



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

TEMA:

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE MUEBLERÍA TOLEDO, CANTÓN LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

Yadira Andrea Zambrano Limón

LA LIBERTAD - ECUADOR

JULIO - 2019

**TEMA:**

“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE MUEBLERÍA TOLEDO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”

AUTORA:

Yadira Andrea Zambrano Limón

TUTOR:

Ing. Eduardo Pico Gutierrez.

RESUMEN

El trabajo de investigación está desarrollado en base al análisis del cumplimiento del diseño organizacional y su incidencia en la Gestión administrativa de la Mueblería Toledo, donde para la realización del estudio se utilizó técnicas de recolección de información como la entrevista, encuesta y ficha de observación. Además, el método de la investigación que se aplicó es descriptiva - correlacional porque permitirá saber cuál es la relación que existe entre las dos variables, donde interviene una fórmula estadística que ayudará a encontrar una aproximación de la muestra para la ejecución de dichos instrumentos de la investigación.

Palabras claves: Diseño organizacional - Gestión administrativa

**TEMA:**

“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE MUEBLERÍA TOLEDO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”

AUTORA:

Yadira Andrea Zambrano Limón

TUTOR:

Ing. Eduardo Pico Gutierrez

ABSTRACT

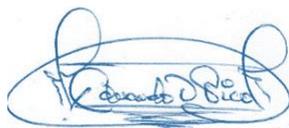
The research work is developed based on the analysis of compliance with the organizational design and its impact on the administrative management of the Mueblería Toledo, where for the conduct of the study techniques were used to collect information such as the interview, survey and observation file. In addition, the research method that was applied is descriptive - correlational because it will allow to know what is the relationship between the two variables, where a statistical formula intervenes that will help to find an approximation of the sample for the execution of said instruments of the investigation.

Keywords: Organizational design – Administrative management

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de profesor Guía del trabajo de titulación, “**DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE MUEBLERÍA TOLEDO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**”, elaborado por la Srta. Yadira Andrea Zambrano Limón, 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 Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



MDE. Eduardo Pico Gutiérrez

PROFESOR GUÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación denominado “**DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE MUEBLERÍA TOLEDO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**”, elaborado por **Yadira Andrea Zambrano Limón**, declara que la concepción, análisis y resultados obtenidos son verídicos, aportando a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales; Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la **Facultad de Ciencias Administrativas** de la carrera **Administración de Empresas**, pasan a propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE)** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Yadira Andrea Zambrano Limón
CC. No.: 092675036-

AGRADECIMIENTO

A Dios por la salud y fuerza que me han permitido seguir adelante con mis propósitos.

A mis padres por haber compartido lágrimas, alegrías, decepciones, luchas y haberme acompañado incondicionalmente en toda mi etapa universitaria.

A mis profesores, por sus recomendaciones y haberme impartido sus conocimientos para terminar con éxitos el presente trabajo de investigación.

Yadira.

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mi madre porque es ella quien constituye el motivo, la razón y esperanza en mi vida. Por el constante apoyo para mi continua preparación académica y personal, lo que me motiva a encarar las adversidades de la vida y no dejarme llevar por los problemas, inculcándome sentido de honestidad y responsabilidad.

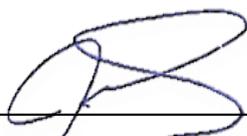
A mi esposo por ese optimismo que siempre me impulso a seguir adelante, por no dejarme desmayar a pesar de las adversidades y que siempre estuvo ahí apoyándome en cada trayecto de mi vida.

A mi hija quien es mi fortaleza de continuar todos mis sueños, de quien siempre cuidaré.

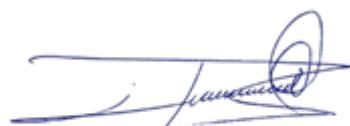
Además, a mis compañeros y amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas y a todas aquellas que estuvieron apoyándome y lograron que cada día lleguemos a cumplir nuestras metas propuestas desde el primer día de clases.

Yadira.

TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA (E) DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Lcdo. José X. Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR (E) DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MDE.
PROFESOR-TUTOR



Ing. Divar Castro Loor, MSc.
PROFESOR DE ÁREA



Ab. Víctor Manuel Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	ii
ABSTRACT.....	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA	iv
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
TRIBUNAL DE GRADO	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
Formulación del problema	4
Sistematización del Problema	4
Objetivos de la Investigación	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Justificación	6
Hipótesis	7
Variable independiente	7
Variable dependiente.....	7
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO	9
1.1. Revisión Bibliográfica.....	9
1.2. Desarrollo de Teorías y Conceptos.....	12
1.2.1. Diseño organizacional	12

1.2.2. Gestión Administrativa	19
1.3. Fundamentos Sociales, Psicológicos, Filosóficos y Legales	27
1.3.1. Fundamentos sociales	27
1.3.2. Fundamentos Psicológicos.....	28
1.3.3. Fundamentos Filosóficos	29
1.3.4. Fundamentos Legales	29
1.3.4.3. (Código de Comercio, 2013).....	31
1.3.4.4. (Ley de Compañías, 1999).....	31
CAPÍTULO II	32
MATERIALES Y MÉTODOS.....	32
2.1. Tipos de Investigación.	32
2.1.1. Descriptiva - Correlacional	32
2.1.2. Enfoque Cuantitativo.....	33
2.2. Métodos de Investigación.....	33
2.2.1. Inductivo	33
2.2.2. Analítico.....	34
2.3. Diseño de Muestreo.....	34
2.3.1. Población.....	34
2.3.2. Muestra	35
2.4. Diseño de Recolección de Datos	37
2.4.1. Técnicas de Investigación	38
2.4.2. Instrumentos de investigación	39
CAPÍTULO III.....	41
ANÁLISIS DE RESULTADOS	41
3.1. Análisis de los Resultados de la Entrevista	41
3.2. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores de Mueblería Toledo	46

3.3. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los Clientes.....	67
3.4. Resultados.....	81
3.4.2. Comprobación de la Hipótesis.....	85
3.5. Propuesta de un diseño organizacional para Mueblería Toledo.....	88
3.5.1. Introducción.....	88
3.5.2. Dirección General.....	88
3.5.3. Análisis organizacional.....	89
3.5.4. Proyección estratégica.....	91
3.5.6. Diseño organizacional.....	95
3.5.7. Resultados de efectividad.....	97
3.5.8. Beneficiarios.....	100
3.5.9. Presupuesto.....	100
Conclusiones.....	101
Recomendaciones.....	102
Bibliografía.....	103
Anexos.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población	35
Tabla 2: Detalles de la fórmula para el tamaño de la muestra	36
Tabla 3: Diseño de recolección de datos	38
Tabla 4: Edad	46
Tabla 5: Género.....	47
Tabla 6: Nivel de instrucción	48
Tabla 7: Análisis FODA.....	49
Tabla 8: Formalización de procesos	50
Tabla 9: Socialización de políticas y reglamentos	51
Tabla 10: Filosofía empresarial	52
Tabla 11: Desarrollo profesional	53
Tabla 12: Estrategias administrativas	54
Tabla 13: Estructura organizacional	55
Tabla 14: Procesos de ventas	56
Tabla 15: Comunicación entre gerente y colaborador	57
Tabla 16: Sistemas de mejora continua	58
Tabla 17: Indicadores claves	59
Tabla 18: Optimización de recursos	60
Tabla 19: Planificación de estrategias	61
Tabla 20: Estructura organizacional	62
Tabla 21: Diseño organizacional	63
Tabla 22: Recursos financieros	64
Tabla 23: Recursos tecnológicos	65
Tabla 24: Plan anual de capacitaciones	66
Tabla 25: Edad de los clientes	67
Tabla 26: Genero de los clientes	68
Tabla 27: Nivel de instrucción	69
Tabla 28: Posicionamiento en el mercado	70
Tabla 29: Imagen corporativa	71
Tabla 30: Precio de productos	72
Tabla 31: Calidad de producto	73
Tabla 32: Estrategias administrativas	74

Tabla 33: Calidad de servicio	75
Tabla 34: Satisfacción del cliente	76
Tabla 35: Atención al cliente	77
Tabla 36: Planificación de procesos	78
Tabla 37: Implementar buzón de sugerencia	79
Tabla 38: Plan anual de capacitaciones	80
Tabla 39: Resumen del procesamiento de los casos	86
Tabla 40: Tabla de contingencia	86
Tabla 41: Prueba de Chi-cuadrado	87
Tabla 42: Equipo de alta dirección	88
Tabla 43: Análisis interno	89
Tabla 44: Competencias de los trabajadores	95
Tabla 45: Presupuesto del diseño organizacional	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad.....	46
Gráfico 2: Género	47
Gráfico 3: Nivel de instrucción	48
Gráfico 4: Análisis FODA	49
Gráfico 5: Formalización de procesos.....	50
Gráfico 6: Socialización de políticas y reglamentos.....	51
Gráfico 7: Filosofía empresarial.....	52
Gráfico 8: Desarrollo profesional.....	53
Gráfico 9: Estrategias administrativas.....	54
Gráfico 10: Estructura Organizacional	55
Gráfico 11: Procesos de ventas	56
Gráfico 12: Comunicación entre gerente y colaborador	57
Gráfico 13: Sistemas de mejora continua	58
Gráfico 14: Indicadores claves	59
Gráfico 15: Optimización de recursos	60
Gráfico 16: Planificación de estrategias	61
Gráfico 17: Estructura organizacional.....	62
Gráfico 18: Diseño organizacional.....	63
Gráfico 19: Recursos financieros	64
Gráfico 20: Recursos tecnológicos.....	65
Gráfico 21: Plan anual de capacitaciones	66
Gráfico 22: Edad de los clientes.....	67
Gráfico 23: genero de los clientes	68
Gráfico 24: Nivel de instrucción	69
Gráfico 25: Posicionamiento en el mercado.....	70
Gráfico 26: Imagen corporativa	71
Gráfico 27: Precio de productos	72
Gráfico 28: Calidad de producto	73
Gráfico 29: Estrategias administrativas.....	74
Gráfico 30: Calidad de servicio.....	75
Gráfico 31: Satisfacción del cliente.....	76
Gráfico 32: Atención al cliente	77

Gráfico 33: Planificación de procesos	78
Gráfico 34: Implementar buzón de sugerencia	79
Gráfico 35: Plan anual de capacitaciones	80
Gráfico 36: Forma estructural	95

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	112
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable independiente.....	113
Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable dependiente.....	114
Anexo 4: Formato de la entrevista	115
Anexo 5: Formato de encuesta dirigida a los colaboradores de Mueblería Toledo.....	117
Anexo 6: encuesta dirigida a los clientes de Mueblería Toledo.....	118
Anexo 7: Presupuesto del trabajo de investigación	119
Anexo 8: Cronograma de actividades.....	120
Anexo 9: Fotos de entrevistas y encuestas	121

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las empresas llevan a cabo un control del diseño organizacional en cada una de sus áreas, debido a que es importante para alcanzar el cumplimiento de sus objetivos, creando una ventaja competitiva al poder manejar los cambios internos que se puedan presentar en la organización al momento de establecer nuevas políticas o subir de cargo a un empleado. En la actualidad, la mayoría de las empresas independientemente del tipo de comercio que realicen sean de compra – venta, de servicios o industriales, buscan alcanzar un alto nivel de satisfacción en sus clientes, cuyo motivo les impulsa a incorporar una serie de procesos que permitan optimizar los esfuerzos y recursos.

Por lo general, en el Ecuador la mayoría de las empresas sin importar el tamaño cuentan con una estructura organizacional deficiente, la cual no permite obtener resultados óptimos de los procesos ni utilizar adecuadamente los recursos, puesto que, el personal de la empresa no tiene clara las responsabilidades a desempeñar motivo por el cual realizan sus actividades de manera empírica siendo la causa principal de una gestión poco apropiada.

A nivel local empresarial, se analiza a la Mueblería Toledo como parte del grupo de las Pymes (Pequeñas y medianas empresas), quien presenta deficiencia en los procesos administrativos, en cuanto a la administración del recurso humano porque no existe una buena delegación de responsabilidades, es decir, la mueblería carece de una estructura orgánica que refleje las funciones correspondientes del personal. Consecuentemente a esto, surgió la investigación:

Diseño Organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la Mueblería Toledo, provincia de Santa Elena, Año 2017. Actualmente, el mundo está en constante globalización, donde las empresas y organizaciones utilizan herramientas estratégicas con el objetivo de convertirse en empresas líderes para ser reconocidas y surgir dentro de un ambiente competitivo, teniendo en cuenta que, si su diseño necesita un control para un adecuado cumplimiento, sus áreas deberán evaluarse permitiéndose que sus objetivos se logren en el tiempo estipulado resolviendo los obstáculos que intervienen en el desarrollo empresarial.

La competencia ocasiona que todo tipo de empresa se enfrenten a grandes cambios de incorporación y desafíos, debido a ello, analizan a toda la organización como tal, para evaluar el nivel de cumplimiento de las áreas y la eficiencia que estas tienen; pero, existen organizaciones que al inicio de su operación destacan ante la competencia, siendo exitosas, pero de un momento a otro tienden a descender en cuanto a su eficiencia y unas de las razones más comunes es la mala toma de decisiones y la no segregación de funciones, es decir, no desarrollan el trabajo en equipo delegando responsabilidades diferentes y acorde al perfil profesional del empleado.

De tal forma, el diseño organizacional es considerado como un proceso esencial en el cual las personas del alto mando toman decisiones, con la finalidad de seleccionar una estructura como estrategia organizacional, de la misma manera sirve como ayuda para conocer el entorno de la empresa, identificando, estableciendo y controlando diversas situaciones que implica un continuo seguimiento del proceso de planificación.

A pesar de que a nivel provincial hay mueblerías que se dedican a la misma actividad económica, la mayoría son empresas pequeñas o microempresas, que mantienen una estructura y un diseño organizacional empírico, debido a que realizan sus funciones en base a los cambios del entorno, aplicando estrategias de mercado acorde a los productos que ofrecen. Sin embargo, existen muchos casos de empresas que se manejan empíricamente, por esta razón se seleccionó para contribuir al desarrollo y progreso de la Mueblería El Toledo que se dedica a la elaboración y comercialización de muebles para el hogar. Se propone el cumplimiento diseño organizacional mediante sus objetivos, aprovechando los recursos necesarios para mejorar su gestión administrativa.

Este problema trasciende por la carencia de conocimientos de los administradores sobre la aplicación de procesos administrativos, los mismos que permiten y orienten las actividades administrativas, a través de esto se puede tomar decisiones correctas. De tal manera que en la Mueblería Toledo el déficit que presenta en los niveles de mando los cuales son perjudiciales para la toma de decisiones dentro de la empresa, se evidencia que no se utilizan los recursos necesarios, a fin de buscar el desarrollo del negocio que permitan que se convierta en una auténtica potencia productiva, para que los beneficiarios disfruten de un amplio éxito empresarial.

Cabe mencionar que, debido a los deficientes procedimientos administrativos, la calidad de atención al cliente se encuentra afectada, donde clientes presentan insatisfacción al momento en que le despachan los bienes, ocasionando que el público se lleve una mala imagen del negocio independientemente que el producto sea muy bueno.

Además, el negocio no cuenta con misión, visión, y objetivos corporativos, y en razón a ello no se pueden plantear estrategias a corto y mediano plazo, los mismos que aportarían efectivamente al alcance de las actividades que desarrollan.

Formulación del problema

Una vez expuesta la situación actual y problemáticas relacionadas a la gestión administrativa de Mueblería Toledo, se procedió a formular y plantear la siguiente pregunta de investigación:

- ¿En qué medida incide el diseño organizacional en la gestión administrativa de Mueblería Toledo, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017?

Sistematización del Problema

- ¿Cómo se logrará una estructura adecuada para el buen desempeño de sus funciones de los directivos de la organización?
- ¿De qué manera afecta la carencia del diseño organizacional para dar solución al actual problema en la Mueblería Toledo?
- ¿Qué instrumentos de investigación serán los adecuados para realizar la investigación de manera adecuada?
- ¿Qué efecto generara en la aplicación del Diseño Organizacional con respecto a la gestión administración para el correcto cumplimiento en las actividades en la Mueblería Toledo?

Objetivos de la Investigación

En base a las circunstancias y problemas que se lograron identificar en las funciones y gestión administrativa de Mueblería Toledo, se procede a plantear los siguientes objetivos de investigación:

Objetivo General

- Elaborar un Diseño organizacional en la gestión administrativa, mediante un análisis situacional que permita fortalecimiento y desarrollo de la Mueblería Toledo, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.

Objetivos Específicos

Por los tanto para el alcance y cumplimiento del objetivo general de la investigación, surge la necesidad de formular y plantear los siguientes objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico organizacional tanto interno como externo de la situación actual para fortalecer los procesos administrativos.
- Establecer estrategias metodológicas en función de los métodos, técnicas e instrumentos de investigación que faciliten el desarrollo del diseño organizacional.
- Elaborar la estructura organizacional de acuerdo a autores y criterios mediante a la asignación de actividades que permita el fortalecimiento de la empresa para la sustentación del estudio realizado.

Justificación

En la actualidad Mueblería Toledo, cuenta con un diseño organizacional, pero por ello, analizaremos si se cumple con el diseño organizacional adecuado que permita una planificación estable para alcanzar los propósitos, objetivos y metas que toda empresa requiere para alcanzar el éxito. Por otro lado, lo importante de plantear la presente investigación “Diseño Organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la Mueblería Toledo” es aplicar teorías y conceptos básicos del diseño para su adecuado funcionamiento, obteniendo mayores beneficios a largo plazo con el crecimiento en el mercado en que se encuentra.

No obstante, detectar los problemas que enfrenta y plantear las soluciones pertinentes, el mismo que favorecerá a la empresa mejorando su desempeño laboral y contribuir con la sociedad mediante la presencia de nuevas fuentes de empleo buscando un logro de alta eficiencia, logrando ser una herramienta útil para todo tipo de empresas. Mueblería Toledo requiere un control constante de un diseño organizacional como un proceso continuo y sistemático donde la búsqueda de una o más ventajas competitivas y la formulación de estrategias permitan crear dichas ventajas, todo esto en función de la misión y objetivos.

Para alcanzar lo programado con los colaboradores de la Mueblería Toledo, se pueden adoptar los cambios que sean acertados, iniciando por una organización eficiente en las funciones y la gestión productiva tanto de los recursos que posee como de la cultura de desarrollo que se logre crear entre los miembros de la organización para que cada individuo aporte activamente a la empresa.

Hipótesis

En la presente investigación se identifican situaciones que requieren de soluciones inmediatas, por lo tanto, se procede a establecer la siguiente hipótesis:

- El cumplimiento del diseño organizacional incide de manera efectiva en la gestión administrativa de la Mueblería Toledo, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Las variables identificadas en el presente estudios son:

Variable independiente

- Diseño Organizacional

Variable dependiente

- Gestión Administrativa.

De acuerdo con lo descrito anteriormente, en el **Capítulo I** se detallará de forma específica las distintas bases que constituyen la teoría sobre todo lo relacionado con diseño organizacional y de cómo afecta en la gestión administrativa dentro de un grupo de personas en una organización o en cualquier otra agrupación o asociación, que forma parte de distintos trabajo de titulación, la revisión de la literatura, estudio e investigación científica que reafirmen la consistencia mediante fuentes secundarias proporcionadas a través de artículos científicos, libros y tesis relacionada con la temática de investigación, que permita referenciar teóricamente los antecedentes.

Consecuentemente en el **Capítulo II**, se presenta el desarrollo de los materiales y métodos como son: tipos de investigación utilizados, análisis del mercado con sus estudios de oferta y demanda, además los métodos aplicados en el tratamiento de la información, el diseño de muestreo que describe la población y muestra y el diseño de recolección de datos que describe el uso de las técnicas e instrumentos en el trabajo de campo.

Finalmente, en el **Capítulo III**, se describirá como se obtuvo el instrumento final de la investigación el cual tendrá como resultado la implementación de un diseño organizacional. En cuanto a los resultados obtenidos del instrumento de evaluación se procede a la elaboración de gráficas que demostrará la retrospectiva de las variables que serán analizadas, además de mencionar y considerar los componentes existentes de la recolección de información y su debido análisis del cual se realizan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1.Revisión Bibliográfica

El diseño organizacional, contribuirá de manera significativa en las gestiones administrativas de Mueblería Toledo. Por lo tanto, para el desarrollo del presente trabajo se procedió a considerar un sinnúmero de investigaciones realizadas por diferentes autores, los cuales forman una estrecha relación en su tema de estudio con la presente investigación considerando las siguientes:

Uno de los trabajos de investigación titulado: “**Diseño de la estructura organizacional de la empresa MORSA S.A. en la ciudad de Guayaquil**”, elaborado por García (2017) en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, publicado en la revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador; tiene como objetivo: Diseñar una estructura organizacional de la empresa MORSA S.A para lograr su desarrollo sostenible. La metodología que empleó fue con enfoque cualitativo de tipo descriptiva experimental el cual permitió desarrollar áreas de estudio, utilizando el método deductivo para ello, también utilizó entrevistas a expertos en el tema receptando información desde diferentes perspectivas.

Los **resultados** muestran que se estableció una estructura organizacional a la empresa MORSA S.A de acuerdo a las necesidades que presentaba la empresa y basado en la información recopilada a lo largo de la investigación.

Otra investigación denomina **“Diseño organizacional como herramienta administrativa para mejorar las gestiones administrativas de las asociaciones (de la sociedad civil) de la ciudad de Guayaquil”**. Realizada por el autor Ahtty González (2018) en la Universidad de Guayaquil donde su objetivo es: Analizar de qué manera el diseño organizacional incide como herramienta administrativa en el desarrollo de las organizaciones de la sociedad civil.

La metodología empleada fue de alcance cualitativo de tipo exploratoria, descriptiva-correlacional; con el fin de comprobar la correlación que existe entre las variables de estudio, el mismo que contó con el método inductivo motivo por el cual se requirió información bibliográfica de diferentes autores, utilizando instrumentos de recolección de datos como: guía de entrevista y encuestas.

En cuanto a la muestra estudiada de las diferentes organizaciones de la sociedad de la ciudad de Guayaquil sin fines de lucro se demostró que un 52% llevan realizando esta actividad entre 5 – 12 años, mientras que un 45% llevan alrededor de 21 años en adelante, mediante el cual se establece que la mayor parte de las organizaciones llevan prestando sus servicios por un periodo prolongado de tiempo, brindando ayuda social a la ciudadanía de Guayaquil.

Por otro lado, un 73% de la población encuestada está totalmente de acuerdo en que las organizaciones de la sociedad de la ciudad de Guayaquil requieren de un diseño organizacional, el cual contribuya como herramienta administrativa, mientras que un 9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo frente a la implementación de una herramienta administrativa en las organizaciones.

La investigación: “Diseño Organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Químicos Guerrero del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena. (Vásquez, 2017) De la Universidad Estatal de Santa Elena.

Dónde el **Problema General** es: ¿De qué manera la inexistencia del diseño organizacional incide en la gestión administrativa de la empresa Químicos Guerrero del cantón La Libertad, año 2017?

Cuyo **Objetivo General** es: Elaborar un diseño organizacional mediante un análisis situacional que contribuya al fortalecimiento de la gestión administrativa de la empresa Químicos Guerrero, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

La metodología empleada tiene un enfoque cuantitativo y fue de carácter descriptiva-correlacional, bibliográfico e investigación de campo, bajo el método inductivo empleando instrumentos para la recolección de datos tales como: Guía de entrevista y encuestas.

Los resultados de dicha investigación establecen que dentro de la empresa estudiada existen contradicciones de carácter administrativa, motivo por el cual un 50% del personal que labora dentro de la empresa Químicos Guerrero el cual no tiene los conocimientos necesarios de la situación real que atraviesa la empresa, mientras que un 40,91% está de acuerdo con los lineamientos que posee la empresa. Por otra parte, el personal manifiesta que un 45% está en desacuerdo en que la empresa no cuenta con una estructura organizacional, mientras que el 27% está totalmente en desacuerdo debido a que la empresa no cuenta con una estructura debidamente formalizada.

1.2.Desarrollo de Teorías y Conceptos

1.2.1. Diseño organizacional

Vásquez Vera (2018) lo denomina como: “Un conjunto de elementos estructurales que están relacionados entre sí, las mismas que se utilizan para el buen direccionamiento de las empresas a través de la implementación de estrategias y organizan el manejo de los procesos y de la información” (pág. 15).

En el ámbito empresarial, al diseño organizacional se lo califica como una ventaja competitiva, debido a que este cuenta con procesos ordenados y eficaces que garantizan la supervivencia del negocio durante un largo tiempo, incorporando la supervisión y control de sus actividades como requisito esencial a diferencia de otras empresas que usan procesos empíricos o informales. De acuerdo a Marún Caldas (2015), indica que el diseño organizacional para ser elaborado, primero debe analizarse los entornos tanto internos como externos de una organización, para que en base a los resultados obtenidos se apliquen estrategias claras, efectivas y a su vez desarrollar una comunicación fluida entre las áreas.

Los beneficios que se desprenden al establecer un diseño organizacional son:

- Direcciona a los altos mandos de las distintas funciones que debe realizar la empresa.
- Se identifican las unidades de mando
- Se distribuye o se segregan responsabilidades con sus respectivas áreas.
- Procesos ordenados

- Desarrolla una mejor comunicación entre los departamentos y líneas de alto mando
- Se establece la misión, visión y objetivos institucionales

La creación de un diseño beneficia a toda la organización en general desde la parte gerencial hasta los bajos mandos, proporcionando un mejor ambiente laboral.

1.2.1.1.Diagnóstico empresarial

El diagnóstico situacional de cualquier empresa es el primer paso para establecer y crear un diseño organizacional, puesto que este proceso se lo realiza con el fin de conocer la situación actual de la empresa e identificar los posibles problemas o debilidades. Un diagnóstico completo debe abarcar un análisis tanto interno como externo; es decir, se conoce a la organización como un objeto de estudio, se analiza el direccionamiento, los departamentos, las finanzas e inclusive a la competencia.

1.2.1.1.1. Análisis FODA

Para que el diagnóstico pueda detectar las deficiencias o problemas existentes en los procesos de la empresa y darle soluciones pertinentes, se debe realizar el análisis FODA que se centra en: dos aspectos internos y externos como son: fortalezas, debilidades y amenazas y oportunidades respectivamente. Esta herramienta apareció desde la década de los 70, la misma que analiza varios aspectos competitivos empresariales, con la finalidad de potenciar y fortalecer a la organización. Martí Ramos & Vacher de Lapouge (2014) señalan que “es una herramienta de gestión que permite conocer y visualizar de manera rápida y objetiva los factores internos y externos de la empresa” (pág. 21).

1.2.1.1.2. Formalización

La formalización es el conjunto de medidas y normas que aplican en las empresas, cuya técnica permite contar con procesos mejor sincronizados ayudando a prescribir como, cuando, con cuantas personas y recursos se cuenta y en qué tiempo se tiene previsto realizar las tareas encomendadas. Además, es necesario que se desarrollen estrategias y políticas que contribuyan en el desempeño de la empresa.

1.2.1.1.3. Políticas

Según Weihrich, Cannice, & Koontz, (2017) el concepto de política es el siguiente: “son declaraciones que orientan las reflexiones de los gerentes para la toma de decisiones y aseguran que éstas se realicen dentro de límites; casi nunca requieren una acción, sino que orientan a los gerentes a comprometerse con la decisión tomada” (pág. 124).

Las políticas son directrices que se establecen con el fin de orientar de mejor manera las funciones, responsabilidades y decisiones que se llevan a cabo en una organización con el fin de regular el comportamiento de las personas, además, son guías o lineamientos que en muchos de los casos son dictadas por el alto mando.

1.2.1.2. Dirección estratégica

Según Munch (2014) “la planificación la integran los siguientes elementos: misión visión, valores, objetivos y estrategias. Estos elementos sirven de guía para que el equipo de trabajo se comprometa con su labor y desarrolle sus actividades eficientemente” (pág. 33).

Es decir, la planificación estratégica es el conjunto de planes funcionales que fueron elaborados y desarrollados para alcanzar los objetivos empresariales, puesto que, esta herramienta de gestión guía a la empresa en un determinado periodo de tiempo a la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo.

1.2.1.2.1. Misión

Según Vásquez Vera (2018) la misión, es la identidad de una empresa, le da sentido a la forma en que se desarrolla una actividad y proporciona directrices de lo que hará un empresario en el presente y futuro, por lo tanto, debe estar bien planteada, de tal manera que garantice la supervivencia de la organización. (pág. 22).

La misión en todo tipo de organización son la razón, motivo o del por qué fueron creadas, una misión básicamente es el propósito y la razón de ser de una empresa en donde se debe especificar lo que la empresa pretende cumplir para con sus clientes creando compromiso, responsabilidad y un sentido de pertenencia en los empleados.

1.2.1.2.2. Visión

De acuerdo a Martínez (2016) la visión: “Se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad ” (pág. 88).

Argandoña (2016) indica que: “La visión es una proyección de lo que se quiere lograr en un futuro, es un desafío que asume la organización a un mediano o largo plazo” (pág. 16).

La visión contiene de forma resumida un conjunto de ideas abstractas de lo que se pretende alcanzar en un tiempo prolongado, este término en sí, es un objetivo a futuro, una meta a alcanzar, un camino que debe ser trazado en base a objetivos específicos.

1.2.1.2.3. Estrategias

Meza Lueza, (2016) señala: “Las estrategias son aquellas acciones que se deben emplear para el correcto manejo de los recursos de las empresas y a su vez ayudan a perseguir un objetivo en común” (pág. 31). Toda estrategia corporativa debe estar sujeta a un proceso de investigación inicial donde se planifique y organice de manera inteligente los mecanismos estratégicos. De igual manera, son planes de alto nivel que se elaboran con el fin único de alcanzar los objetivos, en este se detalla los procesos que deben seguirse.

1.2.1.3.Estructura del diseño

La estructura organizacional refleja la jerarquización, la departamentalización de las áreas existentes en la empresa y la segregación de funciones con el fin de dirigir y evaluar de mejor manera el proceso administrativo de la misma (Morales Castro & Morales Castro, 2014). La estructura abarca una lista de las posiciones de trabajo de cada colaborador, sin especificar las tareas a realizar, simplemente la estructura es el esqueleto o radiografía de la empresa.

1.2.1.3.1. Tipos de estructura

Para Sánchez Delgado (2015) existen tipos de estructuras como:

- **Por áreas funcionales:** este tipo de estructura se utilizan más en las Pymes puesto que, están divididas por pequeñas áreas donde únicamente remiten la información a la alta dirección puesto que son departamentos básicos y concretos que se requieren en la empresa.
- **Por relaciones de autoridad y coordinación:** por lo general este tipo de estructura son utilizadas por los grandes negocios o empresas debido a que tienen a su cargo una cantidad considerable de operarios y más departamentos funcionales lo que conlleva que deba existir mayor coordinación entre las áreas.

A diferencia que Torres Hernández & Torres Martínez (2014), que segregan un poco más la estructura dividiendo por pequeñas, medianas y grandes empresas de la siguiente manera:

- **Estructuras simples:** Utilizadas únicamente para las micro empresas que no cuentan con un proceso administrativo completo sino más bien es más técnico y directo en cuanto a roles y funciones.
- **Estructuras funcionales:** estructura utilizada por las medianas empresas en razón a su capacidad productiva o de servicio en el mercado y la planificación estructurada que deben llevar.
- **Estructuras divisionales:** aquellas grandes empresas que tienen gran cantidad de trabajadores en conjunto a sistemas informáticos que minimizan y agilitan los procesos dentro de la empresa.

1.2.1.3.2. Elementos de la estructura

Según Castro Fajardo (2017) menciona que la estructura organizacional contiene los siguientes elementos:

- **División de trabajo:** según González (2014) “La división de trabajo es repartir y limitar las actividades en forma vertical y horizontal con el propósito de realizar una actividad con efectividad” (pág. 70). Este primer elemento es aquel que fragmenta o distribuye un trabajo en varias tareas específicas para fomentar la eficiencia en las operaciones. Al existir una división de trabajo o especialización en una empresa, esta suele distanciar a los trabajadores uno de otros por categorías o especialidad laboral.
- **Estandarización:** este elemento de la estructura organizativa tiene como propósito promover la uniformidad en procedimientos que se realizan de manera diaria las cuales se encuentran detalladas en el manual de procedimientos.
- **Coordinación:** Es un elemento imprescindible en toda organización, este integra todas las actividades y departamentos con el objetivo de canalizar la información proporcionada para posterior a ella evaluar los procesos.
- **Jerarquización:** según González (2014) señala que “La importancia de los niveles jerárquicos en la organización es que representan el conjunto de órganos agrupados con base en el grado de autoridad y responsabilidad que tienen” (pág. 70). En este aspecto, se distribuyen las funciones por cargos, grado o importancia a diferentes personas en una organización.

1.2.1.3.3. Funciones de la estructura

La estructura organizacional en una empresa desprende las siguientes funciones:

- **Eficiencia:** es un indicador de gestión que mide el nivel de aprovechamiento de los recursos que dispone la empresa y el tiempo que se utiliza para el manejo de los mismos.
- **Aprovechamiento de la experiencia:** esta función se trata que una vez que la estructura organizativa agrupe a los departamentos por funciones, aprovechará la experiencia que tienen ciertas personas para empezar a crear nuevos y novedosos proyectos en beneficio de la empresa.
- **Comunicación:** es considerado un sistema abierto cuya finalidad es el intercambio de información, donde los trabajadores están en la capacidad de responder a las interrogantes en relación a su puesto de trabajo. (Bolívar Cruz, Déniz Déniz, Fernández Monroy, García Almeida, & Batista Canino, 2014).

1.2.2. Gestión Administrativa

Delgado (2008) señala que la gestión administrativa es “un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (pág. 34). Entonces, se considera a la gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones donde la empresa define y evalúa de forma clara los objetivos trazados por la misma y este se encuentra compuesto por el proceso administrativo.

Por otra parte, la gestión por medio de parámetros que les permita dirigir y administrar la empresa alcanzaran las metas propuestas en conjunto con la coordinación de actividades de la misma, así lo expresan (Moreno Sotomayor, Zea Ordoñez, & Molina Ríos, 2017). Por ello, la gestión administrativa es un conjunto de actividades sincronizadas entre sí para alcanzar el mismo objetivo.

1.2.2.1. Gestión de procesos

Según Meza (2017) la gestión de procesos es: Un modelo que entiende a la organización como un conjunto de procesos globales orientados a la consecución de la calidad total y a la satisfacción del cliente. Se fundamenta en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados a través de interacciones causa-efecto, que garanticen la coordinación de todos los procesos entre sí, mejorando la efectividad y la satisfacción de todos los grupos de interés. (pág. 132)

En la gestión de procesos debe constar lo siguiente:

- **Satisfacción del cliente:** Según Medina (2013) manifiesta lo siguiente: “Es el grado de conformidad del producto o servicio que las personas adquieren, es el gusto, comodidad que sienten por el mismo” (pág. 31).
- **Mejora continua:** En la gestión de procesos es necesario y requerido que estos sean auditados, evaluados y controlados para conocer el grado de avance y evolución en la gestión administrativa, es decir, monitorear constantemente el cumplimiento de los objetivos. Por tal motivo, se aplican acciones de control y mejora continua a los procesos.

- **Hacer coherentes la misión y visión:** La gestión por procesos es considerada un conjunto de acciones donde cada proceso debe ser integrado y uniforme por ello, la razón de ser de la empresa y lo que desea alcanzar para el futuro deben ser totalmente coherentes.
- **Satisfacción del personal:** La gestión no solo persigue la satisfacción del cliente sino también la de sus empleados, porque si estos procesos contribuyen a la mejora del personal sea con la implementación de capacitaciones en conocimientos y destrezas, los mismos se sentirán orgullosos con la labor realizada porque sienten que la empresa busca beneficiarlos a ellos.

1.2.2.1.1. Características

Roque Bonilla (2016) indica que la gestión de procesos tiene como objetivo la calidad total de los procesos de una empresa, para conseguir la satisfacción del cliente, y se caracterizarse por:

- **Especificidad:** los procesos que se realizan en la administración deben ser de carácter específicos independientemente si está acompañada de otra rama profesional o se complementa con otra ciencia, pero, dichos procesos deben mantener las características específicas propias que tiene la administración y no mezclarlas con otras técnicas.
- **Universalidad:** en todo ámbito u organización la gestión de procesos administrativos siempre estará presente puesto que este contempla la coordinación sistemática de la administración de un negocio.

- **Valor instrumental:** la gestión es de valor instrumental porque esta debe contemplar los objetivos que deberán ser alcanzados en una organización para obtener resultados favorables.
- **Unidad temporal:** la gestión de procesos en la administración siempre tendrá lugar independientemente la etapa o fase en la que se encuentre la gestión.
- **Interdisciplinaria:** en la administración de una empresa siempre existirá diferentes áreas disciplinarias que permitirán complementarla para trabajar con eficiencia, sean estas áreas matemáticas, marketing entre otras, la gestión de procesos tendrá que reunir ciertas características de cada área.

1.2.2.1.2. Objetivos

Según los autores Ocampos Guerrero & Valencia Concha (2017) indican que: la gestión administrativa debe estar sujeta a objetivos que promuevan la productividad y eficiencia en todo aspecto de la organización por ello mencionan que, los objetivos que busca la gestión de procesos son:

- Mejorar la productividad y competitividad
- Asegurar la viabilidad de la empresa
- Brindar calidad en los productos o servicios
- Determinar necesidades internas en relación a las funciones y actividades
- Mejorar el manejo de los recursos de manera eficiente
- Brindar entrenamiento a los empleados
- Gestionar los procesos en base al interés de los accionistas

- Mejorar la comunicación entre las áreas departamentales
- Diagnosticar las debilidades externas de la organización

1.2.2.1.3. Importancia

La gestión administrativa es de suma importancia en la administración porque permite ejecutar y potencializar las tareas o actividades que deben ser desarrollado dentro de la empresa. De igual manera, agiliza y promueve la eficiencia en las áreas productivas.

Como explica Terry en la investigación de Ocampos Guerrero & Valencia Concha (2017) “La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar. De allí su importancia, ya que a través de esta puede lograr el cumplimiento de objetivos haciendo sinergia de cada uno de los colaboradores de la entidad” (pág. 25).

1.2.2.2. Proceso administrativo

Blandez Ricalde (2014) señala que el proceso administrativo: “Son las metas organizacionales, el propósito de la empresa, hacia dónde se quiere llegar, las estrategias que se deben implementar” (pág. 12).

El proceso administrativo es un flujo de diferentes actividades que se realizan de manera coordinada para alcanzar los objetivos institucionales, y estas actividades son: planeación, organización, dirección y control, es decir, es una serie de pasos que se realizan de manera conjunta y conectada, para lograr con éxito las funciones de la empresa.

1.2.2.2.1. Planeación

Ocampos & Valencia (2017) indican: “Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos, las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos” (pág. 28).

La planeación es el proceso encargado de realizar un diagnóstico de la situación real de la empresa, para en base a ello, establecer estrategias, actas o pasos a seguir para eliminar las debilidades que se encuentren y fortalecer a la organización, la planeación es el paso inicial, la cual formula el futuro que desea alcanzar con éxito la empresa, por ello, debe ser realizado de manera correcta. La planeación se caracteriza por realizar un diagnóstico previo del entorno, para luego establecer las acciones y estrategias que permitirán alcanzar los objetivos de la empresa, este proceso tiene vínculos administrativos con la organización, dirección y control.

1.2.2.2.2. Organización

Roque Bonilla (2016) en su investigación señala que: “Organizar es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quienes reportan a quien y donde se toman las decisiones” (pág. 39).

El proceso de organizar es donde se establece qué actividades y funciones se requieren realizar, además con qué recursos y cuantas personas se necesitará para empezar con el trabajo. Este proceso en sí, es ordenar y distribuir tanto el trabajo como las autoridades, recursos, y las obligaciones y responsabilidades que tendrán los trabajadores para con su puesto de trabajo.

1.2.2.2.3. Dirección y Control

La dirección consiste en guiar a la organización de manera general para conseguir y alcanzar los objetivos establecidos en la planeación, pero, para ello se deben establecer mandos que dirijan a grupos de trabajadores y tengan el compromiso de escuchar y acatar sugerencias positivas para la toma de decisiones, (Blandez Ricalde, 2014).

La dirección, implica guiar y orientar al grupo de trabajo a ejecutar las actividades que les corresponden, para ello, se establecen varios líderes especialistas en cada área de trabajo para que sean ellos quienes vigilen el esfuerzo y el trabajo que realizan sus subordinados y si estos van acorde a los objetivos de la empresa. Se caracteriza por poseer elementos claves para los trabajadores, entre ellos motivar, liderar, comunicar y medir el comportamiento individual.

Por otro lado, el control implica “realizar un proceso de retroalimentación de todas las acciones ejecutadas en cada etapa administrativa, incluyendo la forma de tomar decisiones, para determinar en qué punto se detectan falencias y cómo se puede emplear una acción correctiva para mejorar aquellos resultados” (Vásquez Vera, 2018).

El control como último componente es aquel encargado de revisar y supervisar como son realizadas las actividades donde se evalúa la eficiencia de las operaciones y eficacia de los empleados, el control también supervisa y evalúa sobre todo los procesos anteriores, es decir, este nos indica si el proceso de planificación y organización fueron los adecuados.

1.2.2.3. Medios utilizados en la gestión

1.2.2.3.1. Recursos financieros

Son aquellos fondos monetarios propios de la empresa o ajenos a ella administrados de manera correcta con el fin de invertirlo adecuadamente y solventar los gastos de la misma. (Luna González, 2015).

Los recursos financieros de una empresa, son aquellos recursos monetarios de la empresa, se consideran necesarios para el funcionamiento de la misma, los cuales permiten invertir y cancelar las distintas obligaciones que esta presenta; de igual manera, estos recursos pueden ser propios como: dinero en efectivo, aportaciones de socios y por ende la propia utilidad de la empresa; por otro lado, también están los recursos privados o ajenos que podrían ser: préstamos a entidades del estado o créditos bancarios.

1.2.2.3.2. Recursos materiales

Vázquez (2017)“Los recursos materiales son aquellos bienes tangibles de la empresa que deben someterse a un proceso de planificación, supervisión y control con el fin de garantizar la calidad de los bienes y servicios que se ofrece” (pág. 31).

Estos recursos son sumamente necesarios, puesto que, representan la parte física e intangible para ejecutar las tareas y responsabilidades en cada área funcional de la empresa, sean estos materiales de instalaciones, la materia prima para los procesos de producción, materiales de oficina, equipos tecnológicos, maquinarias y equipos, herramientas para la reparación y entre otros que complementen la actividad del recurso humano.

1.2.2.3.3. Recursos humanos

Según Ocampos Guerrero & Valencia Concha (2017) “Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos” (pág. 27).

Los recursos humanos, siempre serán el recurso más importante e indispensable para llevar a cabo una buena administración, sin el capital humano la organización no podría poner en marcha varios procesos y actividades y mucho menos alcanzar los objetivos, puesto que, ellos aportan con ideas, habilidades, destrezas, experiencias y sobre todo conocimiento. Estas a la vez se convierten en características relevantes y necesarias para cada puesto de trabajo, en donde ponen en juego todas sus capacidades, competencias y potencialidades en el ejercicio profesional y el desempeño laboral en las empresas.

1.3. Fundamentos Sociales, Psicológicos, Filosóficos y Legales

1.3.1. Fundamentos sociales

La gestión administrativa en los tiempos actuales es considerada como uno de los procesos primordiales para el accionar de toda organización, puesto que el mundo de los negocios es cada vez más competitivo y complejo, a causa de la globalización. Los cambios constantes implican buscar y emplear herramientas para mejorar el desempeño laboral, motivo por el cual se aplican estrategias adecuadas y efectivas en los procesos de planeación y organización debido que son los dos primeros pasos en el proceso administrativo los cuales requieren de mayor atención.

Con lo expuesto, la presente investigación tendrá un aporte significativo y relevante en el ámbito empresarial, puesto que, los emprendedores buscan establecer sus negocios de manera eficiente aplicando técnicas o estrategias por ello, esta investigación les servirá de referente, al analizar el tema de crear un diseño organizacional y cómo este influye en la gestión administrativa de cualquier negocio les será un punto clave para empezar su empresa, por otro lado, la investigación aportará a profesionales interesados en temáticas administrativas como referencia bibliográfica.

Por ello, la Mueblería Toledo al aplicar mecanismos que contribuyan al proceso administrativo de la empresa, obtendrá una mejor organización, creará una planificación anual de las actividades. Delegación de funciones y responsabilidades. La Mueblería con este estudio aplicará herramientas que permita recolectar información directamente del cliente, con el fin de conocer de cerca la opinión de ellos.

1.3.2. Fundamentos Psicológicos

Los protagonistas en la gestión administrativa tienen una perspectiva psicológica que, al contar con los recursos tanto materiales, financieros y humanos creen que tiene todo lo suficiente para establecer un negocio o empresa; sin considerar aspectos administrativos – internos, en este caso, al crear o establecer un diseño organizacional completo aportará a la gestión administrativa, a la eficiencia de los trabajadores y actividades a realizar y sobre todo que es lo que persigue la institución.

Por otro lado, influye en la psicología de los clientes puesto que ellos, al observar la organización y la eficiencia en los procesos tendrán una alta expectativa de la empresa e inclusive podrían ser ellos quien recomiende a otras personas sobre la misma.

1.3.3. Fundamentos Filosóficos

Unos de los aspectos que conllevó al estudio, era el conocer las raíces de la administración y aspectos relevantes que fomentan al crecimiento de una empresa, como el de establecer un diagnostico institucional para conocer la realidad por la que está pasando la empresa objeto de estudio, en este caso Mueblería Toledo.

Pero sobre todo el cómo dirigir a la empresa, distribuir tareas y responsabilidades tal como lo indica un eminente científico en la administración, como es Frederick Taylor, quien mencionaba que era necesario que existiera racionalización de los trabajos para los colaboradores pues éste, aportaría en el rendimiento de ellos logrando que sean más productivos y eficientes en su área de trabajo; demostrando que existe una adecuada dirección al momento de la delegación de funciones.

1.3.4. Fundamentos Legales

La presente investigación, se sustenta y fundamenta en las siguientes normativas:

1.3.4.1.(Constitución de la República del Ecuador, 2008)

En la constitución existen artículos referentes al tema de investigación los cuales son:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todos los trabajadores.

Art. 337.- El Estado promoverá el desarrollo de infraestructura para el acopio, transformación, transporte y comercialización de productos para la satisfacción de las necesidades básicas internas, así como para asegurar la participación de la economía ecuatoriana en el contexto regional y mundial a partir de una visión estratégica. (2008)

1.3.4.2.(Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, 2010)

Dentro de estas normas encontramos las siguientes:

Art. 1.- Ámbito. - Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional.

Art. 2.- Actividad Productiva. - se considera actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado. (2010)

1.3.4.3.(Código de Comercio, 2013)

Art. 2.- Son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual.

Art 6.- toda persona que, según las disposiciones del Código Civil, tiene capacidad para contratar, la tiene igualmente para ejercer el comercio.

1.3.4.4.(Ley de Compañías, 1999)

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el registro mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipos de Investigación.

La presente investigación referente al diseño organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la Mueblería Toledo del cantón, requiere de recopilación de información desde diferentes fuentes, además de establecer una serie de técnicas y métodos. El tipo de investigación empleado fue descriptivo – correlacional con un enfoque netamente cuantitativo por las características del estudio, como se detalla a continuación los elementos de juicio que se pretenden argumentar:

2.1.1. Descriptiva - Correlacional

Bernal (2010) que la investigación descriptiva es: “aquella que reseña los rasgos del fenómeno objeto de estudio. Es uno de los procedimientos investigativos más utilizados en la actividad investigativa” (pág. 122).

Entonces, considerando las expresiones del investigador César Bernal, el estudio en primera instancia es descriptivo porque se analizó diferentes aspectos que contiene la administración en este caso a las dos variables de estudio detallando características necesarias e indispensables de la problemática para la estructuración de un diseño organizacional que sus elementos tengan incidencia directa en la gestión administrativa de la entidad, de tal manera que la situación que atraviesa la empresa sea expuesta con simplicidad para conocer el grado de correlación de ambas variables de estudio.

2.1.2. Enfoque Cuantitativo

La presente investigación es de tipo cuantitativa por la razón que se utilizará datos recopilados de los clientes para realizar un análisis estadístico que aportará a la aprobación de teorías o de las variables objeto de estudio. Sampieri (2014), en su libro expresa que: “los estudios cuantitativos utilizan la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (pág. 4).

Lo que significa que la medición de los datos y la información estadística recolectada, facilitó el análisis de los elementos que se deben incorporar en el diseño organizacional para que se demuestre la correlación con la gestión administrativa efectiva que debe desarrollar la institución para alcanzar productividad del talento humano y rentabilidad para los emprendedores del negocio.

2.2. Métodos de Investigación.

2.2.1. Inductivo

El método inductivo influye en la investigación puesto que este, recopila aspectos básicos y específicos del objeto de estudio para conocer la situación de la Mueblería Toledo, de igual manera analiza características y detalles relevantes acordes a los indicadores planteados.

La efectividad de los procesos precisamente requiere de la inducción como guía o camino para identificar las partes esenciales del modelo o diseño que orienten la eficiencia de la gestión administrativa en la empresa.

2.2.2. Analítico

Menciona Bernal (2010) considera que es: Un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual (pág. 60).

Este método es necesario puesto que, descompone y desagrega todos los componentes del objeto de estudio en partes de acuerdo a las necesidades de la investigación, en este caso, se trata de la gestión administrativa lo cual conlleva analizar varios factores que influyen en la eficiencia de la empresa, partió de criterios y teorías de expertos en administración con la finalidad de conocer el nivel de significancia que tiene el crear el diseño organizacional para la gestión administrativa efectiva de la Mueblería Toledo.

2.3. Diseño de Muestreo.

2.3.1. Población

La investigación está relacionada con todos los involucrados, considerando como objeto de estudio a los propietarios y colaboradores de la Mueblería Toledo, 1 gerente, 1 colaborador y 1 supervisor de venta, quienes son propietarios y emprendedores del negocio, y 15 trabajadores que en su mayoría siguen siendo los mismos que iniciaron, con alguna excepción que generalmente se enfoca en los vendedores, estas pueden ser personas fijas y eventuales en épocas de temporada.

Por lo tanto, se considera como objeto de investigación a 18 personas de esta empresa, quienes pueden brindar información sobre la problemática en estudio.

Además, se suma al universo estadístico a los habitantes que conforman la población económicamente activa del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena que pueden constituirse en clientes potenciales de la empresa y son 108.930 personas según el último censo.

Tabla 1: Población

Elementos	Cantidad
Gerente, contador y supervisor de ventas	3
Trabajadores	15
Población económicamente activa del cantón La Libertad	108.930
Total	108.948

Fuente: Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

2.3.2. Muestra

Constituye la parte de la población a la que se le va aplicar los instrumentos de investigación mediante las técnicas pertinentes para recolectar la información veraz y oportuna para el desarrollo del estudio, en el presente caso se ha identificado a los altos ejecutivos que son el gerente, que conoce el manejo global de la empresa, el contador, que es el que responde por la parte económica y financiera de la organización y el supervisor de ventas que es el que sabe día a día el monto, la forma, los plazos y las estrategias que se han utilizado para lograr las ventas en la empresa, a quienes se aplicó la entrevista con el fin de auscultar sus criterios respecto a los componentes que se requieren para estructurar un diseño organizacional que fortalezca la gestión administrativa de la empresa Mueblería Toledo del cantón La Libertad.

De la misma manera se consideró la utilización de la muestra probabilística en la modalidad de aleatoria simple para calcular el número de encuestas que se aplicaron a los clientes o consumidores de los productos y servicios que ofrece la Mueblería Toledo, con el fin de que todos los habitantes que forman parte de la población económicamente activa del cantón la Libertad, puedan ser tomados en cuenta como clientes de la institución, puesto que cada uno de los pobladores de la microrregión peninsular pueden ser parte de la población finita de la que se ha escogido la muestra para desarrollar el trabajo de investigación, focalizado en auscultar los componentes o elementos del Diseño Organizacional más idóneos con los que se pueda realizar una gestión administrativa efectiva en la institución y proyectarse a ampliar sus horizontes en la provincia de Santa Elena.

El tamaño de la muestra se determinó con la aplicación de la siguiente fórmula:

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

Donde:

Tabla 2: Detalles de la fórmula para el tamaño de la muestra

	Descripción	
n=	Tamaño de la muestra	?
N=	Total de la población (PEA)	108.930
Z =	Nivel de confianza	95% equivalente a 1,96
p =	Probabilidad a favor	50%, equivalente al 0,5
q =	Probabilidad en contra	50%, equivalente a 0,5
e =	Error muestral	5%, equivalente a 0,05

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

A través de la fórmula estadística se obtuvo el siguiente resultado:

$$n = \frac{(1,96)^2 108.930 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 (108.930 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 108.930 * 0,25}{0,0025 * 108.929 + 3,8416 * 0,25}$$

$$n = \frac{104.616,372}{273,2829}$$

382 habitantes o clientes potenciales.

Según los resultados obtenidos, en la fórmula de muestreo probabilístico aleatorio simple, se determina que deben aplicarse 382 encuestas a habitantes que forman parte del PEA, considerados como clientes potenciales de Mueblería Toledo.

2.4. Diseño de Recolección de Datos

El desarrollo de un trabajo de investigación implica utilizar un diseño de recolección que esté fundamentado en las técnicas apropiadas y los instrumentos idóneos para la recolección de la información mediante el trabajo de campo, lo que significa que se debe identificar de manera acertada las formas y las herramientas para obtener los datos,

En el presente estudio se utilizó las técnicas de entrevista y encuesta, dirigidas a los ejecutivos de la empresa Mueblería Toledo y a los clientes o consumidores de la entidad respectivamente a quienes se aplicó la guía de entrevista y el cuestionario pertinentes para este tipo de trabajo.

Tabla 3: Diseño de recolección de datos

Elementos	Cantidad	Técnica
Gerente, contador y supervisor de ventas	3	Entrevista
Trabajadores	15	Encuesta
Población económicamente activa del cantón La Libertad	382	Encuesta
Total	400	Instrumentos

Fuente: Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

2.4.1. Técnicas de Investigación

2.4.1.1. La Entrevista

Se constituye en el medio por el cual se consulta a los informantes, en este caso los ejecutivos de la empresa Mueblería Toledo, del cantón La Libertad, a quienes se ausculta mediante interrogantes abiertas, aspectos esenciales referentes al Diseño Organizacional y sus elementos que se constituyen en los elementos que guían y orientan el trabajo.

De igual forma se consulta sobre las fases o etapas de la gestión administrativa y su implicación en el desarrollo de la institución, de tal manera que se puedan contrastar las variables y determinar al grado de correlación existentes en concordancia con los indicadores que se tomaron en cuenta para la elaboración de las preguntas con la que se estructuró la guía de entrevista que se aplicó a los funcionarios de la empresa.

2.4.1.2. La Encuesta

Considerada la técnica más dinámica e insustituible para la recolección de los datos y la información fidedigna y oportuna de la fuente vinculada con la temática estudiada de forma directa, que se convierten en los protagonistas del trabajo de campo. Además, que ayudan a tener un panorama más transparente de los contenidos del trabajo, por la diversidad de preguntas que se suelen plantear de cada variable, en orientación de las dimensiones o componentes, y de los indicadores que se desagregan desde la Operacionalización. Sustentan un trabajo bien estructurado y facilitan las interrogantes que se requieren para fundamentar la propuesta, direccionada por los resultados auscultados a los clientes de la empresa.

2.4.2. Instrumentos de investigación

2.4.2.1. La Guía de entrevista

Se constituye en el instrumento más idóneo para indagar de manera directa y abierta a los informantes calificados que tienen que ver con la problemática estudiada y que además pueden plantear alternativas de solución sustentadas en los conocimientos técnicos y empíricos de la organización, la experiencia y la destreza que suelen tener algunos desde la apertura del negocio y las vivencias cotidianas que nutren las capacidades y competencias de los protagonistas.

Se formuló mediante preguntas abiertas de opinión, intención y acción, para escuchar criterios, recoger propuestas y detectar las actividades que se desarrollan en el proceso en el campo práctico y en el ambiente laboral en el que se desenvuelve el talento humano de la empresa.

2.4.2.2. El Cuestionario

Es el instrumento flexible, complejo y dinámico que ayuda de manera efectiva a recolectar los datos y la información precisa para constatar mediante los resultados tabulados en función de las variables, dimensiones e indicadores de una manera muy ordenada las especificidades que se requiere conocer en cuanto a los problemas que tiene la organización, las dificultades que se requieren corregir y las alternativas de solución que pueden fortalecer o mejorar la institución.

El cuestionario fue elaborado con preguntas cerradas dicotómicas y politómicas, de alternativas simples y múltiples mediante las alternativas que presentan las escalas de Likert, con el fin de obtener la información ordenada para darle el tratamiento efectivo mediante el programa SPSS, a través del cual se diseñaron las tablas y los gráficos estadísticos que permitieron analizar e interpretar los resultados que facilitaron la preparación y diseño de la propuesta para la Mueblería Toledo del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Análisis de los Resultados de la Entrevista

1. ¿Desde cuándo desarrolla sus operaciones en el mercado Mueblería Toledo en el cantón La Libertad?

Los 5 entrevistados, 2 Directivos y 3 Ejecutivos manifestaron que se encuentran más de 10 años en el mercado peninsular, ubicados en el casco comercial de la provincia, el cantón La Libertad, ofreciendo a la comunidad y a los turistas que visitan la microrregión productos en madera y otros materiales como juegos de sala, comedor, dormitorio, libreros, escritorios, cajoneras, entre otros, según las tendencias sociales y culturales con el fin de ofertar a la sociedad productos de calidad a precios accesibles.

2. ¿De qué forma se maneja las relaciones entre los directivos y el personal para brindar una buena atención a los clientes?

Los entrevistados expresaron que existen muy buenas relaciones entre los directivos, los ejecutivos y el personal operativa que labora en la entidad, de tal manera que se maneja una administración participativa de puertas abiertas en la cual cualquiera de los trabajadores pueden acercarse a la oficina administrativa para presentar sus proyectos, sus ideas o sus pensamientos en función de mejorar todos los aspectos concernientes a la actividad laboral e inclusive para cuestiones personales en las que la empresa pueda ayudarles a resolver.

3. ¿Cuáles son las estrategias de la empresa para mantenerse en el mercado considerando la diversa competitividad que existe en el mercado peninsular?

La gran mayoría de Directivos y Ejecutivos abordados mediante la entrevista dijeron que se aplican diversas estrategias entre las más relevantes está la de costos, debido a que se maneja precios altamente competitivos en relación a las empresas dedicadas a la misma actividad, también se aplican estrategias de atención personalizada que facilita la decisión de compra del cliente, debido a que se le ofrece la asesoría pertinente para la adquisición de los productos y servicios que ofrece Mueblería Toledo a la comunidad peninsular, y se debe continuar innovando las estrategias permanentemente debido al incremento de negocios similares en el entorno, sobre todo en el cantón La Libertad.

4. ¿De qué manera se difunde en la empresa los componentes de la dirección estratégica como misión, visión, objetivos y valores?

Los colaboradores entrevistados manifestaron que muy poco se difunde los elementos descritos como la misión o visión de la empresa, puesto que en la mayoría de los casos cada trabajador se informa y más bien entre ellos se comenta, los objetivos en cambio si se dan a conocer en especial en cada departamento para que el personal sepa que se quiere lograr en cada área de trabajo, y en cuanto a los valores expresaron que la aplicación práctica se demuestra en las actividades cotidianas que cumple cada colaborador intentando brindar el mejor servicio a la colectividad que visita Mueblería Toledo en el casco comercial peninsular.

5. ¿Cuáles piensa que son las mayores fortalezas que tiene la empresa para cumplir con las exigencias de los clientes?

Respecto a las fortalezas que tiene la empresa, las personas entrevistadas expresaron que entre las más relevantes se puede considerar a la calidad de los productos ya que son elaborados en su mayoría en ebanisterías de la capital del mueble por tanto tienen ensamble ancestral, también creen que es una fortaleza la infraestructura de la empresa que cuenta con el almacén y los talleres propios, piensan además que es una fortaleza la ubicación estratégica en la que se encuentran ya que por ahí circulan gran cantidad de personas y autos, y finalmente que tienen muchos clientes de la zona rural ya que por esa calle pasaban todos los buses que pernoctaban en el antiguo terminal terrestre del cantón La Libertad.

6. ¿Considera que el horario de atención de la entidad es el adecuado para la comunidad que compra en la Mueblería Toledo?

Los Directivos y ejecutivos entrevistados por unanimidad responden que el horario que abren sus puertas al público que visita el negocio es el más propicio ya que la atención se inicia a las 08H30 y es ininterrumpida durante las horas de almuerzo ya que el personal se turna para el lunch de tal manera que no cierran al medio día y continúan con la atención a los clientes hasta las 17h30 habitualmente, pero si hay clientes en el local después de la hora señalada, permanece abierto hasta que el último cliente sea bien atendido y abandone el negocio por su propia voluntad.

7. ¿De qué forma logran cumplir con la planificación que tiene la empresa Mueblería Toledo en sus actividades cotidianas?

Los personajes auscultados a través de la entrevista tuvieron la gentileza de ser honestos y manifestar de que no siempre se cumple con lo planificado debido a que en el proceso y el tiempo en que se desarrollan las actividades cotidianas se presentan situaciones fortuitas o determinantes circunstanciales muy simples que hacen cambiar los planes, entre esos casos mencionaron que a veces a quien le toca abrir llega tarde, o a quien le toca el almuerzo a las 12h00 está atendiendo a un cliente que se tarda mucho en decidir por el o los productos que va a adquirir y sale muy tarde o ya no sale al almuerzo, ha sucedido que se debe entregar productos a una hora determinado, el transporte no llega a la hora indicada y el cliente tiene que esperar mucho pero la venta ya está hecha, entre otros casos, pero siempre se intenta cumplir con lo que se planifica por el prestigio de la empresa.

8. ¿Cómo se manejan los niveles jerárquicos que reflejan la organización y funciones del personal en la empresa?

Los entrevistados expresan que se respeta las funciones y la jerarquía de cada persona en su puesto de trabajo con el fin de evitar conflictos, por eso la autoridad máxima es el Gerente que se moviliza a traer la mercadería de distintos lugares, le sigue en jerarquía el administrador que casi siempre está en la empresa y le siguen los jefes de áreas, pero todos mantienen un gran respeto por el área en que se desempeñan, así mismo el personal operativo cumple sus funciones y respeta su espacio.

9. ¿Cuáles son las herramientas de administración efectiva que se aplican en la empresa como el liderazgo, la comunicación, la motivación?

Los entrevistados de la alta dirección de la empresa Mueblería Toledo, expresaron que de las herramientas administrativas que utilizan la más efectiva es la motivación que ofrecen al talento humano de la entidad para que cumpla satisfactoriamente sus actividades, además de practicar un liderazgo participativo en los niveles jerárquicos de dirección y mandos medios para influir en el personal de manera que se practique con el ejemplo, y también se intenta manejar una comunicación eficiente entre todos con el fin de tomar decisiones acertadas y oportunas que beneficien a la compañía y al mercado objetivo cautivo.

10. ¿Qué actividades se ejecutan para el control de las funciones y metas que deben cumplir los colaboradores de la entidad?

Los colaboradores entrevistados de la Mueblería Toledo expresaron que entre las actividades de control que se ejecutan para el cumplimiento de las funciones está la marcación en el registro de entrada a las labores, el registro de control ingreso y salida de mercaderías y los informes semanales y mensuales de las actividades desarrolladas en cada área, mientras que para el cumplimiento de las metas se ejerce control mediante los registros individuales de ventas, los informes semanales y mensuales de las metas cumplidas emitidos por el supervisor y el informe mensual del administrador sobre los objetivos y metas logradas en el periodo, así como los reportes diarios emitidos en cada área de la empresa.

3.2. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores de Mueblería Toledo

1. Edad

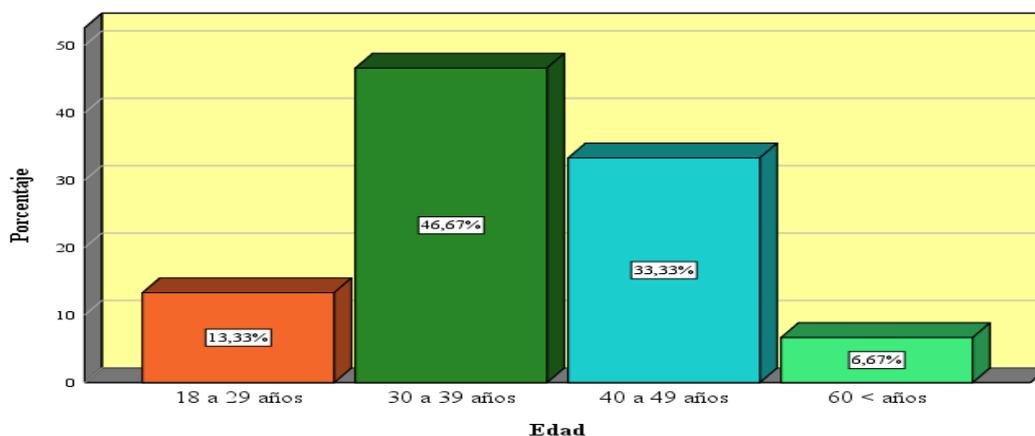
Tabla 4: Edad

Ítem	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	18 a 29 años	2	13,3	13,3	13,3
	30 a 39 años	7	46,7	46,7	60,0
	40 a 49 años	5	33,3	33,3	93,3
	60 < años	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 1: Edad



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

En base a los resultados obtenidos en las encuestas, se evidencia que la edad de los colaboradores fluctúa en su mayor parte en el rango de 30 a 39 años, y en término promedio se encuentran aquellos colaboradores en edades entre 40 a 49 años, y en menos proporción se encuentran los clientes de 60 años en adelante. Lo que significa que la mayoría de clientes de Mueblería Toledo son adultas, con capacidades propias de poder decir y accionar responsable ante un escenario determinado.

2. Género

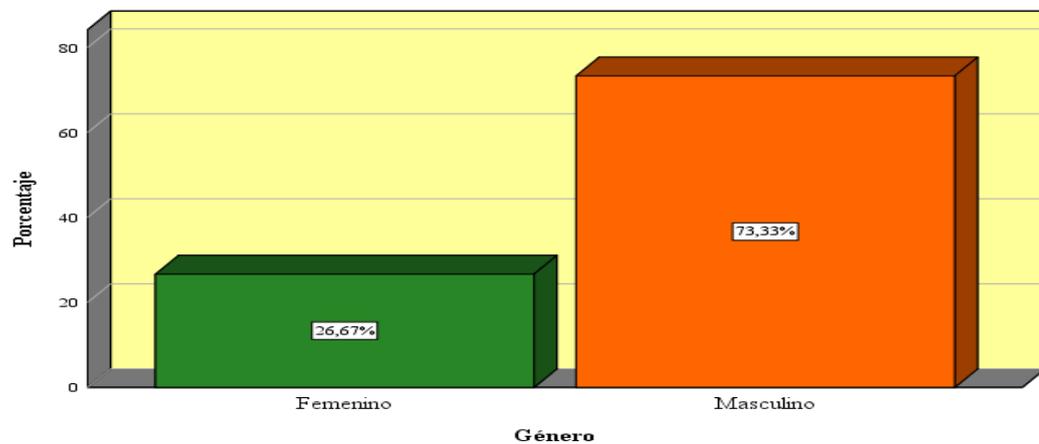
Tabla 5: Género

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	Femenino	4	26,7	26,7	26,7
	Masculino	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 2: Género



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas, se evidencia que el mayor porcentaje de los colaboradores de Mueblería Toledo son de género masculino mientras que el menor porcentaje son de género femenino. Por lo tanto se evidencia que en la Mueblería Toledo, en su mayoría de los trabajadores, predomina el género masculino.

3. Nivel de instrucción

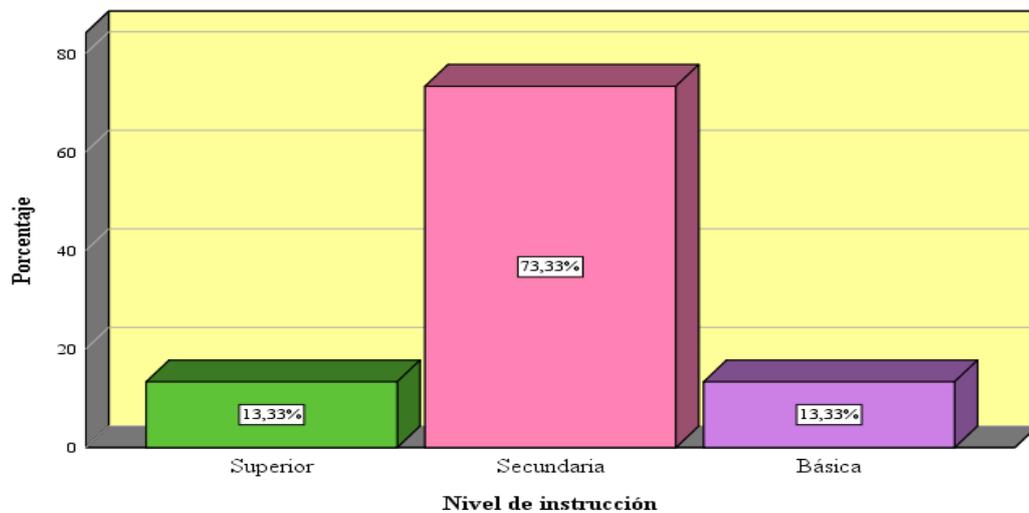
Tabla 6: Nivel de instrucción

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3	Superior	2	13,3	13,3	13,3
	Secundaria	11	73,3	73,3	86,7
	Básica	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 3: Nivel de instrucción



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Los resultados indican que, del total de los colaboradores encuestados en su mayoría han estudiado la secundaria, mientras que en menor porcentaje los trabajadores poseen estudios básicos y superiores. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores de Mueblería Toledo, han culminado los estudios secundarios.

4. ¿Considera usted que un análisis FODA es importante para alcanzar el posicionamiento en el mercado?

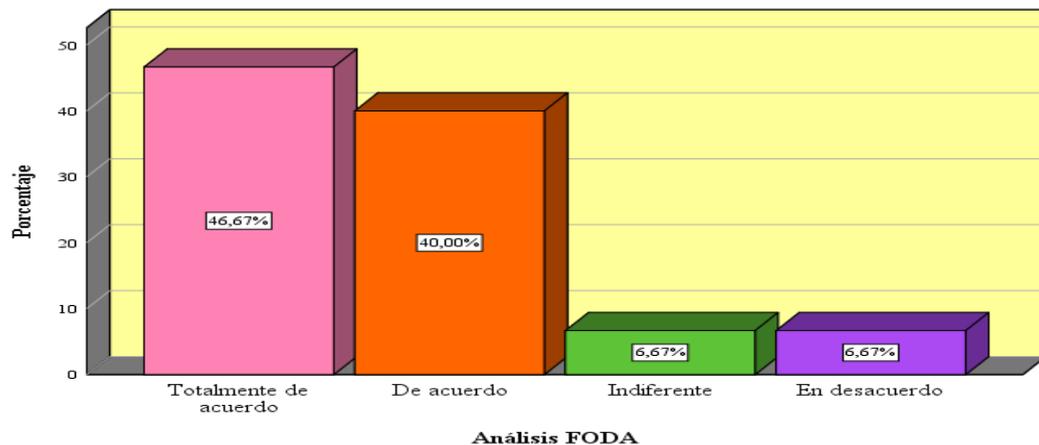
Tabla 7: Análisis FODA

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
4	Totalmente de acuerdo	7	46,7	46,7	46,7
	De acuerdo	6	40,0	40,0	86,7
	Indiferente	1	6,7	6,7	93,3
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 4: Análisis FODA



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

En base a los resultados obtenidos, del total de los encuestados la mayoría manifestó estar totalmente de acuerdo que es importante un análisis FODA para lograr alcanzar un mayor posicionamiento en el mercado, mientras que en término promedio se encuentra de acuerdo. El cual indica que a percepción de los colaboradores es idóneo realizar un análisis FODA.

5. ¿Considera usted que existe la adecuada formalización en cada proceso de la empresa?

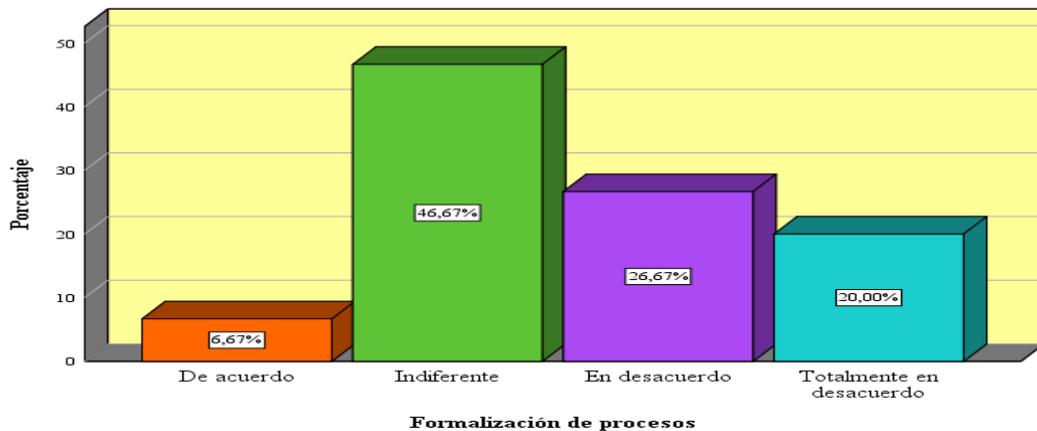
Tabla 8: Formalización de procesos

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5	De acuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Indiferente	7	46,7	46,7	53,3
	En desacuerdo	4	26,7	26,7	80,0
	Totalmente en desacuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 5: Formalización de procesos



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Conforme a los resultados obtenidos en mayor proporción de los encuestados considera que son indiferente los procesos de formalización en la Mueblería Toledo, mientras que el término promedio de las personas encuestadas está en desacuerdo en cuanto a la formalización de procesos, y en un mínimo porcentaje está de acuerdo. Esto refleja el desinterés de la empresa para realizar gestiones de formalización dentro de los procesos de Mueblería Toledo.

6. ¿Considera usted que se deben socializar de manera periódica las políticas y reglamentos de Mueblería Toledo?

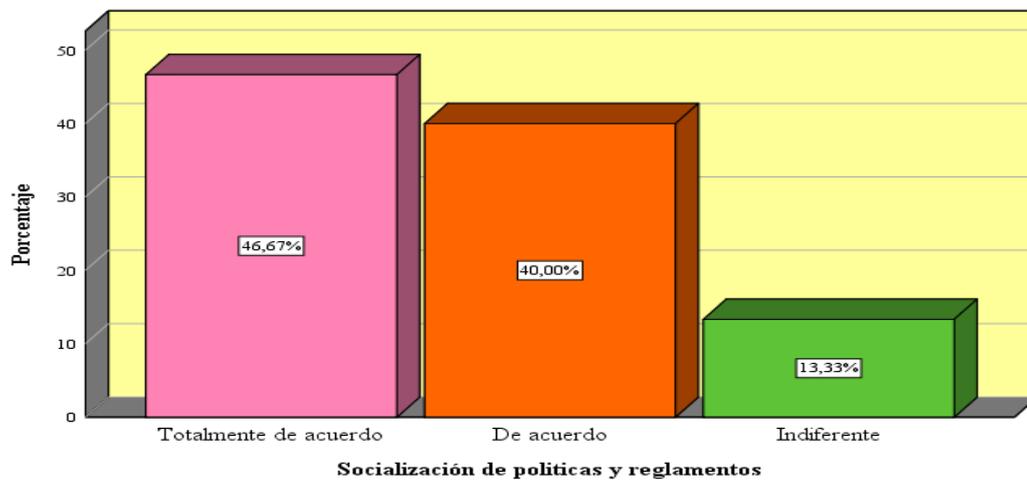
Tabla 9: Socialización de políticas y reglamentos

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
6	Totalmente de acuerdo	7	46,7	46,7	46,7
	De acuerdo	6	40,0	40,0	86,7
	Indiferente	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 6: Socialización de políticas y reglamentos



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los trabajadores de Mueblería Toledo el mayor porcentaje de los encuestados está totalmente de acuerdo en socializar de manera periódica las políticas y reglamentos internos, mientras que en término promedio está de acuerdo, y no obstante en un menor porcentaje le es indiferente. Lo que significa que en su gran mayoría los colaboradores de la Mueblería Toledo están de acuerdo con la socialización.

7. ¿Es importante para usted la correcta aplicación de la filosofía empresarial?

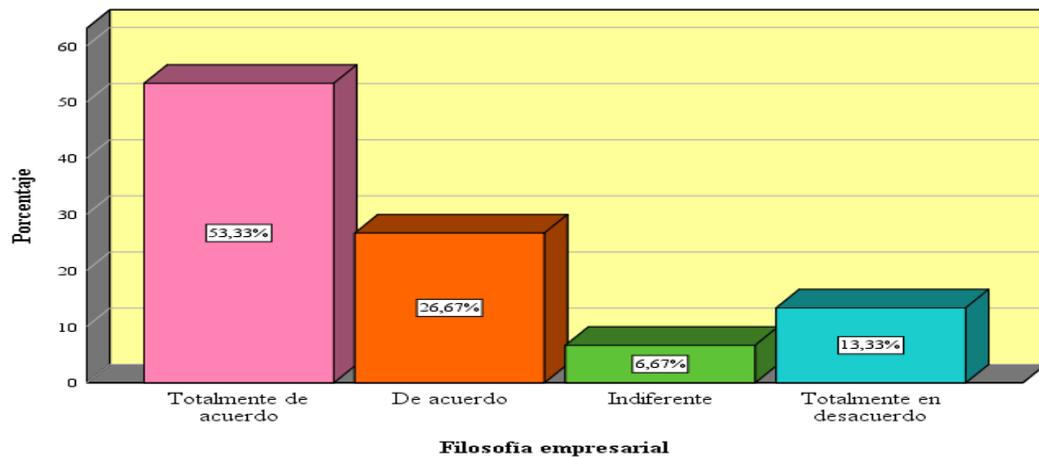
Tabla 10: Filosofía empresarial

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
7	Totalmente de acuerdo	8	53,3	53,3	53,3
	De acuerdo	4	26,7	26,7	80,0
	Indiferente	1	6,7	6,7	86,7
	Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 7: Filosofía empresarial



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

En base a los resultados obtenidos en las encuestas, se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores de Mueblería Toledo está totalmente de acuerdo en la aplicación de la correcta filosofía empresarial, mientras que un menor porcentaje le es indiferente la aplicación de la misma. Lo que significa que en su mayoría los colaboradores están de acuerdo en la correcta implementación de la filosofía empresarial.

8. ¿Considera que la filosofía de Mueblería Toledo se alinea con su desarrollo profesional?

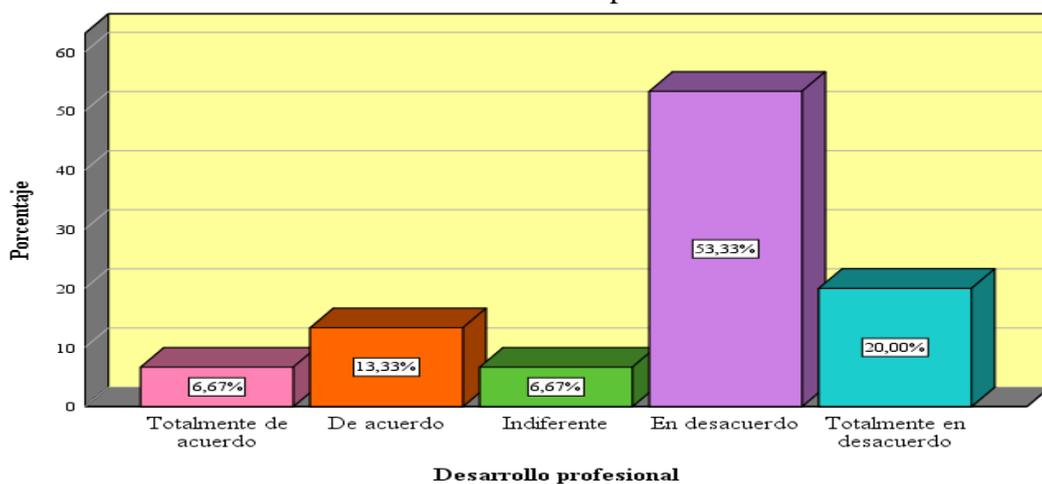
Tabla 11: Desarrollo profesional

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
8	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	2	13,3	13,3	20,0
	Indiferente	1	6,7	6,7	26,7
	En desacuerdo	8	53,3	53,3	80,0
	Totalmente en desacuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total		15	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 8: Desarrollo profesional



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Con respecto a los resultados obtenidos, la mayoría de los colaboradores de Mueblería Toledo están en desacuerdo en que la filosofía empresarial no se alinea con el desarrollo profesional, mientras que una minoría sí están de acuerdo en que sí se alinea a su desarrollo profesional. Por lo que se evidencia el total desacuerdo de la misma.

9. ¿Considera que es necesario innovar las estrategias administrativas para mejorar el desempeño de la empresa?

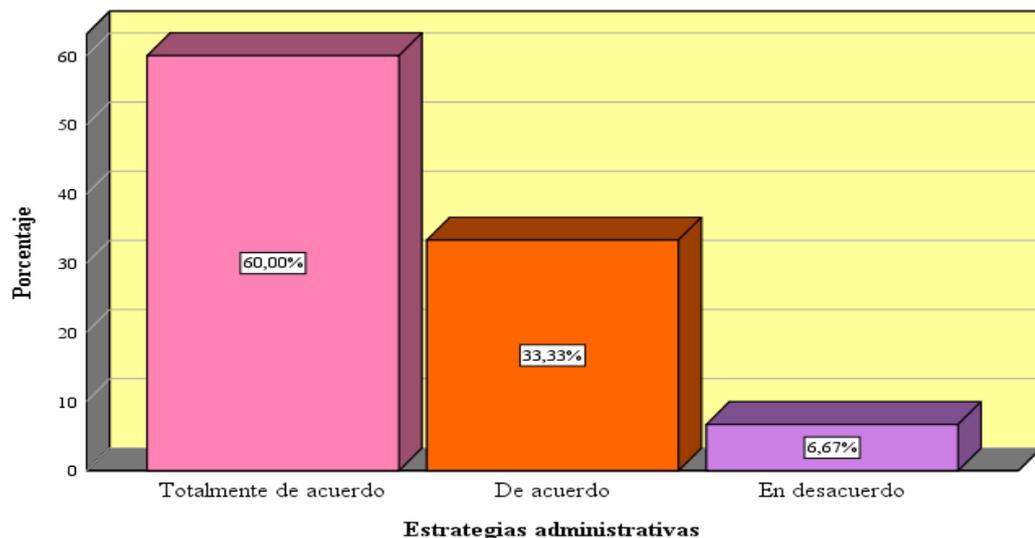
Tabla 12: Estrategias administrativas

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9	Totalmente de acuerdo	9	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	5	33,3	33,3	93,3
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 9: Estrategias administrativas



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la recolección de datos, la mayor parte de los colaboradores consideran que están totalmente de acuerdo con innovar las estrategias administrativas, mientras que un mínimo porcentaje de trabajadores está en desacuerdo. Por lo tanto se considera necesario innovar las estrategias administrativas para mejorar el desempeño dentro de la empresa.

10. ¿Considera que en Mueblería Toledo existe una adecuada estructura organizacional?

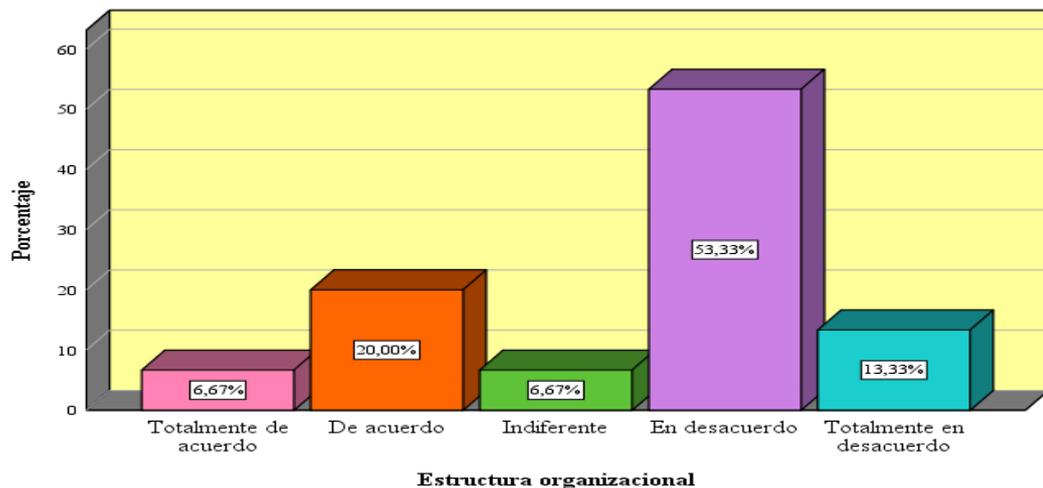
Tabla 13: Estructura organizacional

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	3	20,0	20,0	26,7
	Indiferente	1	6,7	6,7	33,3
	En desacuerdo	8	53,3	53,3	86,7
	Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	100,0
	Total		15	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 10: Estructura Organizacional



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a la información estadística y conforme a los resultados obtenidos la mayoría de los colaboradores consideran que están desacuerdo con la estructura organizacional que existe, seguido de un una menor proporción que si está de acuerdo en que la estructura organizacional es la adecuada. Por ende se basan en procesos que no están debidamente establecidos.

11. ¿Son adecuados los procesos que se efectúan en la empresa?

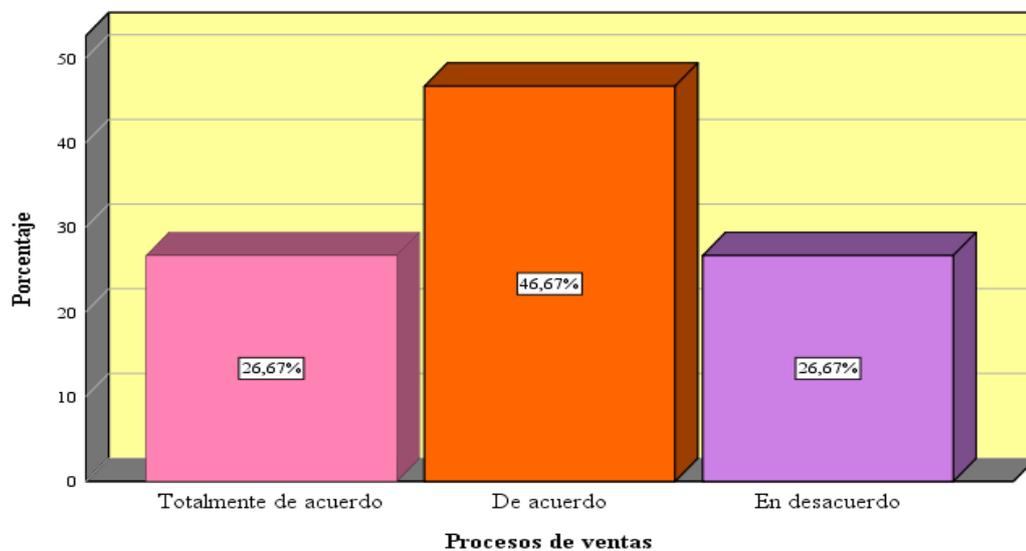
Tabla 14: Procesos de ventas

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
11	Totalmente de acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	De acuerdo	7	46,7	46,7	73,3
	En desacuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 11: Procesos de ventas



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a los resultados obtenidos, los mayor parte de los encuestados están de acuerdo en los procesos que se efectúan, mientras que en termino promedio le es indiferentes. Lo que significa que los procesos que se realizan en la Mueblería Toledo deberían de ser mejorados.

12. ¿Es efectiva la comunicación entre gerente y colaborador?

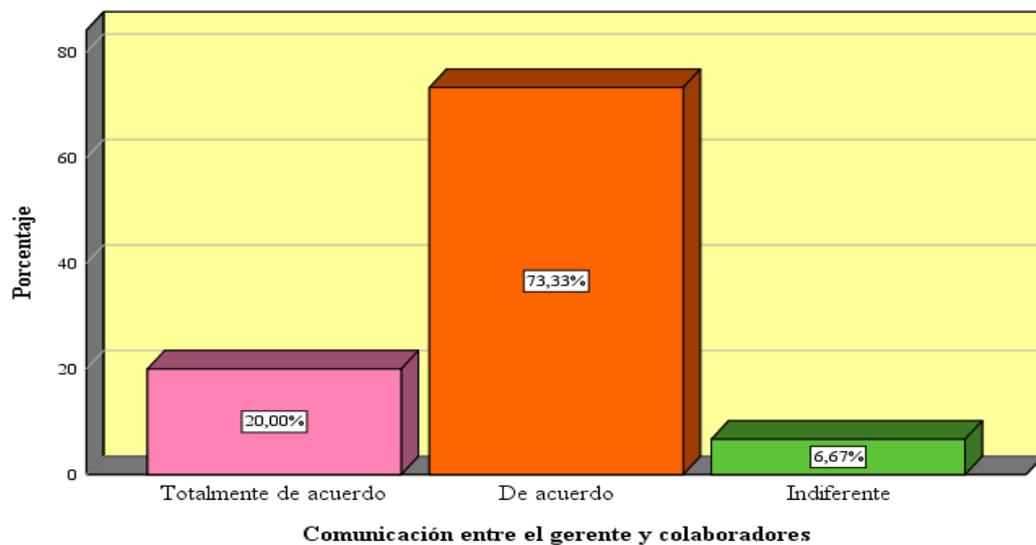
Tabla 15: Comunicación entre gerente y colaborador

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
12	Totalmente de acuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	11	73,3	73,3	93,3
	Indiferente	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 12: Comunicación entre gerente y colaborador



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Conforme a los resultados obtenidos la mayor proporción de los encuestados consideran que están de acuerdo en que la comunicación con el gerente de la Mueblería es adecuada, mientras que un menor porcentaje le es indiferente la comunicación con el mismo. Por lo tanto se determina que si existe una buena comunicación entre gerente y colaboradores.

13. ¿Para mantener la calidad de servicio se han aplicado de manera oportuna sistemas de mejora continua?

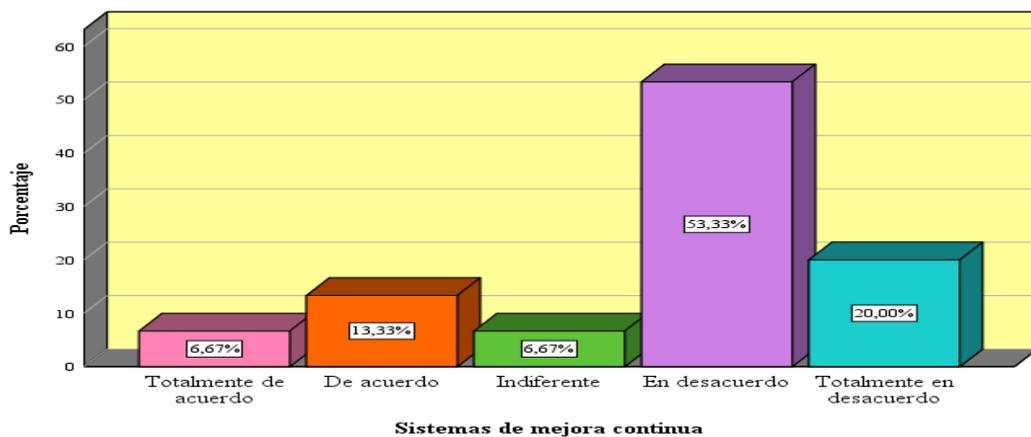
Tabla 16: Sistemas de mejora continua

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
13	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	2	13,3	13,3	20,0
	Indiferente	1	6,7	6,7	26,7
	En desacuerdo	8	53,3	53,3	80,0
	Totalmente en desacuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total		15	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 13: Sistemas de mejora continua



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

En base a los resultados obtenidos de acuerdo a las encuestas realizadas los colaboradores la mayoría está en desacuerdo, seguido de un 20% que está en total desacuerdo en que se han aplicado sistemas de mejora continua dentro de la Mueblería Toledo.

14. ¿Considera que se ha logrado identificar de forma adecuada los indicadores clave para alcanzar la excelencia en el mercado?

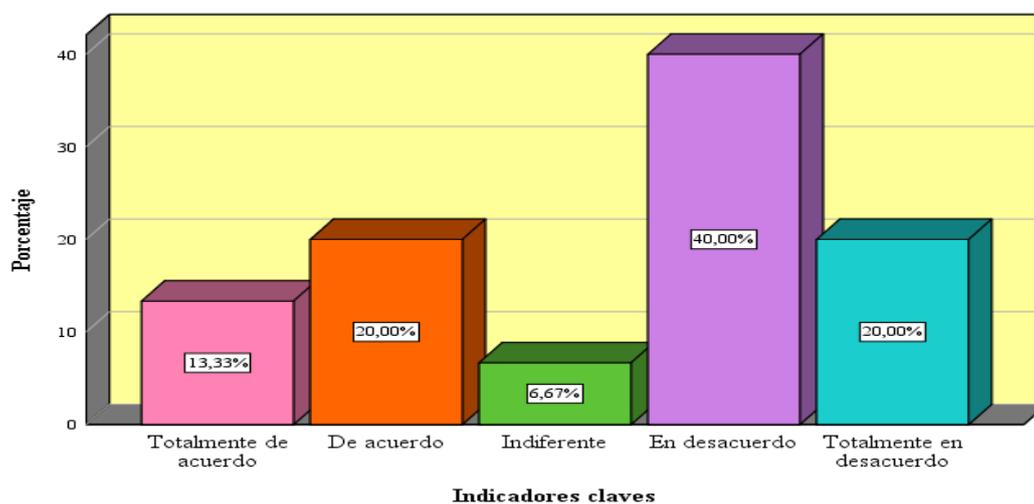
Tabla 17: Indicadores claves

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
14	Totalmente de acuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	3	20,0	20,0	33,3
	Indiferente	1	6,7	6,7	40,0
	En desacuerdo	6	40,0	40,0	80,0
	Totalmente en desacuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 14: Indicadores claves



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a los resultado obtenidos en las encuestas realizadas a los colaboradores gran parte está en desacuerdo en que se ha podido identificar de forma adecuada los indicadores claves para alcanzar la excelencia en el mercado, no obstante solo un 13,3% está totalmente de acuerdo en que si se han logrado identificar con los mismos.

15. ¿Considera usted que se están optimizando los recursos para el bienestar de la empresa?

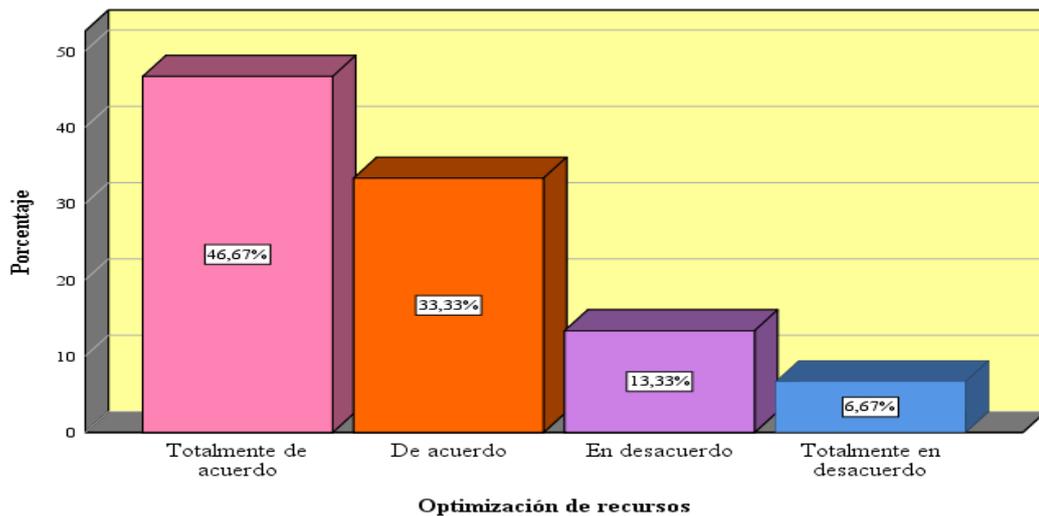
Tabla 18: Optimización de recursos

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
15	Totalmente de acuerdo	7	46,7	46,7	46,7
	De acuerdo	5	33,3	33,3	80,0
	En desacuerdo	2	13,3	13,3	93,3
	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 15: Optimización de recursos



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Conforme a los resultados obtenidos la mayor parte del personal encuestado están totalmente de acuerdo, debido a que consideran que si se están optimizando los recursos necesarios para el bienestar de las empresas, es decir no existe inconveniente para realizar su trabajo, mientras que una minoría considera que no se emplean los recursos necesarios.

16. ¿Considera usted que se realiza una adecuada planificación de las estrategias para la consecución de los objetivos?

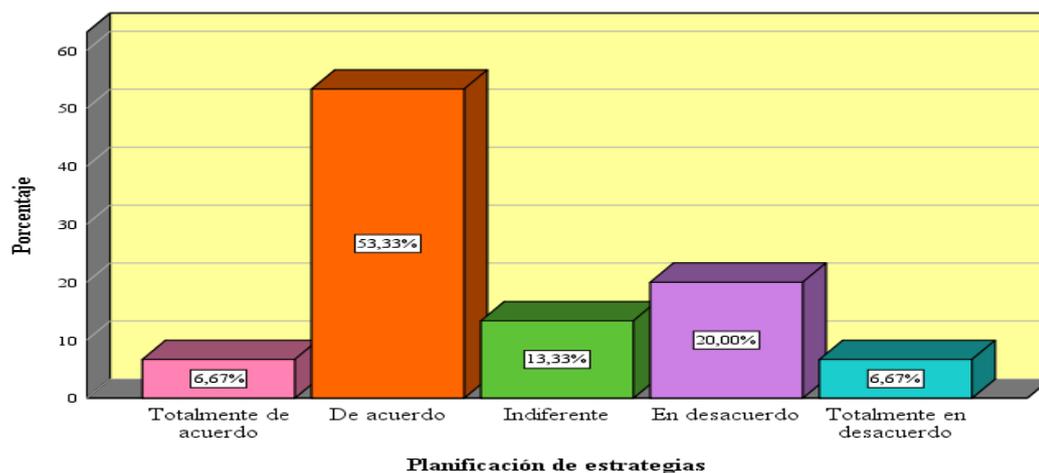
Tabla 19: Planificación de estrategias

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
16	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	8	53,3	53,3	60,0
	Indiferente	2	13,3	13,3	73,3
	En desacuerdo	3	20,0	20,0	93,3
	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total		15	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 16: Planificación de estrategias



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a los datos obtenidos en las cuales indican que la mayor parte de los encuestados están de acuerdo, mientras que en término promedio están en desacuerdo debido a que desconocen la importancia de la planificación de estrategias para la consecución de los objetivos de la Mueblería Toledo.

17. ¿Considera necesario la implementación de una estructura organizacional?

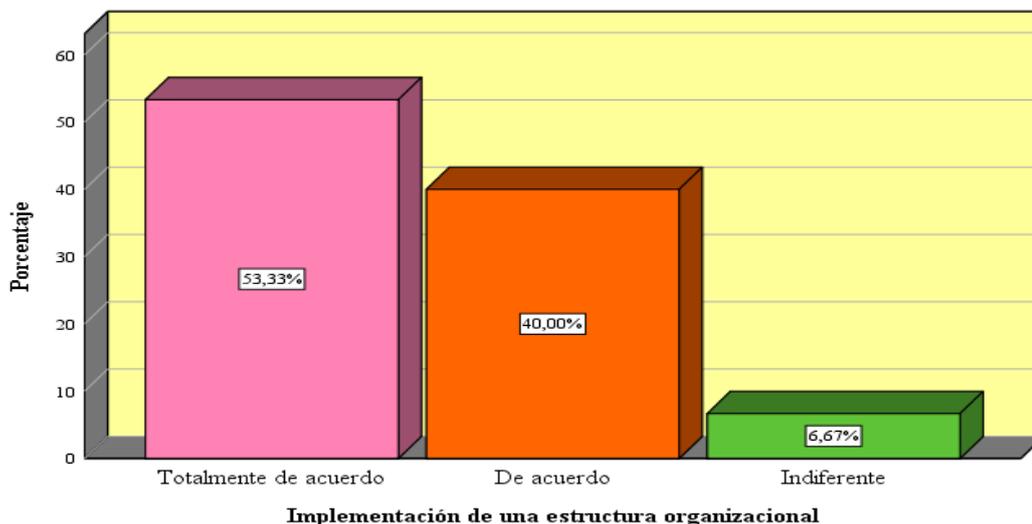
Tabla 20: Estructura organizacional

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
17	Totalmente de acuerdo	8	53,3	53,3	53,3
	De acuerdo	6	40,0	40,0	93,3
	Indiferente	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 17: Estructura organizacional



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a la información obtenida mediante las encuestas la mayor parte de los colaboradores están totalmente de acuerdo en la implementación de una estructura organizacional, mientras que en término promedio también está de acuerdo en aplicar una estructura organizacional. Por lo que se sugiere realizar la implementación de la misma en Mueblería Toledo.

18. ¿Considera que se deba implementar un diseño organizacional para mejorar la gestión administrativa de Mueblería Toledo?

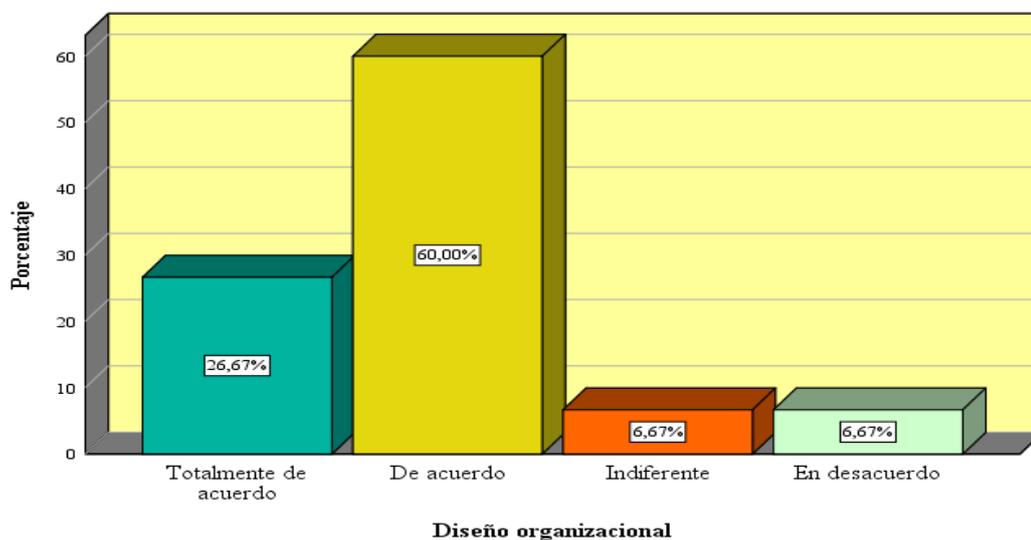
Tabla 21: Diseño organizacional

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18	Totalmente de acuerdo	4	33,3	33,3	26,7
	De acuerdo	9	60,0	60,0	86,7
	Indiferente	1	6,7	6,7	93,3
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 18: Diseño organizacional



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

En base a los resultados obtenidos la mayor parte de los encuestados están de acuerdo, mientras que en término promedio están totalmente de acuerdo en la ejecución de un diseño organizacional para Mueblería Toledo, debido a que la implementación del mismo permitirá detectar insolvencias a nivel interno de la empresa garantizando así una buena administración de Mueblería Toledo.

19. ¿Considera que la empresa cuenta con los recursos financieros adecuados para una buena rotación de inventarios?

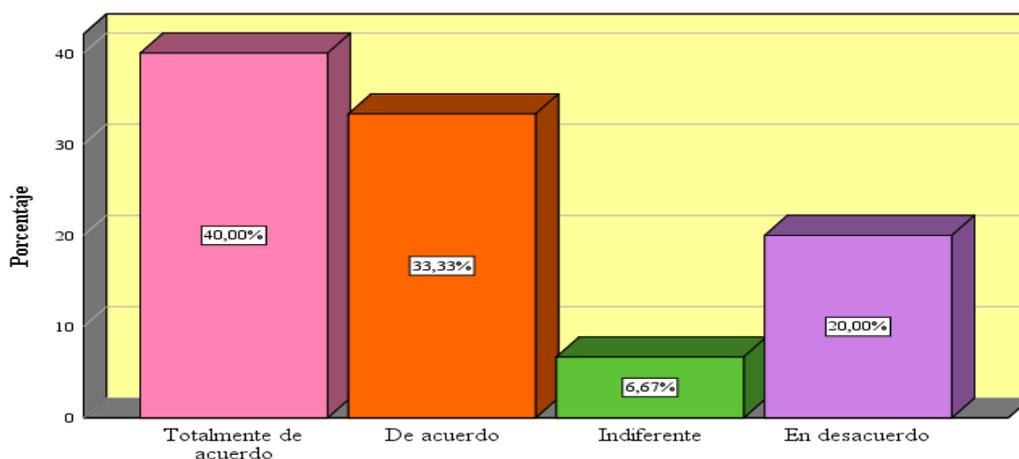
Tabla 22: Recursos financieros

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
19	Totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	5	33,3	33,3	73,3
	Indiferente	1	6,7	6,7	80,0
	En desacuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 19: Recursos financieros



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

En relación a los resultados obtenidos mediante la interpretación de las encuestas; la mayoría de los colaboradores están totalmente de acuerdo, mientras que en termino promedio están de acuerdo en que si cuentan con los recursos financieros necesarios para la correcta rotación del inventario de Mueblería Toledo.

20. ¿Considera que se cuentan con las maquinarias y equipos necesarios para la fabricación de artículos para el hogar?

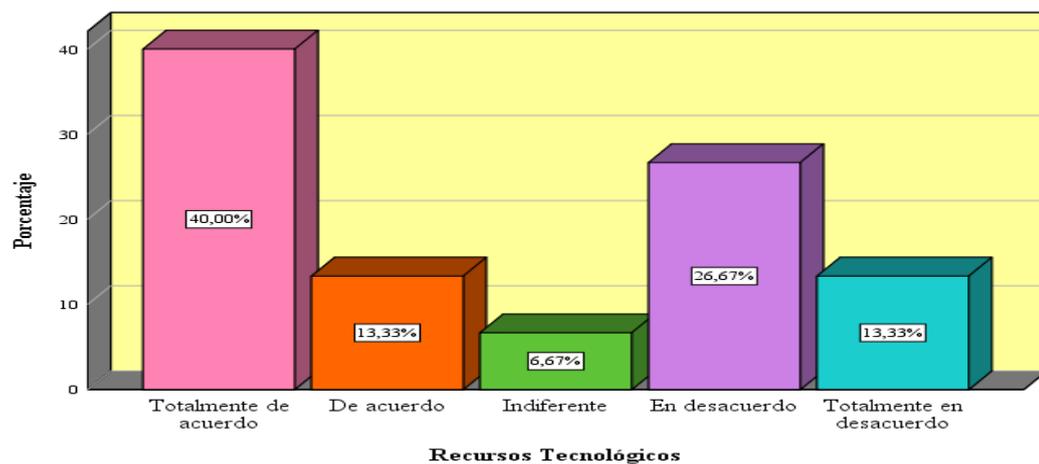
Tabla 23: Recursos tecnológicos

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20	Totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	2	13,3	13,3	53,3
	Indiferente	1	6,7	6,7	60,0
	En desacuerdo	4	26,7	26,7	86,7
	Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	100,0
	Total		15	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 20: Recursos tecnológicos



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayor parte de los encuestados está totalmente de acuerdo, mientras que cierto porcentaje está en desacuerdo que la mueblería Toledo cuenta con la maquinaria adecuada para la fabricación de los artículos para el hogar. Por lo tanto se debería implementar los recursos tecnológicos para la fabricación de los artículos para el hogar en Mueblería Toledo.

21. ¿Considera importante desarrollar un plan anual de capacitaciones en las diferentes áreas de trabajo de Mueblería Toledo?

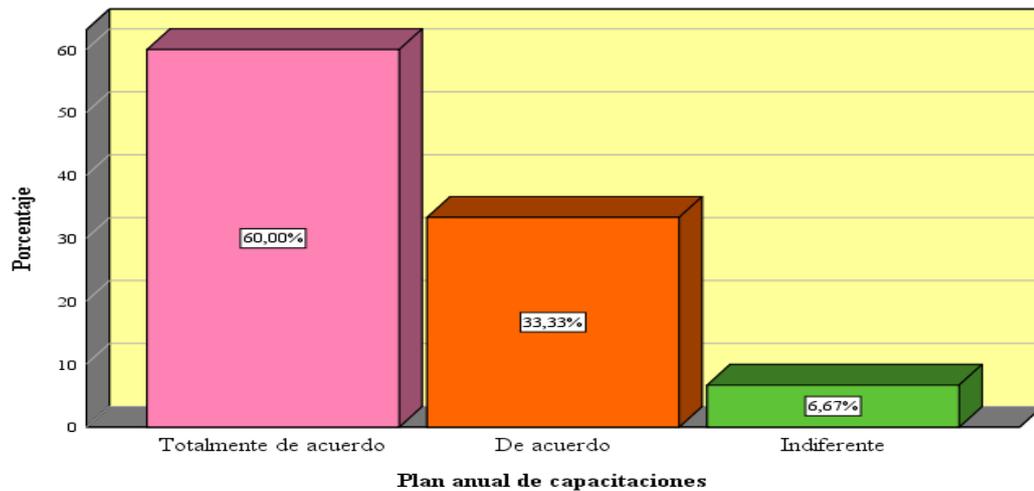
Tabla 24: Plan anual de capacitaciones

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
21	Totalmente de acuerdo	9	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	5	33,3	33,3	93,3
	Indiferente	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 21: Plan anual de capacitaciones



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Conforme a los resultados obtenidos en mayor proporción de los encuestados están totalmente de acuerdo en realizar capacitaciones en las diferentes áreas de trabajo, mientras que una mínima proporción le es indiferente. Por lo tanto la mayor parte de sus colaboradores están de acuerdo en la implementación de un plan anual de capacitaciones en las diferentes áreas de trabajo de la Mueblería Toledo.

3.3. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los Clientes.

1. Edad

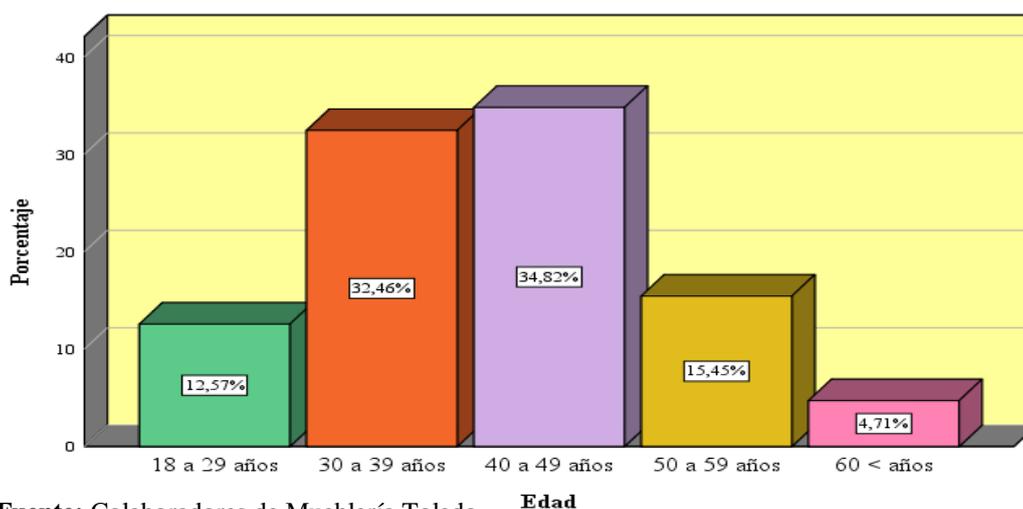
Tabla 25: Edad de los clientes

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	18 a 29 años	48	12,6	12,6	12,6
	30 a 39 años	124	32,5	32,5	45,0
	40 a 49 años	133	34,8	34,8	79,8
	50 a 59 años	59	15,4	15,4	95,3
	60 < años	18	4,7	4,7	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 22: Edad de los clientes



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

En base a los datos recabados en la presente investigación, se evidencia que del total de los encuestados el mayor porcentaje recae en el grupo de clientes que tienen edades entre 40 a 49 años, mientras que el promedio de los clientes tienen 50 a 59 años y en menor porcentaje se encuentran los clientes que son de 60 años en adelante. En conclusión, Mueblería Toledo es una empresa que se caracteriza por recibir afluencias de clientes que se encuentran en la etapa de la madurez y adultez madura, quienes adquieren productos con el fin de cubrir necesidades para el hogar.

2. Género

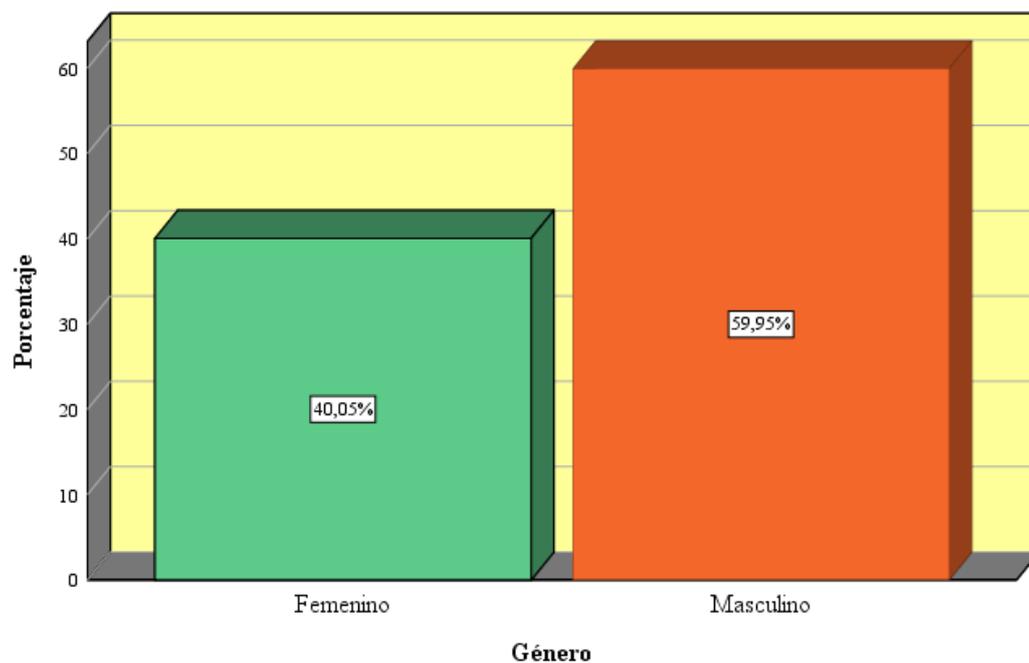
Tabla 26: Genero de los clientes

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	Femenino	153	40,1	40,1	40,1
	Masculino	229	59,9	59,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 23: genero de los clientes



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Los resultados auscultados en la presente investigación, evidencian que, del total de los encuestados, el mayor porcentaje de los clientes pertenecen al género masculino, mientras que la contraparte de los clientes es del género femenino. En definitiva, la mayoría de los clientes de Mueblería Toledo son de género masculino, quienes se caracterizan por ser jefe de hogar y mantener un trabajo que les permita cubrir un mínimo porcentaje en productos para el hogar.

3. Nivel de instrucción

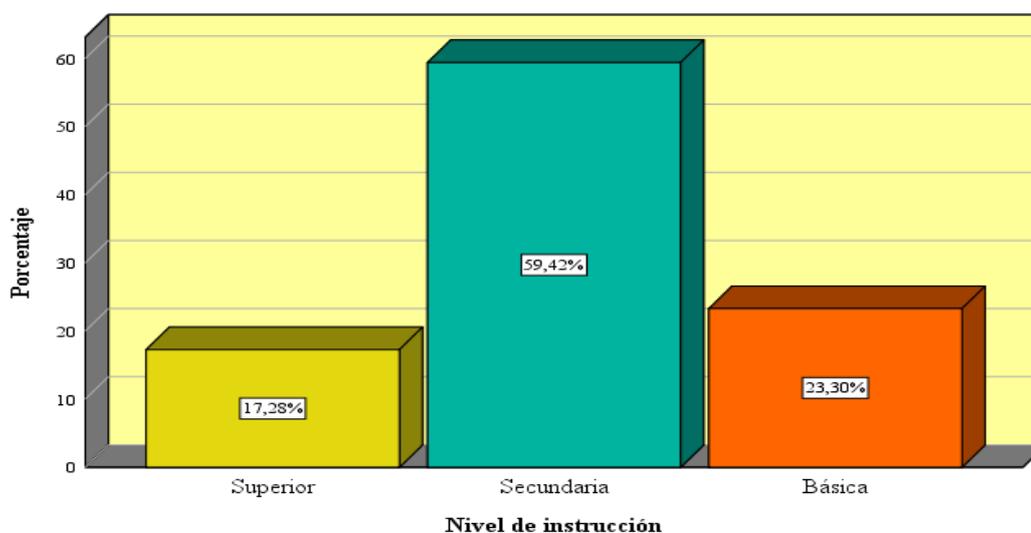
Tabla 27: Nivel de instrucción

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3	Superior	66	17,3	17,3	17,3
	Secundaria	227	59,4	59,4	76,7
	Básica	89	23,3	23,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 24: Nivel de instrucción



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a lo que se evidencia en el gráfico 24, se puede mencionar que del total de los encuestados, el mayor porcentaje de los clientes indico haber culminado sus estudios secundario, mientras que el promedio de los clientes manifestó terminar la educación básica, y un menor porcentaje indico haber realizado sus estudios superiores. Lo cual significa que, un gran número de clientes ha obtenido su título en la educación secundaria, quienes poseen el conocimiento adecuado para contribuir en el presente instrumento de investigación, seguido de aquellos que mantienen un nivel académico en la educación básica.

4. ¿Considera usted que Mueblería Toledo tiene buenas oportunidades para alcanzar el posicionamiento en el mercado?

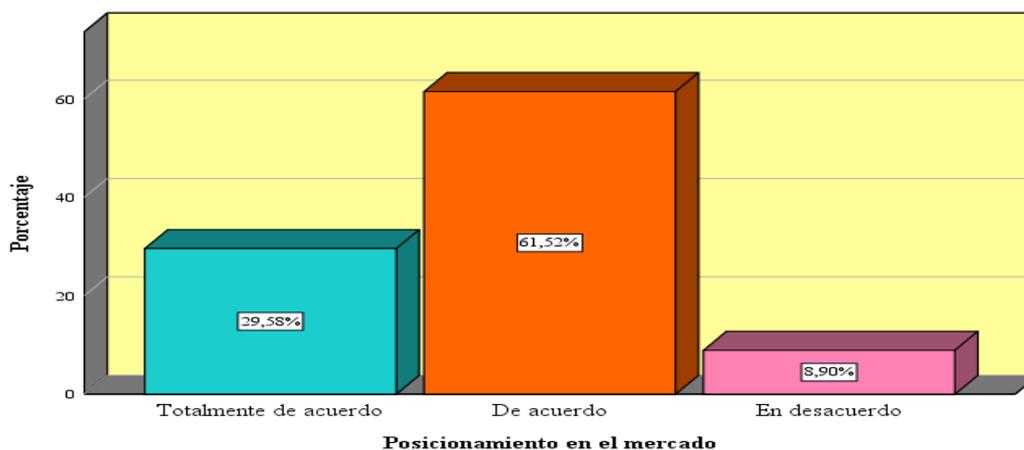
Tabla 28: Posicionamiento en el mercado

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
4	Totalmente de acuerdo	113	29,6	29,6	29,6
	De acuerdo	235	61,5	61,5	91,1
	En desacuerdo	34	8,9	8,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 25: Posicionamiento en el mercado



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Dado los resultados de la presente encuesta, se evidencia que, del total de los encuestados el mayor porcentaje respondió estar de acuerdo en que Mueblería Toledo tiene grandes oportunidades para posicionarse dentro del mercado, mientras que un porcentaje medio indicó estar totalmente de acuerdo en que esta empresa posee características importantes para sobresalir en el mercado competitivo, y un mínimo porcentaje se mostró en desacuerdo ante la interrogante. En base a los resultados obtenidos, la mayoría de los clientes confía en que Mueblería Toledo aproveche las oportunidades para diferenciarse entre la competencia y ganar el posicionamiento deseado.

5. ¿Considera que se han establecido estrategias que permitan reconocer la imagen corporativa entre la competencia?

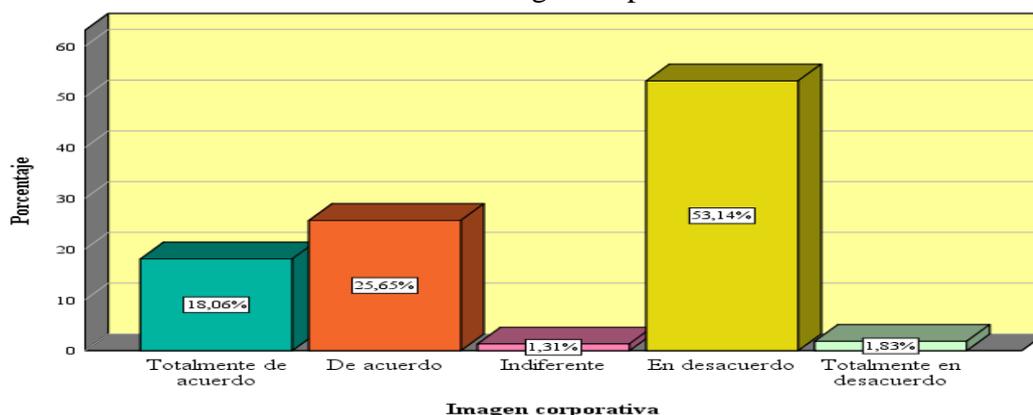
Tabla 29: Imagen corporativa

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5	Totalmente de acuerdo	69	18,1	18,1	18,1
	De acuerdo	98	25,7	25,7	43,7
	Indiferente	5	1,3	1,3	45,0
	En desacuerdo	203	53,1	53,1	98,2
	Totalmente en desacuerdo	7	1,8	1,8	100,0
	Total		382	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 26: Imagen corporativa



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Se puede mencionar que un gran porcentaje de los clientes respondió estar en desacuerdo en que se evidencie estrategias adecuadas para el reconocimiento de la imagen corporativa, mientras que el promedio de los clientes indicó estar de acuerdo en que existan estrategias que contribuyan al reconocimiento de la imagen empresarial, seguido de un mínimo porcentaje que se mostró en total desacuerdo. En conclusión, la mayoría de los clientes coincide en que son deficientes las estrategias empleadas para el reconocimiento de la imagen de Mueblería Toledo.

6. ¿Considera que el precio de los productos que ofrece Mueblería Toledo es accesible para su economía?

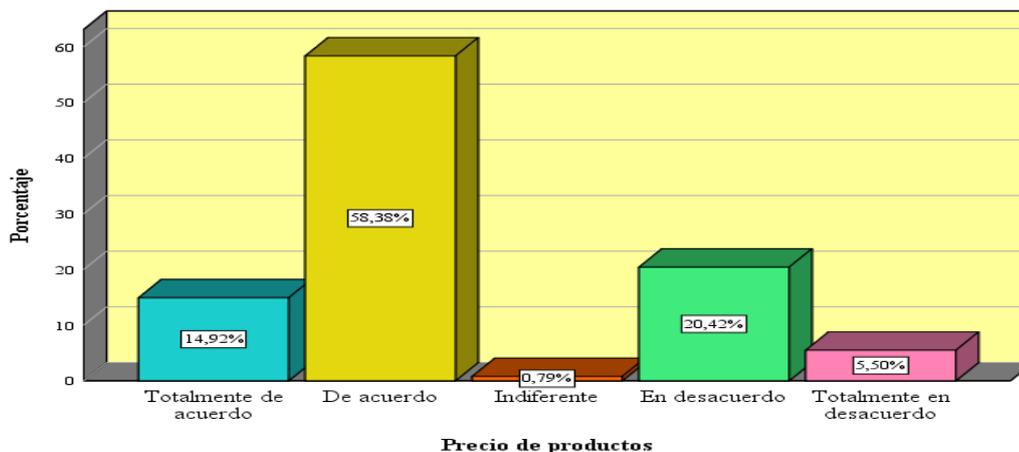
Tabla 30: Precio de productos

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
6	Totalmente de acuerdo	57	14,9	14,9	14,9
	De acuerdo	223	58,4	58,4	73,3
	Indiferente	3	,8	,8	74,1
	En desacuerdo	78	20,4	20,4	94,5
	Totalmente en desacuerdo	21	5,5	5,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 27: Precio de productos



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Según los resultados recabado, el mayor número de los clientes indico estar de acuerdo en que los precios establecido por esta empresa son accesible para su economía, mientras que el promedio de los clientes indico estar en desacuerdo en que el precio de los productos sean los adecuado para su presupuesto, seguido de un mínimo porcentaje que manifestó estar en total desacuerdo ante la interrogante. Lo cual indica que, la mayoría de los clientes coincide que el precio de los productos que ofrece Mueblería Toledo es accesible y adecuado para su presupuesto.

7. ¿Considera importante la calidad de los productos que ofrece Mueblería Toledo?

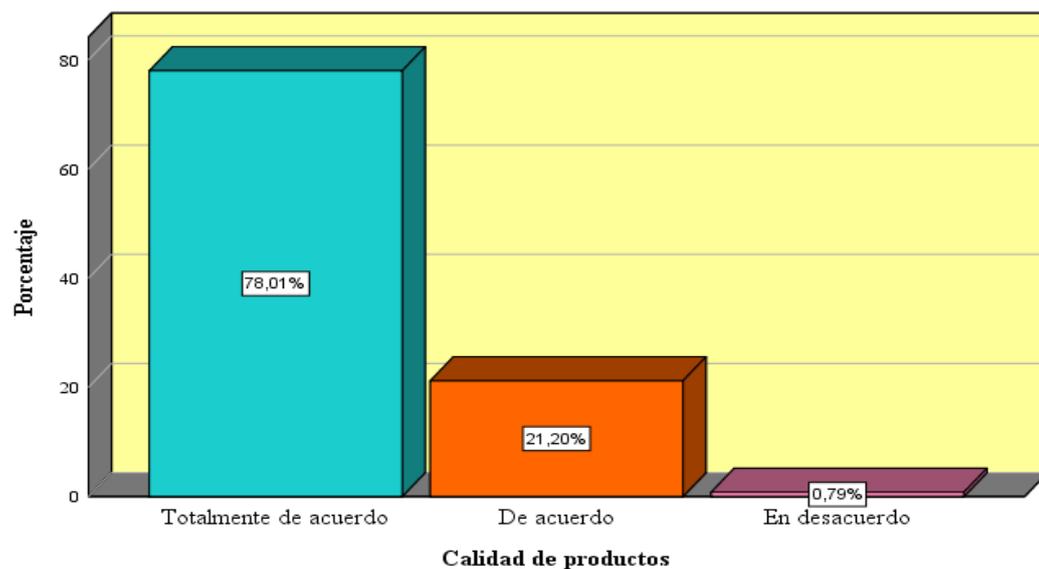
Tabla 31: Calidad de producto

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
7	Totalmente de acuerdo	298	78,0	78,0	78,0
	De acuerdo	81	21,2	21,2	99,2
	En desacuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 28: Calidad de producto



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

En base a los resultados obtenidos, se evidencia que la mayor parte de los clientes encuestados, manifestaron estar totalmente de acuerdo en que la calidad de los productos es importante para diferenciar entre la competencia, mientras que un promedio de los clientes respondió estar de acuerdo en que la calidad brinda garantías al producto, y un mínimo porcentaje indicó estar en desacuerdo. Lo que significa que la calidad de producto garantiza la fidelidad de los clientes.

8. ¿Considera que es necesario renovar las estrategias administrativas para mejorar el desempeño de la empresa?

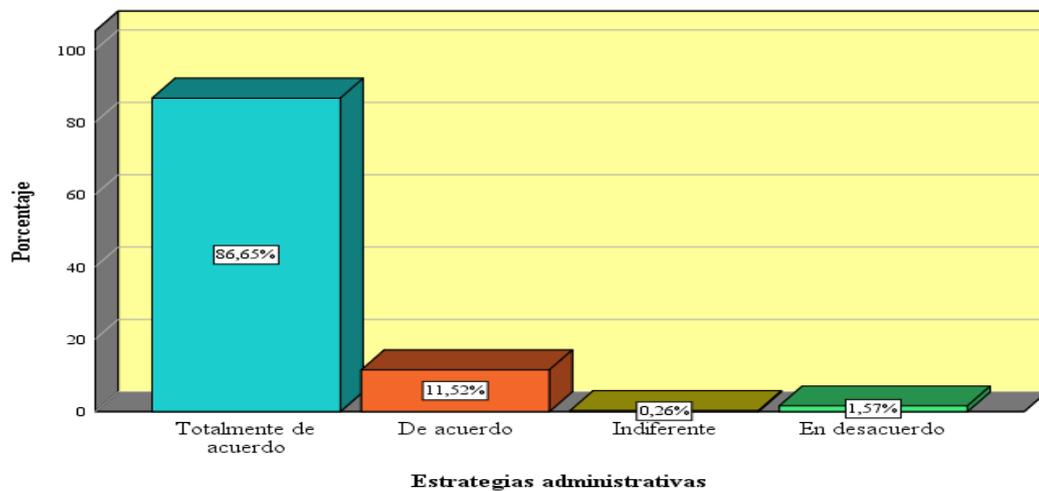
Tabla 32: Estrategias administrativas

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
8	Totalmente de acuerdo	331	86,6	86,6	86,6
	De acuerdo	44	11,5	11,5	98,2
	Indiferente	1	,3	,3	98,4
	En desacuerdo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 29: Estrategias administrativas



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a los resultados recabado, se evidencia que el gran porcentaje de los clientes respondió estar totalmente de acuerdo, en que es necesario establecer nuevas estrategias para mejorar el desempeño administrativo, mientras que una menor cantidad de clientes indico estar de acuerdo en que se renueven las estrategias para mejorar la gestión administrativa, seguido de la mínima cantidad de clientes a quienes le es indiferente la interrogante. En definitiva, es importante que Mueblería Toledo busque otras estrategias que permitan elevar el desempeño administrativo, con el fin de generar nuevos beneficios a nivel empresarial.

9. ¿Considera que Mueblería Toledo se preocupa por brindar al cliente calidad de servicio?

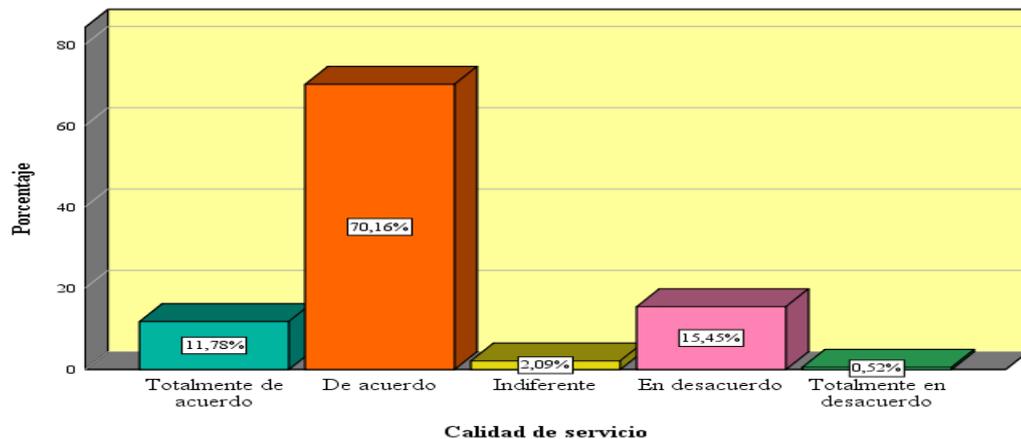
Tabla 33: Calidad de servicio

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9	Totalmente de acuerdo	45	11,8	11,8	11,8
	De acuerdo	268	70,2	70,2	81,9
	Indiferente	8	2,1	2,1	84,0
	En desacuerdo	59	15,4	15,4	99,5
	Totalmente en desacuerdo	2	,5	,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 30: Calidad de servicio



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Según los datos obtenidos, el mayor porcentaje de los clientes coinciden estar de acuerdo en que, Mueblería Toledo ofrece calidad de servicio en, mientras que el promedio de ellos manifiestan estar en desacuerdo en que los empleados brinden un adecuado servicio, y un mínimo porcentaje expresa estar en total desacuerdo ante el ítem planteado. Lo cual significa que, existen fortalezas importantes para atraer y retener a los clientes, sin embargo, es necesario aplicar medidas correctivas para asegurar la calidad de servicio, logrando captar a los clientes potenciales.

10. ¿Considera que esta empresa ha logrado satisfacer sus necesidades en cuanto a productos para el hogar?

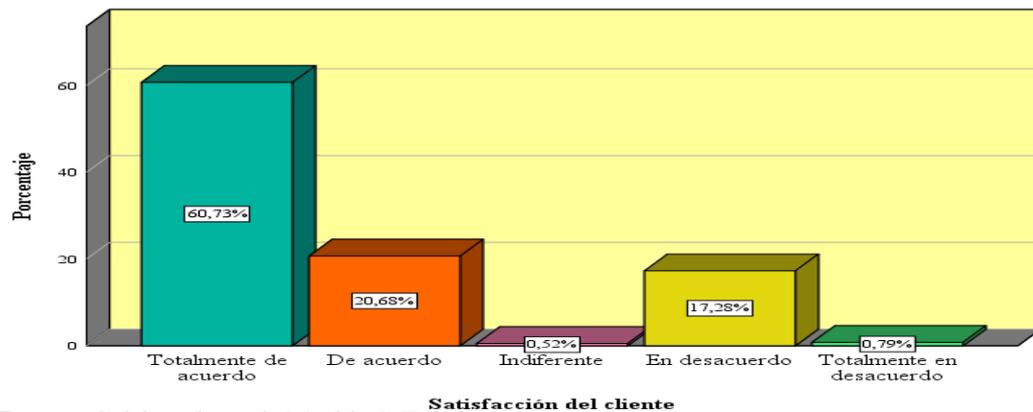
Tabla 34: Satisfacción del cliente

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10	Totalmente de acuerdo	232	60,7	60,7	60,7
	De acuerdo	79	20,7	20,7	81,4
	Indiferente	2	,5	,5	81,9
	En desacuerdo	66	17,3	17,3	99,5
	Totalmente en desacuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total		382	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 31: Satisfacción del cliente



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a los datos recolectados, la mayor cantidad de clientes manifiestan estar totalmente de acuerdo en que, Mueblería Toledo ha satisfecho sus necesidades por medios de productos para el hogar, mientras que el promedio de los encuestados respondió estar de acuerdo en que, se ha logrado satisfacer sus necesidades como cliente, en tanto que solo un mínimo porcentaje se mostró indiferente ante la interrogante. Lo cual evidencia que, Mueblería Toledo ha logrado satisfacer las necesidades de la mayoría de los clientes, a través del cumplimiento de sus expectativas y características sobre un producto para el hogar.

11. ¿Considera usted que el tiempo empleado en la atención al cliente es rápida y eficaz?

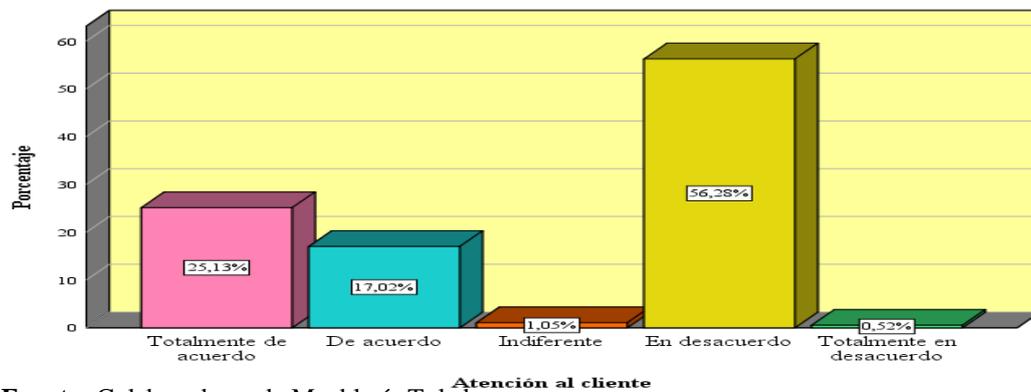
Tabla 35: Atención al cliente

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
11	Totalmente de acuerdo	96	25,1	25,1	25,1
	De acuerdo	65	17,0	17,0	42,1
	Indiferente	4	1,0	1,0	43,2
	En desacuerdo	215	56,3	56,3	99,5
	Totalmente en desacuerdo	2	,5	,5	100,0
	Total		382	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 32: Atención al cliente



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el mayor porcentaje de los encuestados indico estar en desacuerdo en que el tiempo sea el adecuado para atender los requerimientos de los clientes, mientras que el promedio de los clientes manifestó estar de acuerdo en que el tiempo sea el estimado para su atención, y una mínima cantidad se mostró en total desacuerdo ante esta interrogante. Lo cual significa que, Mueblería Toledo debe buscar estrategias que permitan mejorar y mantener el tiempo correcto para asumir adecuadamente las necesidades y problemas de los clientes garantizando la agilidad y destreza de sus trabajadores.

12. ¿Se evidencia la planificación adecuada en los procesos de atención al cliente?

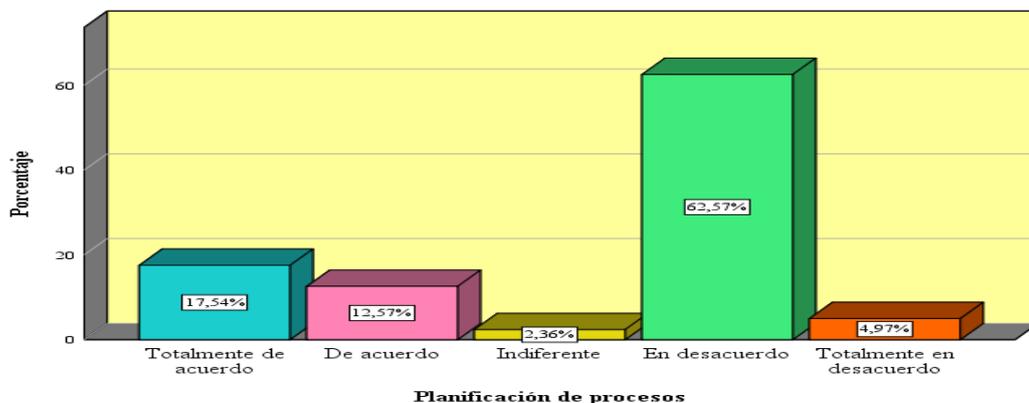
Tabla 36: Planificación de procesos

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
12	Totalmente de acuerdo	67	17,5	17,5	17,5
	De acuerdo	48	12,6	12,6	30,1
	Indiferente	9	2,4	2,4	32,5
	En desacuerdo	239	62,6	62,6	95,0
	Totalmente en desacuerdo	19	5,0	5,0	100,0
	Total		382	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 33: Planificación de procesos



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

En base a los resultados, se puede mencionar que la mayoría de los clientes manifestó estar en desacuerdo en que, se evidencie la planificación adecuada de las actividades, mientras que el promedio de ellos indico estar totalmente de acuerdo en que existe la planificación requerida de las tareas que intiman los procesos, seguido del mínimo porcentaje que demuestra la indiferencia de los clientes. En conclusión, la mayoría de los clientes coincide que, se deben planificar sistemática y coherentemente las actividades de esta empresa, con el fin de lograr la satisfacción al adquirir productos para el hogar.

13. ¿Considera que se deba implementar un buzón de sugerencias para mejorar la gestión administrativa de Mueblería Toledo?

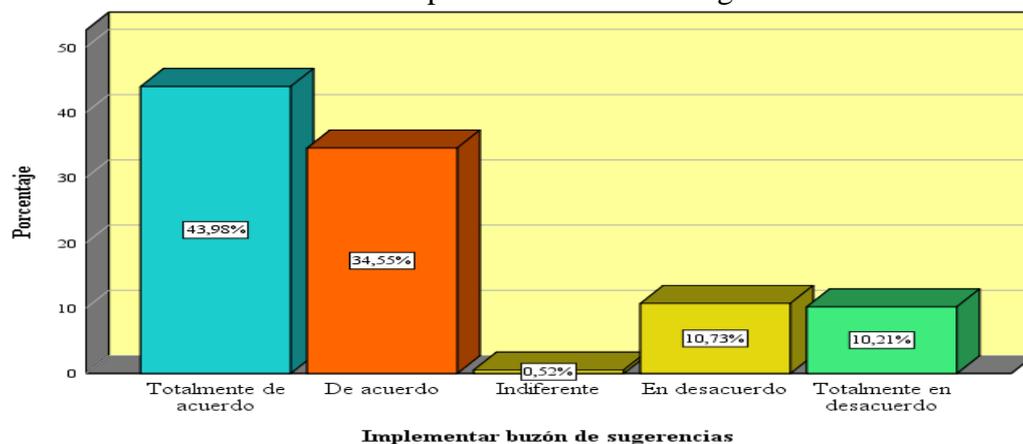
Tabla 37: Implementar buzón de sugerencia

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
13	Totalmente de acuerdo	168	44,0	44,0	44,0
	De acuerdo	132	34,6	34,6	78,5
	Indiferente	2	,5	,5	79,1
	En desacuerdo	41	10,7	10,7	89,8
	Totalmente en desacuerdo	39	10,2	10,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 34: Implementar buzón de sugerencia



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de los clientes manifiestan estar totalmente de acuerdo en implementar un buzón de sugerencias, con el fin de mejorar las gestiones con los clientes, mientras que el promedio de los clientes indico estar de acuerdo, porque se cumplen con las expectativas, en tanto que un mínimo porcentaje le es indiferente estas estrategias. Se concluye que, la mayoría de los clientes coincide que esta estrategia permite conocer las expectativas del cliente, contribuyendo a mejorar el desempeño administrativo de Mueblería Toledo.

14. ¿Considera importante el desarrollo de un plan anual de capacitaciones en las diferentes áreas de trabajo de Mueblería Toledo?

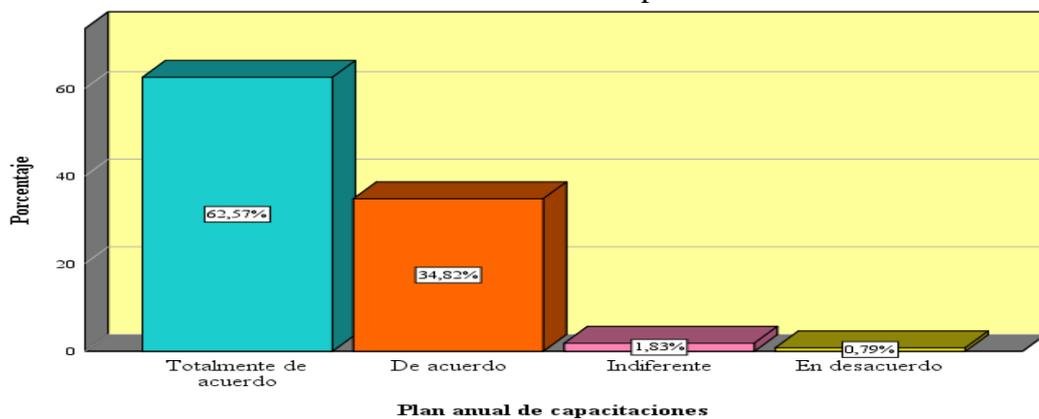
Tabla 38: Plan anual de capacitaciones

Ítems	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
14	Totalmente de acuerdo	239	62,6	62,6	62,6
	De acuerdo	133	34,8	34,8	97,4
	Indiferente	7	1,8	1,8	99,2
	En desacuerdo	3	,8	,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Gráfico 35: Plan anual de capacitaciones



Fuente: Colaboradores de Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

En base a los resultados obtenidos, el mayor porcentaje de los clientes están totalmente de acuerdo en que se brinde continuamente capacitación a los trabajadores, con el fin de mejorar su desempeño, mientras que el promedio de ellos están de acuerdo en que, se realice esta actividad para actualizar conocimientos y asegurar la calidad de servicio, en tanto que un mínimo porcentaje se mostró en desacuerdo ante la interrogante. Lo cual significa que, Mueblería Toledo debe brindar capacitación constante a sus trabajadores para mejorar sus conocimientos y habilidades, y de esa manera asegurar la calidad de servicio.

3.4. Resultados

Resultados de la entrevista

- Lo expuesto por los entrevistados, en referencia al respeto a los niveles jerárquicos y las funciones, expresan que por la cordialidad y compromiso con la institución se conserva el respeto a la jerarquía de la empresa y a las actividades que se desarrollan con el fin de cumplir a cabalidad con las disposiciones de la gerencia y de cada área funcional de la institución.
- Otro resultado importante está relacionado con el control de actividades y el desempeño del talento humano en la empresa, cuyos datos reflejan que el 80% de informantes manifiestan que se aplica controles muy rigurosos en cuanto al horario de trabajo, el cumplimiento de funciones, la entrega de reportes e informes, los plazos de cobro y recuperación de cartera y la calidad en la atención al cliente, para cumplir con eficiencia las funciones asignadas

Resultados de la encuesta a colaboradores

En base a los resultados obtenidos mediante este instrumentos de investigación, se observa que entre los trabajadores, el género que sobresale es el masculino, con edades que entre los 30 a 39 años, los mismos que en su mayoría han concluido la educación secundaria, por lo tanto, se puede manifestar que en su mayor proporción los empleados poseen habilidades, capacidades, conocimientos y compromiso para desempeñar sus funciones en Mueblería Toledo. Además de los datos antes mencionados, se evidenciaron falencias e inconvenientes que repercuten en la gestión administrativa de esta empresa, de las cuales se procede a analizar los siguientes criterios:

- Se evidencio que el 86,67% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que se deba realizar un diagnóstico general de la empresa o análisis FODA, que permita identificar las principales fortalezas que ayuden a contrarrestar las debilidades, así también de reconocer las oportunidades de crecimiento en el mercado y disminuir las amenazas, recalcando los beneficios que se generan con este tipo de herramienta.
- En relación a la formalización de procesos el 93,34% de los trabajadores, evidenciaron su desconocimiento en este tipo de etapa, por lo que se debe procurar capacitar a los empleado en este aspecto, ya que es un tema que trae beneficios importante para la empresa, entre ellos contribuir con procesos coordinados, controlados y eficaces para el negocio, dándole mayor flexibilidad y adaptación dentro del mercado.
- En otro de los casos, el 86,67% indico, que deben socializarse de manera periódica las políticas y reglamentos que mantiene Mueblería Toledo, y que a través de un plan anual de capacitaciones se actualizarían conocimientos en base a los cambios que surgen en el mercado, una estrategias importante para el 93,33% de los trabajadores.
- El 80% de los colaboradores, manifestó sus intereses por la innovación y correcta aplicación de la filosofía empresarial, ya que el 53,33% considera que la razón de ser de la empresa, debe coincidir con el desarrollo profesional y personal de quienes laboran en la misma. Mientras que el 93,33% está de acuerdo en establecer nuevas estrategias administrativas que contribuyan positivamente en la gestión y desempeño de la empresa.

- Con respecto a la estructura organizacional el 66,66% de los empleados indicaron que se debe establecer una estructura funcional, con el fin de dar cabida procesos eficientes, donde el 93,33% están de acuerdo en buscar mejoras para la empresa, un diseño organizacional que integre estrategias que se caractericen por la buena comunicación entre todos en la empresa. Sin embargo, el 73,33% indico que es necesario que se implementen sistemas de mejoras continuas, para garantizar la calidad de servicio a los clientes.
- Mientras el 80% de los trabajadores indicaron que los propietarios como responsable del buen funcionamiento de la empresa, solo han logrado identificar la satisfacción del cliente como indicador clave para la excelencia en el mercado, desconociendo la importancia de gestionar procesos eficaces, brindad calidad en todos los aspectos al cliente, adaptabilidad en el mercado, productividad y crecimiento.

Resultados de la encuesta a clientes potenciales

- En los resultados de las encuestas son relevantes los datos expresados en el 91,10% de los clientes potenciales, quienes respondieron estar de acuerdo en que Mueblería Toledo tiene grandes oportunidades para posicionarse dentro del mercado y que posee características importantes para diferenciarse y sobresalir entre la competencia, uno de ellos, el precio de producto es accesible para la economía de los clientes, evidenciado en el 73,30%. Mientras que el 54,97% de los encuestados manifestó que son deficientes e inadecuadas las estrategias empleadas para el reconocimiento de la imagen corporativa.

- También es fundamental destacar que las encuestas reflejan que el 99,21%, de los clientes expresan que la calidad de los productos adquiridos en la empresa Mueblería Toledo es excelente, quienes garantiza la adquisición de estos productos. Otro de los datos, es decir el 98,17% manifiesta que es importante que Mueblería Toledo busque otras estrategias que permitan elevar el desempeño administrativo, con el fin de generar nuevos beneficios a nivel empresarial.
- En tanto que solo el 81,94% manifiestan que existen fortalezas importantes para atraer y retener a los clientes, sin embargo, es necesario aplicar medidas correctivas para asegurar la calidad de servicio, logrando captar a los clientes potenciales. Mientras que el 81,41% están totalmente de acuerdo en que, se ha logrado satisfacer sus necesidades, a través del cumplimiento de sus expectativas y características sobre un producto para el hogar. Y que el 56,8%, indican que se debe buscar estrategias que permitan mejorar y mantener el tiempo correcto para asumir adecuadamente las necesidades y problemas de los clientes garantizando la agilidad y destreza de sus trabajadores.
- En lo referente a la planeación de actividades para lograr la satisfacción de los clientes, que reflejado en un 67.54% la necesidad de mejorar y fortalecer los procesos, con el fin de planificar sistemática y coherentemente las actividades de esta empresa. mientras que el 78,53% está de acuerdo en implementar un buzón de sugerencias, ya que los clientes coincide que esta estrategia permite conocer las expectativas del cliente, contribuyendo a mejorar el desempeño administrativo de Mueblería Toledo.

3.4.2. Comprobación de la Hipótesis

La comprobación de hipótesis se constituye, como una herramienta importante para determinar la relación existente entre el nivel de significancia de una variable en relación con la otra. En el presente estudio por ejemplo, se puede demostrar claramente que mejorar las estrategias en el campo de la administración es un componente fundamental del Diseño Organizacional, porque contribuye a desarrollar una efectiva gestión administrativa de una empresa, en este caso Mueblería Toledo, la misma que está ubicada en el casco comercial del cantón La Libertad en la Provincia de Santa Elena. Para la comprobación de hipótesis, se planteó los siguientes criterios:

- **HO:** El cumplimiento del diseño organizacional no incide de manera efectiva en la gestión administrativa de la Mueblería Toledo, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.
- **HA:** El cumplimiento del diseño organizacional si incide de manera efectiva en la gestión administrativa de la Mueblería Toledo, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Como segundo paso se procedió a revisar el cuestionario de preguntas de la realizada a los colaboradores de Mueblería Toledo, considerando las siguientes:

- **Ítem 9:** ¿Considera que es necesario innovar las estrategias administrativas para mejorar el desempeño de la empresa?
- **Ítem 18:** ¿Considera que se deba implementar un diseño organizacional para mejorar la gestión administrativa de Mueblería Toledo?

Estas interrogantes fueron seleccionadas con el fin de verificar el grado de relación de las variables en estudio, procesando los casos, mediante la herramienta estadística SPSS25, obteniendo la prueba del Chi-cuadrado, por lo tanto los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 39: Resumen del procesamiento de los casos

Resumen del procesamiento de los casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera que es necesario innovar las estrategias administrativas para mejorar el desempeño de la empresa? * ¿Considera que se deba implementar un diseño organizacional para mejorar la gestión administrativa de Mueblería Toledo?	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%

Fuente: Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Tabla 40: Tabla de contingencia

Tabla de contingencia ¿Considera que es necesario innovar las estrategias administrativa para mejorar el desempeño de la empresa? * ¿Considera que se deba implementar un diseño organizacional para mejorar la gestión administrativa de Mueblería Toledo?							Total
			¿Considera que se deba implementar un diseño organizacional para mejorar la gestión administrativa de Mueblería Toledo?				
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	
¿Considera que es necesario innovar las estrategias administrativas para mejorar el desempeño de la empresa?	Totalmente de acuerdo	Recuento	3	6	0	0	9
		Frecuencia esperada	2,4	5,4	,6	,6	9,0
	De acuerdo	Recuento	1	3	1	0	5
		Frecuencia esperada	1,3	3,0	,3	,3	5,0
	En desacuerdo	Recuento	0	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	,3	,6	,1	,1	1,0
Total		Recuento	4	9	1	1	15
		Frecuencia esperada	4,0	9,0	1,0	1,0	15,0

Fuente: Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Tabla 41: Prueba de Chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,167 ^a	6	,009
Razón de verosimilitudes	9,641	6	,141
Asociación lineal por lineal	6,873	1	,009
N de casos válidos	15		
a. 11 casillas (91,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. b. La frecuencia mínima esperada es ,07.			

Fuente: Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

El trabajo de investigación presenta los datos del análisis de casos, en los que se puede notar que el valor estadístico de Chi-cuadrado es 17,167 con 6 grados de libertad y un nivel de significancia asintótica (bilateral) 0,009, su frecuencia esperada inferior a 5. Es decir que comparando el Chi-cuadrado estadístico $X^2C=17,167$ y el Chi-cuadrado teórico $X^2t=12,5916$, se comprueba que X^2C es mayor que X^2t , lo que indica el rechazo de la hipótesis nula, y se acepta hipótesis alternativa.

Por lo tanto, se corrobora el rechazo de la hipótesis nula mediante lo que indica el valor $p=0,009<0,05$, mencionando que el cumplimiento de estrategias del diseño organizacional incide de manera efectiva en la gestión administrativa de la empresa Mueblería Toledo del cantón La Libertad. Existiendo relación estadística entre las variable de estudio, y que la implementación de la propuesta contribuirá a mejorar el desempeño general de la empresa. Entre los beneficios esta desarrollar una estructura orgánica funcional, que permita el orden de los proceso para lograr la eficiencia y productividad de la gestión administrativa de Mueblería Toledo.

3.5. Propuesta de un diseño organizacional para Mueblería Toledo

Diseño organizacional para la empresa Mueblería Toledo del cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

3.5.1. Introducción

El estudio efectuado se enfoca en la temática relacionada con los elementos o componentes del Diseño Organizacional, considerados desde las fuentes de los Modelos estructurados por Richard Daft y Ailed Labrada Sosa, quienes sugieren las herramientas idóneas para fortalecer o mejorar la gestión administrativa de las empresas u organizaciones, quienes pretenden desarrollar las actividades en los ámbitos comercial, productivo y de servicios, tal es el caso del presente trabajo investigativo, el sector comercial en el que se desenvuelve Mueblería Toledo del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

3.5.2. Dirección General

3.5.2.1. Equipos de alta dirección

Tabla 42: Equipo de alta dirección

Equipos de altos ejecutivos	Equipos de jefes departamentales
<ul style="list-style-type: none">• Toma de decisiones• Planeación estratégica	<ul style="list-style-type: none">• Estrategias de comercialización• Políticas de funcionamiento

Fuente: Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

3.5.3. Análisis organizacional

3.5.3.1. Análisis interno

En una empresa existen diversos factores que juegan un papel fundamental que permiten la toma de decisión para la misma. Por ello se realiza esta herramienta que ayuda analizar las fortalezas y debilidades con un diagnóstico preciso.

Tabla 43: Análisis interno

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1: Variedad y diseños innovadores de productos.	D1: Inadecuado manejo del talento humano.
F2: Productos de calidad.	D2: Inexistencia de motivación al personal.
F3: Facilidad de crédito.	D3: Escasa estrategias de publicidad.
F4: Ubicación con mayor afluencia de personas.	D4: Ambiente organizacional
F5: Precios accesibles.	D5: Ineficiencia en la solución del problema de los clientes.

Fuente: Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

3.5.3.2. Análisis externo

El análisis externo permite identificar las oportunidades y amenazas que se descubren en el entorno. Además de determinar cómo influyen los factores externos en el desempeño administrativo, y como esta puede proyectarse en el futuro.

Oportunidades	Amenazas
<p>O1: Posicionamiento en el mercado</p> <p>O2: Apertura de nuevas sucursales en la provincia.</p> <p>O3: Alianza con varios proveedores</p> <p>O4: Aumento de la demanda</p> <p>O5: Asesoramiento de profesionales competentes.</p>	<p>A1: Mucha competencia</p> <p>A2: Aumento de precio de combustible</p> <p>A3: Incremento de precios de la materia prima.</p> <p>A4: Cambios en las normativas gubernamentales.</p> <p>A5: Productos sustitutos de la madera como el plástico y el metal.</p>

Fuente: Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

3.5.3.3. Estilo de liderazgo

La empresa Mueblería Toledo aplicará un tipo de liderazgo democrático participativo, en el que se tomara en cuenta las opiniones y sugerencias de los trabajadores. Con el fin de que los altos directivos tomen una decisión acertada, cumpliendo los objetivos establecidos a corto y largo plazo.

Considerando que, son los trabajadores quienes están más cerca del cliente y conocen sus inquietudes y la apreciación de los productos que oferta la organización en el mercado de la Provincia de Santa Elena. Por lo tanto, empresa está en condiciones de afrontar el entorno de manera adecuada.

3.5.4. Proyección estratégica

Mueblería Toledo, requiere de la proyección estratégica, considerándolo como un proceso continuo y sistemático, que permita crear ventajas competitivas, a través del desarrollo de estrategias, vinculados con la misión visión y objetivos. Por ello es necesario la implementación de esta herramienta, con el fin de que la alta dirección tome decisiones basadas en gustos y exigencias del mercado. Con mayor adaptabilidad y flexibilidad a los cambios, se lograría con los objetivos establecidos, subsiguiendo por las políticas y procedimientos, y de esta manera le permita ser una organización exitosa, convirtiéndose en el ente motivador para su desarrollo económico.

3.5.4.1. Misión

- Somos una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de toda clase de muebles para su hogar, con diseños innovadores y de alta calidad. Nuestro compromiso es ofrecerles productos con diseños únicos a precios justos y las mejores facilidades para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

3.5.4.2. Visión

- Ser una empresa líder en el mercado local de muebles, ofreciendo a nuestros clientes productos de calidad e innovación, ser reconocidos por la calidad, servicio y exclusividad de los diseños, contando con un personal altamente calificado, que garantice la efectividad del servicio con el fin de satisfacer a nuestros clientes.

3.5.4.3. Valores empresariales

Para Mueblería Toledo, los valores son considerado como el motor que impulsa a convivir en un ambiente laboral adecuado y armonioso, y de tal manera gerente, administrador y trabajadores tengas el sentido de pertenencia para comprometerse a cumplir las metas ya establecidas, así de asumir con responsabilidad nuevos retos, por lo tanto los valores que destacan son los siguientes:

- **Responsabilidad:** Cumplir con el compromiso asumido con los clientes tanto internos como externos.
- **Respeto:** Mantener un trato cordial con los clientes internos como externos, escuchar, entender y valorar al otro, buscando armonía en las relaciones personales y laborales.
- **Integridad:** Actuar con fundamento, siempre basados en la verdad, la transparencia y la honestidad.
- **Trabajo en equipo:** Trabajar con eficacia y eficiencia, buscando la satisfacción de nuestros clientes.
- **Compromiso:** Comprometidos con la empresa y con el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- **Servicio:** Brindar una atención personalizada, asesorando al cliente en la elección de nuestros productos, orientarle a realizar su mejor compra y de esa manera satisfacer sus necesidades.
- **Honestidad:** Se busca trabajar en un ambiente de honradez y ética, donde las actividades que realiza están direccionada a la satisfacción del cliente.

3.5.4.4. Objetivos

3.5.4.4.1. Objetivo general

Fortalecer la gestión administrativa de la empresa Mueblería Toledo, mediante la aplicación de un diseño organizacional para el manejo adecuado del talento humano y recursos de la organización, de manera que se cumpla con las expectativas de los clientes.

3.5.4.4.2. Objetivos específicos

- Mejorar el servicio de atención al cliente, mediante la capacitación del personal que permita el cumplimiento de las responsabilidades en relación con las expectativas del cliente.
- Capacitar al personal con el fin de que se logre el fortalecimiento de los conocimientos que promueva el incremento de la productividad de los trabajadores.
- Designar funciones a los trabajadores de acuerdo a los conocimientos, aptitudes y habilidades para que cumplan con efectividad en sus puestos de trabajo.
- Mejorar el proceso de toma de decisiones, mediante la participación activa de todos los colaboradores que proyecte y genere un ambiente laboral favorable.
- Fijar una proyección estratégica y estructura organizacional para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la empresa Mueblería Toledo del cantón La Libertad.

3.5.4.5. Estrategias

<p style="text-align: center;">Factores internos</p> <p style="text-align: center;">Factores externos</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>1: Variedad y diseños innovadores de productos. 2: Productos de calidad. 3: Facilidad de crédito. 4: Ubicación con mayor afluencia de personas. 5: Precios accesibles.</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>1: Inadecuado manejo del talento humano. 2: Inexistencia de motivación al personal. 3: Escasa estrategias de publicidad. 4: Ambiente organizacional 5: Ineficiencia en la solución del problema de los clientes.</p>
	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>1: Posicionamiento en el mercado 2: Apertura de nuevas sucursales en la provincia. 3: Alianza con varios proveedores 4: Aumento de la demanda 5: Asesoramiento de profesionales competentes</p>	<p>F1-O1) Promocionar la línea de productos innovadores con la que cuenta, para lograr el posicionamiento en el mercado local F2-F5-O4) Brindar al cliente productos de calidad, a precios accesibles y de esa manera ser la elección del consumidor, aumentando el volumen de las ventas. (F4-O2) Buscar lugares estratégicos para la apertura de nuevas sucursales o negocios afines.</p>	<p>(D3-O1) Aplicar estrategias de publicidad por diferentes medios de comunicación, para lograr el posicionamiento en el mercado D2-D4-O4-D5) Brindar incentivos a los trabajadores para generar un ambiente organizacional favorable, y de esa manera brindar al cliente un servicio eficaz y eficiente, dando solución rápida a los problemas de los clientes. D5-D1-O5) Coordinar programas de capacitación para directivos y colaboradores, mediante el asesoramiento de profesionales. Designar funciones adecuadas a los trabajadores de acuerdo a sus conocimientos y habilidades.</p>
	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>1: Competencia desleal 2: Aumento de precio de combustible 3: Incremento de precios de la materia prima. 4: Cambios en las normativas gubernamentales. 5: Productos sustitutos de la madera como el plástico y el metal.</p>	<p>(F1-A1) Crear productos con diseños exclusivos que se diferencien de la competencia. (F2-A2-A3) Adquirir materia prima de calidad, a un costo bajo, y evitar elevar el precio de los productos, con el fin de ser competitivos en el mercado. (F6-A4) Cumplir con las leyes y reglamentos para la adecuada gestión de la empresa.</p>	<p>D1-A2) Definir la planificación estratégica y orientar a los colaboradores en sus actividades para ser líderes en el mercado. (D2-A5) Distribuir personal idóneo y motivado, en cada área de trabajo asignando adecuadamente puestos y responsabilidades a los colaboradores, cumpliendo con las normativas gubernamentales. (D4-A5) Fortalecer la comunicación entre los colaboradores y los clientes para tomar mejores decisiones que fomente el crecimiento de la empresa.</p>

Fuente: Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

3.5.4.6. Competencias de los colaboradores

Tabla 44: Competencias de los trabajadores

- Capacidad de adaptación
- Atención al cliente
- Creatividad
- Compromiso corporativo
- Comunicación efectiva
- Trabajo en equipo
- Orientación a resultados
- Responsabilidad
- Perseverancia

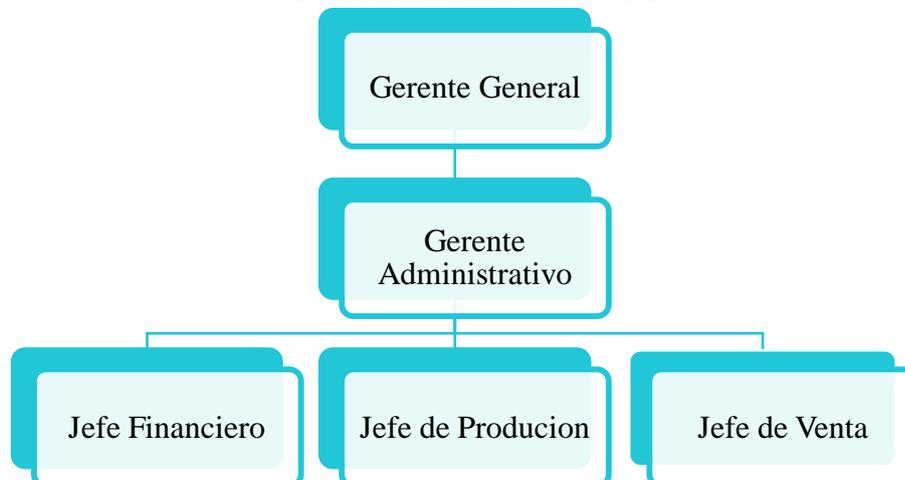
Fuente: Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

3.5.6. Diseño organizacional

3.5.6.1. Forma estructural

Gráfico 36: Forma estructural



Fuente: Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

3.5.6.2. Tecnología de información y sistemas de control

- Incorporar software y Hardware
- Base de datos
- Cámaras de seguridad

3.5.6.3. Tecnología de procesos

- Ventas en líneas
- Catálogos de productos

3.5.6.4. Políticas de recursos humanos e incentivos

- Planificación de las actividades de la empresa
- Formación y capacitación
- Desarrollo personal
- Relaciones de trabajo
- Compensación total
- Organización flexible y dinámica

3.5.6.5. Vínculos inter-organizacionales

- UPSE
- Secap
- Empresas con volumen de trabajadores para aplicar descuentos
- Empresas con crédito directo y descuento por Rol
- Asociaciones y gremios de Profesionales
- SRI

3.5.7. Resultados de efectividad

3.5.7.1. Recursos

3.5.7.1.1. Humano

Los trabajadores cumplen un rol importante dentro de una empresa, puesto que son los encargados de ejecutar las actividades, para que funcione la unidad de negocio. Po esta razón se debe de valorar al talento humano, brindándole un ambiente laboral favorable, para así tener resultados positivos. Algunos de los factores que se consideran son los siguientes:

- **Comunicación efectiva:** Promover la comunicación entre empleador y empleados, para lograr resultados óptimos y alcanzar los objetivos de la empresa, brindando confianza a los trabajadores para que expresen sus opiniones.
- **Conocimiento:** Brindar capacitación y desarrollar las habilidades y destrezas del personal. Para conseguir resultados óptimos
- **Motivación:** Otorgar reconocimientos a los trabajadores de la empresa, no solo económico sino para que exista un ambiente agradable y sus actividades sean más eficientes.
- Gerente General
- Gerente administrativo
- Jefe Financiero
- Jefe de producción
- Jefe de venta

3.5.7.1.2. Materiales

Los recursos materiales son indispensable para el funcionamiento de la empresa, puesto que permiten garantizar la calidad de los productos que se ofrece. Algunos de estos recursos importantes para la organización son:

- Caja registradora
- Equipos de oficina
- Materia prima
- Muebles de oficina
- Maquinaria
- Terreno
- Edificio

3.5.7.1.3. Técnicos y Tecnológicos

En la actualidad los recursos tecnológicos son fundamentales para el crecimiento de una empresa, puesto que facilita las actividades de la organización, optimizando el tiempo de los trabajadores y alcanzar los objetivos establecidos.

- Programa de facturación
- Base de datos
- Adquisición de nuevas tecnologías
- Manuales y guías (políticas de seguridad, mantenimiento , actualización)
- Software
- Hardware

3.5.7.1.4. Financieros

Se consideran recursos financieros a los fondos monetarios propios o ajenos que posee la empresa, para el desarrollo de sus actividades y el logro de los objetivos, por lo que se debe administrar de forma adecuada, puesto que de ello depende el éxito de la empresa. Este recurso es de gran importancia, ya que, permite adquirir otros recursos y mejorar la capacidad instalada de una organización.

3.5.7.2. Eficiencia

Para lograr la eficiencia en la empresa se requiere:

- Administrar adecuadamente al talento humano de la empresa
- Designar funciones de acuerdo a su perfil, habilidades y conocimiento.
- Monitorear el trabajo de los trabajadores.
- Aplicar los programas de formación y capacitación

3.5.7.3. Intereses

- Mantener una buena y eficiente relación entre jefes y colaboradores, ya que de ellos depende la productividad de la empresa.
- Brindar atención personalizada, y cumplir con las expectativas del cliente, para satisfacer sus necesidades.
- Aplicar estrategias de ventas, para fidelizar y retener a los clientes y evitar que se vayan a la competencia.
- Mantener una relación a largo plazo entre la empresa y los colaboradores, esto permite obtener beneficio mutuo.

- Motivar a los trabajadores creando un buen clima laboral, para obtener un desempeño y mayor productividad.
- Mantener una comunicación efectiva y alianza estratégica con los proveedores, ya que son quienes proporcionan la materia prima y otros materiales, que son necesarios para el funcionamiento de la empresa.
- Dar capacitaciones y asesoramiento a los trabajadores , para lograr mayor productividad ,lealtad y mayor alineamiento con los objetivos de la empresa

3.5.8. Beneficiarios

El principal beneficiario es la empresa, ya que se contribuye a mejorar su desempeño, en la atención al cliente y en sus productos, el segundo beneficiario son los empleados que al mejorar su rendimiento podrán aspirar a ascender en la empresa y por último el cliente que podrá contar con un amplio stock de mercadería y además será atendido en un ambiente de calidad y calidez.

3.5.9. Presupuesto

Tabla 45: Presupuesto del diseño organizacional

ACCIONES	AREAS	COSTO
Establecer la estructura organizacional, filosofía y análisis FODA.	Administrativo	\$ 2500
Renovar la imagen corporativa de la empresa	Administrativo	\$ 1000
Capacitación al talento humano, en procesos de gestiones, calidad de servicio y mejora continua	Talento humano	\$ 600
Nuevos servicios acuerdo a las necesidades de los clientes	Talento humano, sistemas y tecnología	\$ 650
Total		\$4.750

Fuente: Mueblería Toledo

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Conclusiones

- La elaboración del Diseño Organizacional para la empresa Mueblería Toledo del cantón La Libertad se constituye en un gran reto y convicción para quienes la conforma, convirtiéndose en una contribución importante para mejorar la gestión administrativa de la organización y el logro de sus objetivos en función de las estrategias planeadas.
- El diagnóstico organizacional permitió identificar la situación actual de la Mueblería Toledo, describiendo las fortalezas que facilitan el desempeño de sus colaboradores, así también detectar sus limitaciones para contrarrestarlas y mejorar en cada una de ellas con el fin de fortalecer su funcionamiento y explicar las oportunidades que la empresa puede tener en el mercado del mueble.
- La aplicación de la metodología apropiada en base a las técnicas de entrevista y encuesta facilitaron la recolección de los datos y la información oportuna en el lugar de los hechos con el propósito de formular una propuesta que se fundamente en los resultados obtenidos de los altos ejecutivos de la empresa y de los clientes que compran sus productos.
- El diseño de la estructura organizacional planteada en este trabajo de investigación, es adecuada para el cumplimiento efectivo de las funciones y desarrollo de las actividades que ejecuta el talento humano de la empresa, por lo que resulta idóneo para la optimización de recursos humanos, materiales y técnicos sustentados en los modelos de Richard Daft y Ailed labrada Sosa.

Recomendaciones

- Los directivos de la empresa deben considerar la aplicación del Diseño Organizacional propuesto, porque cuenta con características importante para contribuir y mejorar en la gestión administrativa de la Mueblería Toledo logrando flexibilizarse a los cambios del entorno y por ende facilitar el aumento del posicionamiento dentro del mercado de la provincia de Santa Elena.
- La descripción del diagnóstico organizacional fundamenta las fortalezas que la empresa debe optimizar, las debilidades que requiere superar y las oportunidades que debe aprovechar para mejorar su funcionamiento efectivo y convertirse en un referente del casco comercial de la provincia de Santa Elena que es el cantón La Libertad.
- Los resultados del trabajo de campo fueron esenciales porque se aplicó una metodología eficiente que proporcionó los datos que la empresa debe aprovecharlos para rectificar sus actividades cotidianas y mejorar su productividad de tal forma que puedan cumplir con sus metas e ideales creados por sus emprendedores.
- Se sugiere implementar la estructura organizacional formulada en el diseño organizacional con el fin de que cada colaborador cumpla a cabalidad las funciones específicas establecidas en el orgánico funcional con el propósito de fortalecer el desempeño del talento humano y garantizar los objetivos establecidos en la empresa Mueblería Toledo del cantón La Libertad.

Bibliografía

Abad, J. (2013). *Gestión de la calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa Comercial Abad*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Abad, J. (2013). *La Gestión de la calidad y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa comercial ABAD*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

ABELLO, A. (2013). *PENSAMIENTO PENAL*. Obtenido de <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/01/doctrina40562.pdf>

Ahtty, G. M. (abril de 2018). *Diseño organizacional como herramienta administrativa para mejorar las gestiones administrativas de las asociaciones (de la sociedad civil) de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil .

ALEXANDER, D. (2011). Obtenido de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADME0000711/C2.pdf>

Argandoña, A. (2016). *La misión de la empresa y la responsabilidad social*. Business School Universidad de Navarra. Barcelona: IESE.

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (1999). Ley de Compañías. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318/LEY+DE+COMPA%C3%91IAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318>

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2017-2021). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Ecuador. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2004). *Ley de Gestión Ambiental*. Quito. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>

Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2013). Código de Comercio. Quito. Obtenido de <http://www.desarrolloamazonico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/CODIGO-DE-COMERCIO-act.pdf>

AVILA, K. (2010). *CONSTRUYENDO AGENDAS*. Obtenido de https://www.elagora.org.ar/site/construyendo-agendas/documentos/Conceptos_de_seguridad.pdf

- BARQUERO, J. D. (2011). *MARKETING DE CLIENTES*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- BERMEJO, J. C. (2011). *Empatía y ecpatía*. Obtenido de <https://www.josecarlosbermejo.es/empatia-y-ecpatia/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Persan.
- BIELSA, R. (2013). *JORGE MACHICADO*. Obtenido de https://jorgemachicado.blogspot.com/2013/07/que-es-una-garantia_4536.html
- BITNER, Z. Y. (2012). *Documentación de las Ciencias de la Información*. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36462/35310>
- Blandez Ricalde, M. D. (2014). *Proceso Administrativo*. México: UNID.
- Bolívar Cruz, A., Déniz Déniz, M. D., Fernández Monroy, M., García Almeida, D. J., & Batista Canino, R. M. (2014). *Economía y dirección de empresas*. España: Universidad de las Palmas de Gran Canaria.
- BOSWELL, W. (2011). *DEFINICION ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/insatisfaccion.php>
- BRIONES, G. (2017). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-confiabilidad-en-una.html>
- BRUNET, J. P. (2010). *DIFICULTADES DE APRENDIZAJE*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-logo/definicion_de_las_dificultades_de_aprendizaje.pdf
- CABRERA, S. (2014). Obtenido de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=8789&id_libro=421
- Cahuana, R., & Ñahuincopa, P. (2016). *La Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del Cliente del Hotel La Hacienda en Huancayo-Perú*. Huancayo-Perú.: Universidad nacional del centro de Perú.
- Carvajal, L. G., Ormeño, J., & Valverde, M. d. (2015). *Atención al cliente*. Editex.
- CASAS, M. (2013). Obtenido de <https://blog.epages.com/es/2013/09/23/promociona-tu-tienda-online-ii-todo-sobre-cupones-y-codigos-promocionales/>
- Castro Fajardo, H. (2017). *Proyectos de inversión 1,2,3: de la teoría a la práctica*. Autoreseditores S.A.S.
- CHAVEZ, C. (2010). Obtenido de <https://www.gestion.org/las-bonificaciones/>

- CHIAVENATO, I. (2010). *MINTECON*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>
- Colom Gourgues, A. (2015). *Guía básica y ejercicios prácticos para la gestión empresarial*. Madrid: Ediciones de la Universitat de Lleida.
- COSTA, J. D. (2011). Obtenido de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/alumnos/trabajos/3452_2971.pdf
- Crosby, P. B. (2010). *La organización permanece exitosa*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- DAWSON, C. (2012). *LA VOZ*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-capacidad-de-respuesta-al-cliente-13094.html>
- Delgado, F. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. Mexico.
- Deming, W. E. (2010). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- DOTZEL. (2013). *ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES Y VARIABLES*. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xviiicongresoaeaca/cd/32c.pdf
- DUQUE, E. (MAYO de 2011). *Revista Brasileira de Marketing*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Ecuador, A. N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjmqpHv9IrXAhUCfiYKHXz1B1IQFgglMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.turismo.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F02%2FCONSTITUCI%25C3%2593N-DE-LA-REP%25C3%259ABLICA-DEL-ECUADOR>
- Ecuador, A. N. (Diciembre de 2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito. Obtenido de <http://www.asambleanacional.gob.ec/es/leyes-aprobadas?leyes-aprobadas=All&title=produccion&fecha=>
- FORNELL, J. Y. (2011). *DESARROLLO E IMPLEMENTACION PARA LA SATISFACCION DEL CLIENTE*. Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Gaitán, N. (2017). *Proyecto de mejora de servicio al cliente en la Distribuidora AC SAS de Bogotá-Colombia*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.

GARCIA. (2010). *SCIELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722014000300005

García, A. (2016). La Cultura de Servicio en la optimización de la atención al cliente. *Publicaciones Urbe*, 16-18.

GARDEY, A. (2010). Obtenido de <https://definicion.de/beneficio/>

GLAVAS, A. Y. (2012). *RESPONSABILIDAD INTERNA Y SOCIAL*. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v13n2/1679-3951-cebape-13-02-00346.pdf>

Gonzalez, A. L. (2014). *PROCESO ADMINISTRATIVO*. México: Grupo Editorial Patria.

GORDON. (2010). *CYTA*. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>

Guaraca, P. S. (2017). Diseño de la estructura organizacional de la empresa MORSA S.A en la ciudad de Guayaquil 2015. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.

Hernández Fernández, L., Portillo Medina, R., Romero Borré, J., & Hernández Chacín, A. (Abril - Junio de 2014). Diseños organizacionales y profesionalización empresarial en hipermercados y supermercados familiares en Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XX, No. 2, 318-335.

HERNANDEZ, F. Y. (2010). *SCIELO*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000200005

Hernández, R. (2003). *Temas metodológicos*. España: Solis.

Hernández, S., & Roberto. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Vertice.

HIDALGO, L. (2017). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-confiabilidad-en-una.html>

HOFFMAN. (2012). *APERTURAS*. Obtenido de <http://www.aperturas.org/articulos.php?id=0000237>

Howard. (2010). *MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Hurtado, I., & Toro, J. (2010). *Paradigmas Y Metodos de Investigacion en Tiempos de Cambios*. El nacional.

JUNCO, J. G. (2016). Obtenido de <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/que-es-gestion-empresarial-y-cuales-son-sus-funciones>

Kotler Armstrong, P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: PEARSON.

KOTLER, P. (2010). Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

KOTLER, P. (2010). *DEFINICION DE CLIENTES*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

KOTLER, P. (2011). Obtenido de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/alumnos/trabajos/3452_2971.pdf

KOTLER, P. (2012). Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/879/Zaida_Tesis_Bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Luna González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo* (Segunda ed.). México: Grupo Editoria Patria.

Martí Ramos, J., & Vacher de Lapouge, T. C. (2014). *Cómo hacer un plan de empresa. Guía práctica para su elaboración y puesta en marcha*. Barcelona, España: Profit Editorial.

Martinez, V. F. (2016). *ADMINISTRACIÓN- De lo simple a lo complejo*. Buenos Aires: Pluma Digital Ediciones.

Marún Caldas, P. (2015). *Estructura organizacional para mejorar la gestión administrativa en Cifruter S.A. de la ciudad de Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjXicXYk67XAhWF6CYKHUqcAo0QFgg6MAM&url=http%3A%2F%2Fdspace.uniandes.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F1078%2F1%2FTUBADM003-2015.pdf&usg=AOvVaw2sFfUhM2Xii0SJTtoJxP1fH>

Mastrantonio Ramos, P., Cáliz Rivera, C., Mármol Pérez, M. J., Rajadell Carreras, M., Coduras Martínez, Ó., Tapias Nadales, X., & Pacreu Torrella, J. (2016). *Cómo hacer un plan de empresa EUNCET*. Barcelona: OmniaScience.

MEDINA, C. (2013). Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/879/Zaida_Tesis_Bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mejías Acosta, A., & Godoy Durán, E. (2018). Impacto de la calidad de los servicios. *Compendium*, 146-162.

Méndez, R. (2013). *La calidad en los servicios*. Mexico: Vértice.

- Meza Lueza, J. (2016). *Comunicación estratégica: diseño de la identidad corporativa*. México: Digital.
- Meza, N. T. (2017). *Organización y gestión por procesos*. Huancayo-Perú: CENDOC.
- Moguer, M. (2005). *Investigación y su metodología*. España: Luz.
- MONTES, J. M. (2010). *ATENCIÓN PERMANENTE*. Obtenido de <https://es.glosbe.com/es/es/atenci%C3%B3n%20permanente>
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Moreno Sotomayor, G., Zea Ordoñez, M., & Molina Ríos, J. (2017). *¿Yo? Como Gerente*. México: Área de innovación y desarrollo, S.I.
- Munch, L. (2014). *Administración. Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (Segunda ed.). México: Pearson Educación.
- Myers, D. G. (2010). Obtenido de DEPARTAMENTO DE LA PSICOLOGIA : <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12917/3/Tema%203.%20Sensaci%C3%B3n%20y%20Percepci%C3%B3n..pdf>
- NAVARRETE, H. (2012). *TESIS DOCTORALES*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2007/lmd/Factores%20Claves%20de%20Exito%20empresario%20organizacional.htm>
- NERVO, A. (2010). Obtenido de <https://educalingo.com/es/dic-es/impaciencia>
- OCAMPOS GUERRERO, L. E., & VALENCIA CONCHA, S. T. (2017). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO, EN LA RED ASISTENCIAL ESSALUD-TUMBES, 2016*. PERÚ.
- OLIVA, E. J. (2012). *ESTRATEGIA Y ORGANIZACIONES*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- PAEZ, V. (2012). Obtenido de <https://colmartinfrc.wordpress.com/2012/06/19/definicion-de-insatisfaccion/>
- Palacios Acero, L. C. (2015). *Estrategias de creación empresarial* (Segunda ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.
- PAMIES, S. (2010). *De la Calidad de servicio a la Fidelidad del Cliente*. Obtenido de <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/Manual-Actitud-en-el-servicio-y-sentido-de-responsabilidad.pdf>
- Paredes Cortéz, W. (2009). *Como desarrollar una tesis*. Quito: Bigocopy.

- PAZ, R. C. (2011). *LOGISTICA EMPRESARIAL*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Pedraza Rendón, O. H. (2014). *Modelo de plan de negocios para la micro y pequeña empresa*. México: Grupo editorial patria, S.A. de C.V.
- PEREZ, D. (2012). Obtenido de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:45104/componente45102.pdf
- PIERCY, L. Y. (2012). *ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES Y VARIABLES*. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xviiicongresoaecca/cd/32c.pdf
- Porto, J. P. (2010). *LOGISTICA*. Obtenido de <https://definicion.de/logistica/>
- PORTO, J. P. (2011). *DE CONCEPTOS*. Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/impaciencia>
- Prieto Herrera, J. E. (2016). *Gerencia Proactiva. Mas allá de la vision empresarial*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Rangel, P. E., Camargo, V. d., & Lizcano, C. I. (2013). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Urosario*, 49.
- Ricalde, M. d. (2014). *PROCESO ADMINISTRATIVO*. México: Universidad del Trecer Milenio.
- RIVERO, L. (2013). *Factores de fidelización de clientes*. Obtenido de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADME0000711/C2.pdf>
- Riveros, S. (2007). *Sistema de gestión de la Calidad de Servicio*. Bogota: Ecoe.
- ROMAN, D. (2016). Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/385276/tesdoc_a2016_roman_david_analisis_promociones.pdf?sequence=1
- ROMERO, C. (2013). *JORGE MACHICADO*. Obtenido de https://jorgemachicado.blogspot.com/2013/07/que-es-una-garantia_4536.html
- Roque Bonilla, J. A. (2016). *ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MYPE COMERCIAL “SAN MARTIN” – CHICLAYO*. Mexico: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN.
- RUNGER, M. Y. (2013). *FIABILIDAD INDUSTRIAL*. Obtenido de https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/87939/mod_resource/content/0/teoria.pdf
- SACCO, F. (2010). *REVISTA FACES*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/vol18n1/art2.pdf>

- Sánchez Delgado, M. (2015). *Administración 1*. México: Grupo Editorial Patria.
- SANCHEZ, G. Y. (2010). *CASOS DE PRACTICA*. Obtenido de <http://www.ujaeen.es/revista/rei/linked/documentos/documentos/12-7.pdf>
- SCHUMPETER, A. (2011). *TEORIAS DEL BENEFICIO*. Obtenido de <http://www.economia48.com/spa/d/beneficio-teorias-del/beneficio-teorias-del.htm>
- SILVA, R. D. (2016). Obtenido de <http://www.escuelamangement.eu/direccion-general-2/que-es-gestion-empresarial-y-cuales-son-sus-funciones>
- Solórzano García, M., & Navío Marco, J. (2016). *Diseño y cambio organizativo*. España: Centro de estudios Ramón Areces S.A.
- SOTO, M. (2013). *CARTAS AL EDITOR*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v24n3/v24n3credit2.pdf>
- STALKER, B. Y. (2007). *TESIS DOCTORALES*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2007/lmd/Factores%20Claves%20de%20Exito%20empresario%20organizacional.htm>
- THOMPSON, I. (2010). *SATISFACCION DEL CLIENTE*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- THOMPSON, I. (2012). *PROMONEGOCIOS*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Torres Hernández, Z., & Torres Martínez, H. (2014). *Planeación y Control. Una revisión integral de la administración*. México: Grupo Editoria Patria.
- VALENCIA, T. (2010). *MAILXMAIL*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-ofrecer-servicio-calidad/que-es-actitud-servicio>
- VARGAS, L. M. (2010). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Vásquez Vera, M. (2018). *DISEÑO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA QUÍMICOS GUERRERO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017*. La Libertad: UPSE.
- Vásquez, M. V. (agosto de 2017). *Diseño organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Químicos Guerrero del cantón La Libertad. Diseño Organizacional*. La Libertad, Santa Elena, Ecuador.
- Weihrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). *ADMINISTRACIÓN-Una perspectiva global, empresarial y de innovación*. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>“Diseño organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de mueblería Toledo, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017”</p>	<p>Formulación del problema general ¿En qué medida incide el diseño organizacional en la gestión administrativa de la mueblería Toledo, cantón La Libertad?</p> <p>Formulación del problema específico</p> <ul style="list-style-type: none"> ●¿Cómo se logrará una estructura adecuada para el buen desempeño de las funciones de los directivos de mueblería Toledo? ●¿De qué manera afecta la carencia del diseño organizacional para dar solución del actual problema en la mueblería Toledo? ●¿Qué instrumento de investigación serán los adecuados para realizar la investigación de manera adecuada? ●¿Qué efecto genera en la aplicación del diseño organizacional con respecto a la gestión administrativa para el correcto cumplimiento en las actividades en la mueblería Toledo? 	<p>Objetivo general Elaborar un diseño organizacional en la gestión administrativa mediante un análisis situacional que permita el fortalecimiento y desarrollo de la mueblería Toledo</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ●Realizar un diagnóstico organizacional tanto externo como interno de la situación actual para fortalecer los procesos administrativos. ●Establecer estrategias metodológicas en función de los métodos, técnicas e instrumentos de investigación que faciliten el desarrollo del diseño organizacional. ●Elaborar la estructura organización de acuerdo a autores y criterios mediante la asignación de actividades que permitan el fortalecimiento de la empresa. 	<p>HO: El cumplimiento del diseño organizacional no incide de manera efectiva en la gestión administrativa de la mueblería Toledo.</p> <p>HA: El cumplimiento del diseño organizacional si incide de manera efectiva en la gestión administrativa de la mueblería Toledo.</p>	<p>VI: Diseño organizacional.</p>	<p>Diagnostico empresarial</p>	<p>Análisis FODA Formalización Políticas</p>
					<p>Dirección estrategias</p>	<p>Misión Visión Estrategias</p>
					<p>Estructura del diseño</p>	<p>Tipos de estructuras Elementos de estructuras Funciones de la estructura</p>
				<p>VD: Gestión administrativa</p>	<p>Gestión de procesos</p>	<p>Características Objetivos Importancia</p>
					<p>Proceso administrativo</p>	<p>Planeación Organización Dirección y control</p>
					<p>Medios utilizados en la gestión</p>	<p>Recursos financieros Recursos materiales Recursos humanos</p>

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable independiente

Hipótesis	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
<p>HO: El cumplimiento del diseño organizacional no incide de manera efectiva en la gestión administrativa de la mueblería Toledo.</p> <p>HA: El cumplimiento del diseño organizacional si incide de manera efectiva en la gestión administrativa de la mueblería Toledo.</p>	VI: Diseño organizacional.	Vásquez Vera (2018) lo denomina como: “Un conjunto de elementos estructurales que están relacionados entre sí, las mismas que se utilizan para el buen direccionamiento de las empresas a través de la implementación de estrategias y organizan el manejo de los procesos y de la información”	Diagnostico empresarial	Análisis FODA	¿Considera usted que un análisis FODA es importante para alcanzar el posicionamiento en el mercado?	Entrevista Encuesta
				Formalización	¿Considera usted que existe la adecuada formalización en cada proceso de la empresa?	Encuesta
				Políticas	¿Considera usted que se deben socializar de manera periódica las políticas y reglamentos de Mueblería Toledo?	Encuesta
			Dirección estrategías	Misión	¿Es importante para usted la correcta aplicación de la filosofía empresarial?	Encuesta
				Visión	¿Considera que la filosofía de Mueblería Toledo se alinea con su desarrollo profesional?	Encuesta
				Estrategias	¿Considera que es necesario innovar las estrategias administrativas para mejorar el desempeño de la empresa?	Encuesta
			Estructura del diseño	Tipos de estructuras	¿Considera que en Mueblería Toledo existe una adecuada estructura organizacional?	Encuesta
				Elementos de estructuras	¿Son adecuados los procesos que se efectúan en la empresa?	Encuesta
				Funciones de la estructura	¿Es efectiva la comunicación entre gerente y colaborador?	Encuesta

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable dependiente

Hipótesis	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
<p>HO: El cumplimiento del diseño organizacional no incide de manera efectiva en la gestión administrativa de la mueblería Toledo.</p> <p>HA: El cumplimiento del diseño organizacional si incide de manera efectiva en la gestión administrativa de la mueblería Toledo.</p>	<p>VD: Gestión administrativa</p>	<p>Delgado (2008) señala que la gestión administrativa es “un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (pág. 34). Entonces, se considera a la gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones donde la empresa define y evalúa de forma clara los objetivos trazados por la misma y este se encuentra compuesto por el proceso administrativo.</p>	<p>Gestión de procesos</p>	<p>Características</p>	<p>¿Para mantener la calidad de servicio se han aplicado de manera oportuna sistemas de mejora continua?</p>	<p>Encuesta</p>
				<p>Objetivos</p>	<p>¿Considera que se ha logrado identificar de forma adecuada los indicadores clave para alcanzar la excelencia en el mercado?</p>	<p>Encuesta</p>
				<p>Importancia</p>	<p>¿Considera usted que se están optimizando los recursos para el bienestar de la empresa?</p>	<p>Encuesta</p>
			<p>Proceso administrativo</p>	<p>Planeación</p>	<p>¿Considera usted que se realiza una adecuada planificación de las estrategias para la consecución de los objetivos?</p>	<p>Encuesta</p>
				<p>Organización</p>	<p>¿Considera necesario la implementación de una estructura organizacional?</p>	<p>Encuesta</p>
				<p>Dirección y control</p>	<p>¿Considera que se deba implementar un diseño organizacional para mejorar la gestión administrativa de Mueblería Toledo?</p>	<p>Encuesta</p>
			<p>Medios utilizados en la gestión</p>	<p>Recursos financieros</p>	<p>¿Considera que la empresa cuenta con los recursos financieros adecuados para una buena rotación de inventarios?</p>	<p>Encuesta</p>
				<p>Recursos materiales</p>	<p>¿Considera que se cuentan con las maquinarias y equipos necesarios para la fabricación de artículos para el hogar?</p>	<p>Encuesta</p>
				<p>Recursos humanos</p>	<p>¿Considera importante desarrollar un plan anual de capacitaciones en las diferentes áreas de trabajo de Mueblería Toledo?</p>	<p>Encuesta</p>

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Anexo 4: Formato de la entrevista



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



ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MUEBLERÍA
TOLEDO DEL CANTÓN LA LIBERTAD

Tema: Diseño organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de Mueblería Toledo del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Objetivo: Identificar los componentes del Diseño organizacional en base a un estudio técnico que contribuyan a la gestión administrativa de la Mueblería Toledo del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

DATOS:

Nombre:

Cargo que desempeña:

1. **¿Desde cuándo desarrolla sus operaciones en el mercado Mueblería TOLEDO en el cantón La Libertad?**

2. **¿De qué forma se maneja las relaciones entre los directivos y el personal para brindar una buena atención a los clientes?**

3. **¿Cuáles son las estrategias de la empresa para mantenerse en el mercado considerando la diversa competitividad que existe en el mercado?**

4. **¿De qué manera se difunde en la empresa los componentes de la dirección estratégica como misión, visión, objetivos y valores?**

5. ¿Cuáles piensa que son las mayores fortalezas que tiene la empresa para cumplir con las exigencias de los clientes?

6. ¿Considera que el horario de atención de la entidad es el adecuado para la comunidad que compra en la Mueblería TOLEDO?

7. ¿De qué forma logra cumplir con la planificación que tiene la empresa Mueblería TOLEDO en sus actividades cotidianas?

8. ¿Cómo se manejan los niveles jerárquicos que reflejan la organización y funciones del personal en la empresa?

9. ¿Cuáles son las herramientas de administración efectiva que se aplican en la empresa como el liderazgo, la comunicación, la motivación?

10. ¿Qué actividades se ejecutan para el control de las funciones y metas que deben cumplir los colaboradores de la entidad?

Anexo 5: Formato de encuesta dirigida a los colaboradores de Mueblería Toledo



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



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE MUEBLERÍA TOLEDO

Objetivo: Identificar los componentes del diseño organizacional en base a un estudio técnico que contribuyan a la gestión administrativa de la mueblería Toledo del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Instrucciones: Estimado participante la presente es una encuesta con fines investigativo, cuya respuesta es confidencial y anónima, de antemano agradezco su colaboración. Sirvase indicarnos su edad y marcar su respuesta con una "X" en el recuadro respectivo, considerando su criterio según la siguiente escala valorativa de Likert.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Datos generales:

- Edad: ____
- Género: Masculino: ____ Femenino: ____
- Nivel de instrucción: Primaria: ____ Secundaria: ____ Superior: ____

N°	Preguntas	Valoración				
		1	2	3	4	5
		TA	DA	I	ED	TD
Variable independiente: Diseño organizacional						
Diagnostico empresarial						
1	¿Considera usted que un análisis FODA es importante para alcanzar el posicionamiento en el mercado?					
2	¿Considera usted que existe la adecuada formalización en cada proceso de la empresa?					
3	¿Considera usted que se deben socializar de manera periódica las políticas y reglamentos de Mueblería Toledo?					
Direcciones estratégicas						
4	¿Es importante para usted la correcta aplicación de la filosofía empresarial?					
5	¿Considera que la filosofía de Mueblería Toledo se alinea con su desarrollo profesional?					
6	¿Considera que es necesario innovar las estrategias administrativas para mejorar el desempeño de la empresa?					
Estructura del diseño						
7	¿Considera que en Mueblería Toledo existe una adecuada estructura organizacional?					
8	¿Son adecuados los procesos que se efectúan en la empresa?					
9	¿Es efectiva la comunicación entre gerente y colaborador?					
Variable dependiente: Gestión administrativa						
Gestión de procesos						
10	¿Para mantener la calidad de servicio se han aplicado de manera oportuna sistemas de mejora continua?					
11	¿Considera que se ha logrado identificar de forma adecuada los indicadores clave para alcanzar la excelencia en el mercado?					
12	¿Considera usted que se están optimizando los recursos para el bienestar de la empresa?					
Proceso administrativo						
13	¿Considera usted que se realiza una adecuada planificación de las estrategias para la consecución de los objetivos?					
14	¿Considera necesario la implementación de una estructura organizacional?					
15	¿Considera que se deba implementar un diseño organizacional para mejorar la gestión administrativa de Mueblería Toledo?					
Medios utilizados en la gestión						
16	¿Considera que la empresa cuenta con los recursos financieros adecuados para una buena rotación de inventarios?					
17	¿Considera que se cuentan con las maquinarias y equipos necesarios para la fabricación de artículos para el hogar?					
18	¿Considera importante desarrollar un plan anual de capacitaciones en las diferentes áreas de trabajo de Mueblería Toledo?					

Anexo 6: encuesta dirigida a los clientes de Mueblería Toledo



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



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE MUEBLERIA TOLEDO

Objetivo: Identificar los componentes del diseño organizacional en base a un estudio técnico que contribuyan a la gestión administrativa de la mueblería Toledo del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Instrucciones: Estimado participante la presente es una encuesta con fines investigativo, cuya respuesta es confidencial y anónima, de antemano agradezco su colaboración. Sírvase indicarnos su edad y marcar su respuesta con una "X" en el recuadro respectivo, considerando su criterio según la siguiente escala valorativa de Likert.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Datos generales:

1. Edad: ____
2. Género: Masculino: ____ Femenino: ____
3. Nivel de instrucción: Primaria: ____ Secundaria: ____ Superior: ____

N°	Preguntas	Valoración				
		1	2	3	4	5
		TA	D A	I	E D	TD
Variable independiente: Diseño organizacional						
Diagnostico empresarial						
4	¿Considera usted que Mueblería Toledo tiene buenas oportunidades para alcanzar el posicionamiento en el mercado?					
5	¿Considera que se han establecido estrategias que permitan reconocer la imagen corporativa entre la competencia?					
6	¿Considera que el precio de los productos que ofrece Mueblería Toledo es accesible para su economía?					
Direcciones estratégicas						
7	¿Considera importante la calidad de los productos que ofrece Mueblería Toledo?					
8	¿Considera que es necesario renovar las estrategias administrativas para mejorar el desempeño de la empresa?					
Variable dependiente: Gestión administrativa						
Gestión de procesos						
9	¿Considera que Mueblería Toledo se preocupa por brindar al cliente calidad de servicio?					
10	¿Considera que esta empresa ha logrado satisfacer sus necesidades en cuanto a productos para el hogar?					
11	¿Considera usted que el tiempo empleado en la atención al cliente es rápida y eficaz?					
Proceso administrativo						
12	¿Se evidencia la planificación adecuada en los procesos de atención al cliente?					
13	¿Considera que se deba implementar un buzón de sugerencias para mejorar la gestión administrativa de Mueblería Toledo?					
Medios utilizados en la gestión						
14	¿Considera importante el desarrollo de un plan anual de capacitaciones en las diferentes áreas de trabajo de Mueblería Toledo?					

Anexo 7: Presupuesto del trabajo de investigación

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: Diseño organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de Mueblería Toledo, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.

CANT.	DETALLE	C. UNITARIO	C. TOTAL
4	Resmas de hojas	\$4,75	\$19,00
3	CD	\$1,0	\$3,00
700	Impresiones	\$0,10	\$70,00
4	Anillados	\$1,25	\$5,00
1	Computadora	\$700,00	\$700,00
8 meses	Internet	\$25,00	\$200,00
1	Impresora	\$400,00	\$400,00
100	Movilización	\$1,50	\$150,00
1	Gramatólogo	\$60,00	\$60,00
TOTAL			\$1.607,00

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Anexo 8: Cronograma de actividades



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



Tema: Diseño organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de Mueblería Toledo, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.

ACTIVIDADES	MESES																								
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			ENERO			FEBRERO				MARZO		
	03	10	17	24	08	15	22	29	05	12	19	26	03	10	17	14	21	28	04	11	18	25	04	11	18
1) Introducción y Marco Contextual -Problema	■	■	■	■																					
2) Marco Teórico					■	■	■	■	■	■	■	■													
3) Materiales y Métodos													■	■	■										
4) Resultados y Discusión																■	■	■							
5) Propuesta																			■	■	■	■			
6) Conclusiones																							■	■	■

Elaborado por: Yadira Zambrano L.

Anexo 9: Fotos de entrevistas y encuestas

Entrevista a funcionario



Productos de Mueblería Toledo



Recorrido por la empresa



Revisando encuestas

