa”.

Citado por Méndez Álvarez, (2019) Lo principal en la administración es la dirección, porque de ella depende la implementación de los planes. En esta etapa se logran las metas y objetivos planteados en la fase de planificación, este logro resulta del liderazgo y autoridad del administrador, el cual se ejecuta de acuerdo con sus decisiones, facultades y supervisión, dando cabal cumplimiento a todas las órdenes dictadas.

### ***Control***

Como menciona Schmidt et al., (2018) “el control es evaluar el desarrollo general de la empresa u organización para garantizar que el camino sea capaz de alcanzar las metas y objetivos establecidos”.

Según Mendoza-Zamora et al., (2018) el control es un mecanismo de proceso administrativo que verifica si los protocolos y objetivos de una empresa, departamento o producto cumplen con las normas y reglamentos establecidos. Los controles están diseñados para evitar irregularidades y corregir factores que reducen la productividad y la eficiencia del sistema, como los mecanismos de control de calidad.

### **Estructura organizacional**

Según Ocampo Ulloa et al., (2019) “La estructura organizacional es una forma de asignación de funciones y responsabilidades que cada integrante debe desempeñar en la empresa para lograr las metas establecidas”

Como opina Blanco et al., (2020) la estructura organizacional es la configuración de los deberes y tareas que integran una unidad de modo que la comunicación y los flujos de poder se den de tal manera que cada una de las funciones y personas que la integran puedan coordinarse y orientarse hacia el logro de metas.

Desde el punto de vista de Herrera & Vivian (2020) la estructura organizacional es el modelo jerárquico que una empresa usa para facilitar la dirección y administración de sus actividades. Se implementan la para establecer funciones y responsabilidad creando procesos y darle objetivos y se diseña las estrategias para una mejora.

### ***Tipos de estructura organizacional***

Como afirma Bastidas (2018) un organigrama es una representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa. Es la representación de la composición de una entidad, unidades administrativas que la componen, relaciones entre ellas, jerarquías, canales formales, comunicación, autoridad, supervisión y consulta.

Se destacan algunos tipos de estructura que se darán a conocer a continuación:

Nos afirma Blanco et al., (2020) que la **estructura formal**: Existen departamentos de la empresa por áreas de competencia más importantes, un organigrama es fundamental para cualquier agencia ya que permitirá conocer las áreas y departamentos involucrados y sus funciones, una buena estructura hará que el negocio sea exitoso. El propósito de un organigrama es alentar y guiar a los empleados en acciones y comunicaciones que permitan a la organización alcanzar sus objetivos.

La organización jerárquica formal de una empresa se puede observar en el organigrama institucional, donde se identifica primero el puesto más alto, seguido de los gerentes subordinados y los empleados del nivel más bajo.

Según Molinari et al., (2020) la **estructura funcional**: Las empresas que eligen este modelo se dividen en departamentos de acuerdo con las diferentes funciones que se encuentran en la empresa, esta es la estructura más utilizada en el último siglo, debido a que el mercado permite una mayor estabilidad en la organización, para que la empresa pueda mantener el mismo tipo de producción, más

estandarizados. Son estructuras más simples. Hay mucha sinergia entre los empleados porque tienen habilidades similares y se conocen muy bien. Trabajan bien en un entorno estable.

Nazareno Veliz, (2020) refiere que **Estructura divisional:** La organización departamental requiere un alto grado de coordinación entre los departamentos y la empresa central. Sus puntos fuertes son su rapidez, flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades del cliente. Además, su mayor desventaja es que pierde la capacidad de generar economías de escala y ahorro.

A menudo, las estructuras departamentales están descentralizadas, delegando la autoridad de toma de decisiones a los jefes de departamento, quitando autoridad a la organización central. Es más flexible y eficiente que una estructura funcional, porque la definición de objetivos facilita el avance hacia logros específicos en lugar de funciones.

Como opina E. Blanco et al., (2015) **la estructura Matricial:** Es una combinación de estructuras funcionales y distribuidas; esto ha demostrado ser muy beneficioso porque es posible crear equipos de trabajo de empleados especializados según las necesidades del proyecto, pero al mismo tiempo, si los involucrados no saben quién es el responsable, el resultado será controvertido.

### **Elementos de la estructura organizacional**

Nos afirma Bastidas, (2018) que cada estructura organizativa tiene unos componentes básicos que las distinguen, siendo los más representativos:

#### ***Cadena de mando:***

Una línea de autoridad que se extiende desde la parte superior a la inferior de una organización que determina quién informa a quién responder preguntas del personal, como a quién contactar si algo sale mal o de quién son responsables. Es la base del modelo organizacional se refiere a la línea de autoridad desde la gerencia hasta el puesto más bajo. Su propósito es definir a quién contactar según el tema con el que desea comunicarse o la solicitud que desea realizar.

La cadena de mando consta de cinco elementos:

Cumbre estratégica: Tiene la responsabilidad general de la organización y los intereses estratégicos.

Línea media: Un líder en línea que intercambia información entre partes de una organización, interviene en la toma de decisiones, administra recursos y distribuye estrategias.

El núcleo de la acción: Quienes protegen los insumos, los transforman, los distribuyen y brindan apoyo directo a las funciones anteriores.

Estructura tecnológica: Analistas que planifican y controlan el trabajo de otros, pero actúan como asesores.

Apoyo técnico: Los trabajadores prestan otro tipo de servicios indirectos concentración

Favorece a la rapidez del proceso en la toma de decisiones, si se habla de una empresa demócrata esto sucede en sus funciones.

### ***Especialización del puesto***

Da a conocer Tamayo & Tamayo, (2020) los empleados son más productivos cuando están altamente especializados y son expertos en su campo, las plantillas son más flexibles y generales con menos especialización, por lo que ambas opciones tienen ventajas y desventajas.

Como opina Bastidas, (2018) el grado en que las tareas de una organización se dividen en puestos. La esencia de la especialización del trabajo en el lugar donde se da todo el trabajo realizado por una sola persona se divide en varias etapas, cada una de las cuales se lleva a cabo de forma independiente por una sola persona.

### ***División de departamentos***

Da a conocer Alberto Zambrano, (2016) las tareas se dividen por especialidades, existe una forma de coordinar estas tareas comunes, es la base para agrupar tareas y se denomina departamentalización, grado en que las tareas de una

organización se dividen en puestos. La esencia de la especialización del trabajo en el lugar donde se da todo el trabajo realizado por una sola persona se divide en varias etapas, cada una de las cuales se lleva a cabo de forma independiente por una sola persona.

Como afirma Ramírez et al., (2021) dentro de una organización, las tareas se dividen en diferentes niveles, y lo ideal es encontrar un nivel de especialización adecuado a las operaciones de la empresa según las necesidades, o incluso encontrar un equilibrio entre ellos, las diversas actividades de la organización se dividen en departamentos, cada uno de los cuales tiene sus propios proyectos, indicadores y metas.

### **Servicio al cliente**

Nos menciona Freire, (2020) El servicio al cliente se refiere a todas las actividades realizadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio al cliente, se enfoca en la satisfacción con un producto o servicio. Este proceso implica varios pasos y factores. Nos referimos no solo al momento en que un cliente realiza una compra, sino también a lo que sucede antes, durante y después de la compra de un producto o servicio.

Como afirma Reyes & Lozano, (2021) El objetivo del servicio al cliente es brindar de manera eficiente y amigable las soluciones necesarias a los consumidores. Es un servicio que las empresas y emprendimientos brindan como diferenciador para mantener la satisfacción del cliente: un cliente satisfecho significa más ventas para la empresa a mediano y largo plazo.

### ***Satisfacción al cliente***

Como opina Zárraga & et al., (2018) “La satisfacción del cliente mide cómo los consumidores responden al servicio o producto de una marca en particular. Las calificaciones son una referencia para mejorar el servicio que reciben y una referencia para aprender más sobre lo que necesitan”.

Nos afirma Freire, (2020) que la satisfacción del cliente es la base del sistema de gestión de la calidad, los clientes quieren productos y servicios que satisfagan sus necesidades y deseos, los requisitos del cliente pueden ser definidos contractualmente por el cliente o pueden ser definidos por la propia organización, pero, en cualquier caso, el cliente decide en última instancia si el producto es aceptable.

## **Fundamento Legal**

### ***Constitución de la República del Ecuador***

#### **Sección primera: Organización de la producción y gestión.**

Esto está claramente mencionado en la Constitución de la república del Ecuador, (2008)

La profesión debe ser ética y cooperar con la sociedad y el estado, guiarse por diversas leyes, controlar y regular las diversas actividades económicas y lícitas del país. Se debe asegurar el desarrollo de una buena vida. En este momento, quizás se deba hacer un aporte significativo a las actividades que se desarrollan en el territorio del país. Fomenta el desarrollo social y empresarial de tu zona.

El artículo 283 establece: El sistema económico es social y solidario; reconoce a la persona como sujeto y como fin; se esfuerza por crear relaciones dinámicas y equilibradas entre sociedad, el estado y el mercado, en armonía con la naturaleza; pretende asegurar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que hacen posible el buen vivir. Por esta razón, todas las empresas deben cumplir con las leyes y reglamentos aplicables y brindar a todos los empleados los beneficios legales que deben recibir mientras trabajen para la empresa, así como tratar de contribuir a la preservación del medio ambiente tomando medidas para reducir la contaminación ambiental.

### ***Capítulo VI. Régimen de desarrollo***

#### **Sección Séptima. - Política comercial**

Art. 304.- Establece que: Los objetivos de la política comercial deben permitir que exista un desarrollo, además de fortalecer y dinamizar los mercados internos partiendo del objetivo estratégico previamente establecido en el Plan Nacional de Desarrollo. En una relación equilibrada entre estado y mercado la política comercial

del país tiene un enfoque de desarrollo, donde se instituyen las condiciones que deben cumplirse para que exista un equilibrio básico entre estas son señaladas en los objetivos estratégicos del país.

Artículo 304.- La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y estimular el mercado interior de acuerdo con los objetivos estratégicos incluidos en el Plan Nacional de Desarrollo.
2. Regular, promover e implementar actividades apropiadas para promover la integración estratégica del país a la economía mundial.
3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacional.
4. Contribuye a garantizar la soberanía alimentaria y energética y a reducir la desigualdad interna.
5. Promover el desarrollo de economías de escala y el comercio justo.
6. Evitar prácticas de monopolio y oligopolio, especialmente en el sector privado y otros que afecten el desempeño del mercado.

Art. 320.- Para establecer esto; cualquier tipo de producción debe cumplir con principios y estándares de calidad; sostenibilidad, productividad sistémica, eficiencia económica y social y valor del trabajo. Todos los productos deben fabricarse de acuerdo con estrictos estándares de calidad, y estos principios legales garantizan que todos los consumidores reciban productos que no pongan en peligro su salud. Además, las empresas deben garantizar la sostenibilidad ambiental y valorar el arduo trabajo de los empleados mediante el pago de una tarifa base fija.

## **Capítulo II. Marco Metodológico**

### **Caracterización de la empresa**

Es una empresa con fines de lucro que ofrece productos enfocados a personas profesionales y particulares, dado que su catálogo es muy amplio, por lo general, vende herramientas manuales y eléctricas, materiales de construcción, suministros de plomería, pintura y más.

Es una empresa familiar, impulsada por un legítimo espíritu de desarrollo profesional y un compromiso social. Conscientes de los grandes retos que tenían por delante, propusieron un comienzo con sus propias palabras, “crecer poco a poco”, “subir la escalera peldaño a peldaño”. De hecho, estas sencillas incluyen conceptos como cautela, perseverancia, responsabilidad, organización, liderazgo y control. Conociendo estas pautas, han preparado a la empresa nacida de un grupo de personas respetadas, brindando a sus empleados oportunidades de empleo y un servicio de excelencia para sus clientes.

### **Diseño de la investigación**

Para el desarrollo de la investigación se utilizó un enfoque mixto, realizando un análisis de datos cuantitativos y cualitativos, teniendo como alcance una investigación descriptiva permitiendo detallar las características de cada elemento y su interrelación, estableciendo la cantidad de involucrados en la entidad, se tomó en cuenta la forma de conducta y actitudes de los trabajadores de este, permitiendo conocer la situación interna.

### **Métodos de la investigación**

El método de la investigación fue deductivo e inductivo trayendo consigo mismo un proceso que se utilizó para observar los fenómenos de la empresa Yugcha Corrales con una elaboración de una idea a defender. Se permitió estructurar el método deductivo permitiendo construir un razonamiento para alcanzar una solución basada en varios supuestos o reivindicaciones, obteniendo conclusiones generales y el método inductivo ayuda a observar los fenómenos de la entidad , llegando a una conclusión desconocidas sobre la realidad de la empresa Ferretera Yugcha Corrales con la

finalidad de evidenciar si son auténticos y la forma en que influyen en el contexto empresarial, creando una propuesta que aporta soluciones optimas a la realidad de su organización.

El diseño de la investigación fue retrospectivo se escoge información histórica de la ferretería y transversal dado que se midió una sola vez, ya que es una indagación, comparándolos con los pronósticos con datos originales, evaluando las particularidades de la variable a experimentar.

## **Población y muestra**

### *Población*

La población es el conjunto de todos los elementos de tipo particular cuyo discernimiento es de beneficio en este caso la información necesaria para la población de estudio de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales, ubicada en el Cantón La Libertad está compuesta por gerente, proveedores, trabajadores y clientes. A continuación, se detalla la población total:

#### **Cuadro 1**

##### *Población*

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Administrador	1
Proveedores	6
Trabajadores	7
Clientes frecuentes	300
<b>Total</b>	<b>314</b>

*Nota:* Población de la Empresa Centro ferretero Yugcha Corrales

### *Muestra*

La muestra que se estableció para dar cumplimiento a la metodología de esta investigación se dio a través de un muestreo no probabilista, caracterizado por un esfuerzo preparado a obtener una muestra representativa mediante la introducción de un grupo relevante en este caso los clientes, contribuyendo información para la toma de decisiones en el objeto de estudio.

De la población de estudio se realizaron tres cuestionarios dirigida a los trabajadores, distribuidores, clientes y una entrevista aplicada al gerente de la empresa, teniendo en cuenta que para los clientes es necesario realizar la muestra para emplear la encuesta, tomando en cuenta los 300 clientes, se realiza la fórmula de la población finita, dado que su cantidad de elementos es posible determinar.

A continuación:

**Formula:**

$$n = \frac{Z^2 * N (p*q)}{e^2 (N - 1) + Z^2 (p * q)}$$

N= Población total: 300

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza: 95%

p= Probabilidad de éxito: 50%

q= Probabilidad de fracaso: 50%

e= Margen de error: 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 * 300 (0.50 * 0.50)}{0.05^2 (300 - 1) + 1.96^2 (0.50 * 0.50)}$$

$$n = \frac{1152.48 * 0.25}{0.7475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{288.12}{1.7079}$$

$$n = 184$$

Se determinó que la muestra para aplicar el instrumento de recolección de datos es de 184 clientes de la empresa.

## Recolección y procesamiento de los datos

Al realizar un trabajo de investigación, se debe usar ciertos métodos e instrumentos que permiten la recolección de datos siendo el proceso de recopilación y medición de información esencial para el cumplimiento de los objetivos que se plantearon. Para el desarrollo de este trabajo se utilizó las técnicas e instrumentos adecuados: Encuesta, entrevista.

La entrevista es de gran utilidad en la investigación cualitativa, se recolecto información en un dialogo coloquial con el gerente de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales, las encuestas son de gran utilidad en la investigación cuantitativa, permitió recolectar información a través de un cuestionario de preguntas direccionado a los proveedores, colaboradores y clientes para conocer las fatigas y dudas de esta.

Los instrumentos que se utilizaran para la recolección de datos fueron: Un guion de entrevista con variedad de interrogantes y un cuestionario que proporcione la información necesaria, precisa y valida.

Para la tabulación de los datos recolectados se utilizaron variedades de herramientas que son necesarias para la continuidad de la investigación: Google Forms y SPSS. Se utilizó el Google Forms para poner realizar el cuestionario dirigido a los clientes y proveedores de la entidad, dado que es más factible para que el ambos tener acceso a él, por otro lado, se utilizó un programa estadístico informático llamado SPSS, herramienta que debe ser utilizada para realizar las respectivas tabulaciones, este programa ayudo a sacar la probabilidad de alfa de Cronbach, estimulando la fiabilidad del instrumento. Nos permitió determinar en qué medida los ítems del cuestionario se relacionan entre sí para obtener un índice global de la replicabilidad o consistencia interna de la escala en su conjunto o para identificar ítems problemáticos que deberían excluirse de la escala.

### **Cuadro 2**

#### *Estadístico de fiabilidad*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,757	18

## Capítulo III Resultados y Discusión

### Análisis de resultados de la entrevista

1. ¿Para planificar las actividades de la empresa, considera la opinión de los colaboradores de la empresa Yugcha Corrales?

Al momento de planificar o tomar decisiones relacionados de la empresa tomo las opiniones de mi administrador, porque ella es la que convive con mi personal, y conversa con ellos considerando aquello, puedo afirmar que si considero las opiniones de mis trabajadores.

2. ¿Usted realiza control de las actividades en base a la planificación estratégica de la empresa?

Se realizan controles como en toda empresa, tomando en cuenta las actividades que se realizan en la entidad en este caso las tareas son realizadas por todos, no se tienen actividades específicas para cada colaborador esto se da porque no se posee muchos trabajadores, todos saben que tienen que realizar en el día, no se posee actualmente una misión o visión escrita pero sin embargo, cuando se da la oportunidad de dirigirme hacia todos trato de transmitir que la meta de la entidad es crecer día a día y que ellos como parte de la empresa son importantes para el crecimiento.

3. ¿La empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales cuenta con un diseño organizacional, estructura como está conformada?

No se posee un diseño organizacional formal, más sin embargo cada uno de los contratados saben que las actividades que se realizan en la entidad, cada uno tiene su función, aunque a veces les toca ayudar en otra actividad.

4. ¿Considera necesaria la existencia de niveles jerárquicos dentro de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?

Estoy de acuerdo con los niveles jerárquicos en las entidades, pero en este caso la empresa es pequeña para poder realizarse, considero que en la empresa no es tan necesario, dado que es una empresa familiar con pocos trabajadores. Es decir, cada uno de ellos puede realizar varias actividades sin necesidad de permanecer en un solo.

5. ¿Cómo es su relación de comunicación con sus colaboradores?

Considero que la comunicación existente es buena, no tengo ningún problema al escuchar las observaciones de mis colaboradores, cuando no me encuentro me comunico mucho con mi administrador para que me mantenga informado de cualquier novedad.

6. ¿La empresa cuenta con sistemas de control de recursos materiales y humanos?

La empresa cuenta con un control para los productos que entran y salen, de esa manera sabemos que productos tenemos que adquirir, por el contrario, los recursos humanos no existen formalmente, pero si nos preocupamos por el bienestar de nuestros trabajadores.

7. ¿Usted realiza alguna evaluación a sus clientes, para medir la satisfacción del servicio prestado?

En la empresa cada tres meses se realizan encuestas rápidas para saber qué opina el cliente sobre los productos ofrecidos, para medir la satisfacción del servicio no se emplea. Se tienen clientes frecuentes que siempre nos prefieren.

8. ¿Considera usted que la gestión administrativa, ha generado eficacia en los procesos de las ventas de la empresa?

Las ventas nunca faltan en la ferretería siempre tenemos nuevos clientes o clientes recurrentes, siempre tomamos en cuenta las sugerencias de los trabajadores con respecto a los productos de esta manera tratamos de corregirlo y conseguir proveedores que ofrezcan productos de calidad con un precio accesible.

9. ¿Considera usted que contar con un diseño organizacional, mejorará cumplir los objetivos, metas de la empresa?

Considero que, si es importante contar con un diseño organizacional, ayudaría a cumplir los objetivos y las metas de la empresa, pero en este caso la empresa es pequeña con pocos trabajadores, cada uno realiza sus actividades y otras veces actividades adicionales que no son de mucho trabajo, por otro lado, sería bueno contar con un organigrama para mejorar los procesos de las actividades y de esta manera darle objetivos que la empresa se proponga en cumplir en un determinado tiempo.

De manera general se dio a conocer que la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales, no tiene un estructura organizacional, que ayude al desarrollo correcto de las actividades que se realizan, por tal motivo sus funciones son realizadas de manera empírica, sus procesos administrativos no son acordes a las actividades que se realizan en la entidad, más sin embargo se realiza una evaluación cada tres meses para medir la satisfacción de los clientes tomando en cuenta que este no se basa en la atención que el personal brinda, sino que está enfocada que el producto brindado. Tomando en cuenta todos estos antecedentes se concluye que la entidad requiere de un diseño organizacional que ayude a mejorar la gestión administrativa, añadiendo misión, visión, objetivos y valores, de esta manera los colaboradores tendrán un enfoque más claro, que ayudara a que mejoren las actividades realizadas y de esta manera conseguir que no tan solo se brinden productos de calidad, sino que también se ofrezca una buena atención al cliente.

## Análisis de los resultados de la encuesta al personal

### 1. ¿Conoce usted si la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales cuenta con una planificación estratégica?

**Tabla 1**

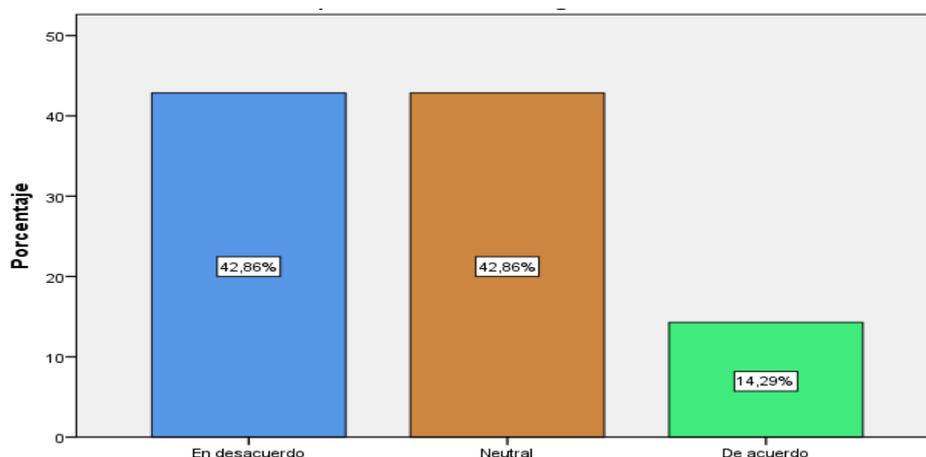
*Planificación estratégica*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	3	42,9
	Neutral	3	42,9
	De acuerdo	1	14,3
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 1**

*Planificación Estratégica*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Los datos de la tabla 1 indican que el mayor número de las personas (85,7%) no están seguras o no tienen conocimiento de si la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales cuenta con una planificación estratégica, mientras que el (14,3%) está de acuerdo, estos resultados sugieren que la información sobre la planificación estratégica de la empresa no es conocida o accesible para la mayoría de las personas. Es posible que la empresa no haya hecho un esfuerzo consciente para comunicar su planificación estratégica a su público, lo que podría afectar su reputación y credibilidad.

## 2. ¿Se plantean objetivos a corto o mediano plazo en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?

**Tabla 2**

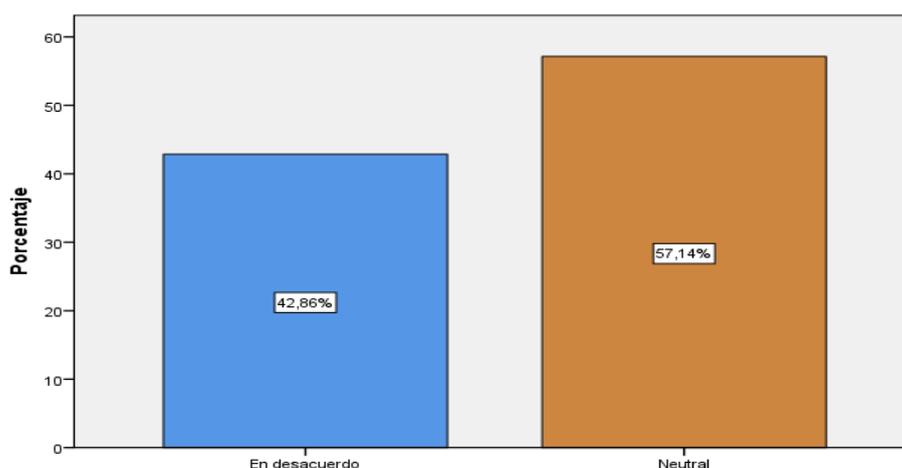
*Objetivo a corto y largo plazo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	3	42,9
	Neutral	4	57,1
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 2**

*Objetivo a corto y largo plazo*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

A partir de los datos, se puede concluir que el mayor de las personas (57,1%) no está seguro o no tienen conocimiento de si la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales plantea objetivos a corto o mediano plazo. De los 7 participantes en la encuesta, 3 (42,9%) están en desacuerdo y 4 (57,1%) se mantienen neutrales. Estos resultados sugieren que la información sobre la planificación de objetivos a corto o mediano plazo de la empresa no es conocida o accesible para la mayoría de las personas. Es posible que la empresa no haya hecho un esfuerzo consciente para comunicar sus objetivos a corto y mediano plazo a su público, lo que podría afectar su reputación y credibilidad.

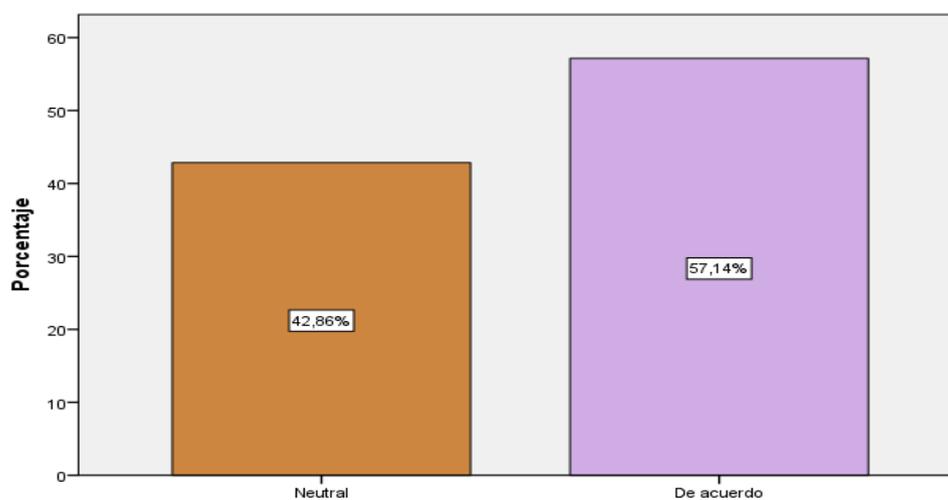
**3. ¿Considera usted que tiene buena relación y comunicación de trabajo con el gerente de la empresa?**

**Tabla 3**  
*Buena relación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Neutral	3	42,9
	De acuerdo	4	57,1
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 3**  
*Buena relación*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

A partir de los datos, se puede concluir que el mayor número de las personas (57,1%) tienen una buena relación y comunicación de trabajo con el gerente de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales. De los 7 participantes en la encuesta, 4 (57,1%) están de acuerdo y 3 (42,9%) se mantienen neutrales.

Estos resultados sugieren que la mayoría de las personas tienen una buena relación con el gerente de la empresa y perciben una buena comunicación en el trabajo. Esto podría ser un indicador de un ambiente de trabajo saludable y una cultura organizacional positiva.

#### 4. ¿Considera que en la Ferretería Yugcha Corrales existen problemas de comunicación entre el personal?

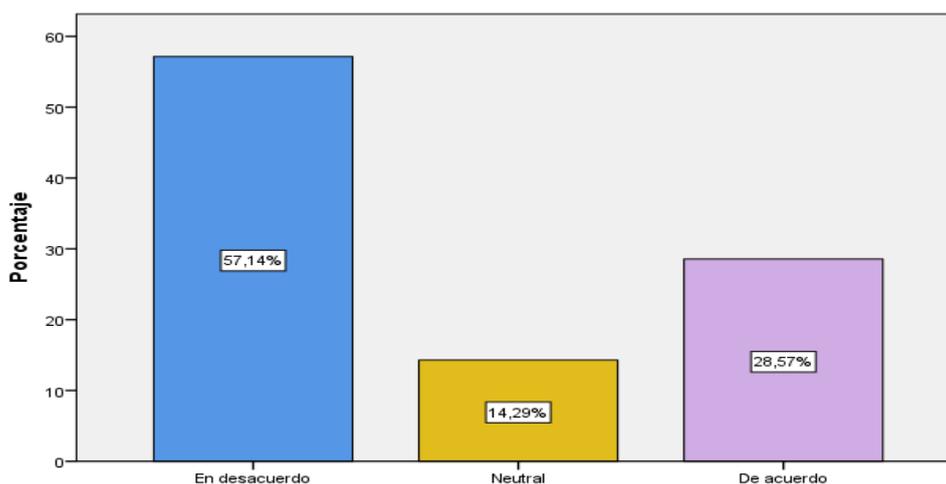
**Tabla 4**  
*Problemas de comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	4	57,1
	Neutral	1	14,3
	De acuerdo	2	28,6
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 4**

*Problemas de comunicación*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

A partir de los datos, se puede concluir que el mayor número de las personas (57,1%) no consideran que existan problemas de comunicación entre el personal en la Ferretería Yugcha Corrales. De los 7 participantes en la encuesta, 4 (57,1%) están en desacuerdo, 1 (14,3%) se mantiene neutral y 2 (28,6%) están de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de las personas no perciben problemas de comunicación entre el personal en la Ferretería Yugcha Corrales. Esto podría ser un indicador de un ambiente de trabajo saludable y una buena cultura organizacional.

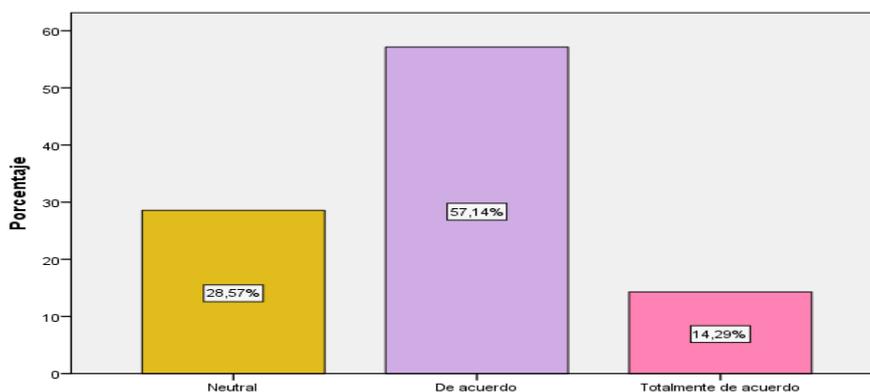
## 5. ¿Cómo considera usted el clima organizacional en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?

**Tabla 5**  
*Clima Organización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Neutral	2	28,6
	De acuerdo	4	57,1
	Totalmente de acuerdo	1	14,3
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 5**  
*Clima Organización*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Según los datos de la encuesta, la mayoría de los encuestados (57,1%) consideran el clima organizacional en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales como positivo y el (14,3%) está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de las personas perciben un clima organizacional positivo en la empresa. Un clima organizacional saludable puede tener un impacto positivo en la motivación, productividad y retención de los empleados. Sin embargo, es importante destacar que un buen clima organizacional no es algo que suceda por casualidad. Es necesario trabajar activamente en ello para mantener un ambiente de trabajo positivo y saludable.

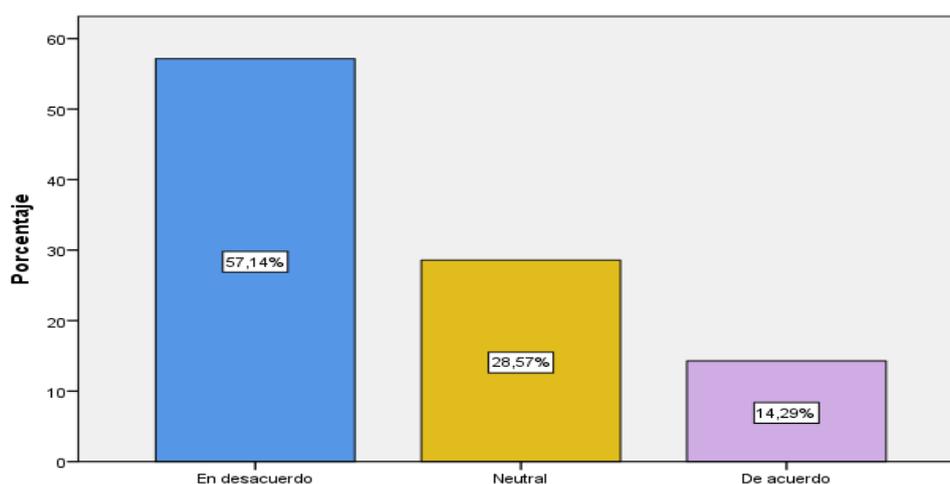
**6. ¿Considera usted necesaria una mejora en la delegación de funciones por parte de la gerencia, para mejorar su desempeño?**

**Tabla 6**  
*Delegación de funciones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	4	57,1
	Neutral	2	28,6
	De acuerdo	1	14,3
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 6**  
*Delegación de funciones*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Según los datos de la encuesta, el mayor número de los encuestados (57,1%) no ven la necesidad de mejorar la delegación de funciones por parte de la gerencia para mejorar su desempeño. De los 7 participantes en la encuesta, 4 están en desacuerdo con la necesidad de mejorar la delegación de funciones y el (14,3%) está de acuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de las personas perciben que la gerencia está delegando funciones de manera adecuada y que no es necesario mejorar la delegación para mejorar su desempeño.

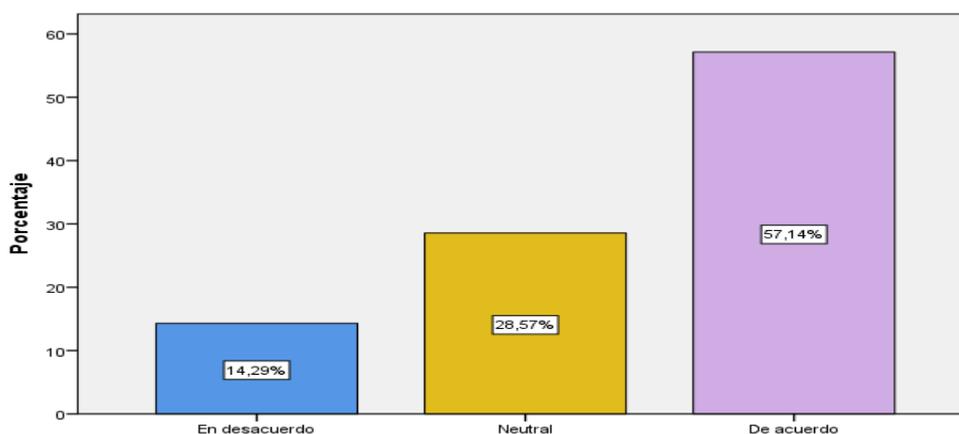
**7. ¿Considera que el líder de la empresa Centro ferretero Yugcha Corrales, crea un ambiente de trabajo adecuado?**

**Tabla 7**  
*Ambiente laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	1	14,3
	Neutral	2	28,6
	De acuerdo	4	57,1
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante la encuesta

**Gráfico 7**  
*Ambiente laboral*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Según los datos de la encuesta, el mayor número de las personas (57,1%) consideran que el líder de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales crea un ambiente de trabajo adecuado, el 1 (14,3%) está en desacuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de las personas perciben que el líder de la empresa está creando un ambiente de trabajo positivo y adecuado para el personal. Un ambiente de trabajo adecuado puede aumentar la motivación y la satisfacción de los empleados, mejorar la comunicación y la colaboración entre los empleados y aumentar la productividad y la eficiencia en el trabajo.

## 8. ¿Su opinión es considerada al momento de tomar decisiones dentro de la empresa?

**Tabla 8**

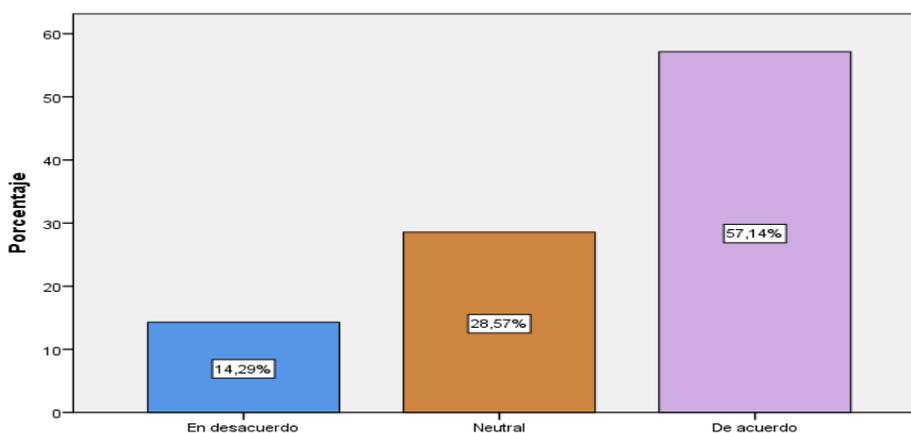
*Tomar decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	1	14,3
	Neutral	2	28,6
	De acuerdo	4	57,1
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 8**

*Tomar decisiones*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Según los datos de la encuesta, el mayor número de los encuestados (57,1%) consideran que su opinión es considerada al momento de tomar decisiones dentro de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales, mientras que el (14,3%) está en desacuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de las personas perciben que su opinión es valorada y considerada en la toma de decisiones dentro de la empresa. Este tipo de práctica puede mejorar la motivación y la satisfacción de los empleados, aumentar la colaboración y el compromiso con la empresa y fomentar una cultura organizacional más inclusiva y participativa.

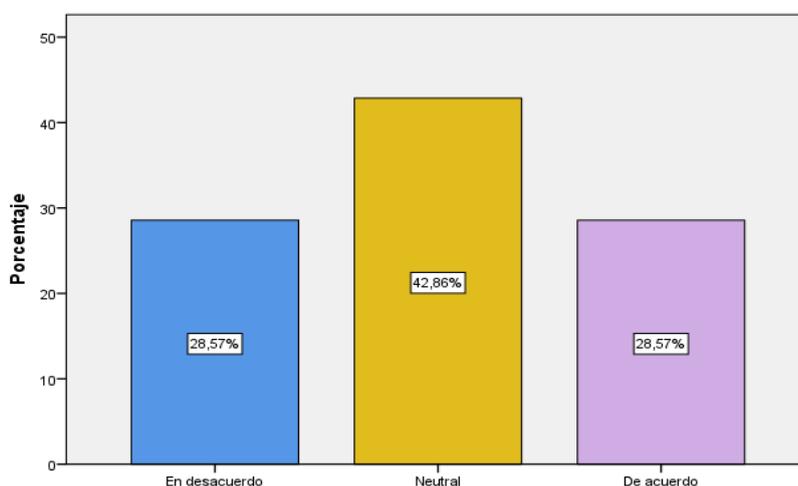
### 9. ¿Se establecen controles de los recursos humanos de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?

**Tabla 9**  
*Controles*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	2	28,6
	Neutral	3	42,9
	De acuerdo	2	28,6
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 9**  
*Controles*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Según los resultados de la encuesta, la percepción sobre el establecimiento de controles de los recursos humanos en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales es mixta, mientras que el 2 (28,6%) están de acuerdo con la existencia de controles sobre los recursos humanos. Sin embargo los resultados indican que la percepción sobre el establecimiento de controles de los recursos humanos en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales es mixta, lo que sugiere la necesidad de un mejor esfuerzo por parte de la empresa para garantizar una adecuada gestión y utilización de los recursos humanos.

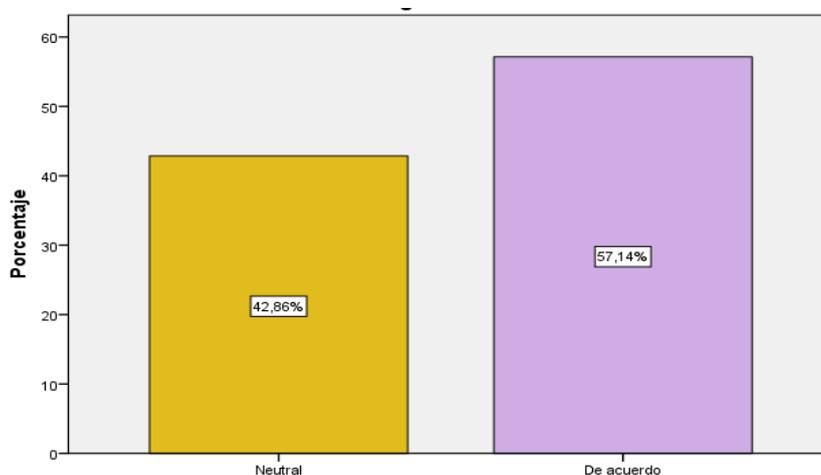
## 10. ¿Se establecen controles de los recursos materiales de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?

**Tabla 10**  
*Control recursos materiales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Neutral	3	42,9
	De acuerdo	4	57,1
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 10**  
*Control recursos materiales*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Es importante tener en cuenta que un 57,1% de los encuestados consideran que se establecen controles adecuados de los recursos materiales, lo que indica una posible eficiencia en la gestión de estos recursos y una buena planificación por parte de la gerencia. Sin embargo, un 42,9% se muestra neutral, lo que puede ser un indicativo de que aún hay margen de mejora en este aspecto o que los encuestados no tienen suficiente información para responder de manera positiva o negativa. Por lo tanto, es importante seguir evaluando y mejorando los controles de los recursos materiales en la empresa.

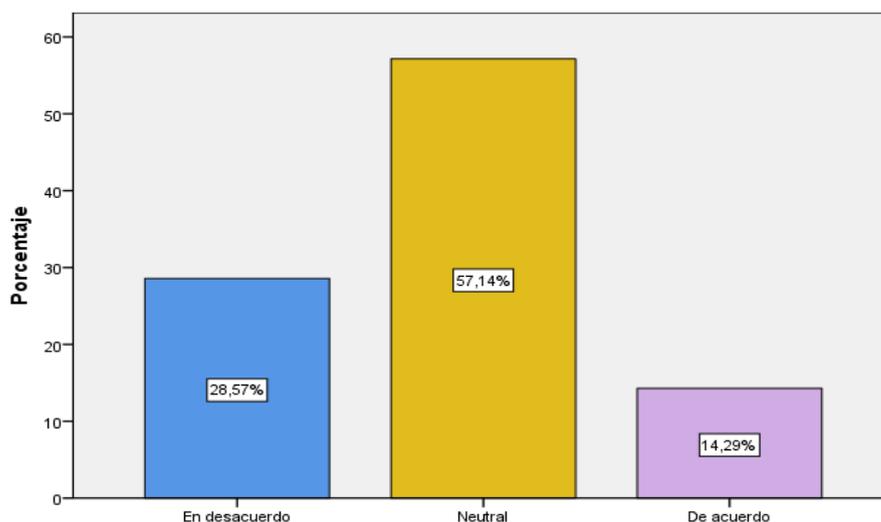
### 11. ¿Cuenta con algún método para medir la calidad del trabajo en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?

**Tabla 11**  
*Calidad del trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	2	28,6
	Neutral	4	57,1
	De acuerdo	1	14,3
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 11**  
*Calidad del trabajo*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

De acuerdo con los resultados, un 57,1% de los encuestados se muestra neutral sobre la existencia de un método para medir la calidad del trabajo en la empresa. Esto puede ser un indicativo de que aún hay margen de mejora en este aspecto o que los encuestados no tienen suficiente información para responder de manera positiva o negativa. Por otro lado, un 28,6% se muestra en desacuerdo y un 14,3% se muestra de acuerdo. Es importante evaluar y mejorar la forma en que se mide la calidad del trabajo en la empresa para garantizar la eficiencia y efectividad en el desempeño laboral.

## 12. ¿Conoce usted si la empresa tiene una estructura organizacional?

**Tabla 12**

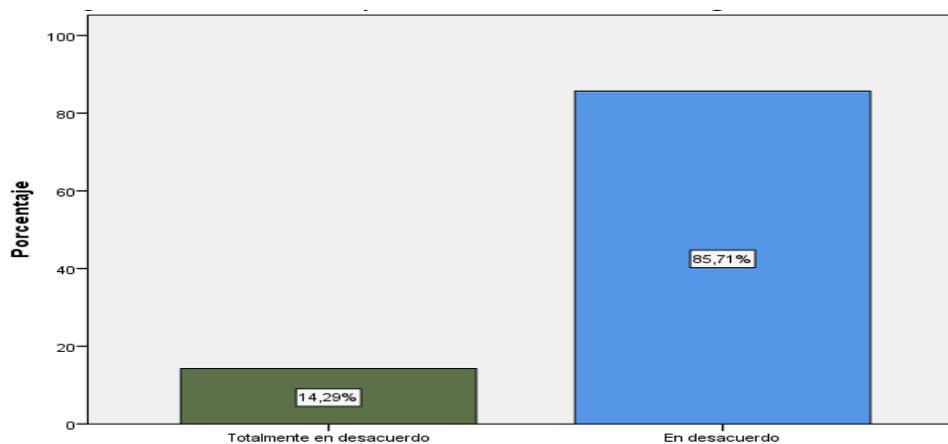
*Estructura organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	14,3
	En desacuerdo	6	85,7
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 12**

*Estructura organizacional*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

En base a los datos, se puede observar que la mayoría de los encuestados (85,7%) están en desacuerdo con el hecho de que la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales cuente con una estructura organizacional. Sólo una persona (14,3%) no está segura sobre este tema. Esto sugiere que la empresa podría tener problemas en la organización y estructuración de sus actividades y responsabilidades. Sería importante para la empresa considerar la implementación de una estructura organizacional clara y eficaz para mejorar su rendimiento y eficiencia.

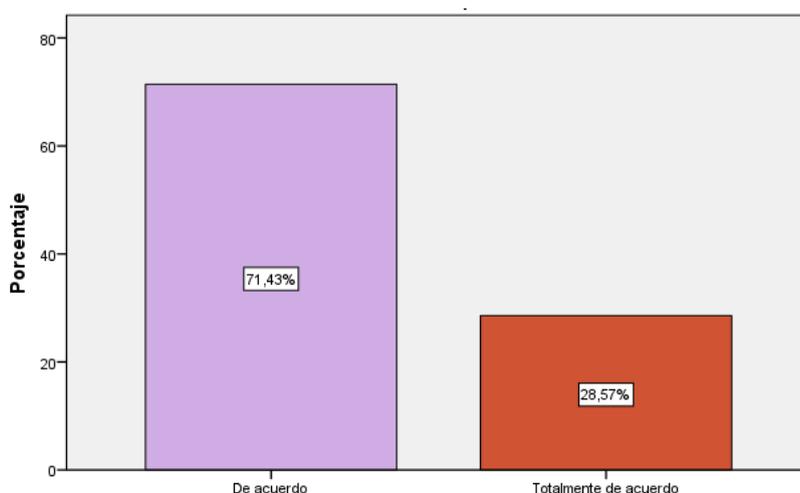
**13. ¿Cree usted que es necesario el diseño de una estructura organizacional que permita la claridad de funciones, procesos y la jerarquía con la cual se desenvuelve la empresa?**

**Tabla 13**  
*Estructura organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	5	71,4
	Totalmente de acuerdo	2	28,6
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 13**  
*Estructura organizacional*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

De acuerdo con los datos, el 71,4% de los encuestados considera necesario el diseño de una estructura organizacional para la claridad de funciones, procesos y la jerarquía en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales. Mientras que el 28,6% considera que es totalmente necesario. Esto indica que la mayoría de los encuestados cree que es importante para mejorar el desempeño de la empresa tener una estructura organizacional clara y definida.

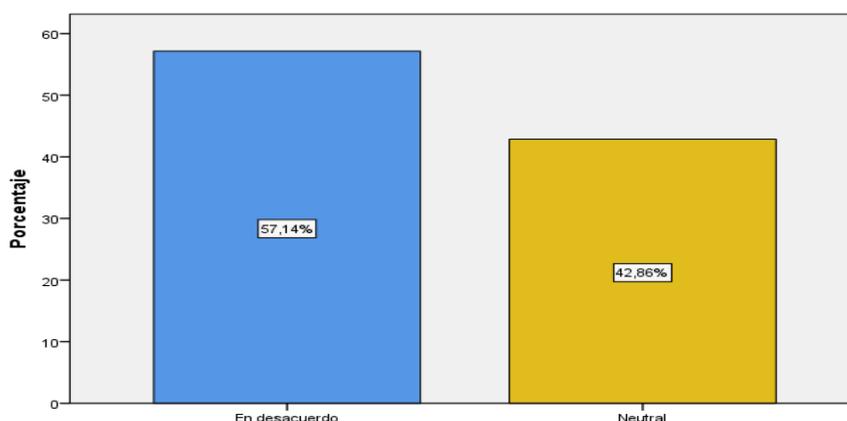
**14. ¿Cuenta usted con un manual de funciones, para realizar sus actividades en relación con su puesto de trabajo?**

**Tabla 14**  
*Manual de funciones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	4	57,1
	Neutral	3	42,9
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 14**  
*Manual de funciones*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Estos datos indican que el mayor número de los empleados (57,1%) no cuentan con un manual de funciones para realizar sus actividades en relación con su puesto de trabajo, mientras que el 42,9% restante considera que no tienen información clara al respecto. Esto sugiere que es necesario mejorar la claridad de las funciones y responsabilidades de los empleados para mejorar su desempeño. Este resultado puede indicar una falta de claridad en cuanto a las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo en la empresa, lo cual puede afectar el desempeño y la productividad de los empleados. Es posible que sea necesario implementar un manual de funciones para mejorar la organización y la claridad en el trabajo.

### 15. ¿La administración le indico las funciones a realizar antes de la contratación?

**Tabla 15**

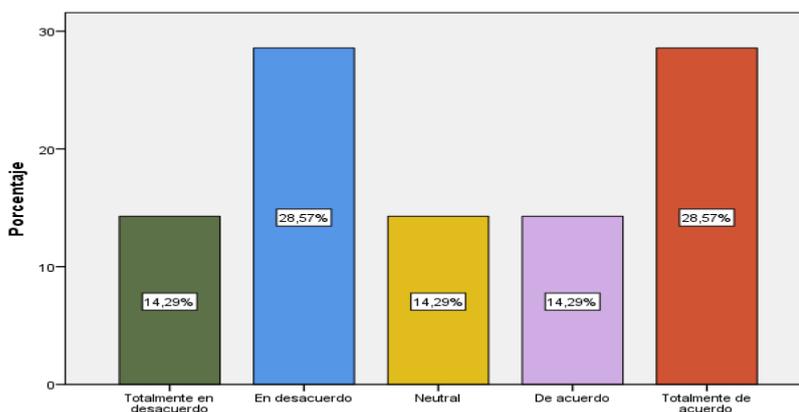
*Funciones y contratación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	14,3
	En desacuerdo	2	28,6
	Neutral	1	14,3
	De acuerdo	1	14,3
	Totalmente de acuerdo	2	28,6
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 15**

*Funciones y contratación*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

En este caso, el 57,1% de los encuestados estuvo en desacuerdo o neutral con respecto a la existencia de un manual de funciones en la empresa. Además, un 42,9% indicó que la administración no les había indicado las funciones a realizar antes de la contratación. Esto puede ser un indicativo de la falta de claridad en cuanto a las responsabilidades y funciones de cada trabajador, lo cual puede afectar la eficiencia y productividad de la empresa. Sería recomendable implementar un manual de funciones y asegurarse de que cada trabajador conozca sus responsabilidades antes de empezar a trabajar.

## 16. ¿Existen procesos estandarizados en las funciones que realiza?

**Tabla 16**

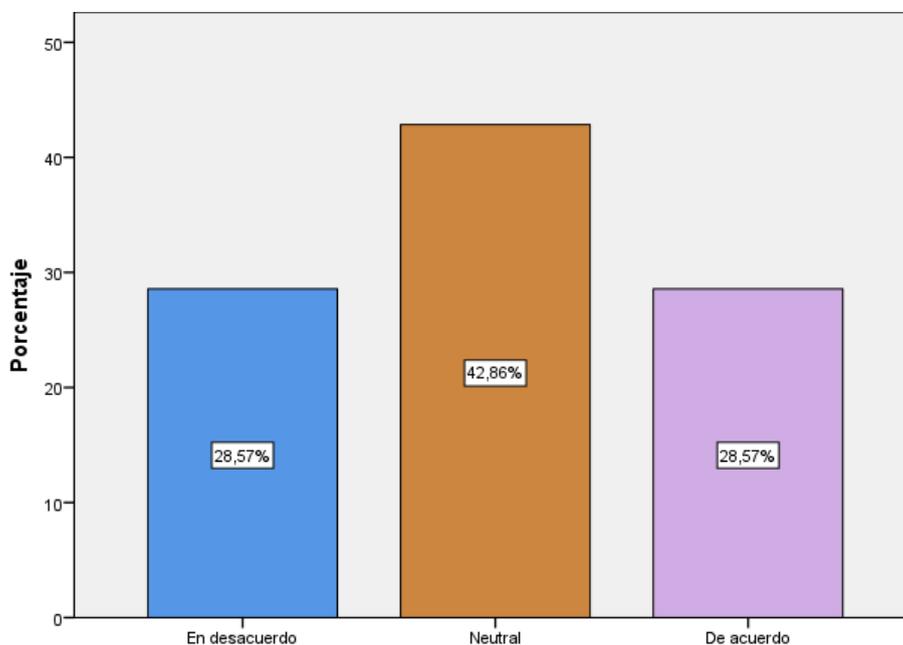
*Procesos estandarizados*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	2	28,6
	Neutral	3	42,9
	De acuerdo	2	28,6
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 16**

*Procesos estandarizados*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Los resultados indican que el 28,6% de los encuestados están en desacuerdo con la existencia de procesos estandarizados en las funciones que realizan, mientras que el 42,9% se encuentra en una posición neutral al respecto. Por otro lado, el 28,6% está de acuerdo con la existencia de procesos estandarizados. Es importante tener en cuenta que una gran cantidad de personas se encuentra indecisa sobre este tema y es posible que haya una necesidad de clarificar y estandarizar los procesos en la empresa.

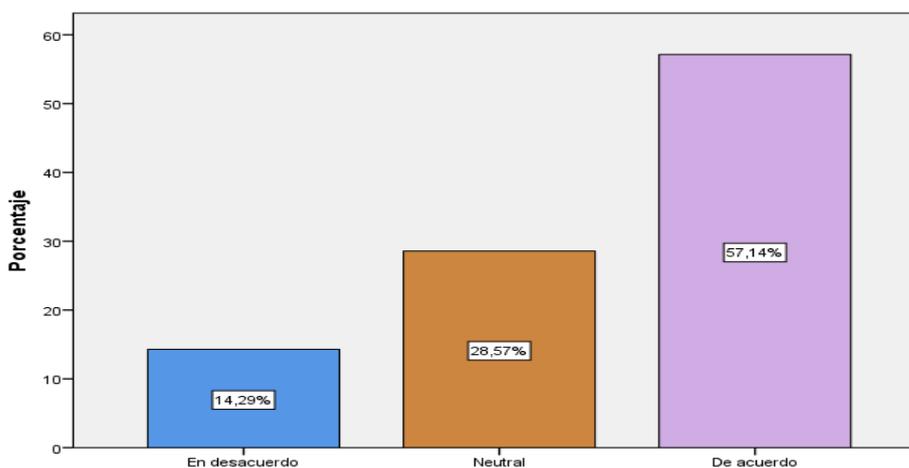
## 17. ¿Usted evidencia que hay buen clima laboral en la empresa?

**Tabla 17**  
*Clima laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	1	14,3
	Neutral	2	28,6
	De acuerdo	4	57,1
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 17**  
*Clima laboral*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

En cuanto a la percepción de clima laboral en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales, se puede observar que la mayoría de los encuestados (57,1%) están de acuerdo con que hay un buen clima laboral, mientras que un 28,6% considera que es neutral y solo un 14,3% está en desacuerdo con esta afirmación. Esto sugiere que la mayoría de los empleados sienten que trabajar en la empresa es agradable y que existe un buen ambiente laboral. Sin embargo, también es importante tener en cuenta que una parte importante de los empleados considera que el clima laboral es neutral o no puede determinarlo con certeza. Por lo tanto, sería necesario profundizar en este aspecto para identificar si existen algunos factores que estén afectando negativamente el clima laboral y trabajar en ellos.

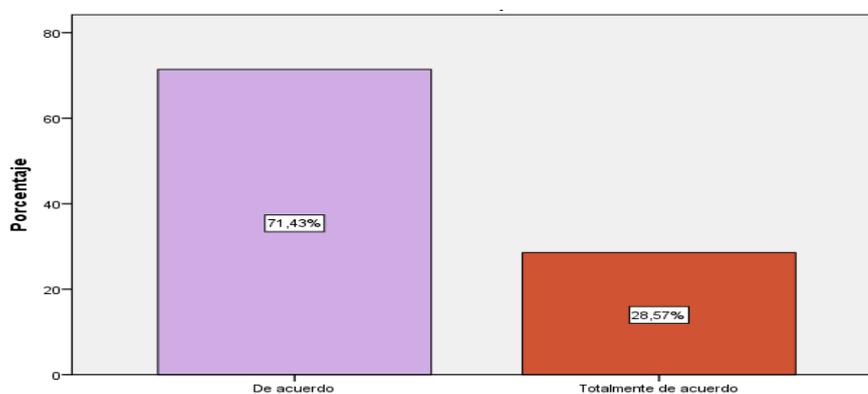
**18. ¿Considera usted que el personal debe recibir capacitación para mejorar los servicios dirigidos a los clientes en la empresa?**

**Tabla 18**  
*Capacitación y servicio al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	5	71,4
	Totalmente de acuerdo	2	28,6
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 18**  
*Capacitación y servicio al cliente*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

De los 7 participantes en la encuesta, el 71,4% están de acuerdo que el personal reciba capacitación para mejorar los servicios al cliente en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales. Mientras que el 28,6% están totalmente de acuerdo en que el personal reciba capacitación para mejorar los servicios al cliente. Esto puede indicar que la mayoría de los participantes consideran que la empresa se debe esforzar por brindar capacitación a su personal para mejorar la calidad de los servicios que brindan a sus clientes. Sin embargo, es posible que un pequeño porcentaje de los participantes aún no estén de acuerdo con recibir las capacitaciones. Es importante para la empresa tener un plan de capacitación continuo para su personal para mantener y mejorar la calidad de los servicios que brindan a sus clientes.

**19. ¿Considera que los valores tales como aprendizaje, superación, honestidad, solidaridad generan satisfacción al cumplir sus actividades en la empresa?**

**Tabla 19**

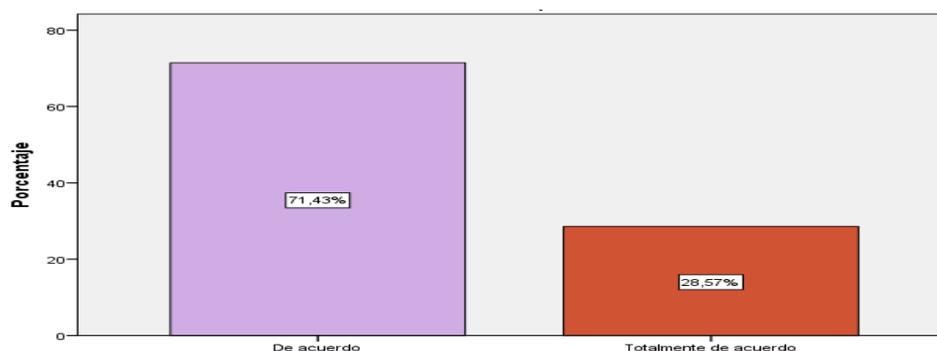
Valores

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	5	71,4
	Totalmente de acuerdo	2	28,6
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 19**

Valores



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

En base a los datos obtenidos, se puede concluir que el mayor número de los encuestados (71,4%) consideran que los valores como aprendizaje, superación, honestidad y solidaridad generan satisfacción en su trabajo en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales. Además, el 28,6% se encuentran totalmente de acuerdo con esta afirmación. Esto indica que el personal en la empresa aprecia los valores que se promueven en el ambiente laboral y que contribuyen a su satisfacción en su trabajo. Sin embargo, es importante destacar que solo se cuenta con una muestra pequeña de 7 encuestados, por lo que es necesario realizar más encuestas para obtener una representación más precisa de la situación. Además, sería recomendable que la empresa realice una evaluación periódica del clima laboral para detectar cualquier problema o insatisfacción en el personal y abordarlo de manera oportuna.

## 20. ¿Según su percepción como es la relación de jefes, administrativos y operativos?

**Tabla 20**

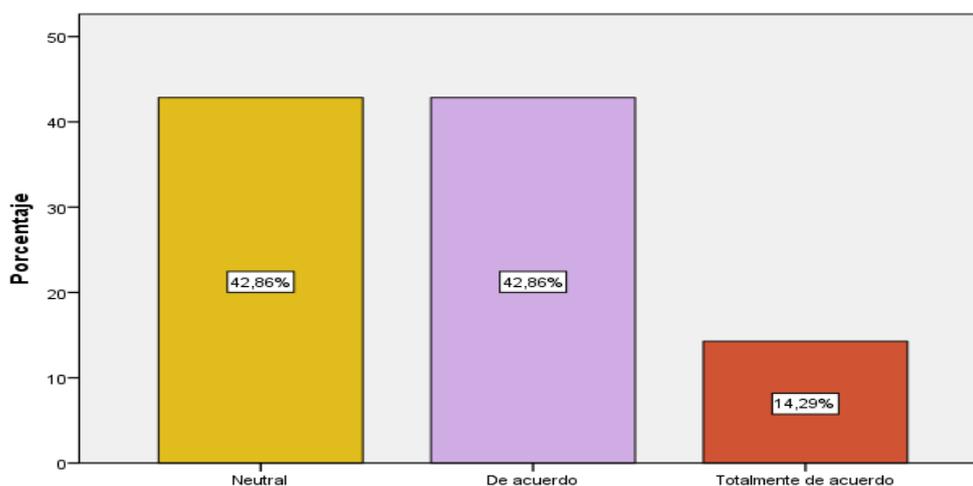
*Relación entre jefe y trabajadores en la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Neutral	3	42,9
	De acuerdo	3	42,9
	Totalmente de acuerdo	1	14,3
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 20**

*Relación entre jefe y trabajadores en la entidad*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

En general, según los resultados obtenidos, la percepción de los empleados sobre la relación entre jefes, administrativos y operativos es neutral y de acuerdo en un 42,9% cada uno. Esto podría indicar que la relación entre los distintos niveles de la organización no es completamente mala pero tampoco es excelente. Hay un 14,3% de los encuestados que se sienten totalmente de acuerdo con la relación entre ellos, lo cual es un buen indicativo. Sin embargo, sería importante profundizar más en estos resultados para determinar si hay áreas de mejora en la relación entre los distintos niveles de la organización.

### Análisis de los resultados de la encuesta dirigida a los clientes

1. ¿Considera usted que el personal que labora en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales, realiza sus funciones correctamente al momento de ser atendido?

**Tabla 21**

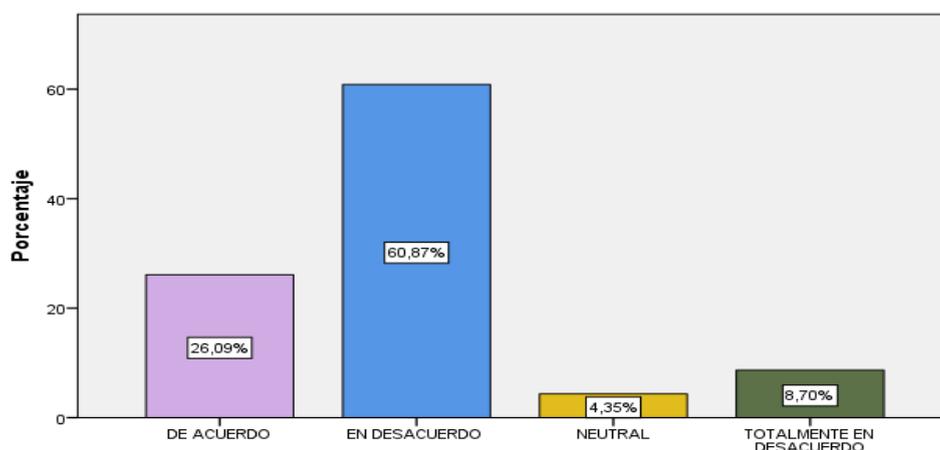
*Atención al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	48	26,1
	En desacuerdo	112	60,9
	Neutral	8	4,3
	Totalmente en desacuerdo	16	8,7
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 21**

*Atención al cliente*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Los datos de la tabla que se observa en la parte de arriba indica que la mayoría de los clientes (69,6%) consideran que las funciones realizadas por parte de los colaboradores de la empresa al momento de ser atendidos no es la correcta, mientras que el (26,1) está de acuerdo y el (4,3) se mantiene neutrales, estos resultados sugieren que el personal no está realizando una correcta labor en sus tareas diarias. Es posible que la empresa no tenga conocimiento en la atención al cliente, lo que podría afectar la llegada de nuevos clientes.

**2. ¿Considera usted que los empleados solucionan inmediatamente cualquier inconveniente que se le presenta en la empresa?**

**Tabla 22**

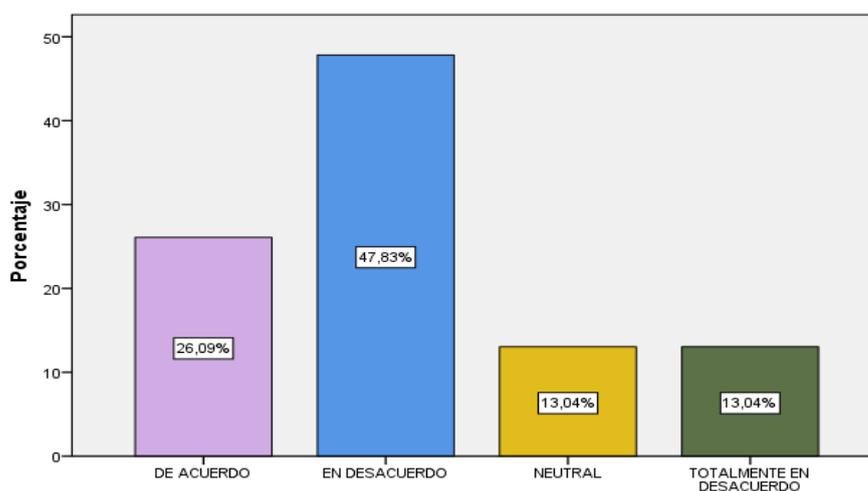
*Atención al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	48	26,1
	En desacuerdo	88	47,8
	Neutral	24	13,0
	Totalmente en desacuerdo	24	13,0
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 22**

*Atención al cliente*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

A partir de los datos obtenidos, se concluye que la mayoría de los clientes (60,8) consideran que los empleados no solucionan los inconvenientes que se presentan cuando están realizando sus compras en la empresa, sin embargo, de los 184 encuestados, 48 (26,1%) nos afirma que, si ha recibido soluciones rápidas, mientras que el 24 es decir el (13%) se mantiene neutral.

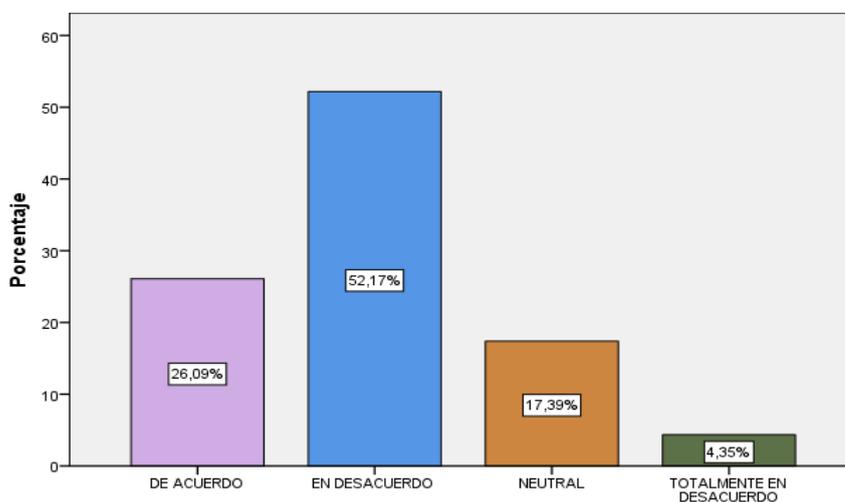
### 3. ¿Cuándo usted necesita alguna información sobre los productos que ofrece la empresa, sabe a quién dirigirse?

**Tabla 23**  
*Productos ofrecidos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	48	26,1
	En desacuerdo	96	52,2
	Neutral	32	17,4
	Totalmente en desacuerdo	8	4,3
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 23**  
*Productos ofrecidos*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Los datos detallados en la tabla anterior detallan que la mayoría de las personas (56,5%) no saben a quién dirigirse cuando necesitan alguna información sobre algún producto que ofrece la empresa, mientras que el (26,1%) está de acuerdo y el (17,4%) se mantiene de manera neutral. Estos resultados sugieren que los trabajadores no se mantienen organizados al momento de atender a los clientes, confundiendo a los compradores. Esto podría ser un indicador de que el ambiente de la entidad no es tan saludable o no poseen funciones estables entre sí.

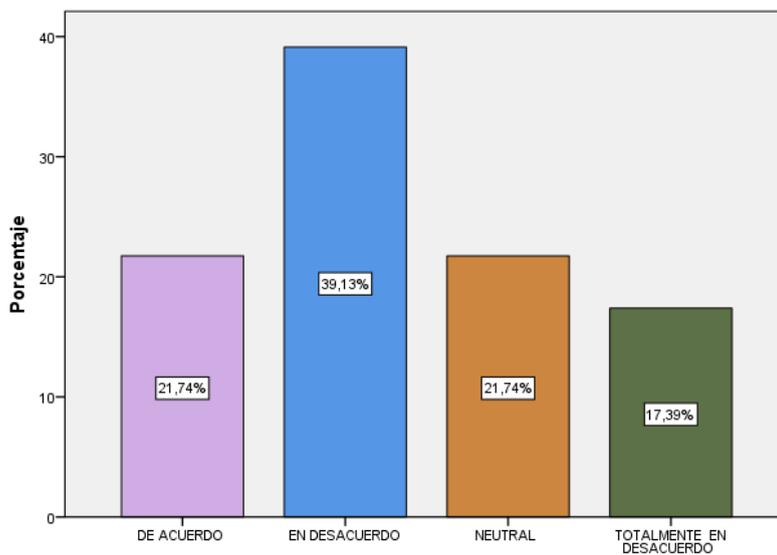
#### 4. ¿Tiene una pronta respuesta de sus requerimientos?

**Tabla 24**  
*Repuesta-requerimientos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	40	21,7
	En desacuerdo	72	39,1
	Neutral	40	21,7
	Totalmente en desacuerdo	32	17,4
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 24**  
*Repuesta-requerimientos*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Según los datos de la encuesta, la mayoría de los usuarios (39,1%) consideran que la buena atención dada en la empresa Centro Ferretero es muy escasa, cuando se requiere respuestas en sus requerimientos las respuestas son lentas, mientras que el (21,7%) opinan lo contrario. Es necesario trabajar activamente para poner solucionar y mantener a nuestros clientes felices.

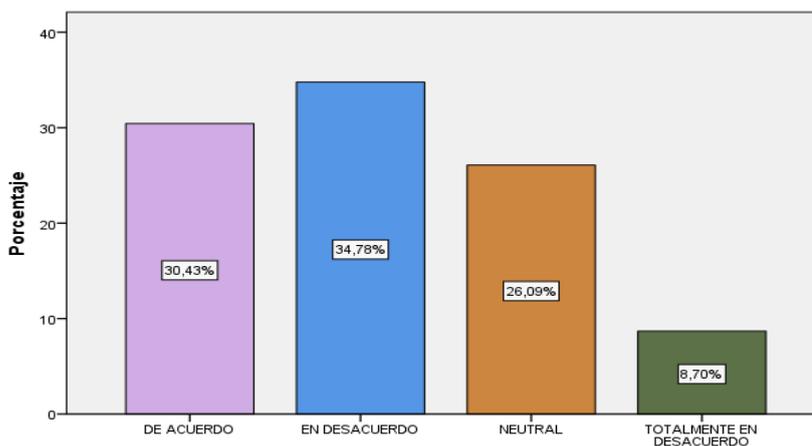
**5. ¿Considera usted que la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales es una entidad organizada despachando su producto?**

**Tabla 25**  
*Organización-despacho*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	56	30,4
	En desacuerdo	64	34,8
	Neutral	48	26,1
	Totalmente en desacuerdo	16	8,7
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 25**  
*Organización-despacho*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Los datos que se detallaron en la encuesta dieron como resultado que la mayoría de los clientes (34,8%) consideraron que la entidad no es organizada al momento de despachar sus productos, sin embargo, el (30,4) están de acuerdo en la existencia de organización al momento de realizar el despacho correspondiente. Estos resultados sugieren que la mayoría de las personas perciben que la entidad necesita forzar el proceso administrativo en todas sus etapas.

## 6. ¿Considera usted que la empresa lo recibe con amabilidad?

**Tabla 26**

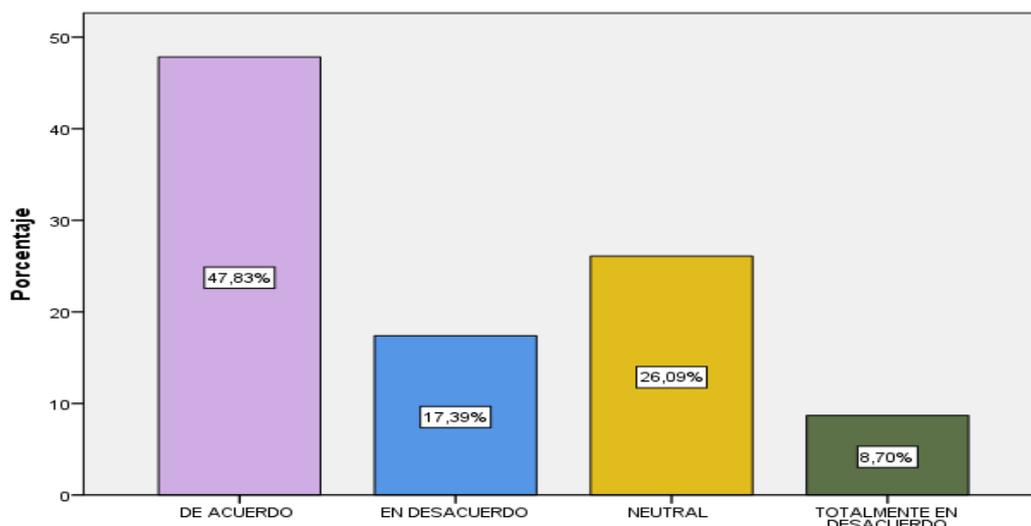
*Atención recibida*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	88	47,8
	En desacuerdo	32	17,4
	Neutral	48	26,1
	Totalmente en desacuerdo	16	8,7
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 26**

*Atención recibida*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Con los resultados obtenidos, el 47,8% de las personas están de acuerdo que la empresa lo recibe con amabilidad al momento de realizar sus compras, sin embargo, el 8,7% está en desacuerdo con lo anunciado. Se llega a la conclusión que la empresa recibe a sus empleados de manera formas ayudando a que estos se sientan en confianza para realizar sus respectivas compras.

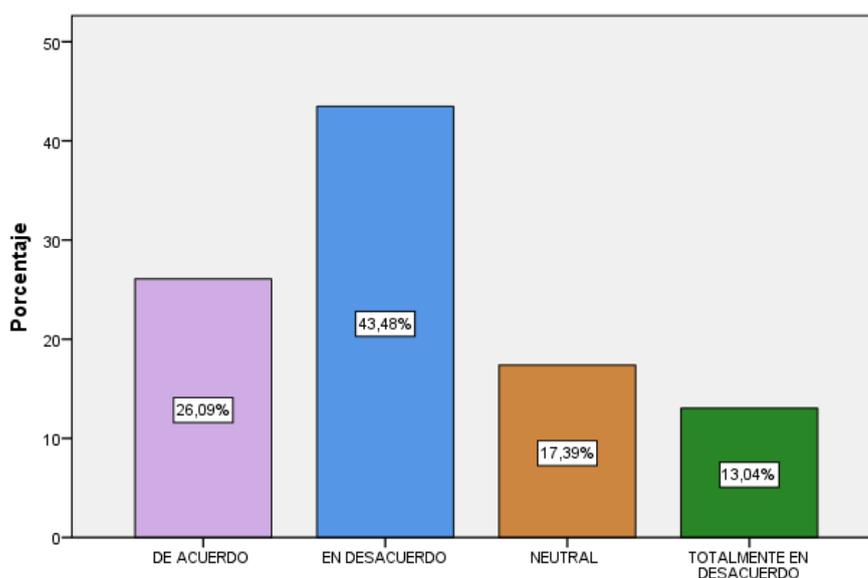
**7. ¿Considera buena la atención al cliente en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?**

**Tabla 27**  
*Atención al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	48	26,1
	En desacuerdo	80	43,5
	Neutral	32	17,4
	Totalmente en desacuerdo	24	13,0
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 27**  
*Atención al cliente*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Según los datos obtenidos, el mayor número de personas (43,5%) no consideran que la empresa ofrezca una buena atención al cliente, por otro lado (26,1) están de acuerdo en recibir una atención adecuada y el (17,4%) esta neutral. Estos resultados sugieren que la mayoría de las personas perciben que la atención brindada por la entidad es regular, capacitar para mejorar la atención al cliente.

## 8. ¿El comportamiento del personal le transmite confianza?

**Tabla 28**

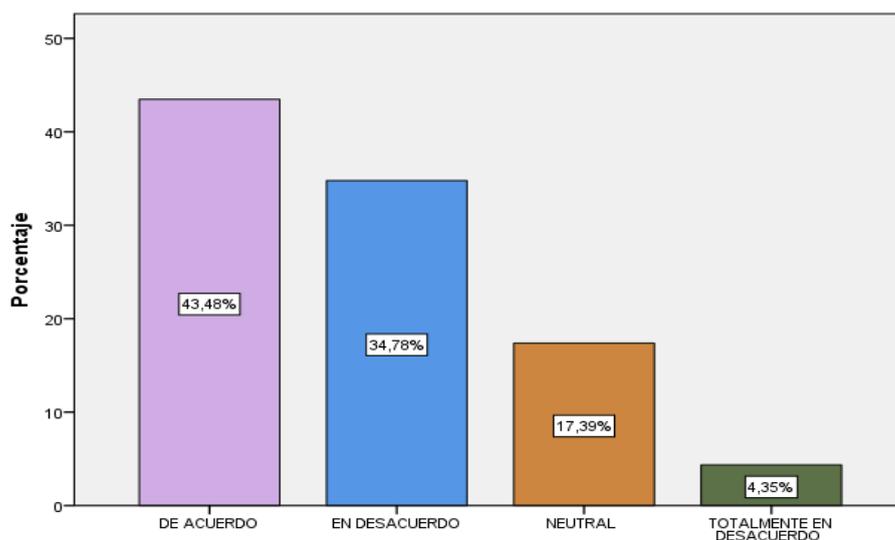
*Comportamiento del personal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	80	43,5
	En desacuerdo	64	34,8
	Neutral	32	17,4
	Totalmente en desacuerdo	8	4,3
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 28**

*Comportamiento del personal*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Según los resultados obtenidos de la encuesta, la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales transmite confianza gracias al comportamiento del personal que labora, mientras que el (34,8%) está en desacuerdo con lo dicho, se sugiere que la entidad posee un buen comportamiento que se ha reflejado de manera favorable.

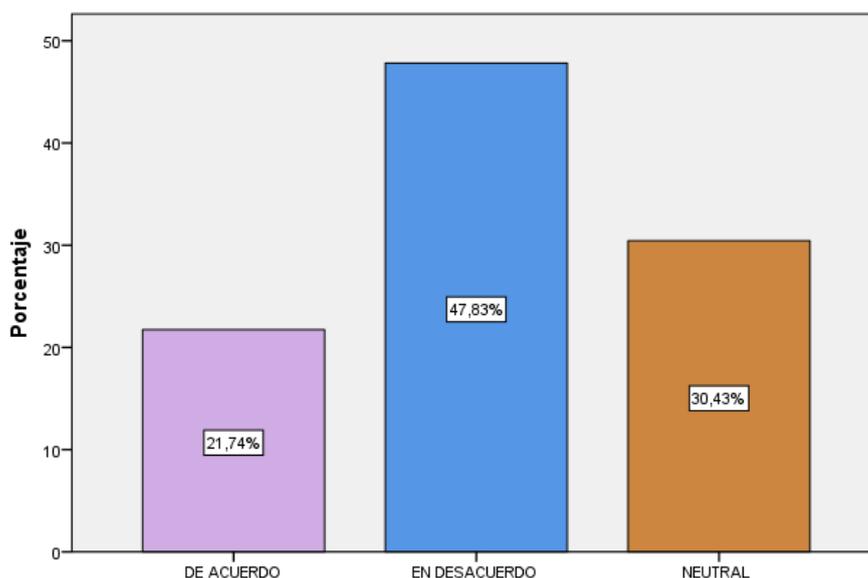
**9. ¿El servicio brindado es realizado con empatía desde un inicio hasta el término de la compra?**

**Tabla 29**  
*Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	40	21,7
	En desacuerdo	88	47,8
	Neutral	56	30,4
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 29**  
*Empatía*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Es importante tener en cuenta que un 47,8% de las personas consideran que al inicio de compra se brinda empatía, pero al transcurso de esta se va perdiendo un poco, sin embargo, un 21,7% está de acuerdo con recibir una atención adecuada desde el inicio hasta el final de la compra es importante evaluar los controles respectivos para mejorar estos inconvenientes presentados

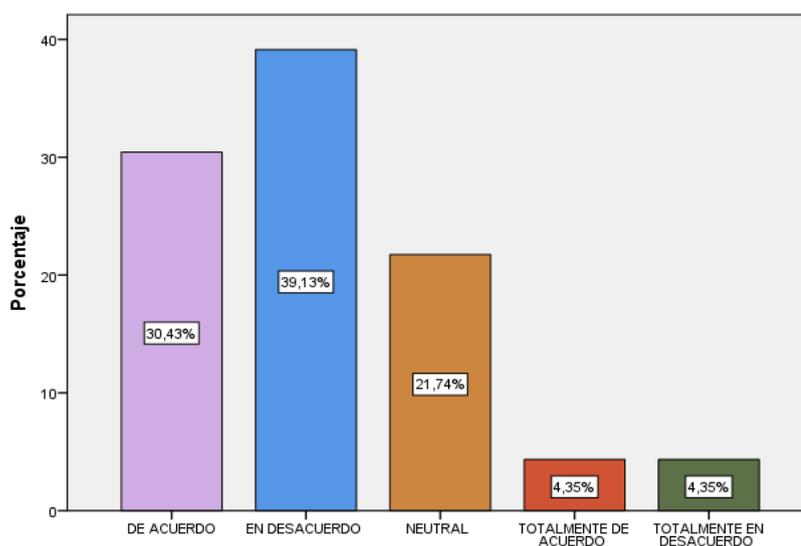
## 10. ¿El personal que presta servicio en la empresa son amables con usted?

**Tabla 30**  
*Servicio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	56	30,4
	En desacuerdo	72	39,1
	Neutral	40	21,7
	Totalmente de acuerdo	8	4,3
	Totalmente en desacuerdo	8	4,3
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 30**  
*Servicio*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

De acuerdo con los resultados un 39,1% de los encuestados considera que el personal que presta servicios en la empresa no es amable, cuando realizan compras o se acercan a consultar alguna duda, sin embargo, el 30,4% está de acuerdo con recibir un buen servicio. Es importante mejorar la forma en la que se dirigen a los clientes de esa manera podemos garantizar que nuestros clientes volverán a elegir la empresa.

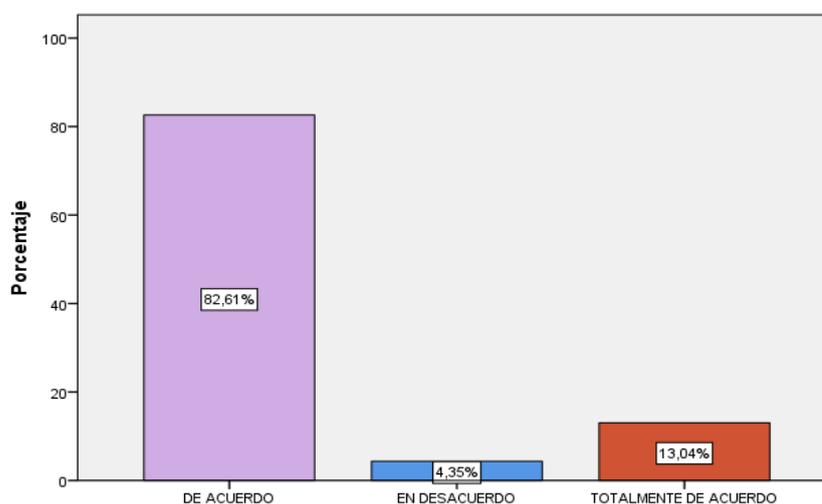
**11. ¿Está de acuerdo con el precio de los productos que brinda la empresa Centro ferretero Yugcha Corrales?**

**Tabla 31**  
*Precio-Producto*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	152	82,6
	En desacuerdo	8	4,3
	Totalmente de acuerdo	24	13,0
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 31**  
*Precio-Producto*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

De acuerdo con los datos, el 82,6% está de acuerdo con el precio de los productos de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales. Mientras que el 4,3% están en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los encuestados acuden a la empresa por el precio que poseen los productos, se adaptan a su bolsillo.

## 12. ¿Considera como un lugar seguro para realizar las compras el Centro

### Ferretero Yugcha Corrales?

**Tabla 32**

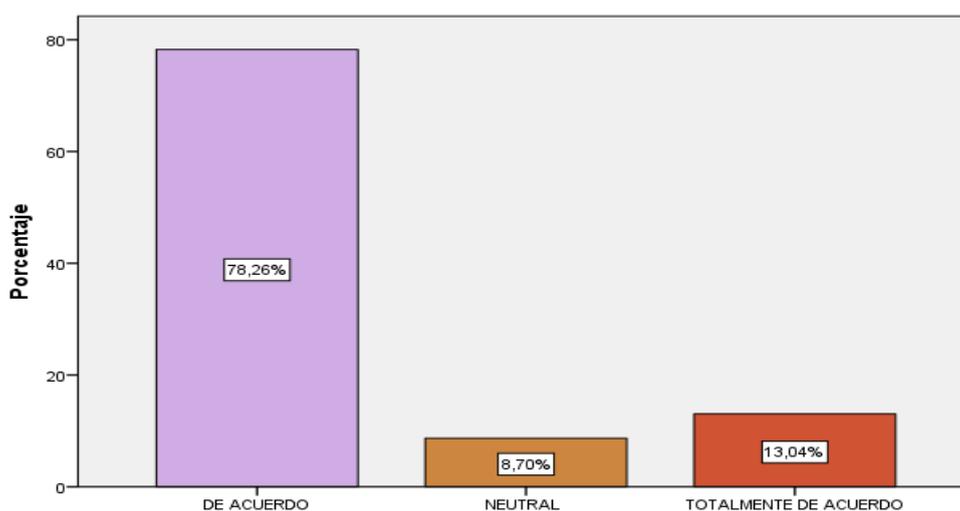
*Atención al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	144	78,3
	Neutral	16	8,7
	Totalmente de acuerdo	24	13,0
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 32**

*Atención al cliente*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Según los resultados obtenidos de los encuestados un 78,3% están de acuerdo que la empresa es un lugar seguro para realizar las compras de sus productos y el 13% está totalmente de acuerdo, esto nos lleva a indicar que la empresa es considerada un lugar privilegiado para realizar las compras, uno de los factores sería el precio que se brinda.

### 13. ¿Recomendaría realizar compras a otras personas en la empresa?

**Tabla 33**

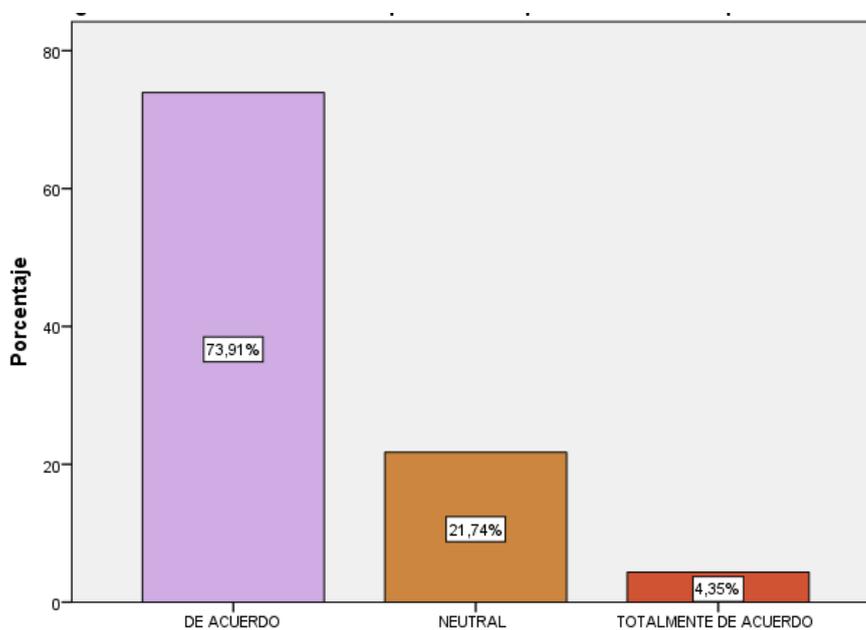
*Cliente*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	136	73,9
	Neutral	40	21,7
	Totalmente de acuerdo	8	4,3
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 33**

*Cliente*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Estos datos indican que la mayoría de los clientes (73,9) están de acuerdo en recomendar a otras personas a que realicen las compras en la empresa, por otro lado, el (4,3%) está totalmente de acuerdo, Este resultado indica que la empresa es bien recibida por los clientes que posee actualmente la entidad dado por la calidad de sus productos y el precio que tienen cada uno de ellos.

#### 14. ¿Está de acuerdo con la calidad de los productos brindados?

**Tabla 34**

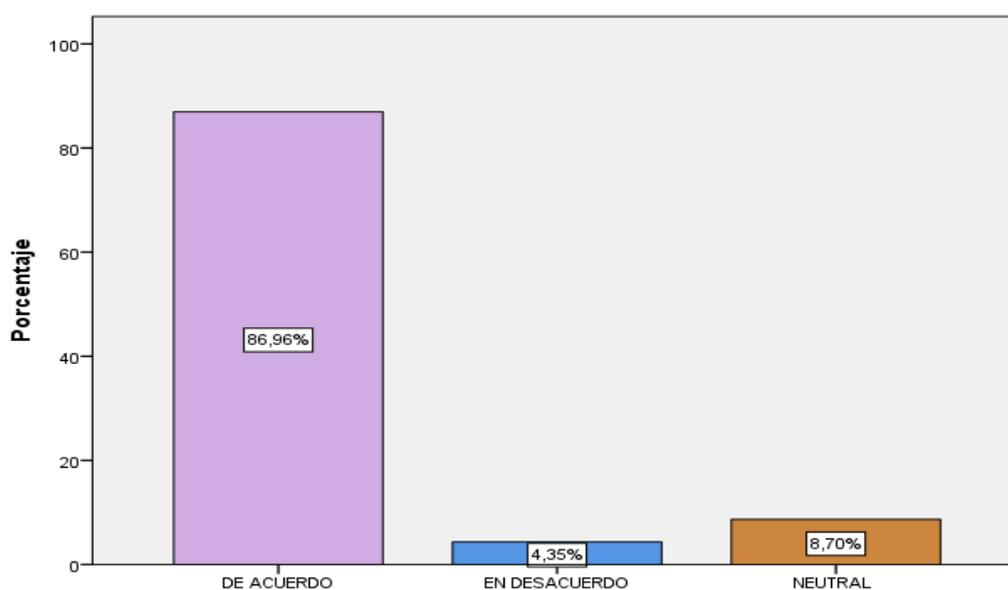
*Calidad-Producto*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	160	87,0
	En desacuerdo	8	4,3
	Neutral	16	8,7
<b>Total</b>		<b>184</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 34**

*Calidad-Producto*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

En este caso, el 87% de las personas consideran que la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales ofrece productos de calidad, mientras que el 4,3% de los encuestados dijeron estar en desacuerdo. Es importante tener en cuenta que los productos que se ofrecen en la entidad son de gran calidad como se resalta en la encuesta, se cuenta con proveedores de alta gamba que representan ser los suministros principales de la entidad.

### Análisis de los resultados de la encuesta a los distribuidores

#### 1. ¿La empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales, programa el encargo de los productos anticipadamente?

**Tabla 35**

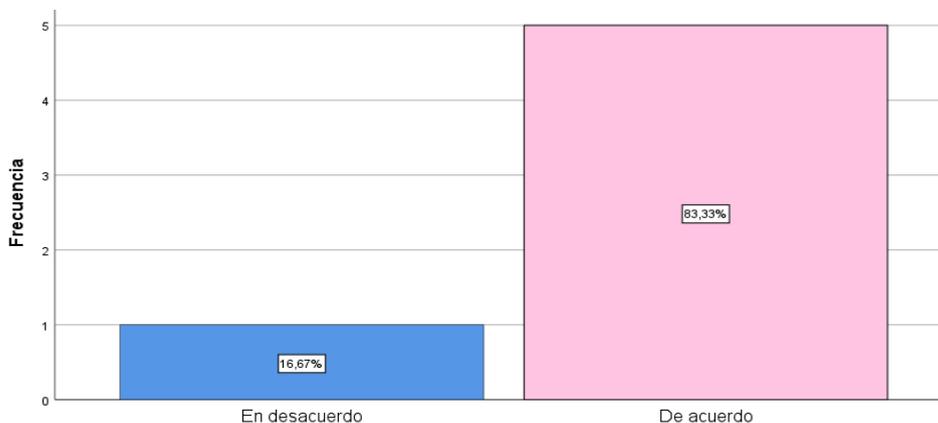
*Programar encargo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	16,7
	De acuerdo	5	83,3
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 35**

*Programar encargo*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Se dio a conocer mediante las encuestas realizadas que el (83,3%) consideran que la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales programa el encargo de los productos que desean realizar, por otro lado, se tiene que el 16,7% están en desacuerdo, este resultado indica que la entidad tiene un proceso adecuado al realizar sus compras a los diferentes distribuidores.

2. ¿Considera usted que la empresa Yugcha Corrales, tiene una distribución adecuada cuando recibe la mercadería?

**Tabla 36**

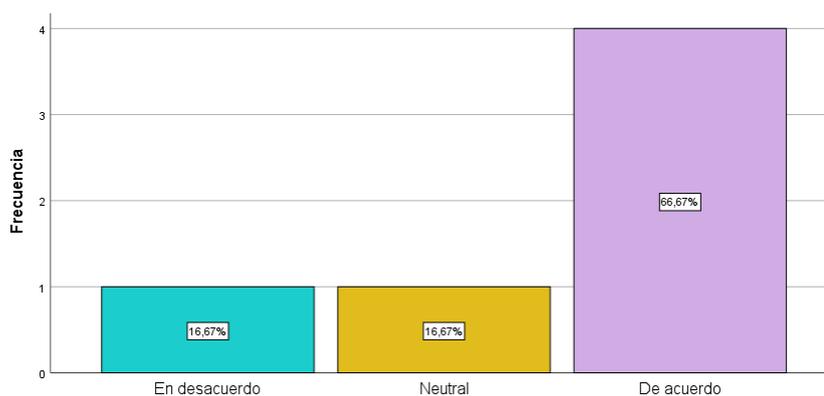
*Distribución-mercadería*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	16,7
	Neutral	1	16,7
	De acuerdo	4	66,7
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 36**

*Distribución-mercadería*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

En la encuesta realizada reflejo que los distribuidores (66,7%) es de acuerdo que la empresa posee una adecuada distribución cuando recibe la mercadería, por otro lado, el (16,7%) piensa lo contrario, quedando el (16,7) neutral. Al recibir estos resultados se evidencio que a través de los procesos y el control que realiza la empresa es el correcto.

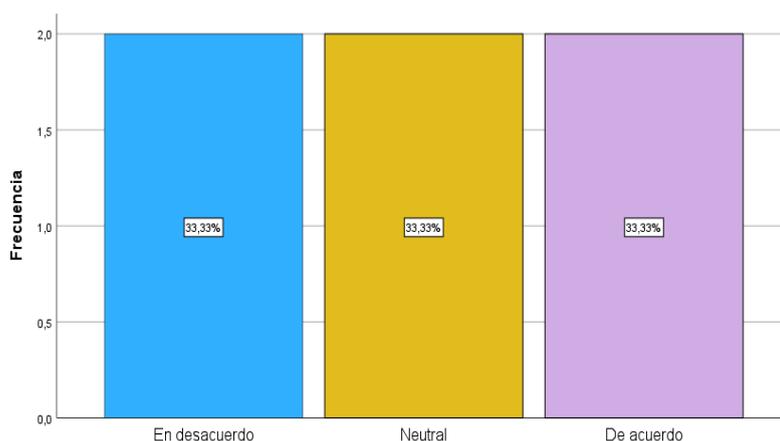
**3. ¿Hay una persona encargada de realizar las respectivas observaciones al momento de recibir la mercancía?**

**Tabla 37**  
*Mercadería*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	33,3
	Neutral	2	33,3
	De acuerdo	2	33,3
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 37**  
*Mercadería*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Se dio a conocer que el 33,3% de las personas está de acuerdo que si existe una persona que se encarga de observar la llegada de los productos a la entidad el otro 33,3% son neutrales al dar sus respectivas respuestas, con estos resultados se da a conocer que el control y la dirección en la entidad aparentemente se ocasiona de una buena manera.

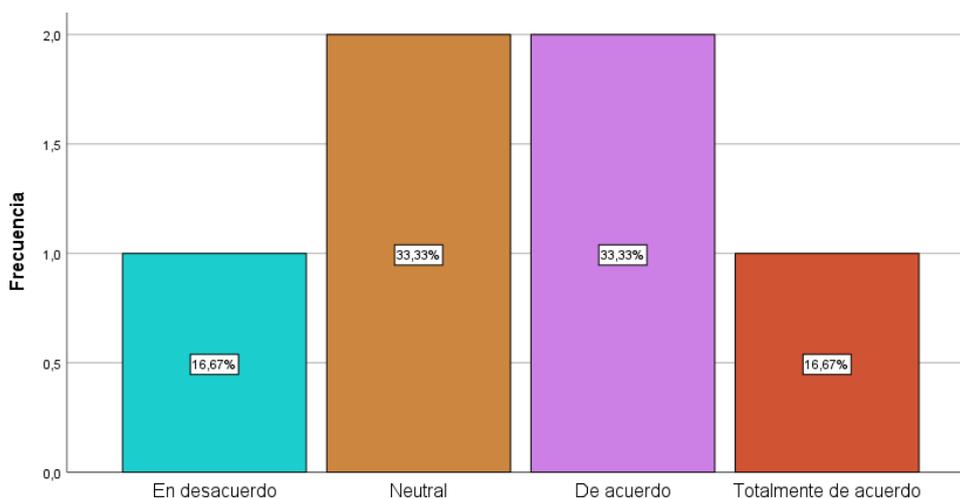
#### 4. ¿Cómo considera la comunicación que existe entre los proveedores y la empresa?

**Tabla 38**  
*Comunicación-Proveedores*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	16,7
	Neutral	2	33,3
	De acuerdo	2	33,3
	Totalmente de acuerdo	1	16,7
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 38**  
*Comunicación-Proveedores*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Se reflejó que el (50%) están de acuerdo y totalmente de acuerdo que, si existe una buena comunicación entre la empresa con los proveedores, sin embargo, el (16,7%) están en desacuerdo con lo planteado. Esto da a conocer que la empresa tiene buena relación con los proveedores, por tal motivo existe una gran acogida por parte de los clientes por el precio y la calidad de productos brindados en la organización

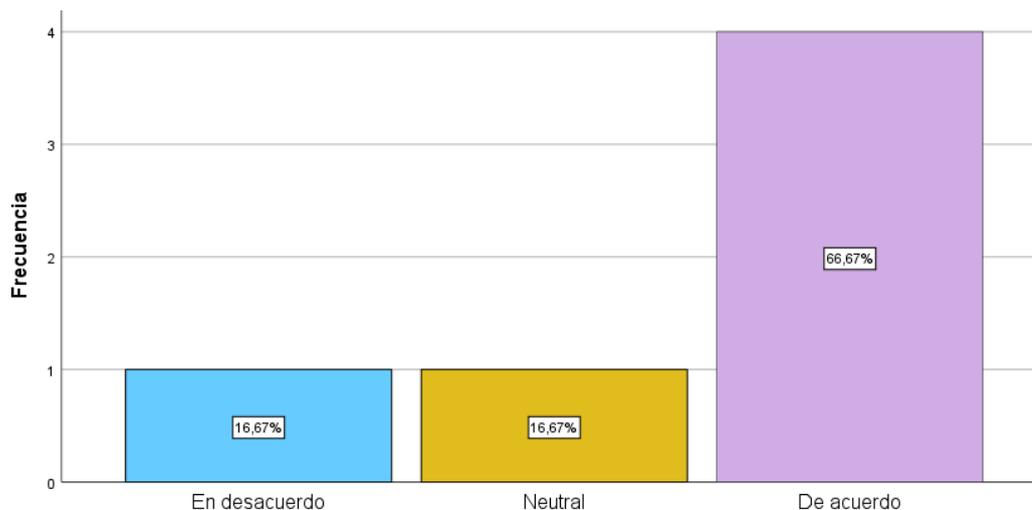
**5. ¿Usted considera tener una buena relación comercial con la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?**

**Tabla 39**  
*Buena relación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	16,7
	Neutral	1	16,7
	De acuerdo	4	66,7
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 39**  
*Buena relación*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

En general, por medio de los resultados obtenidos el (66,67%) de los encuestados consideran tener una buena relación comercial con la empresa Yugcha Corrales, por otro lado, el (16,67%) está en desacuerdo. A partir de los resultados se comprueba que la entidad tiene buena relación comercial con sus distribuidores.

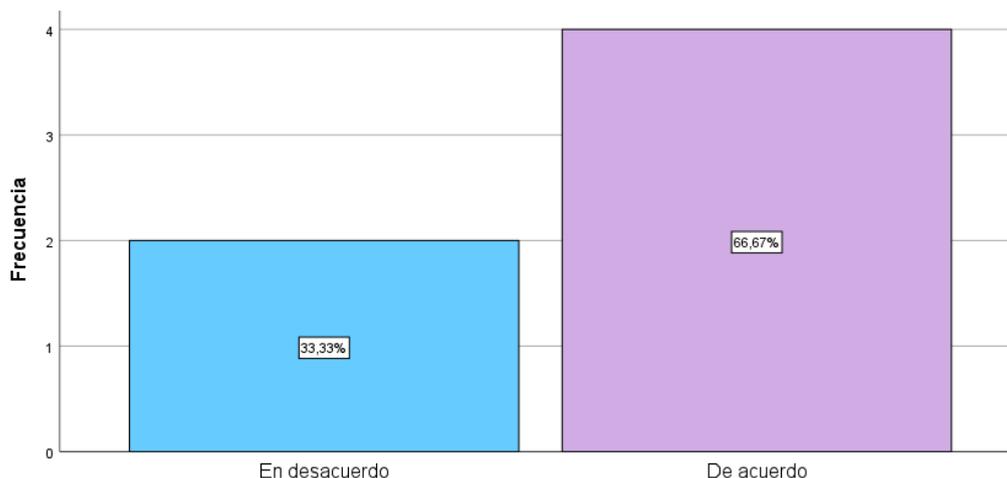
**6. ¿Considera usted necesaria una mejora, en la delegación de realizar los pedidos y recibirlos por parte de la gerencia?**

**Tabla 40**  
*Delegación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	33,3
	De acuerdo	4	66,7
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 40**  
*Delegación*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

En el cuadro anterior se observa que el 66,7% de la población considera que la persona encargada de recibir los pedidos sea parte de la gerencia para no tener inconveniente a la hora de cualquier observación, mientras que el 33,33% menciona no estar de acuerdo con lo dicho anteriormente. Estos resultados dan énfasis en que la delegación por parte de la gerencia al momento de recibir los pedidos es importante para resolver cualquier inconveniente que se pueda dar.

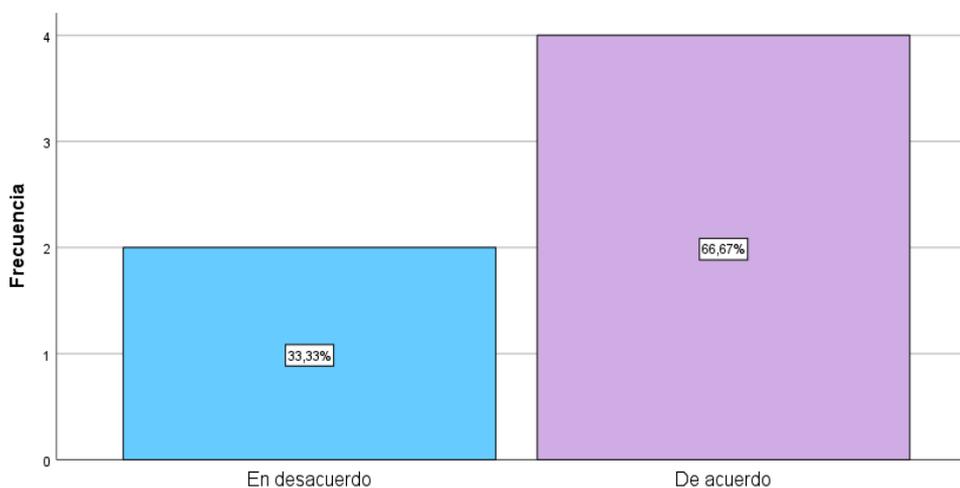
**7. ¿Cree que la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales es fácil de trabajar y mantener una buena relación comercial con ellos?**

**Tabla 41**  
*Buena relación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	33,3
	De acuerdo	4	66,7
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 41**  
*Buena relación*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Por consiguiente, la encuesta realizada da como resultado el 66,67% de los distribuidores está de acuerdo que la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales es una entidad en la que se puede confiar y mantener una buena relación como también es fácil de trabajar dado que poseen un control al momento de realizar los pedidos.

**8. ¿La empresa Yugcha Corrales, al momento de la entrega realiza un control de la mercancía recibida?**

**Tabla 42**

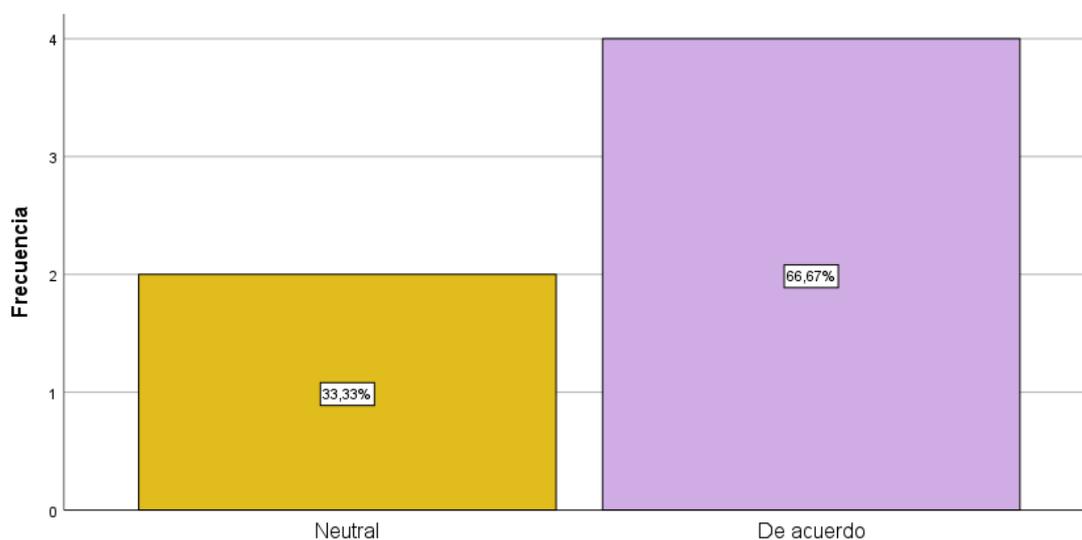
*Control mercadería*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Neutral	2	33,3
	De acuerdo	4	66,7
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 42**

*Control de mercadería*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

A través de los datos obtenidos con la encuesta, se da a conocer que el 66,67% de los distribuidores afirmaron que la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales realiza un control cuando entra mercadería a su bodega, mientras que el 33,3% respondieron de forma neutral, Estos resultados dan a conocer que la empresa realiza controles de la mercadería que entra a su stop, dado a notar que no existe inconveniente cuando se realizan las entregas.

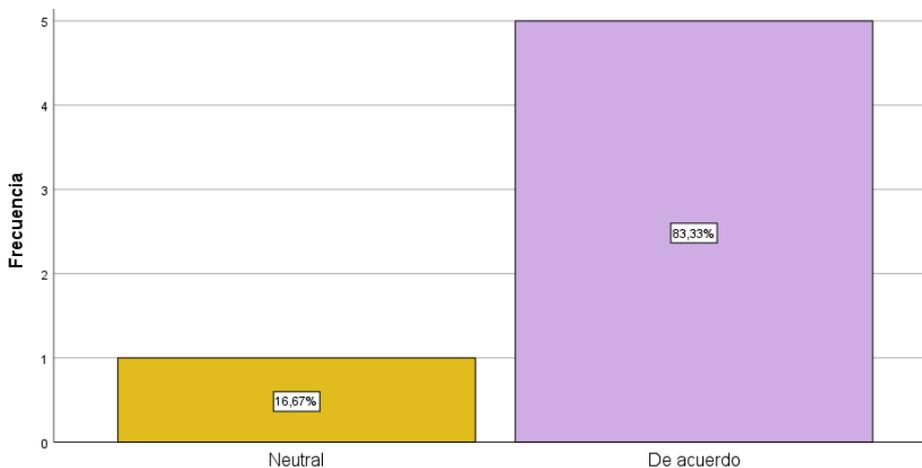
### 9. ¿Volvería a negociar con la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?

**Tabla 43**  
*Negociar*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Neutral	1	16,7
	De acuerdo	5	83,3
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 43**  
*Negociar*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

En los resultados obtenidos, el 83,33% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo en hacer contacto con la empresa para hacer negocio, por otro lado, el 16,67% se mantiene neutral. Estos resultados dan a conocer que la relación que existe en la empresa con los proveedores es estable.

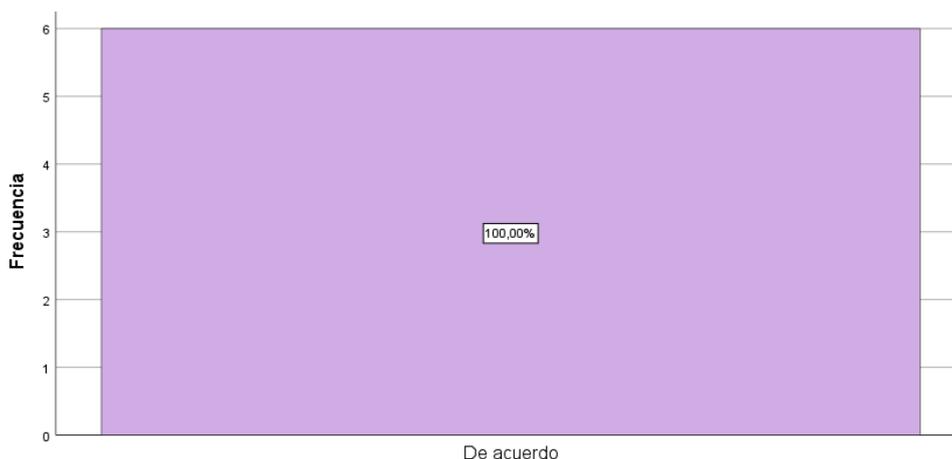
**10. ¿Considera usted que los procesos de pago son programados por la gerencia?**

**Tabla 44**  
*Procesos de pagos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	6	100,0
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

**Gráfico 44**  
*Procesos de pagos*



*Nota:* Datos obtenidos mediante las encuestas

Se reflejó que el (100%) de los encuestados están de acuerdo que los procesos de pagos están programados por la gerencia. Esto refleja que ellos observan que en la entidad si existe coordinación con respecto a las fases de pago hacia los distribuidores.

## **Discusión**

El trabajo de investigación realizado por Peralta, (2021) que tiene por título “Diseño organizacional y funcional para la empresa Gemio S.A.”, realizada en la Universidad de Guayaquil, determinó que la elaboración de un organigrama como herramienta necesaria para ser competitivos, que le permita establecer funciones que no se encuentran definidas para realizar sus actividades, la función es brindar un servicio de excelencia a sus clientes por medio del trato de sus empleados con la entrega de mercancía de alta calidad, realizó un plan de capacitaciones para que los colaboradores tengan un perfil adecuado para ejercer sus actividades. De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, utilizando la metodología, herramientas a través de los cuestionarios a los trabajadores, se determinó que no se dispone de un diseño organizacional, debido que la empresa no cuenta con una estructura organizacional que determine las funciones, tareas, jerarquías y canales de comunicación eficiente. A pesar de que el análisis son de contextos diferentes los resultados infieren.

En el análisis a través del estudio de la situación actual de la ferretería estableció que la falta de un diseño organizacional adecuado ocasiona falencias en las funciones de la empresa, lo que se convierte en una atención al cliente deficiente, a pesar de que la calidad de los productos sea buena. En cuanto a la concentración de responsabilidades, es importante mencionar que una estructura organizacional adecuada no solo implica la definición de roles y responsabilidades, sino también la asignación de autoridad y autonomía en la toma de decisiones a nivel operativo.

De manera general la investigación presentada señala que es importante que la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales cuente con una estructura organizacional adecuada, los resultados de la investigación descriptiva, permitió realizar un análisis del problema administrativo, se sugiere ampliar la investigación que permitan proponer un manual de funciones y planes de formación que permitan lograr la eficiencia de la gestión administrativa.

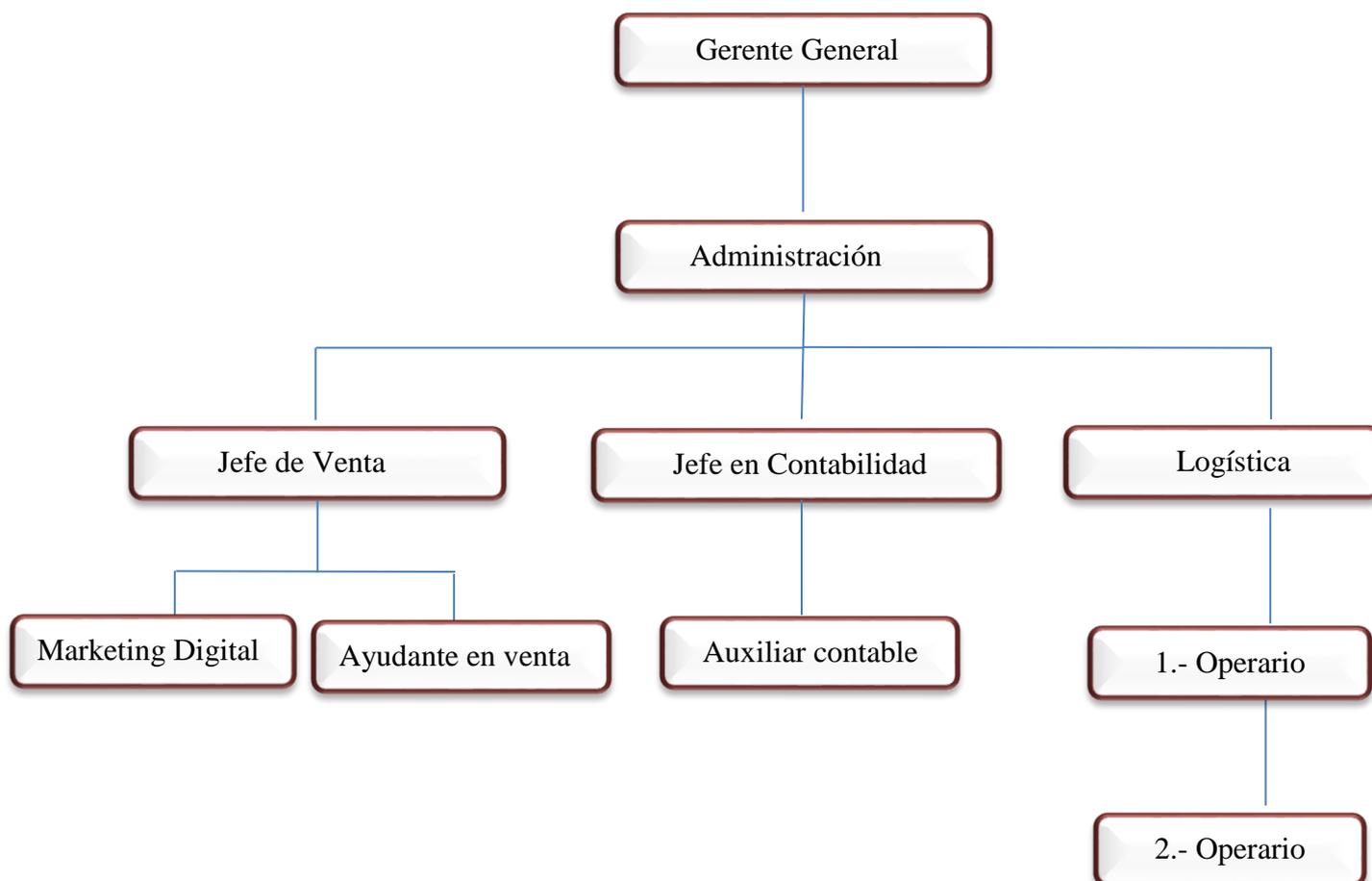
**Diseño organizacional para la empresa Centro Ferretero Yugcha**  
**Corrales del cantón La Libertad.**

**Presentación**

La propuesta de este trabajo de investigación es la elaboración y planteamiento de una herramienta administrativa, siendo el siguiente diseño organizacional, con el objetivo establecer una estructura adecuada que permita precisar los niveles jerárquicos para el direccionamiento de equipo de trabajo y el desarrollo constante de actividades, buscando el crecimiento.

**Estructura organizacional**

A continuación, se detalla la estructura organizacional escogiendo, la estructura funcional; ya que se agrupa los trabajadores de acuerdo con las funciones que realizan en un departamento. Así mismo se considerará los siguientes criterios para seleccionar el organigrama adecuado:



**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CENTRO FERRETERO  
YUGCHA CORRALES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022.**

<b>MISIÓN</b>	<b>VISIÓN</b>
Satisfacer la necesidad del público en la comercialización de materiales de construcción, industriales y el hogar con la mejor calidad, garantía y precios más bajos a través de la excelencia en el servicio al cliente.	Ser una entidad que satisfaga los requerimientos de nuestros clientes brindando productos de calidad proporcionando un desempeño efectivo de un personal altamente capacitado, alcanzando la rentabilidad de la ferretería permitiendo ser la empresa líder en el sector ferretero en el Cantón La Libertad.
<b>Objetivos de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Desarrollar una estructura organizacional utilizando herramientas técnicas para mejorar la gestión de la ferretería.</li> <li>❖ Mejorar el desarrollo productivo de la empresa mediante la realización de evaluaciones periódicas para determinar las capacidades y actitudes de los empleados para el desempeño de sus funciones.</li> <li>❖ Implementar un plan de capacitación para el personal de la empresa desempeño efectivamente sus funciones en las diversas áreas del lugar de trabajo.</li> </ul>	
<b>Valores de la empresa</b>	
❖ Aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguridad y creatividad al momento de realizar las actividades de la entidad.</li> <li>▪ Aprendizaje en las actividades que se realizan diariamente.</li> </ul>
❖ Superación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ganar conocimiento diariamente.</li> <li>▪ Se gana conocimiento al realizar las actividades asignadas.</li> <li>▪ Transmitir conocimientos a los demás.</li> </ul>
❖ Honestidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lealtad con el uso de recursos en la compañía.</li> <li>▪ Conducta recta bajo principios leales y alto grado de compromiso con los colaboradores referente a la empresa.</li> </ul>

❖ Solidaridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ser solidarios con los demás.</li> <li>▪ Mejorar la relación</li> <li>▪ Unir fuerzas y recursos para satisfacer necesidades.</li> </ul>
❖ Respeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respeto a los demás.</li> <li>▪ Respeto entre los trabajadores de la entidad.</li> <li>▪ Respeto a los clientes siendo factor principal en la empresa.</li> <li>▪ Socializar las opiniones vertidas por los clientes, empleados</li> </ul>

### Matriz FODA

Esta matriz fue diseñada para conocer la ferretería, se analizó sus características internas (debilidades y fortalezas) y situación externa (amenazas y oportunidades). En resumen, una evaluación de los puntos débiles y fortalezas que conduce tener una mejor organización

Esta matriz fue diseñada para conocer la ferretería, se analizó sus características internas (debilidades y fortalezas) y situación externa (amenazas y oportunidades). En resumen, una evaluación de los puntos débiles y fortalezas que conduce tener una mejor organización

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ubicación del local en sectores estratégicos, el Centro de La Libertad.</li> <li>❖ Precios accesibles en el área comercial en el área comercial de la línea ferretera.</li> <li>❖ Variación en productos de calidad</li> <li>❖ Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Falta de capacitación al personal</li> <li>❖ Dificultad para controlar la calidad de la atención al cliente.</li> <li>❖ Falta de manuales de función</li> <li>❖ Falta de estandarización y procedimientos</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Alianzas de cooperación con las entidades públicas.</li> <li>❖ Incluir otras marcas para incrementar el negocio.</li> <li>❖ Aceptación y confianza de nuevos clientes.</li> <li>❖ Innovación de la imagen de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Implantación de nuevas ferreterías en el sector con mayores recursos.</li> <li>❖ Mejoramiento en la calidad de la competencia.</li> <li>❖ Almacenes informales que no facturan en sus ventas.</li> <li>❖ Inseguridad por la afluencia delincriminal en el cantón.</li> </ul>

## Conclusiones

En la investigación realizada en la empresa se llegó a la conclusión general que la entidad opera de manera empírica, por lo tanto, se considera aplicar un diseño organizacional con una estructura funcional adecuada que mejore la gestión administrativa de manera que el personal priorice brindar servicios que satisfagan a los clientes y que adquieran de forma satisfecha los servicios que ofrece la empresa.

En el fundamento de nuestra investigación la revisión teórica realizada a diferentes autores plantea conceptos de referencia para la explicación del problema de estudio, por lo tanto, se analizaron los diferentes tipos de estructuras que permitan un funcionamiento conjunto de los procesos que intervienen, para un adecuado desempeño de la organización.

En respuesta al segundo objetivo se identificó los resultados a través de un análisis situacional, donde se evidencia que la empresa posee falencias en sus procesos administrativos, al no disponer de una planificación estratégica reflejado por la falta de objetivos planteados, no se establece una organización por la falta de un diseño organizacional, en la parte de dirección se considera la opinión de los trabajadores al momento de tomar las decisiones, sin embargo, no existe un control adecuado cuando se realizan las actividades correspondientes, podemos concluir que la organización al no tener una planificación estratégica y un estructura organizacional, ocasiona desorganización e inconvenientes en la división de funciones de puesto entre los colaboradores ocasionando dificultades al brindar una buena atención al cliente.

Mediante las encuestas realizadas a los clientes, los resultados describieron que existen compradores insatisfechos por la falta de empatía, pocas soluciones a los problemas, falta de organización al adquirir o despachar sus productos, desconocimiento de atención personalizada, estos aspectos se ocasionan por la insuficiencia en su proceso administrativo y en la atención al cliente, no obstante, la empresa puede mejorar su calidad de servicio, aumentar la satisfacción y lealtad de sus clientes corrigiendo los actores mencionados, por otro lado, se pudo evidenciar que la falta de asistencia que existe entre los trabajadores y el cliente crea inconvenientes, es fundamental que sean capaces de brindar un servicio de alta calidad para fomentar la lealtad y mantener una buena reputación en el mercado.

## **Recomendaciones**

Divulgar la estructura organizativa y las funciones que deben desempeñar los miembros de la empresa, describiendo las funciones de la administración de cada departamento con el fin de determinar los riesgos y cumplir tareas con procedimientos estables como complemento a un sistema de gestión de la calidad, para que así los integrantes de la empresa tengan un mayor conocimiento sobre sus actividades acorde a sus funciones básicas. Es importante adaptar el diseño según los cambios que puedan ocurrir y reconocer que la organización es un sujeto en constante cambio, debe adaptarse a beneficio de sus trabajadores, clientes y proveedores, además se recomienda realizar una manual de funciones.

Para un mejor funcionamiento se recomienda establecer la misión, visión que justifica su existencia y para qué ha sido creada, establecer objetivos a corto, largo plazo, establecer FODA que ayudara a un mejor manejo de la empresa. Se realicen evaluaciones constantes del servicio que la empresa Centro Ferretero ofrece, que permita establecer planes de formación, para capacitar al personal, mientras más competentes sean más posibilidades tiene de crecer en el mercado.

Para lograr la fidelización de los clientes de Centro Ferretero Yugcha Corrales, se puede implementar un servicio al cliente que persiga los siguientes principios, la personalización hacia el cliente, conocer sus necesidades y preferencias, la empatía ayuda a los clientes se sientan comprendidos, solucionar con rapidez los problemas, son aspectos cruciales en el servicio al cliente y por último la proactividad el servicio al cliente no solo debe responder a las necesidades de los clientes, sino también anticiparlas. Además, puede implementar otras estrategias, ofrecer programas de lealtad, descuentos, promociones exclusivas para clientes fieles, y encuestas de satisfacción para conocer su opinión y mejorar consecuentemente.

## Referencias

- Alberto Zambrano, L. P. (2016). *Estructura de la organización: departamentalización*. 233–249.  
[http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio\\_sin\\_paredes/fac\\_economicas/2018/adm\\_perspglob/cap/08.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio_sin_paredes/fac_economicas/2018/adm_perspglob/cap/08.pdf)
- Armijos, F., & Bermúdez, A. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Proceedings of the 14th International Symposium on Operational Research, SOR 2017, 11(4)*, 163–170. <https://doi.org/10.1201/9781315369051-4>
- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*.
- Blanco, A., Vásquez, A., García, R., & Enrique, M. (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 133–147. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32429>
- Blanco, E., Cervera, M., & Suárez, B. (2015). *Análisis Matricial de Estructuras*. [http://cervera.rmee.upc.edu/libros/Analisis Matricial Estructuras.pdf](http://cervera.rmee.upc.edu/libros/Analisis%20Matricial%20Estructuras.pdf)
- Castro, R. M. T. (2020). Organizational design through a systemic and cybernetic approach: The case of an enterprise of sanitation. *Ingeniare*, 28(1), 68–82. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052020000100068>
- Constitución de la república del Ecuador. (2008). *Constitución de la república del ecuador*.
- Del, V., Saltos, R., Alfonso, F., Chele, L., Augusto, B., Bacusoy, F., Yamileth, G., & Zorrilla, C. (2022). *Proceso administrativo: un estudio al crecimiento empresarial de las MIPYMES operadoras turísticas, cantón Puerto López*. 3, 344–354. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(3\).junio.2022.344-354](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(3).junio.2022.344-354)
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *Elaboración de un plan estratégico para la hacienda “Elenita” destinada a la producción de caucho, ubicada en la zona del Vergel*.
- García, K. (2019). *La importancia de un diseño organizacional en las empresas permite mejorar la eficiencia y ser competitiva*.
- Hernández Mendoza, J. M., & Hernández Mendoza, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66–67. <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Herrera, K., & Vivian, A. (2020). *Estrategias organizacionales y sistema de trabajo*

*en tiempo de la covid-19: experiencias desde un centro de estudio cubano.*

- INEC. (2012). Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CIIU Rev. 4.0). *Unidad de Análisis de Síntesis*, 44. <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/SIN/metodologias/CIIU 4.0.pdf>
- Izquierdo Morán, A. M., Baque Villanueva, L. K., & Álvarez Gómez, L. K. (2021). Diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral en la agencia Vélez Carriel Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 319–325. <file:///C:/Users/miguel/Downloads/2483-Texto del artículo-4884-1-10-20211201.pdf>
- Lince, E., & Luque, E. (2021). *Propuesta diseño organizacional para la empresa gestión y dotaciones SYSMA* (Issue 20311814834). [http://186.28.225.13/bitstream/123456789/5981/1/2021\\_ErikalinceyNelsonLuque](http://186.28.225.13/bitstream/123456789/5981/1/2021_ErikalinceyNelsonLuque)
- Macías Bravo, K. (2019). *Diseño organizacional para fortalecer la gestión administrativa de la empresa Ammerican Beverage Company, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2018.* 1–144. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5170/UPSE-TAE-2019-0120.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2019). *Introducción a la gestión y administración en las Organizaciones.* <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Méndez Álvarez, Á. (2019). Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública. In *Universidad Andina Simón Bolívar.* <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf>
- Mendoza-Zamora, W. M., Delgado-Chávez, M., García-Ponce, T., & Barreiro-Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público Internal control and its influence on the administrative management of the public sector Controle interno e sua influência na gestão administrativa do setor público. *Dominio de Las Ciencias, ISSN-e 2477-8818, Vol. 4, N.º. 4, 2018, Págs. 206-240, 4(4), 206–240.* <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip> URL:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/indexNúmeroPublicadoel28deoctubrede2018>

- Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 84–102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Molano, D., & Vanegas, D. (2019). *DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA VICKYTEX S.A.S*. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/14535/CB-0542809.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molinari, G. E., Alfonso, A. M., & Scaramellini, N. (2020). Las áreas funcionales en las organizaciones. *Las Áreas Funcionales En Las Organizaciones*. <https://doi.org/10.35537/10915/69362>
- Muñoz, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las Pymes. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(3), 93–98.
- Nazareno Veliz, I. (2020). Estudio de las estructuras organizacionales y su constitución a la sostenibilidad de las Pymes en esmeralda. *Pocaip*, 5, 428–450. [file:///C:/Users/DELL/Downloads/181-Texto del artículo-326-1-10-20200227.pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/181-Texto%20del%20articulo-326-1-10-20200227.pdf)
- Ocampo Ulloa, W. L., Huilcapi Masacon, N. H., & Cifuentes Rodríguez, A. F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Recimundo*, 3(4), 114–137. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)
- Ochoa, E. P. T. (2019). Diseño organizacional. In *Solidaridad y gobierno corporativo de la empresa*. <https://doi.org/10.2307/j.ctvrzh014.4>
- Peñafiel Loor, J., Pion, Pibaquece, M., & Álvarez Indacochea, A. (2020). *La planeación como herramienta en la administración de las empresas*. 5, 104–121. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.283>
- Peralta, M. (2021). *DISEÑO ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL PARA LA EMPRESA GEMIO S.A.* 117.
- Quijano, A. (2021). *Diseño organizacional de las compañías limitadas del sector de la construcción*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32012/1/104GTH.pdf>
- Ramírez, R. I., Torres, J. D., Velilla, M. V., & Lay, N. D. (2021). Integración de la

- estructura organizacional en coordinaciones de postgrados en universidades del estado Zulia - Venezuela. *Formación Universitaria*, 14(6), 203–212. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062021000600203>
- Reyes, J., & Lozano, A. (2021). *Propuesta de diseño organizacional para la empresa R&G de Oriente, Bucaramanga 2021*. <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>
- Saca, G. (2022). *El Proceso Administrativo para la Sostenibilidad de la Empresa Jiménez & Jiménez del Cantón Zaruma*.
- Salamanca, L. (2018). Importancia de la implementación del diseño organizacional para el mejoramiento de las organizaciones. In *Bitkom Research* (Vol. 63, Issue 2). [http://forschungsunion.de/pdf/industrie\\_4\\_0\\_umsetzungsempfehlungen.pdf%0Ahttps://www.dfki.de/fileadmin/user\\_upload/import/9744\\_171012-KI-Gipfpapier-online.pdf%0Ahttps://www.bitkom.org/sites/default/files/pdf/Presse/Anhaenge-an-PIs/2018/180607-Bitkom](http://forschungsunion.de/pdf/industrie_4_0_umsetzungsempfehlungen.pdf%0Ahttps://www.dfki.de/fileadmin/user_upload/import/9744_171012-KI-Gipfpapier-online.pdf%0Ahttps://www.bitkom.org/sites/default/files/pdf/Presse/Anhaenge-an-PIs/2018/180607-Bitkom)
- Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Cea*, 2, 71–93. <file:///C:/Users/PC/Downloads/admin,+Libro+CEA+VOL+II+N°2+ARTICULO+4.pdf>
- Silva, L., Duarte, J., & Darlyn, M. (2020). *Organización* [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/12836/1/23069.pdf>
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 280–294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391&info=resumen&idoma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Tamayo, Y., & Tamayo, J. (2020). El diseño organizacional en las organizaciones. *Revista Granmense de Desarrollo Local*, 4, 1047–1061.
- Villacis, A., Sandra, P., Cedeño, J., & Liseth, M. (2018). Administración, una herramienta de la planificación. *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 2, 737–751. <https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.737-751>
- Zavaleta Cabrera, E. M. (2021). Diseño organizacional de la escuela de policía - San

- Bartolo - Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(4), 322–331. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.4.575>
- Alberto Zambrano, L. P. (2016). *Estructura de la organización: departamentalización*. 233–249. [http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio\\_sin\\_paredes/fac\\_economicas/2018/adm\\_perspglob/cap/08.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio_sin_paredes/fac_economicas/2018/adm_perspglob/cap/08.pdf)
- Armijos, F., & Bermúdez, A. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Proceedings of the 14th International Symposium on Operational Research, SOR 2017*, 11(4), 163–170. <https://doi.org/10.1201/9781315369051-4>
- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*.
- Blanco, A., Vasquez, A., García, R., & Enrique, M. (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 133–147. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32429>
- Blanco, E., Cervera, M., & Suárez, B. (2015). *Análisis Matricial de Estructuras*. [http://cervera.rmee.upc.edu/libros/Analisis Matricial Estructuras.pdf](http://cervera.rmee.upc.edu/libros/Analisis%20Matricial%20Estructuras.pdf)
- Castro, R. M. T. (2020). Organizational design through a systemic and cybernetic approach: The case of an enterprise of sanitation. *Ingeniare*, 28(1), 68–82. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052020000100068>
- Constitución de la república del Ecuador. (2008). *Constitución de la república del ecuador*.
- Del, V., Saltos, R., Alfonso, F., Chele, L., Augusto, B., Bacusoy, F., Yamileth, G., & Zorrilla, C. (2022). *Proceso administrativo: un estudio al crecimiento empresarial de las MIPYMES operadoras turísticas, cantón Puerto López*. 3, 344–354. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(3\).junio.2022.344-354](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(3).junio.2022.344-354)
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *Elaboración de un plan estratégico para la hacienda “Elenita” destinada a la producción de caucho, ubicada en la zona del Vergel*.
- García, K. (2019). *La importancia de un diseño organizacional en las empresas permite mejorar la eficiencia y ser competitiva*.
- Hernández Mendoza, J. M., & Hernández Mendoza, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66–67. <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Herrera, K., & Vivian, A. (2020). *Estrategias organizacionales y sistema de trabajo*

*en tiempo de la covid-19: experiencias desde un centro de estudio cubano.*

- INEC. (2012). Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CIIU Rev. 4.0). *Unidad de Análisis de Síntesis*, 44. <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/SIN/metodologias/CIIU 4.0.pdf>
- Izquierdo Morán, A. M., Baque Villanueva, L. K., & Álvarez Gómez, L. K. (2021). Diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral en la agencia Vélez Carriel Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 319–325. <file:///C:/Users/miguel/Downloads/2483-Texto del artículo-4884-1-10-20211201.pdf>
- Lince, E., & Luque, E. (2021). *Propuesta diseño organizacional para la empresa gestión y dotaciones SYSMA* (Issue 20311814834). [http://186.28.225.13/bitstream/123456789/5981/1/2021\\_ErikalinceyNelsonLuque](http://186.28.225.13/bitstream/123456789/5981/1/2021_ErikalinceyNelsonLuque)
- Macías Bravo, K. (2019). *Diseño organizacional para fortalecer la gestión administrativa de la empresa Ammerican Beverage Company, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2018*. 1–144. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5170/UPSE-TAE-2019-0120.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2019). *Introducción a la gestión y administración en las Organizaciones*. <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Méndez Álvarez, Á. (2019). Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública. In *Universidad Andina Simón Bolívar*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf>
- Mendoza-Zamora, W. M., Delgado-Chávez, M., García-Ponce, T., & Barreiro-Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público Internal control and its influence on the administrative management of the public sector Controle interno e sua influência na gestão administrativa do setor público. *Dominio de Las Ciencias*, ISSN-e 2477-8818, Vol. 4, N°. 4, 2018, Págs. 206-240, 4(4), 206–240. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip> URL:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/indexNúmeroPublicadoel28deoctubrede2018>

- Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 84–102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Molano, D., & Vanegas, D. (2019). *DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA VICKYTEX S.A.S.* <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/14535/CB-0542809.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molinari, G. E., Alfonso, A. M., & Scaramellini, N. (2020). Las áreas funcionales en las organizaciones. *Las Áreas Funcionales En Las Organizaciones*. <https://doi.org/10.35537/10915/69362>
- Muñoz, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las Pymes. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(3), 93–98.
- Nazareno Veliz, I. (2020). Estudio de las estructuras organizacionales y su construcción a la sostenibilidad de las Pymes en esmeralda. *Pocaip*, 5, 428–450. [file:///C:/Users/DELL/Downloads/181-Texto del artículo-326-1-10-20200227.pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/181-Texto%20del%20articulo-326-1-10-20200227.pdf)
- Ocampo Ulloa, W. L., Huilcapi Masacon, N. H., & Cifuentes Rodríguez, A. F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Recimundo*, 3(4), 114–137. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)
- Ochoa, E. P. T. (2019). Diseño organizacional. In *Solidaridad y gobierno corporativo de la empresa*. <https://doi.org/10.2307/j.ctvrzh014.4>
- Peñafiel Loor, J., Pion, Pibaquece, M., & Álvarez Indacochea, A. (2020). *La planeación como herramienta en la administración de las empresas*. 5, 104–121. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.283>
- Peralta, M. (2021). *DISEÑO ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL PARA LA EMPRESA GEMIO S.A.* 117.
- Quijano, A. (2021). *Diseño organizacional de las compañías limitadas del sector de la construcción*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32012/1/104GTH.pdf>
- Ramírez, R. I., Torres, J. D., Velilla, M. V., & Lay, N. D. (2021). Integración de la

- estructura organizacional en coordinaciones de postgrados en universidades del estado Zulia - Venezuela. *Formación Universitaria*, 14(6), 203–212. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062021000600203>
- Reyes, J., & Lozano, A. (2021). *Propuesta de diseño organizacional para la empresa R&G de Oriente, Bucaramanga 2021*. <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>
- Saca, G. (2022). *El Proceso Administrativo para la Sostenibilidad de la Empresa Jiménez & Jiménez del Cantón Zaruma*.
- Salamanca, L. (2018). Importancia de la implementación del diseño organizacional para el mejoramiento de las organizaciones. In *Bitkom Research* (Vol. 63, Issue 2). [http://forschungsunion.de/pdf/industrie\\_4\\_0\\_umsetzungsempfehlungen.pdf%0Ahttps://www.dfki.de/fileadmin/user\\_upload/import/9744\\_171012-KI-Gipfelpapier-online.pdf%0Ahttps://www.bitkom.org/sites/default/files/pdf/Presse/Anhaenge-an-PIs/2018/180607-Bitkom](http://forschungsunion.de/pdf/industrie_4_0_umsetzungsempfehlungen.pdf%0Ahttps://www.dfki.de/fileadmin/user_upload/import/9744_171012-KI-Gipfelpapier-online.pdf%0Ahttps://www.bitkom.org/sites/default/files/pdf/Presse/Anhaenge-an-PIs/2018/180607-Bitkom)
- Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Cea*, 2, 71–93. <file:///C:/Users/PC/Downloads/admin,+Libro+CEA+VOL+II+N°2+ARTICULO+4.pdf>
- Silva, L., Duarte, J., & Darlyn, M. (2020). *Organización* [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/12836/1/23069.pdf>
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 280–294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391&info=resumen&idoma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Tamayo, Y., & Tamayo, J. (2020). El diseño organizacional en las organizaciones. *Revista Granmense de Desarrollo Local*, 4, 1047–1061.
- Villacis, A., Sandra, P., Cedeño, J., & Liseth, M. (2018). Administración, una herramienta de la planificación. *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 2, 737–751. <https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.737-751>

## Apéndice 1

### Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variable	Dimensión	Indicadores	Metodología
<p><b>Diseño organizacional para la empresa Centro ferretero Yugcha Corrales del Cantón La Libertad, año 2022</b></p>	<p>¿La falencia que existe en el diseño organizacional ocasiona deficiencias administrativas en la empresa Centro Ferretero YUGCHA CORRALES del Cantón La Libertad, año 2022?</p> <p><b>Sistematización del problema</b> ¿Cuál será el fundamento teórico que aporta con la investigación?</p> <p>¿Por qué es importante definir un diseño organización en el Centro Ferretero Yugcha-Corrales?</p> <p>¿De qué manera se beneficia la implementación de herramientas que permite medir el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer un diseño organizacional que promueva procesos eficientes y eficaces para la gestión administrativa, con el propósito de brindar una mejor atención al cliente de la empresa Centro Ferretero YUGCHA CORRALES del Cantón La Libertad.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Fundamentar teóricamente lo relacionado con el diseño organizacional a través de criterios de varios autores.</p> <p>Identificar la situación actual de la estructura organizacional, de acuerdo con los procesos administrativos y descentralizar responsabilidades de la gerencia.</p> <p>Describir el servicio al cliente que permita mejorar la atención y calidad del servicio con la finalidad de lograr su fidelización.</p>	<p>Diseño organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proceso administrativo</li> <li>▪ Estructura organizacional</li> <li>▪ Elementos Estructura Organizacional</li> <li>▪ Servicio al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación</li> <li>▪ Organización</li> <li>▪ Dirección</li> <li>▪ Control</li> <li>▪ Estructura formal</li> <li>▪ Estructura Funcional</li> <li>▪ Estructura divisional</li> <li>▪ Estructura Matricial</li> <li>▪ División de departamentos</li> <li>▪ Especialización del puesto</li> <li>▪ Cadena de mando.</li> <li>▪ Satisfacción del cliente</li> </ul>	<p><b>Enfoque</b> Mixto <b>Alcance</b> Descriptivo <b>Método</b> Deductivo <b>Población</b> Empleados, gerente y clientes <b>Muestra</b> 7 empleados- 1 gerente y 184 clientes y 6 Distribuidores <b>Instrumento</b> Guía de entrevista Cuestionarios <b>Técnicas</b> Entrevista- encuesta</p>

## Apéndice 2

Modelo de encuesta a los trabajadores de la empresa



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA  
ELENA



DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CENTRO FERRETERO YUGCHA CORRALES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022.				
<p><b>La información proporcionada en esta encuesta es confidencial y se utilizará con fines de investigación. Gracias por su colaboración.</b></p>				
<p><b>Objetivo:</b> Recopilar información a través de las encuestas para comprender todos los aspectos relevantes en la gestión administrativa e información acerca de la empresa Ferretera Yugcha Corrales.</p>				
<p><b>ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA "CENTRO FERRETERA YUGCHA CORRALES"</b></p>				
<p><b>ESCALA LIKERT</b></p>				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUE RDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<p><b>Nota:</b> Para responder las preguntas, debe guiarse en base a la escala de Likert propuesta.</p>				
Edad: _____		Departamento: _____		Cargo: _____
Sexo:	Masculino	_____	Femenino	_____
Fecha: _____				
<b>PLANIFICACIÓN</b>				
1.- ¿Conoce usted si la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales cuenta con una planificación estratégica?				
2.- ¿Se plantean objetivos a corto o mediano plazo en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?				
<b>ORGANIZACIÓN</b>				
3.- ¿Considera usted que tiene buena relación y comunicación de trabajo con el gerente de la empresa?				
4.- ¿Considera que en la Ferretería Yugcha Corrales existen problemas de comunicación entre el personal?				
<b>DIRECCIÓN</b>				

5.- ¿Cómo considera usted el clima organizacional en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?					
6.- ¿Considera usted necesaria una mejora en la delegación de funciones por parte de la gerencia, para mejorar su desempeño?					
7.- ¿Considera que el líder de la empresa Centro ferretero Yugcha Corrales, crea un ambiente de trabajo adecuado?					
8.- ¿Su opinión es considerada al momento de tomar decisiones dentro de la empresa?					
<b>CONTROL</b>					
9.- ¿Se establecen controles de los recursos humanos de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?					
10.- ¿Se establecen controles de los recursos materiales de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?					
11.- ¿Cuenta con algún método para medir la calidad del trabajo en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?					
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>					
12.- ¿Conoce usted si la empresa tiene una estructura organizacional?					
13.- ¿Cree usted que es necesario el diseño de una estructura organizacional que permita la claridad de funciones, procesos y la jerarquía con la cual se desenvuelve la empresa?					
14.- ¿Cuenta usted con un manual de funciones, para realizar sus actividades en relación con su puesto de trabajo?					
15.- ¿La administración le indico las funciones a realizar antes de la contratación?					
16.- ¿Existen procesos estandarizados en las funciones que realiza?					
<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>					
17.- ¿Usted evidencia que hay buen clima laboral en la empresa?					
18.- ¿Considera usted que el personal debe recibir capacitación para mejorar los servicios dirigidos al cliente en la empresa?					
19.- ¿Considera que los valores tales como aprendizaje, superación, honestidad, solidaridad generan satisfacción al cumplir sus actividades en la empresa?					
20.- ¿Según su percepción como es la relación de jefes, administrativos y operativos?					

### Apéndice 3

#### Modelo de encuesta a clientes



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE  
SANTA ELENA



#### DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CENTRO FERRETERO YUGCHA CORRALES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022.

La información proporcionada en esta encuesta es confidencial y se utilizará con fines de investigación.  
Gracias por su cooperación.

**Objetivo:** Recopilar información a través de las encuestas para comprender todos los aspectos relevantes en la gestión administración e información acerca de la empresa Ferretera Yugcha Corrales.

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA "CENTRO FERRETERA YUGCHA CORRALES"

#### ESCALA LIKERT

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

**Nota:** Para responder las preguntas, debe guiarse en base a la escala de Likert.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

SERVICIO AL CLIENTE	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta</b>					
1.- ¿Considera usted que el personal que labora en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales, realiza sus funciones correctamente al momento de ser atendido?					
2.- ¿Considera usted que los empleados solucionan inmediatamente cualquier inconveniente que se le presenta en la empresa?					
3.- ¿Cuándo usted necesita alguna información sobre los productos que ofrece la empresa, sabe a quién dirigirse?					
4.- ¿Tiene una pronta respuesta de sus requerimientos?					

5.- ¿Considera usted que la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales es una entidad organizada despachando su producto?					
<b>Seguridad</b>					
6.- ¿Considera usted que la empresa lo recibe con amabilidad?					
7.- ¿Considera buena la atención al cliente en la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?					
<b>Confianza y empatía</b>					
8. ¿El comportamiento del personal le transmite confianza?					
9.- ¿El servicio brindado es realizado con empatía desde un inicio hasta el término de la compra?					
10.- ¿El personal que presta servicio en la empresa son amables con usted?					
11.- ¿Está de acuerdo con el precio de los productos que brinda la empresa Centro ferretero Yugcha Corrales?					
12.- ¿Considera como un lugar seguro para realizar las compras el Centro Ferretero Yugcha Corrales?					
13.- ¿Recomendaría realizar compras a otras personas en la empresa?					
14.- ¿Está de acuerdo con la calidad de los productos brindados?					

## Apéndice 4

### Modelo de encuestas a proveedores

	<b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b>			
<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CENTRO FERRETERO YUGCHA CORRALES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022.</b>				
<b>La información proporcionada en esta encuesta es confidencial y se utilizará con fines de investigación. Gracias por su cooperación.</b>				
<b>Objetivo:</b> Recopilar información a través de las encuestas para comprender todos los aspectos relevantes en la gestión administración e información acerca de la empresa Ferretera Yugcha Corrales.				
<b>ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES DE LA EMPRESA "CENTRO FERRETERA YUGCHA CORRALES"</b>				
<b>ESCALA LIKERT</b>				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRA L	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nota:</b> Para responder las preguntas, debe guiarse en base a la escala de Likert.				
Edad: _____				
Sexo:	Masculino	_____	Femenino	_____
		Fecha: _____		
<b>PLANIFICACIÓN</b>				
1.- ¿La empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales, programa el encargo de los productos anticipadamente?				
<b>ORGANIZACIÓN</b>				
2.- ¿Considera usted que la empresa Yugcha Corrales, tiene una distribución adecuada cuando recibe la mercadería?				
3.- ¿Hay una persona encargada de realizar las respectivas observaciones al momento de recibir la mercancía?				
4.- ¿Cómo considera la comunicación que existe entre los proveedores y la empresa?				

<b>DIRECCIÓN</b>					
5.- ¿Usted considera tener una buena relación comercial con la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?					
6.- ¿Considera usted necesaria una mejora, en la delegación de realizar los pedidos y recibirlos por parte de la gerencia?					
7.- ¿Cree que la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales es fácil de trabajar y mantener una buena relación comercial con ellos?					
<b>CONTROL</b>					
8.- ¿La empresa Yugcha Corrales, al momento de la entrega realiza un control de la mercancía recibida?					
9.- ¿Volvería a negociar con la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?					
10.- ¿Considera usted que los procesos de pago son programados por la gerencia?					

## Apéndice 5

### Modelo de entrevista

	<b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> <b>CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>	
<b>Edad:</b> _____	<b>Fecha:</b> ____/____/____	
<p><b>Objetivo:</b> Recopilar información a través de la entrevista para comprender todos los aspectos relevantes en la gestión administración e información acerca de la empresa Ferretera Yugcha Corrales.</p> <p>La información proporcionada en esta entrevista es confidencial y se utilizará con fines de investigación. Gracias por su cooperación.</p>		
<b>Entrevista al representante legal de la Empresa "Centro Ferretero Yugcha Corrales"</b>		
<p>1. ¿Para planificar las actividades de la empresa, considera la opinión de los colaboradores de la empresa Yugcha Corrales?</p> <p>_____</p>		
<p>2. ¿Usted realiza control de las actividades en base a la planificación estratégica de la empresa?</p> <p>_____</p>		
<p>3. ¿La empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales cuenta con un diseño organizacional, estructura como está conformada?</p> <p>_____</p>		
<p>4. ¿Considera necesaria la existencia de niveles jerárquicos dentro de la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales?</p> <p>_____</p>		
<p>5. ¿Cómo es su relación de comunicación con sus colaboradores?</p> <p>_____</p>		
<p>6. ¿La empresa cuenta con sistemas de control de recursos materiales y humanos?</p> <p>_____</p>		
<p>7. ¿Usted realiza alguna evaluación a sus clientes, para medir la satisfacción del servicio prestado?</p> <p>_____</p>		
<p>8. ¿Considera usted que la gestión administrativa, ha generado eficacia en los procesos de las ventas de la empresa?</p> <p>_____</p>		
<p>9. ¿Considera usted que contar con un diseño organizacional, mejorará cumplir los objetivos, metas de la empresa?</p> <p>_____</p>		

## Apéndice 6

### Validación de instrumento de trabajo de investigación



**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Administración de Empresas**

---

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE**  
**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

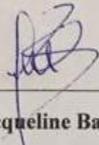
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Diseño organizacional para la empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales del Cantón La Libertad, año 2022”** planteado por el estudiante: **Gonzabay Panchana Eunice Anai**, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 8 febrero de 2023

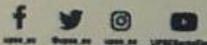


---

**Ing. Jacqueline Bacilio, PhD**  
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
[www.upse.edu.ec](http://www.upse.edu.ec)



## Apéndice 7

### Solicitud para carta aval



**UPSE**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

---

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
Oficio N° 035-JXTU-ADE-2023  
La Libertad, 10 de enero de 2023

Ingeniera  
Damaris Yugcha Corrales  
**GERENTE**  
**CENTRO FERRETERO YUGCHA CORRALES**  
En su despacho. -

Reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de Administración de Empresas, esperando que sus funciones se realicen con el éxito de siempre.

Es grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido solicitud de la señorita Gonzabay Panchana Eunice Anai, con cédula de ciudadanía N° 2450714585, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; que manifiesta la posibilidad de desarrollar el Trabajo de Integración Curricular con el tema **"DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA "CENTRO FERRETERO YUGCHA - CORRALES", CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022.."** en la institución que acertadamente usted representa, motivo por el cual respetuosamente elevo mi petición, para que mediante una CARTA AVAL ratifique la aceptación de parte vuestra en brindar las facilidades para el desarrollo del estudio y a su vez autorice para que sea publicado en la página de la UPSE, el resumen del trabajo práctico.

Por la atención que brinde a la presente, anticipo agradecimientos y me suscribo de usted.

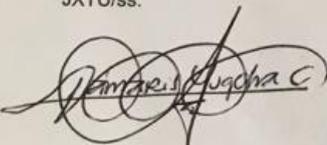
Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**JOSE XAVIER  
TOMALA**



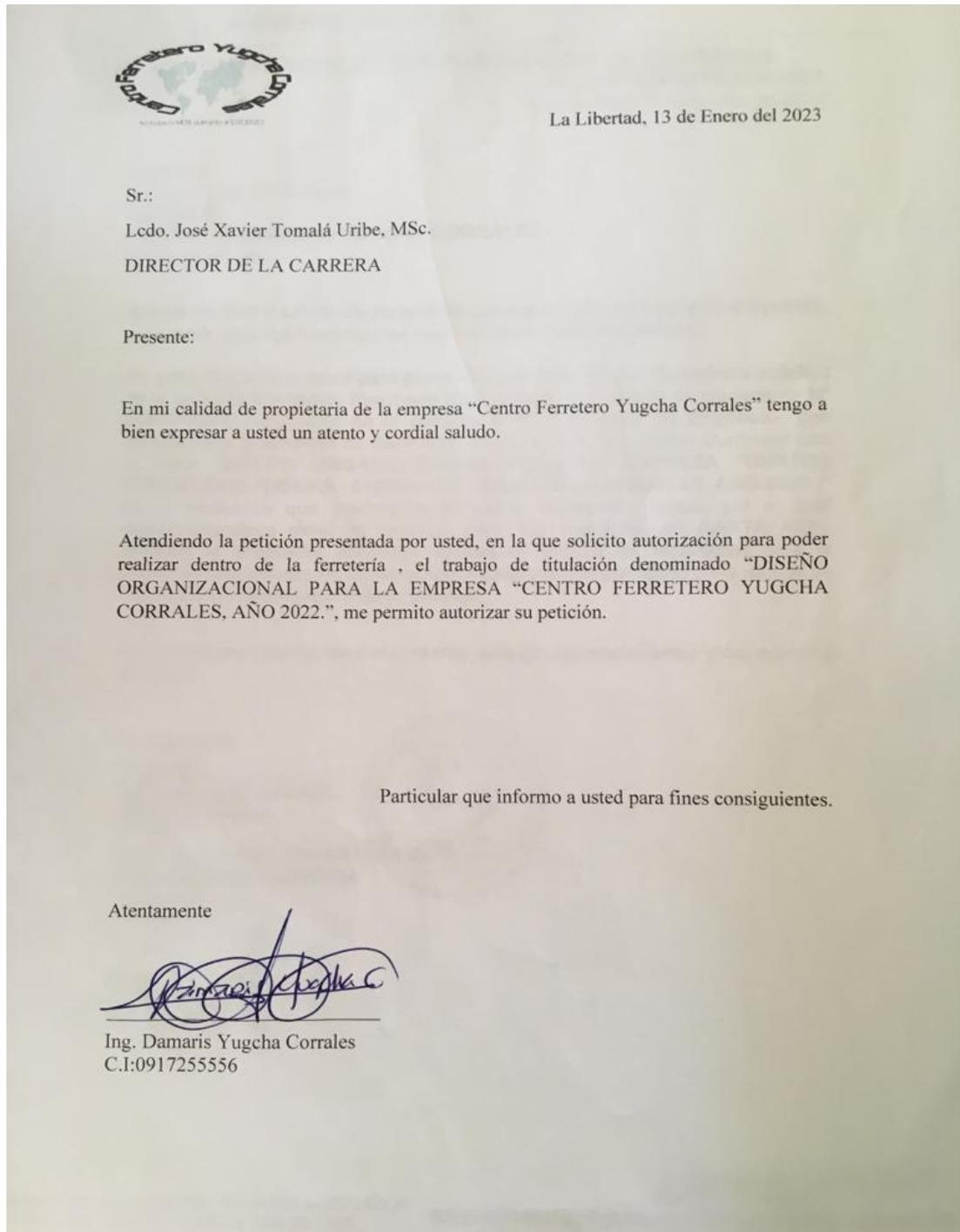
Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.  
**DIRECTOR DE CARRERA**  
C.c. Archivo  
JXTU/ss.



**UPSE** ¡crece SIN LÍMITES!

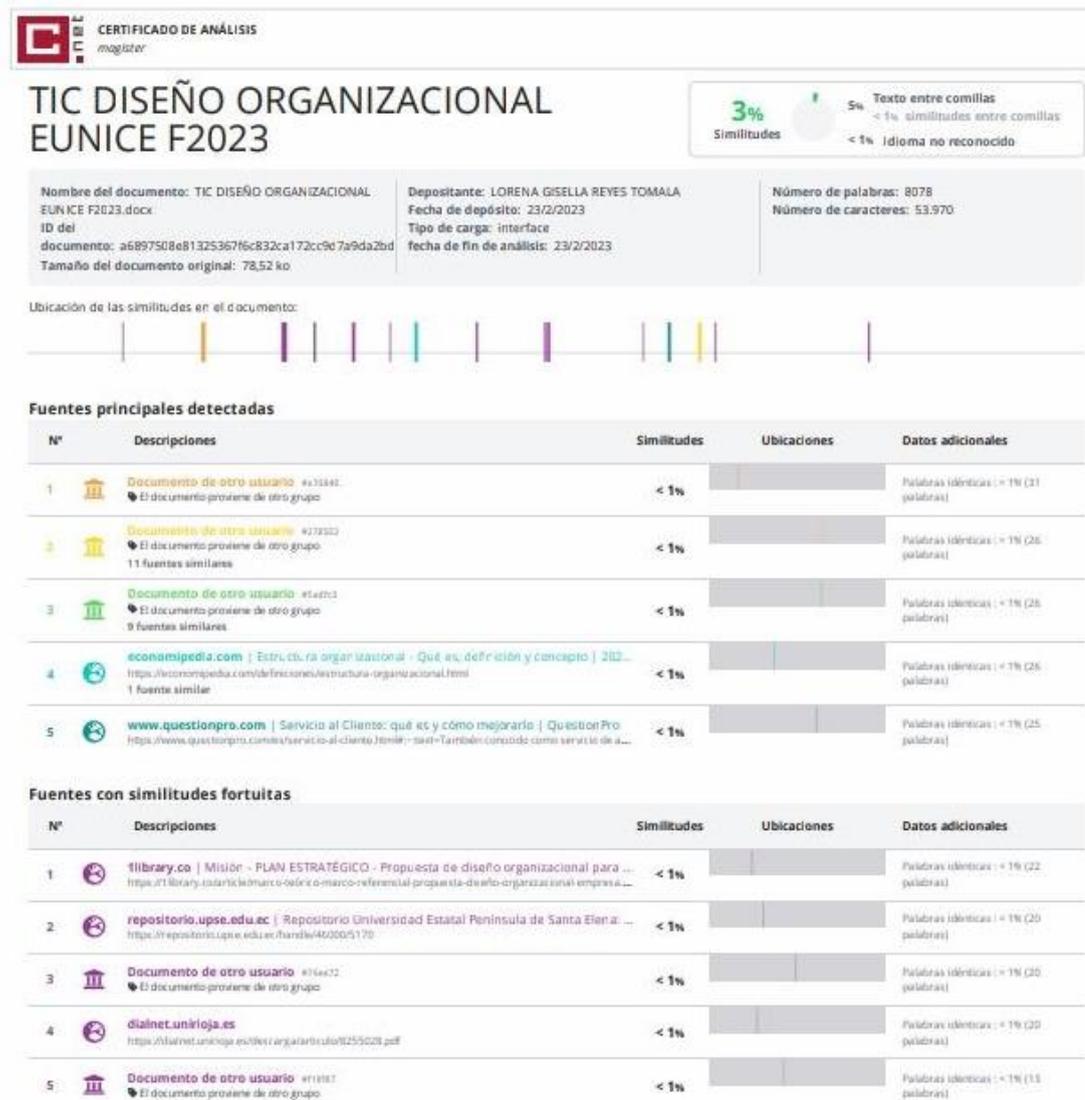
campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

f @ t v www.upse.edu.ec

**Apéndice 8***Carta aval*

## Apéndice 9

### Certificado Anti-plagio



## Apéndice 10

### Fotos de evidencias



*Nota:* Empresa Centro Ferretero Yugcha Corrales



*Nota:* Indicaciones para realizar la encuesta



*Nota:* Colaboradores realizando la encuesta



*Nota:* Colaboradores realizando la encuesta



Nota: Realizando las indicaciones de la entrevista.



\* Obligatorio

1. Genero \*

- Masculino  
 Femenino

2. ¿Considera usted que el personal que labora en la empresa Centro Ferreteria Yugcha Corrales, realiza sus funciones correctamente al momento de ser atendido?

Nota: Encuesta a clientes

 **Completado.**

Las respuestas se han enviado correctamente. Ya se puede comprobar la puntuación.

[Ver resultados](#)

[Enviar otra respuesta](#)

Nota: Encuesta a distribuidores.

**Apéndice 11***Certificación de gramatólogo***CERTIFICACIÓN DE GRAMATÓLOGO**

Yo, **GONZABAY PANCHANA JENNY PILAR**, MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN con registro SENESCYT No 6043180718 y LICENCIADA EN EDUCACIÓN PARVULARIA, con registro SENESCYT No 1023-2016-1668358 y, por medio del presente tengo a bien.

**CERTIFICAR:**

Que he revisado la redacción, estilo y ortografía del **TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR** elaborado por:

**GONZABAY PANCHANA EUNICE ANAI**  
C.I: 2450714585

Previo a la obtención del Título de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, con el tema:

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CENTRO FERRETERO YUGCHA CORRALES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2022.**

Trabajo de investigación que ha sido escrito de acuerdo a las normas ortográficas y de sintaxis vigentes.

Atentamente,

---

Lcda. Gonzabay Panchana Jenny Pilar Mgtr.  
C.I: 0913501953  
Celular: 099 187 6292

