

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciado de Empresas**

**TEMA: “Desarrollo de una estructura organizacional
para la microempresa “Stylo Propio Publicidad” en la
ciudad de Latacunga”**

AUTOR: Jonathan Paul Chacha Sanunga

TUTOR: Ing. Mg. Arturo Fernando Montenegro Ramírez

AMBATO – ECUADOR

Agosto 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Arturo Fernando Montenegro Ramírez

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de Titulación “**Desarrollo de una estructura organizacional para la microempresa “Stylo Propio” publicidad en la ciudad de Latacunga**” presentado por el señor **Jonathan Paul Chacha Sanunga** para optar por el título de Licenciado de Empresas, CERTIFICO, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 1 de agosto 2022



Ing. Mg. Arturo Fernando Montenegro Ramírez
C.I.: 1803845385

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Jonathan Paul Chacha Sanunga**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos, en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciados de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



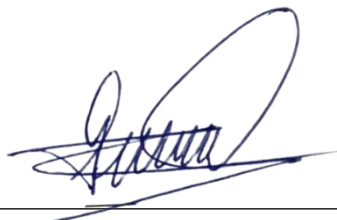
Jonathan Paul Chacha Sanunga
C.I.: 172510944-9

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Lo suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la facultad de ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Dra. Mg. Gamboa Salinas Jenny Margoth
C.I.: 1802289320



Ing. Mg. Guerrero Velástegui Cesar Andrés
C.I.: 1803101243

Ambato, 1 de agosto 2022

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación. Según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro artículo académico con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de esta investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autor.



Jonathan Paul Chacha Sanunga
C.I: 1725109449

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia por guiarme hasta ver mi sueño hecho realidad, a pesar de todas las circunstancias en el proceso y llegar a la finalización de la misma.

A mis profesores de docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, por brindarnos el conocimiento necesario para cumplir con el presente trabajo de investigación.

Dedico el presente proyecto a todas aquellas personas que hicieron posible el cumplimiento de una de muchas metas por cumplir.

Jonathan Paul Chacha Sanunga

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la fortaleza que me ha brindado durante todo el proceso y nunca abandonarme, a mis padres por nunca dejarme rendir y siempre seguir adelante.

A mi querida facultad de Ciencias Administrativas y a los miembros quienes la conforman, y de sobre manera a mi tutor Ing. Arturo Montenegro quien fue de fundamental ayuda para lograr con el cumplimiento de este objetivo, así mismo agradezco el tiempo brindado y por los nuevos conocimientos adquiridos en el proceso.

Finalmente, y no menos importante, agradezco a mis compañeros de carrera por las grandes experiencias y anécdotas en todo el proceso universitario y las relaciones de amistad que obtuvimos.

Jonathan Paul Chacha Sanunga

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
Índice de Tablas	x
Índice de gráficos	xi
Resumen ejecutivo	xii
Abstract	xiii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes investigativos	1
1.2. Objetivos	9
1.3. Problema de Investigación	9
CAPITULO II	11
METODOLOGÍA	11
2.1. Materiales	11
2.2. Tipo de investigación	11
2.3. Método.....	12
2.4. Enfoque	12
2.5. Alcance	13
2.6. Técnica	13
2.7. Instrumento.....	13
2.8. Validez y Confiabilidad.....	14
2.9. Población y Muestra	15
CAPITULO III.....	18
RESULTADOS.....	18
3.1. Análisis e interpretación de resultados	18
CAPITULO IV	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	31
4.1. Conclusiones	31

CAPITULO V	32
PROPUESTA	32
5.1. Reconstrucción de la misión, visión y valores	32
5.2. FODA	33
5.3. Desarrollo del organigrama funcional de la microempresa “Stylo Propio” publicidad	35
5.4. Manual de funciones	36
5.5. Aplicación del proceso administrativo en la microempresa “Stylo Propio” propuesta	42
5.6. Propuesta de aplicación de una herramienta administrativa “Enterprise Resource Planning” (ERP)	43
Bibliografía	45
Anexos	49

Índice de Tablas

Tabla 1: Tipos de organigramas	4
Tabla 2: Alfa de Cronbach	14
Tabla 3 Muestra estratificada	16
Tabla 4: Misión, visión y valores	18
Tabla 5: Objetivos empresariales	19
Tabla 6: Organigrama Estructural	20
Tabla 7: Niveles jerárquicos y procesos administrativos.....	21
Tabla 8: Gestión Administrativa	22
Tabla 9: Manuales de procesos	23
Tabla 10: Sistema de gestión administrativa	24
Tabla 11: Sistema de gestión administrativa	24
Tabla 12: Actividades administrativas.....	25
Tabla 13: Autoridades de la microempresa.....	26
Tabla 14: Funciones de puestos	27
Tabla 15: Control de funciones.....	28
Tabla 16: Procesos administrativos	30
Tabla 17: Gerente general – Manual de funciones	37
Tabla 18: Asistente administrativo – Manual de funciones.....	38
Tabla 19: Asistente de atención al cliente y ventas – Manual de funciones.....	39
Tabla 20: Diseñador gráfico – Manual de funciones	40
Tabla 21: Técnico – Manual de funciones	41

Índice de figuras

Figura 1 Cálculo Alfa de Cronbach	15
Figura 2: Misión, Visión y Valores	19
Figura 3: Objetivos Empresariales	19
Figura 4: Organigrama Estructural	20
Figura 5: Niveles jerárquicos y procesos administrativos	21
Figura 6: Gestión administrativa.....	22
Figura 7: Manuales de procesos.....	23
Figura 8: Actividades Administrativas	25
Figura 9: Autoridades de la empresa	26
Figura 10: Funciones de puestos.....	28
Figura 11: Control de funciones.....	29
Figura 12: Procesos Administrativos.....	30
Figura 13: Propuesta del organigrama funcional	35

Resumen Ejecutivo

La microempresa “Stylo propio” publicidad se dedica al servicio de impresión y publicidad gráfica en la ciudad de Latacunga, con una trayectoria de 10 años en el mercado.

Actualmente, una estructura organizacional es fundamental para las microempresas ya que con la utilización del mismo se logra una dirección y un orden en la organización para que la misma no se estanque en el proceso de crecimiento y penetración del mercado. El desarrollo de una estructura empresarial es importante para que los miembros de la microempresa conozcan como está estructurada la misma, así como sus funciones, niveles jerárquicos y procesos administrativos que se usan en la misma.

En tal virtud en la presente investigación descriptiva está basada por dar a conocer la realidad de la organización, para conocer la situación de la misma. Se utilizará una investigación bibliográfica, así como de campo aplicando encuestas a sus proveedores y entrevista del cuestionario a sus trabajadores para la validación del mismo se utilizará el coeficiente de alfa de Cronbach.

Finalmente, la aportación importante de la investigación es conocer la situación en la que se encuentra la organización y como será con el desarrollo de una estructura organizacional en la misma, que beneficios y oportunidades tendrá en el mercado, mediante el estudio realizado se pudo evidenciar que la microempresa necesita una mejora en sus procesos administrativos para poder desarrollarse y tener un fortalecimiento organizacional. Se ha realizado una propuesta que se ha sugerido a la gerencia de la microempresa.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, DESARROLLO EMPRESARIAL, INVESTIGACIÓN, PROPUESTA.

ABSTRACT

The micro-company "Stylo propio" publicidad is dedicated to the service of printing and graphic advertising in the city of Latacunga, with a trajectory of 10 years in the market.

Nowadays, an organisational structure is fundamental for micro-companies because with the use of it, a direction and order is achieved in the organisation so that it does not stagnate in the process of growth and market penetration. The development of a business structure is important so that the members of the microenterprise know how it is structured, as well as its functions, hierarchical levels and administrative processes that are used in it.

In such virtue in the present descriptive investigation it is based for giving to know the reality of the organisation, to know the situation of the same one. A bibliographic research will be used, as well as a field research applying surveys to its suppliers and interview of the questionnaire to its workers for the validation of the same one the coefficient of Cronbach's alpha will be used.

Finally, the important contribution of the research is to know the situation in which the organisation is and how it will be with the development of an organisational structure in the same, what benefits and opportunities it will have in the market, by means of the study carried out it could be evidenced that the microenterprise needs an improvement in its administrative processes to be able to develop and have an organisational strengthening. A proposal has been made that has been suggested to the management of the microenterprise.

KEY WORDS: ORGANISATIONAL STRUCTURE, ADMINISTRATIVE TOOLS, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, BUSINESS DEVELOPMENT, RESEARCH, PROPOSAL.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos

Debe señalarse que según Estrada & Cepeda (2020), menciona que tener una estructura organizacional es importante porque se obtiene una mejor gestión administrativa, ya que la misma ayuda a la organización a su crecimiento, expansión y fortalecimiento de la misma. Al aplicar una estructura organizacional se necesita adquirir una jerarquía que sea funcional para la organización ya que con esto se podrá crear líneas de mando donde se pueda controlar las responsabilidades de los subordinados, con el fin de llegar a una excelente efectividad en la organización.

Cabe considerar, que la investigación por parte de Villaroel (2020), una estructura organizacional contribuye al proceso de mejora continua de la organización debido a que cuando se implementa se tiene claro a donde se está dirigiendo la empresa ya que se crea funciones y responsabilidades que cada miembro de la organización.

Algo semejante ocurre con Bastidas (2019), menciona que al tener una estructura organizacional se tendría una organización formal, esto daría una ventaja competitiva para la misma, ya que se tendría los objetivos y metas claras de la empresa, cada elemento de la empresa tendrá sus funciones específicas a cumplir. Teniendo en cuenta siempre la satisfacción de los colaboradores por sus logros y ascensos por el buen desempeño que dan en su puesto de trabajo.

Así mismo, en la investigación de Andrade (2022), expone que la departamentalización es parte de la estructura organizacional de una empresa y la vez es muy importante, ya que la misma ayuda a dar funciones por separado a cada elemento de la empresa, teniendo así una división del trabajo productiva, ya con esto se quiere que exista un nivel de especialización por departamentos para así incrementar la eficiencia y eficacia de la organización.

El autor Torres (2018), menciona que para tener una estructura organizacional factible se debe establecer una cultura organizacional donde se establezca principios y valores donde el subordinado este comprometido con la empresa para poder ejecutar a cabalidad con lo antes mencionado y tener una organización con identidad.

Organización

Estrada (2018), define qué organización es un lugar donde existe actividades, tareas que se cumple para llegar a un mismo objetivo y desarrollarse eficientemente. Se trabaja coordinadamente con el mismo fin empresarial y cumpliendo objetivos comunes, pero a la vez los subordinados buscan sus propios objetivos en la organización.

Además, organización es una unidad donde se puede interactuar entre personas que van dirigidas hacia un solo fin, así como se pueden plantear metas y alcanzar tanto colectiva e individualmente. (Asturias, 2018)

Organización Formal

Como afirma Garrido (2021), menciona que una organización formal está basada por la división del trabajo, ya que está conformada por normas y estatutos, la misma es una organización planeada con manual de funciones, descripción de cargos y de organigramas

- **Organización Informal**

Como plantea Vergara (2019), se puede inferir que la organización informal es un sistema no estructurado o que no está planeado dentro de la organización, ya que no consta de un documento o reglamento y la misma está formada por compañeros de área o de trabajo sin fin alguno.

Estructura Organizacional

En referencia a Vargas (2020), menciona que una estructura organizacional es el proceso de asignar funciones y responsabilidades a cada empleado de una empresa. Esta estructura está diseñada para definir la jerarquía en la organización y así poder alcanzar los objetivos y las metas de la organización.

Se debe agregar que las estructuras organizacionales son muy importantes para una organización ya que permite un orden y una dirección, además, se puede establecer líneas de comunicación entre departamentos de la organización para tener buenos resultados administrativos. (Pérez, 2021)

- **Estructura Funcional**

La estructura funcional es una de las más tradicionales en las organizaciones empresariales ya que su funcionamiento está basado en la jerarquización donde cada

subordinado tiene un jefe y donde existe especialización por grupos, esta estructura es factible para producción por volúmenes grandes en bienes y servicios. (Esan, 2017)

- **Estructura Jerárquica**

Acerca de la estructura jerárquica Lexington (2021), menciona que esta estructura es una de las más utilizadas en el ambiente empresarial ya que esta desempeña distribución de actividades en la empresa aplicando niveles de mando hacia los subordinados basándose en el poder y en la responsabilidad de decisión.

- **Estructura Lineal**

Es una estructura muy antigua y simple, se la utilizaba en los ejércitos y las iglesias, esta desempeñaba una conexión directa empleado – jefe, donde la comunicación se divide en dos canales, el primero para los superiores y el segundo para los empleados, pero para toma de decisiones solo el jefe puede tomarla. (Giner & Gil, 2007)

- **Estructura Matricial**

Según (Villa, 2018) menciona que una estructura matricial está conformada por varios líderes que tienen equipos que depende de ellos, donde este tipo de estructura sirve para crear productos innovadores donde el uso de los recursos es eficiente y existe libre flujo de información en la organización.

- **Estructura por División**

La estructura por división según Castro (2018), define que es un modelo donde cada organización debe tener sus propios departamentos y recursos para que la misma no depende de la otra ya que esta se basa en unidades de negocio, y cada negocio debe proporcionar su funcionamiento eficiente.

Organigramas

Con respecto al organigrama García (2016), declara que son mecanismos importantes para la empresa ya que nos permiten organizar y visualizar por completo la organización formal ya que se pretende tener con esto una buena estructura organizacional, por lo tanto, la misma muestra las funciones que se desarrolla en cada puesto delimitando funciones y dejando claro las autoridades jerárquicas.

En concordancia con Romero (2020), define que los organigramas son estructuras graficas que representan la organización formal de la misma, en donde se puede encontrar su departamentalización, responsabilidades y funciones que se realiza dentro de la organización siempre funciona la jerarquía de responsabilidades.

Tipos de organigramas

Según Paredes, Tapia, & Silva (2021), menciona los tipos de organigramas más utilizados en las organizaciones como:

Tabla 1: Tipos de organigramas

Tipos de organigramas	
Vertical	Es uno de los más antiguos, ya que estos fueron usados por los militares antiguamente, se lo representa de arriba hacia abajo, es uno de los más usados por su sencillez y rigidez en la autoridad y responsabilidad.
Horizontal	Este tipo de organigrama está estructurado de izquierda a derecha, donde los que están en la izquierda tiene más jerarquía que los de la derecha, la misma representa una estructura formal en la organización.
Circular	Este organigrama tiene como propósito no tener jerarquías directas ya que se quiere crear vínculos entre áreas, en el mismo toda la estructura va de adentro hacia afuera.
Escalares	Es una estructura con escalas y con sangrías para diferenciar los niveles jerárquicos que tiene la organización, no es muy utilizado en las organizaciones.

Fuente: Paredes, Tapia, & Silva (2021)

Elaborado por: Chacha Jonathan (2022)

Según los antes menciona, el tipo de organigrama que se escoja para implementarlo en una organización va a ser de suma importancia ya que debe representar en su totalidad las funciones y responsabilidades de la misma.

Niveles jerárquicos

El autor Tóala (2017), menciona que estos niveles son visualizados en forma de pirámide para un mejor análisis demostrando que los que se encuentra en la parte superior tiene un rango mayor a los de abajo.

El autor Robles (2019), manifiesta que los niveles jerárquico es dar grados de responsabilidad y autoridad a la estructura administrativa que se tiene, también se distingue entre trabajadores las obligaciones y responsabilidades.

Tipos de niveles jerárquicos

- **Nivel directivo**

En específico Barrionuevo (2016), añade que el nivel directivo de una empresa es aquel que cumple con las funciones de legislar políticas, crear reglas y normas para que la organización pueda seguir a cabalidad ya que esto permitirá un mejor sistema administrativo y operativo.

- **Nivel ejecutivo**

Con respecto al nivel ejecutivo Gonzales (2018), menciona que este nivel es responsable que se cumplan todas las funciones dictadas por el nivel directivo, además este nivel tiene como objetivo aplicar el proceso de organizar, dirigir, controlar y orientar en las actividades administrativas, así como planes, programas y diferentes eventos administrativos que tenga la empresa en el nivel alto.

- **Nivel operativo**

En cuanto a nivel operativo Vilalta (2021), dice que es un nivel muy importante para la empresa ya que en este nivel es donde se encuentra la ejecución de los procesos de producción y comercialización, el mismo tiene la responsabilidad de dar cumplimiento a todas las funciones operativas.

Departamentalización

Según Santander (2018), en su investigación menciona que la departamentalización es importante para la empresa ya que se genera mayor especialización en el área de trabajo, así como también se realiza con eficiencia las actividades de cada puesto, y como también el control de procesos.

La departamentalización según el autor López (2011), la define como la división de trabajo para generar especialización por funciones ya que con esto se puede organizar las actividades y supervisar las responsabilidades que tiene cada elemento de la empresa generando productividad en los procesos administrativos y de producción siendo así más factible y eficiente la administración de la organización.

Tipos de departamentalización

Según Rodríguez (2021), los tipos de departamentalización más utilizados son:

- **Departamentalización por funciones**

Esta departamentalización es muy sencilla y está basada en reunir todas las tareas y actividades de la organización que tenga el mismo objetivo funcional, como comercialización, producción, contabilidad, etc. Lo que se quiere lograr con este tipo de departamentalización es lograr la especialización de cada departamento y con esto se hará eficiente el trabajo.

- **Departamentalización por clientes**

La misma está diseñada para agrupar a las personas para quienes trabajamos, para tener una eficiencia al momento de comercializar nuestros productos ya que existen clientes que adquieren los mismos cada vez que se encuentran en la empresa.

- **Departamentalización por procesos**

En concreto, la departamentalización por procesos es reunir los procesos, actividades y tareas que estén asociadas a la producción de un elemento, ya que con esto se logrará tener una mayor especialización en el proceso productivo teniendo ventajas de ahorro de tiempo y el incremento de productividad.

Descripción de puestos

En definitiva, Sánchez (2019), menciona que la descripción de puesto es una herramienta que anuncia lo que se va a necesitar en una persona para que cumpla el puesto, entonces lo que se quiere representar es una descripción detallada de las tareas y responsabilidades para el puesto.

De acuerdo con Palomo (2009), la descripción de puesto es fundamental para saber lo que la empresa necesita para su funcionamiento exitoso en sus cargos laborales, ya que se

describe las funciones que se necesita en la persona a ser contratada que cumpla con los requisitos y cumplir con los objetivos de acuerdo a las estrategias de la organización.

Manual de funciones

Desde el punto de vista del autor Palacios (2021), un manual de funciones es un instrumento donde se especifica y se establece las funciones ya que la misma valoran las competencias laborales y los requerimientos que se necesita como es los conocimientos, experiencia, con esto se quiere tener una eficiencia en la ejecución del proceso de talento humano.

El autor Coronel (2018), menciona que un manual de funciones es un documento donde consta las funciones y actividades de los empleados, para distribuir igualmente las responsabilidades de los cargos que tiene la organización.

Diseño organizacional

El autor Camargo (2019), nos menciona que el diseño organizacional es un proceso donde se realiza y se propone las tareas, actividades y responsabilidades que se debe acatar dentro de la empresa, el diseño organización se establecerá por el alto mando de la organización ya que para poder elegir un diseño adecuado se debe medir muchos factores.

Mientras tanto Espinoza (2020), expone que el diseño organizacional es la estructura y relaciones que están referenciadas a las actividades y responsabilidades en la empresa, pero para llegar a decidir por un diseño organizacional se debe tener claros muchos factores importantes para la misma, ya que con esto se facilitara la comunicación empresarial y satisfacer las necesidades que tiene la empresa.

Cultura organizacional

Haciendo énfasis en el concepto Peña (2018), define que la cultura organizacional son normas y valores que se deben cumplir dentro de la organización donde está basado en principios básicos que impulsa a las empresas a tener creencias y compromiso, a la vez esta es flexible ya que se debe adaptar a cada organización de diferente manera.

De acuerdo con Rincón (2018), expone en su investigación que la cultura organizacional está en todo grupo social, ya que está basado por valores, ética y actitudes en el mismo, también lo define como un modo de vida que se tiene en el área de trabajo.

Desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional está compuesto por técnicas y herramientas que nos ayudara en la organización para que tenga un buen funcionamiento. Es muy importante que exista una buena relación entre las personas de la organización ya que con un buen ambiente laboral se puede lograr que los objetivos se cumplan. (Vera, 2019)

Mientras que Pérez (2018), nos menciona que el desarrollo organizacional estudia el comportamiento de las organizaciones que son exitosas, ya que lo que se pretende es maximizar el potencial del personal de la organización, haciendo cambios para que en un futuro se puede llegar hacer una organización eficiente y funcional.

- **El desarrollo organizacional para la persona**

Es un método que ayuda a la mejora de la relación de las personas ya que con esto se puede descubrir habilidades de los integrantes del grupo se lo realiza entre 10 personas con un líder a cargo.

- **El desarrollo organizacional para dos o tres personas**

Permite la mejor de la comunicación entre pocos integrantes ya que así se pueden dar a conocer sus ideas y pensar con criterio propio analizando las situaciones que podría suceder.

- **El desarrollo organizacional para equipos**

Es un método donde se necesita de un consultor para poder aplicarlo para que se brinde una retroalimentación de cómo funciona y a donde va dirigido la empresa ya que con esto se quiere que haya un incremento de efectividad

- **El desarrollo organizacional para toda la organización**

Este método ayuda al proceso administrativo que tiene la empresa ya que se debe realizar encuestas y tabulaciones ya que los resultados demostraran como está la organización se tomara una decisión. (Varela, 2018)

Partes interesadas

- Proveedores

De acuerdo con el autor Cotler (2022), menciona que los proveedores son una parte fundamental para las organizaciones ya que son los que abastecen a las mismas para su funcionamiento, estas pueden ser también de forma económica o de prestación.

- Empleados

El autor Botello (2015), manifiesta que un empleado es aquel que fue contratado por una organización con un sueldo por sus servicios prestados, existen muchos tipos de empleados, pero en si todos buscan un fin ser remunerados y cumplir con las responsabilidades que le encomendaron.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Elaboración de una estructura organizacional que ayude en la mejora de los procesos administrativos de la microempresa “Stylo Propio” ubicada en la ciudad de Latacunga.

1.2.2. Objetivo Específicos

- Investigar una estructura organizacional que se acople a las necesidades administrativas de la microempresa Stylo Propio.
- Establecer una cadena de mando para una mejor optimización administrativa en la microempresa Stylo Propio.
- Identificar las herramientas administrativas que se debería manejar en la microempresa Stylo propio.

1.3. Problema de Investigación

En la actualidad el sector de las microempresas ha sido afectado por la crisis sanitaria COVID-19 donde muchas de estas organizaciones quebraron por falta de recursos económicos, materiales, y administrativos para continuar en funcionamiento, entonces, lo que se quiere es generar una ventaja competitiva a las microempresas para que puedan fortalecerse y tener una estabilidad empresarial.

Por lo mencionado anteriormente la microempresa “Stylo Propio” Publicidad no posee una estructura organizacional por ende no tiene organigramas donde se especifiquen las

actividades que se debe realizar en cada departamento y desconocen sobre el desarrollo organizacional que aportaría mucho a la microempresa en su proceso de crecimiento.

la situación organizacional de la microempresa no permite dar responsabilidades y funciones a los empleados, así como también la cadena de mando que ayude a la misma a tener rigidez en sus actividades.

La microempresa “Stylo Propio” Publicidad no cuenta con su misión, visión, valores corporativos y objetivos empresariales, lo que es indispensable para el crecimiento y posicionamiento en el mercado, dando un valor agregado, con un sistema administrativo eficiente.

Por la carencia de conocimiento sobre organización interna origina un desfase en la microempresa generando problemas de comunicación en todos los niveles jerárquicos y funcional de la microempresa.

Por los antecedentes antes mencionados lo que se quiere en esta investigación es fortalecer internamente la organización con una estructura organizacional que se acople con las necesidades de la microempresa para poder dar un mejor servicio a sus clientes y ser competitivos en el mercado. (Anexo 1 - árbol de problemas)

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1. Materiales

- Recursos institucionales

Sedesol (2018), menciona que los recursos institucionales son los insumos y el apoyo material que brinda una institución para la creación de un proyecto. Ya que estos pueden ser tanto tangibles e intangibles para el uso de quien lo necesite para la investigación.

- Recursos humanos

El recurso humano es lo fundamental para una actividad o tarea a realizarse porque aportan habilidades, conocimientos y destrezas, ya que sin este recurso no se podría cumplir el propósito de que se tiene tratado. (Vargas J. , 2019)

- Recursos Materiales

De acuerdo con Quiroa (2022), define que los recursos materiales son todos los elementos físicos que necesitamos para la creación del proyecto con el fin que se llega al cumplimiento optimo del mismo.

- Recursos Tecnológicos

Según Barrionuevo (2018), menciona que los recursos tecnológicos son tangibles e intangibles que ayudara a cumplir el propósito planteado ya que con esto logramos optimizar los procesos y los tiempos este recurso es muy indispensable.

2.2. Tipo de investigación

- Investigación descriptiva

De acuerdo con Escobar & Bilbao (2020), definen investigación descriptiva como un proceso de describir lo que se quiere analizar, así como una población o un fenómeno, ya que lo que hace esta investigación es estandarizar las características de estudio sin el uso de hipótesis.

De la misma manera Diaz (2019), menciona que este tipo de investigación está basada en la descripción de las características del objeto de estudio para estudiarlo de mejor manera y en un optima condición.

Entonces, según las definiciones de los autores, cabe rescatar que es indispensable que la micro empresa “Stylo Propio Publicidad” adapte este tipo de investigación, por las características de la misma, se puede obtener información administrativa y de la organización que sería muy útil para la micro empresa ya que lograríamos tener un análisis del estado de cómo está administrativamente.

2.3. Método

- Método deductivo

Según Westreicher (2022), menciona que este método sirve para lograr conclusiones sobre problemas con la información que se obtuvo de la investigación. Se puede relacionar con lo que está pasando en la organización, lo que se busca es generalizar la idea principal para simplificarlo y justificarlo.

Utilizamos este método para esta investigación debido a que necesitamos ser específicos en el resultado de la investigación; así como también podremos desarrollar una estructura organizacional llevarlo de lo general a lo específico, optimizando los procesos administrativos en la micro empresa.

2.4. Enfoque

- Enfoque cuantitativo

De acuerdo con Villacis (2018), menciona que el enfoque cuantitativo nos permite adquirir información y con los datos obtenidos realizar un análisis, con esto se lograra que la investigación sea más objetiva y el estudio realizado sea más confiable.

Además, el enfoque cuantitativo según Vite (2022), sostiene que inicia la investigación con planteamientos existentes donde se encuentran hipótesis, con la cual se realiza un análisis de la información obtenida.

Según los antes mencionado, para la presente investigación se aplicará el enfoque cuantitativo a la micro empresa Stylo propio Publicidad, ya que nos permitirá medir y dar valor al estudio que estamos realizando, dejando una brecha para posibles estudios a futuro.

2.5. Alcance

- Alcance descriptivo

Según Román (2020), señala que este alcance nos permite que la información obtenida sea independiente de las variables ya que lo que se quiere es especificar las características y elementos. Y no se quiere que exista relación entre variables, si no saber cómo es cada una de ellas.

Para la presente investigación está claro que se tiene un alcance descriptivo debido a que se obtuvo información de la micro empresa Stylo Propio publicidad de manera administrativa, con esto se lograra describir las actividades y procesos que se realiza dentro de la micro empresa, dando a conocer el punto de vista de cada variable.

2.6. Técnica

De acuerdo con Guzmán (2018), menciona en su investigación que técnica en concepto de investigación son los procesos o medios que se realiza para llegar a cumplir los objetivos planteados en la investigación por realizar utilizados diferentes maneras de recopilar información y tener una base de datos para el estudio.

Por lo antes mencionado la microempresa “Stylo Propio” Publicidad está de acuerdo en usar encuestas y entrevistas por su enfoque cuantitativo ya que le ayudara a recopilar información para el caso de estudio y cumplir con las expectativas de la misma (encuesta en Anexo 2).

2.7. Instrumento

- Encuesta

El autor Suarez (2019), menciona que la encuesta es un instrumento que permite la recolección de información que se necesita analizar en un caso de estudio, además es un instrumento utilizado por la psicología ya que el mismo tiene un alto nivel de confiabilidad y validez en su medición.

- Entrevista

De acuerdo con el autor Picon (2011), define que la entrevista es una serie de intercambio de ideas ya que el entrevistador tiene un cuestionario donde el entrevistado da su opinión para recopilar información para un caso de estudio.

2.8. Validez y Confiabilidad

Validación por expertos

La encuesta esta validada por expertos docentes quienes son:

- Ingeniero Maximiliano Calvache, docente de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas.
- Ingeniero Alberto Lara, docente de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas.

Los mismos validaron y dieron opinión sobre la construcción del cuestionario para proveedores y la entrevista para trabajadores de la microempresa para una mayor factibilidad en la aplicación.

Confiabilidad

La demostración de fiabilidad en la encuesta aplicada para tener una mayor fiabilidad se aplicó una herramienta estadística “Alfa de Cronbach”, en donde se analiza las preguntas que son multidisciplinarias en la encuesta que se aplicó.

La aplicación de la encuesta total es de 66, pero para la implementación de la herramienta estadística se tomó un muestro de 10 encuestas, con esto se analiza las preguntas multidisciplinarias que son 6, de esta manera, nos arrojó un excelente resultado de 0,9149 de fiabilidad. Tomando en cuenta la definición del autor Ventura (2019), menciona que para que la encuesta tenga un grado de confiabilidad optimo debe ser mayor o igual a 0,7 ya que con esto se logra comprobar que no existe datos alterados.

Tabla 2: Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.9149	6

Elaborado por: Chacha Jonathan (2022)

Fuente: Propia

Para la confiabilidad de las preguntas dicotómicas de la encuesta se utilizó el coeficiente de fiabilidad KR-20 de Kuder Richardson, se aplicó en 6 preguntas con muestreo de 10 encuestas del total obteniendo un resultado aceptable de 0.73 de fiabilidad. De acuerdo con el autor Durán (2021), manifiesta que el coeficiente de Kuder sirve para dar fiabilidad

a los cuestionarios que tienen preguntas dicotómicas como “verdadero y falso” o “sí o no” este nos ayuda a calcular la confiabilidad ya que se debe demostrar estar igual o mayor a 0,7 ya que este valor es aceptable.

Figura 1 Cálculo Alfa de Cronbach

$\left(\frac{k}{k-1}\right)$	1,2		
		KR-20	0,73
$\left(1 - \frac{\sum pq}{\sigma^2}\right)$	0,61		

Elaborado por: Jonathan Chacha (2022)

Fuente: Propia

De igual manera, para la aplicación del cuestionario para la entrevista, tienen la fiabilidad de las dos herramientas aplicadas anteriormente para poder utilizarlo en los trabajadores de la microempresa “Stylo Propio” y tener un acercamiento más profundo sobre la situación interna de la misma.

2.9. Población y Muestra

La población está considerada como la agrupación a ser estudiada con fin de recopilar datos o información para una investigación, ya que esto será de gran ayuda para el estudio a tratar. (Gaviria & Márquez, 2019)

Según Barrera & Correa (2019), afirman que la muestra es una parte de la población de estudio hacer estudiada, es el parte seleccionado de un todo con esto se conocerá si es una población finita o una población infinita.

Para la presente investigación conocemos que tenemos una población finita, nuestro cuestionario será aplicado a proveedores y la entrevista del cuestionario a los trabajadores de la micro empresa “Stylo propio Publicidad” se los encuestara con el propósito de conocer su opinión sobre la gestión administrativa que tiene la misma.

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot O \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot O + Ne^2}$$

Donde:

- n: Tamaño de la muestra
- Z: Nivel de confianza (1.96)
- P: Probabilidad a favor de fenómeno (50%)
- Q: Probabilidad en contra del fenómeno (50%)
- N: Población o universo
- e: Nivel de error (5%)

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5) \cdot (80)}{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5) + (80)(0,05)^2}$$

$n = 66.21$

Tabla 3 Muestra estratificada

Estrato	Encuestados	N° de encuestados	Muestra estratificada
A	Proveedores	72	60
	Entrevistados	N° de entrevistados	
B	Trabajadores	8	6
Población		80	66

Fuente: Microempresa “Stylo Propio” Publicidad (2022)

Elaborado por: Chacha Jonathan (2022)

Coficiente= Muestra / Población

Coficiente= 66/80

Coficiente= 0.825

La población global considera por la microempresa “Stylo Propio” de la ciudad de Latacunga es 80 de los cuales segmentamos en proveedores y trabajadores donde el estrato A será encuestado mientras que el estrato B será entrevistado con la finalidad de obtener información más detallada.

Aplicamos la fórmula de coeficiente de Sampieri, donde nuestro resultado de la fórmula de población finita fue de 80, donde para calcular el coeficiente de Sampieri lo usamos

para cálculo de cada estrato, primero dividimos la muestra para la población y el resultado lo multiplicamos por el número de estrato que se está calculando.

Cabe resaltar que la fórmula utilizada de coeficiente de Sampieri sirve para demostrar la desviación estándar de cada estrato a ser calculado ya que la misma sirve para calcular submuestras de la población y poder minimizar la población para estudios con diferentes objetivos.

CAPITULO III

RESULTADOS

3.1. Análisis e interpretación de resultados

Del cuestionario aplicado a los proveedores y trabajadores de la microempresa “Stylo Propio” Publicidad compuesta por 12 preguntas, se procedió a la tabulación usando tablas de frecuencias y gráficos demostrativos circulares, con análisis e interpretación de cada pregunta. Cabe recalcar que la entrevista se hizo a los trabajadores actuales de la empresa para tener un resultado más minucioso de cómo está la organización internamente, en la entrevista se manifestó a los miembros de la microempresa la intención sobre el trabajo de investigación donde se da a conocer los problemas que la misma tiene y ayudar con la solución del problema con esta investigación.

Pregunta 1.

Actualmente la microempresa “Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer a su misión, visión, y ¿Valores de la misma?

Tabla 4: Misión, visión y valores

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	26	39%
NO	40	61%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

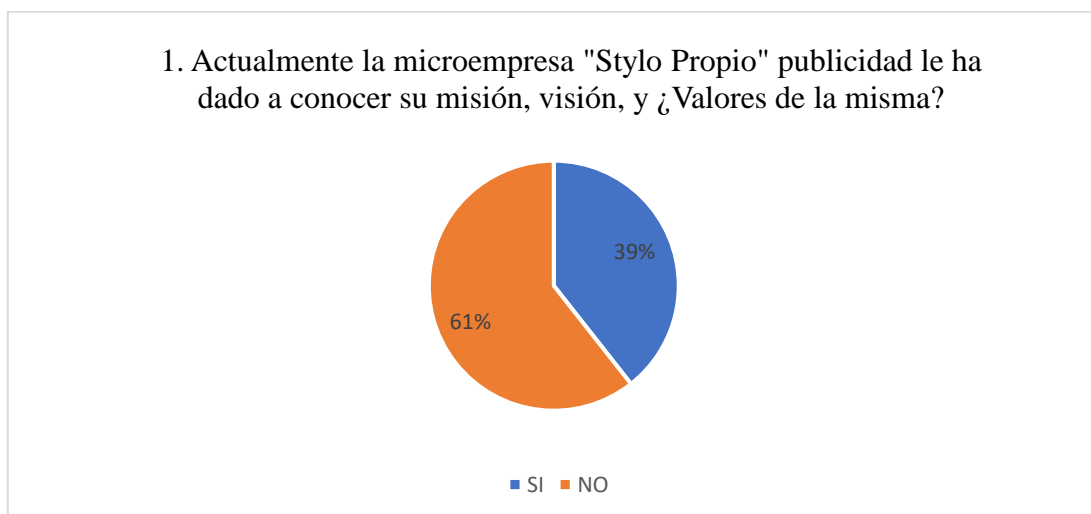


Figura 2: Misión, Visión y Valores

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados el 61%, expone que no conocen la misión, visión y valores de la microempresa, el 39% manifiesta que si conocen la misión, visión y valores de la microempresa. Por lo tanto, los siguientes resultados demuestra que la microempresa no tiene bien establecida su misión, visión y valores.

Pregunta 2.

¿La microempresa “Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer sus objetivos empresariales?

Tabla 5: Objetivos empresariales

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	28	42%
NO	38	58%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: propia

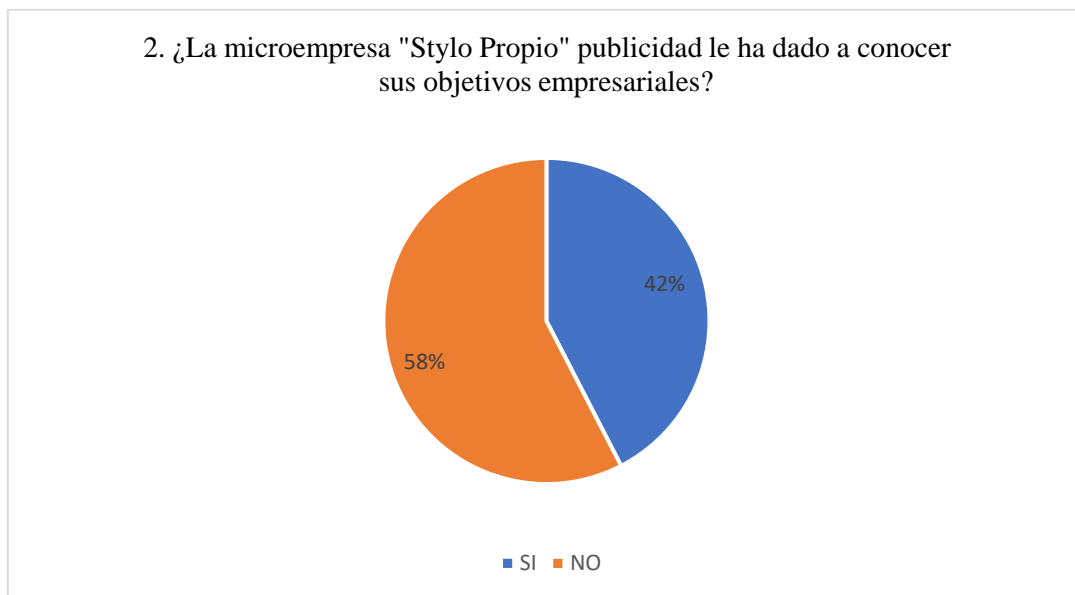


Figura 3: Objetivos Empresariales

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 58%, expone que la microempresa no ha dado a conocer sus objetivos empresariales, el 42% manifiesta que si conoce los objetivos empresariales de la microempresa. Por lo tanto, los siguientes resultados demuestran que la microempresa no da a conocer sus objetivos empresariales.

Pregunta 3.

¿La microempresa “Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer el organigrama estructural jerárquico de la misma?

Tabla 6: Organigrama Estructural

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	18	27%
NO	48	73%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

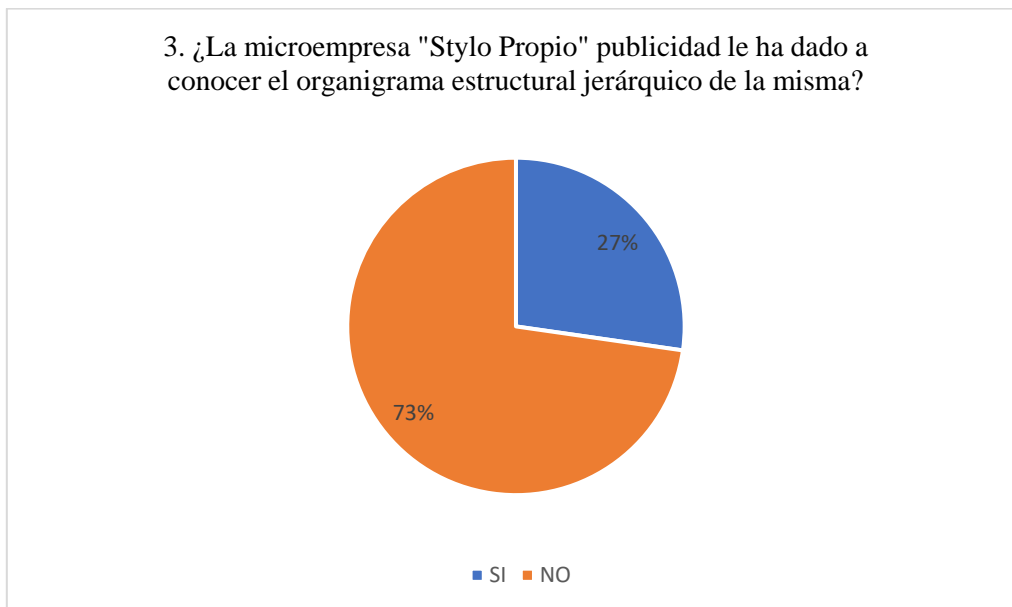


Figura 4: Organigrama Estructural

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 73%, expone que la microempresa no ha dado a conocer el organigrama estructural jerárquico, el 27% manifiesta que la microempresa si les ha dado a conocer el organigrama estructural jerárquico. Por lo tanto, los siguientes resultados demuestran que la microempresa no ha dado a conocer el organigrama estructural jerárquico.

Pregunta 4

¿La microempresa “Stylo Propio” publicidad respeta los niveles jerárquicos y los procedimientos que se realiza administrativamente?

Tabla 7: Niveles jerárquicos y procesos administrativos

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	30	45%
NO	36	55%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

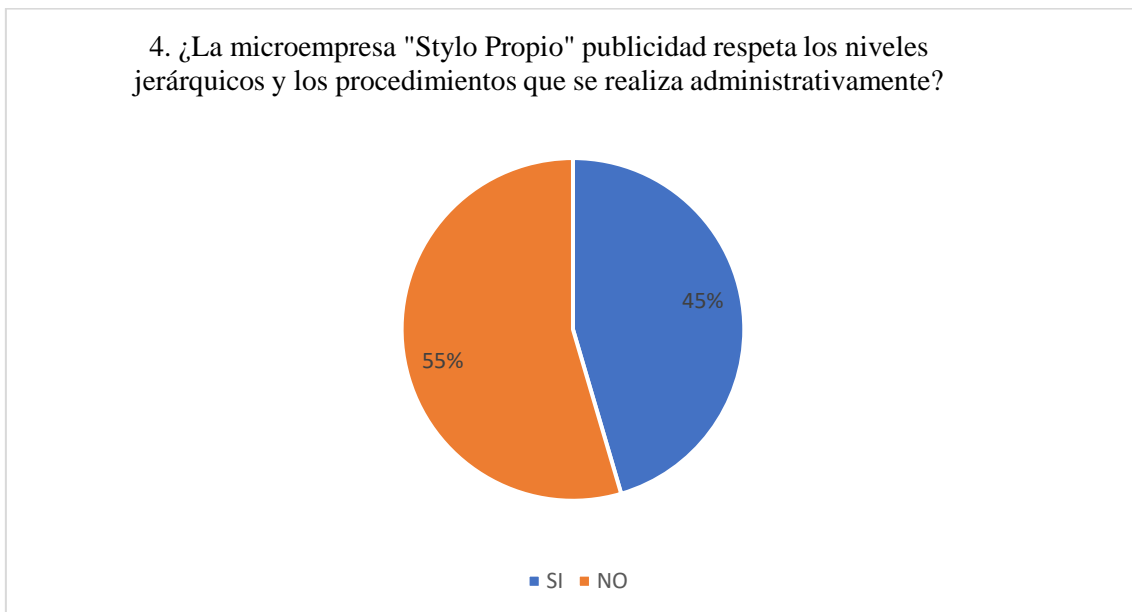


Figura 5: Niveles jerárquicos y procesos administrativos

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 55%, expone que la microempresa no respeta los niveles jerárquicos y procedimientos que se realiza administrativamente, el 45% manifiesta que la microempresa si respeta los niveles jerárquicos y los procedimientos que se realiza administrativamente. Por lo tanto, los siguientes resultados demuestra que en la microempresa no se respeta los niveles jerárquicos de la misma, así como también los procedimientos administrativos.

Pregunta 5.

¿Si calificara la gestión administrativa de la microempresa “Stylo Propio” publicidad, usted como la calificaría?

Tabla 8: Gestión Administrativa

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
EXCELENTE	14	21%
MUY BUENO	11	17%
BUENO	15	23%
REGULAR	8	12%
MALO	18	27%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

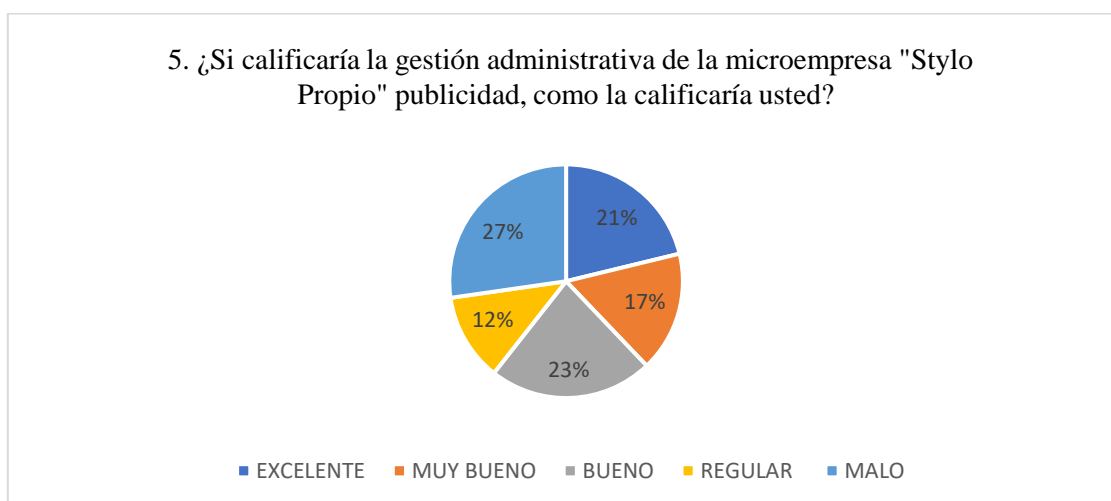


Figura 6: Gestión administrativa

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

Análisis e interpretación

De los 100% de los encuestados el 27%, expone que la gestión administrativa es mala, el 23% menciona que la gestión administrativa es buena, el 21% manifiesta que la gestión administrativa es buena, el 17% expone que la gestión administrativa es muy buena, el 12% menciona que la gestión administrativa es regular. Por lo tanto, los resultados demuestran que la microempresa no tiene una buena gestión administrativa donde el cual sería el factor que generaría problemas en la misma.

Pregunta 6.

¿La microempresa “Stylo propio” publicidad le ha dado a conocer los manuales de procesos administrativos que tiene la misma?

Tabla 9: Manuales de procesos

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	22	33%
NO	44	67%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

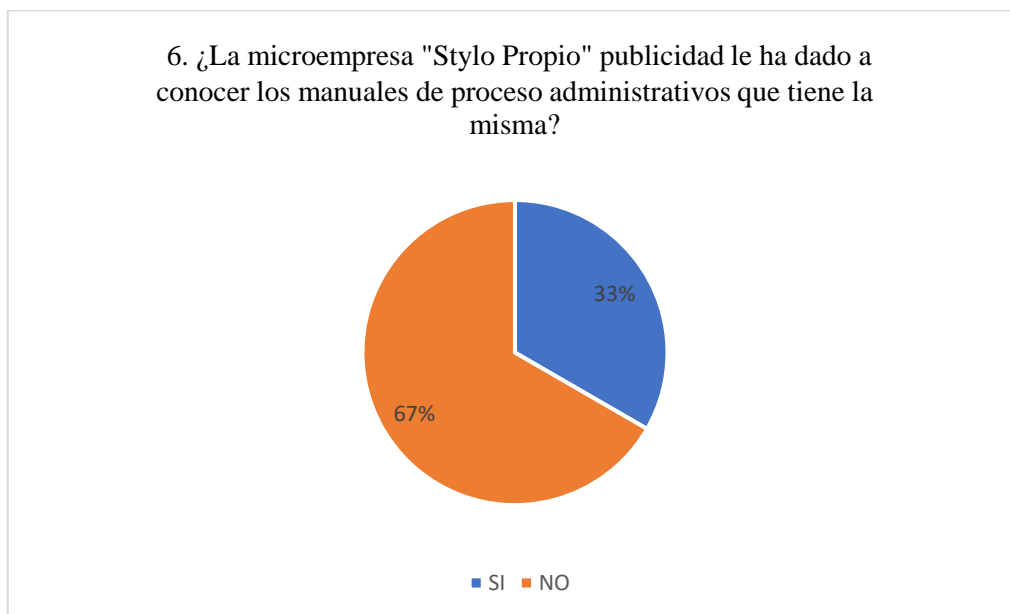


Figura 7: Manuales de procesos

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados el 67%, mencionan que la microempresa “Stylo Propio” publicidad no le ha dado a conocer los manuales de proceso administrativo de la misma, el 33% expone que la microempresa “Stylo Propio” publicidad si ha dado a conocer los manuales del proceso administrativo. Por lo tanto, los resultados demuestran que la microempresa no ha manifestados los manuales que utiliza para los procesos administrativos.

Pregunta 7.

¿La microempresa “Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer su sistema de gestión administrativo?

Tabla 10: Sistema de gestión administrativa

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	29	44%
NO	37	56%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

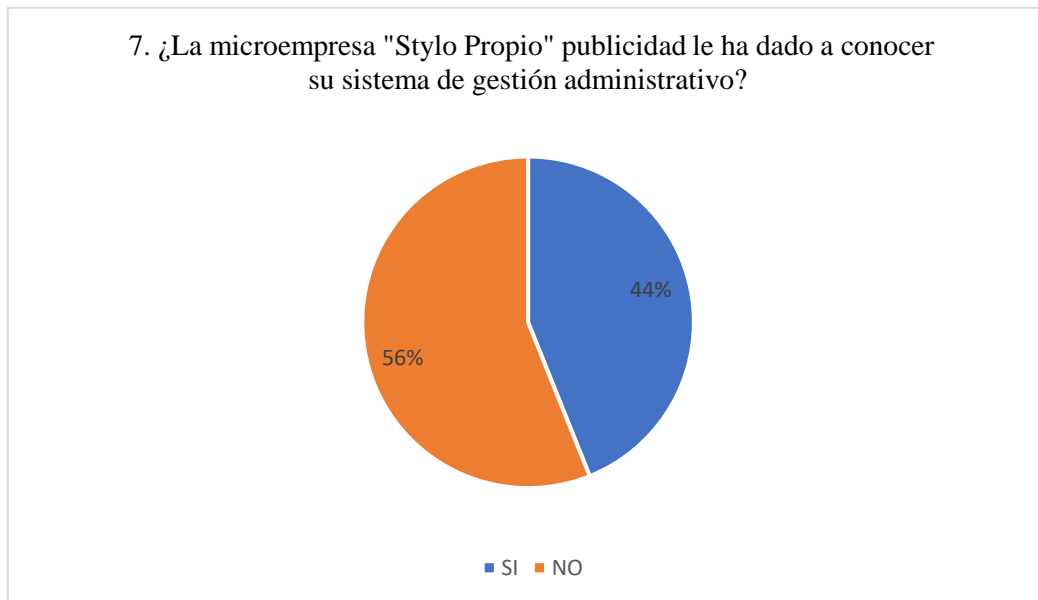


Figura 8: Sistema de gestión administrativa

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados el 56%, manifiesta que la microempresa “Stylo propio” publicidad no le ha dado a conocer su sistema de gestión administrativo, el 44% menciona que la microempresa “Stylo Propio” si le ha dado a conocer su sistema de gestión administrativo. Por lo tanto, los resultados demuestran que la microempresa no ha socializado su sistema de gestión administrativo de manera efectiva.

Pregunta 8.

¿Las actividades administrativas que la microempresa emplea, como las considera usted?

Tabla 11: Actividades administrativas

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
EXCELENTE	8	12%
MUY BUENO	18	27%
BUENO	16	24%
REGULAR	6	9%
MALO	18	27%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

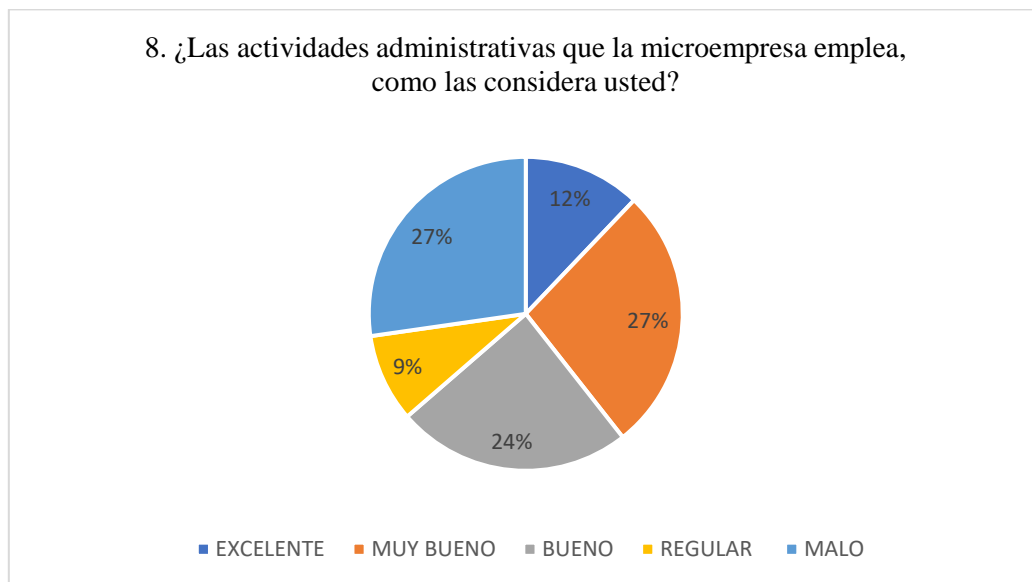


Figura 9: Actividades Administrativas

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

Análisis e interpretación

De los 100% de encuestados el 27%, menciona que las actividades administrativas de la microempresa son malas, el 27% menciona que las actividades administrativas son muy buenas, el 24% expone que las actividades administrativas son buenas, el 12% menciona que las actividades administrativas son excelentes, el 9% expone que las actividades administrativas son regular. Por lo tanto, los resultados demuestran que existe una mala utilización de las herramientas administrativas en los procesos.

Pregunta 9.

¿La microempresa “Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer a las autoridades establecidas en el interior de la misma?

Tabla 12: Autoridades de la microempresa

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
SIEMPRE	8	12%
CASI SIEMPRE	7	11%
A VECES	12	18%
RARA VEZ	14	21%
NUNCA	25	38%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

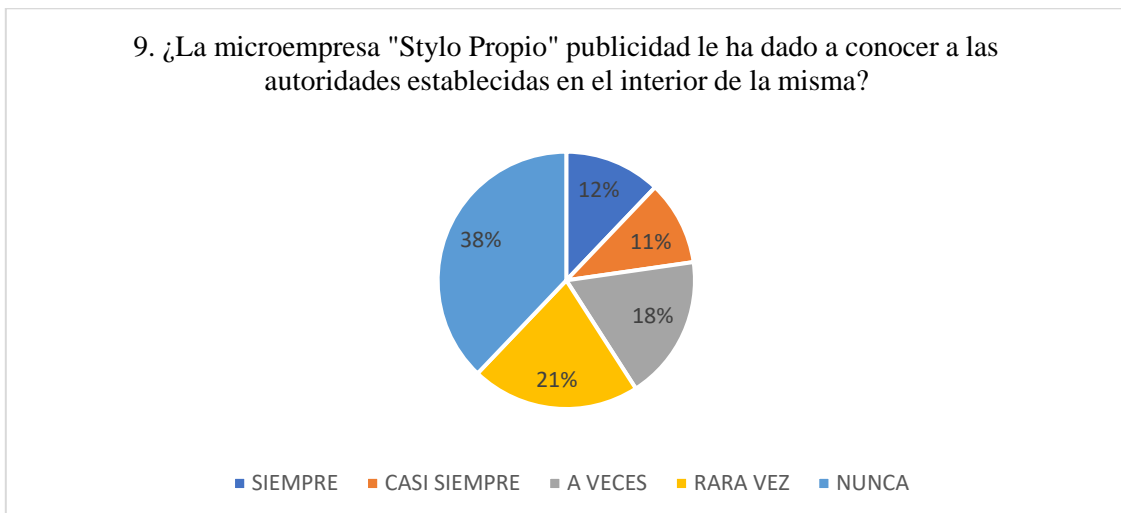


Figura 10: Autoridades de la empresa

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 38%, menciona que nunca le ha dado a conocer las autoridades establecidas de la misma, el 21% menciona que rara vez le ha dado a conocer las autoridades establecidas en la microempresa, el 18% menciona que a veces le ha dado a conocer las autoridades establecidas en la microempresa, el 12% expone que siempre le han dado a conocer las autoridades establecidas en la microempresa, y el 11% menciona que casi siempre se le da a conocer las autoridades establecidas en la microempresa. Por lo tanto, los resultados demuestran que la microempresa no a socializado las autoridades de la microempresa.

Pregunta 10.

¿La microempresa “Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer a las funciones de los puestos de trabajo al interior de la misma?

Tabla 13: Funciones de puestos

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
SIEMPRE	15	23%
CASI SIEMPRE	12	18%
A VECES	12	18%
RARA VEZ	4	6%
NUNCA	23	35%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

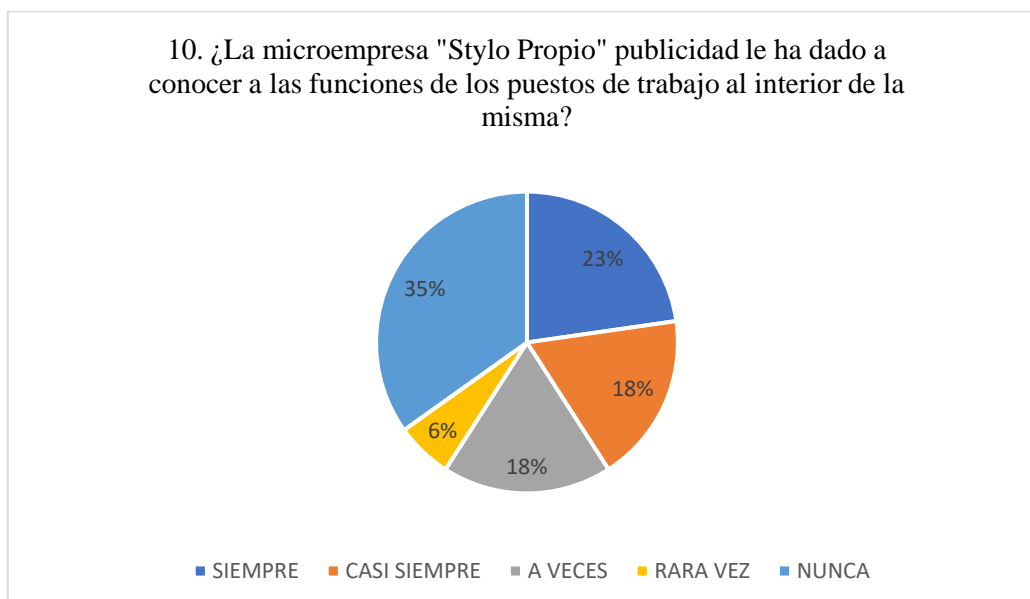


Figura 11 : Funciones de puestos

Elaborado por: Chacha Jonathan

Funciones: Propia

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados el 35%, manifiesta que nunca la microempresa “Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer las funciones de los puestos de trabajo al interior de la misma, el 23% considera que siempre la microempresa ”Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer las funciones de los puestos de trabajo al interior de la misma, el 18% menciona que casi siempre la microempresa “Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer las funciones de los puestos de trabajo al interior de la misma, el 18% menciona que a veces la microempresa “Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer las funciones de los puestos de trabajo al interior de la misma y el 6% considera que rara vez la microempresa “Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer las funciones de los puestos de trabajo al interior de la misma. Por lo tanto, los resultados demuestran que la microempresa nunca ha socializado las funciones de los puestos de trabajo al interior de la misma.

Pregunta 11.

¿Considera usted que la microempresa “Stylo propio” publicidad tiene una buena asignación y control de funciones en las áreas de trabajo de la misma?

Tabla 14: Control de funciones

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
SIEMPRE	14	21%
CASI SIEMPRE	16	24%
A VECES	10	15%
RARA VEZ	7	11%
NUNCA	19	29%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

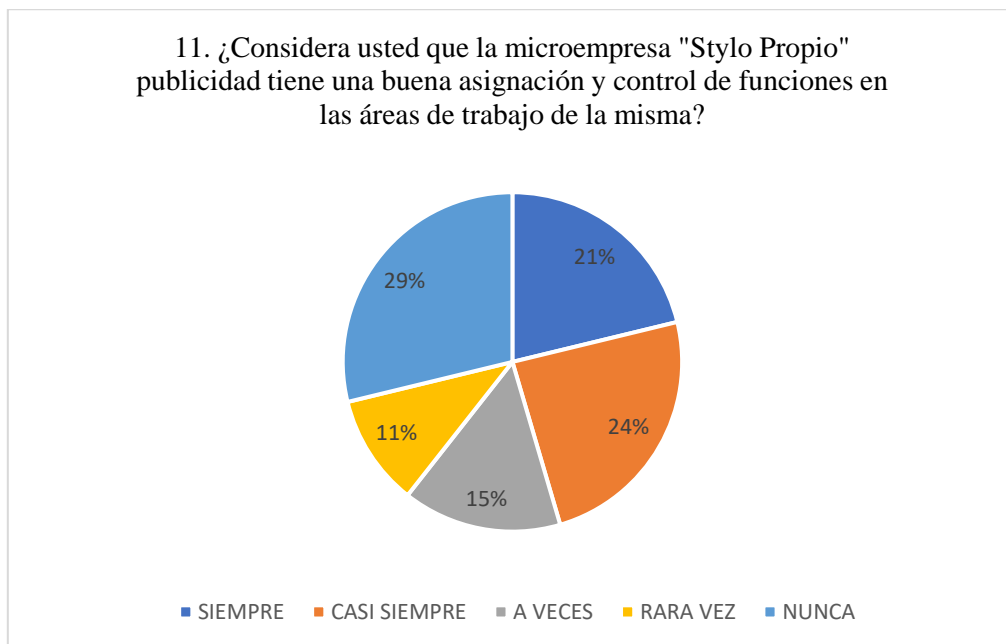


Figura 12: Control de funciones

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

Análisis e interpretación

Del 100% los encuestados el 29%, menciona que nunca ha tenido la microempresa una buena asignación de control de funciones en el área de trabajo, el 24% menciona que casi siempre la microempresa ha tenido una buena asignación de control de funciones en el área de trabajo, el 21% expone que siempre ha tenido la microempresa una buena asignación de control de funciones en el área de trabajo, el 15% menciona que a veces la microempresa ha tenido una buena asignación de control de funciones en el área de trabajo, el 11% menciona que rara vez la microempresa ha tenido una buena asignación de control de funciones en el área de trabajo. Por lo tanto, los resultados demuestran que la microempresa "Stylo Propio" nunca ha tenido una buena asignación de un buen control de funciones en el área de trabajo.

Pregunta 12.

¿Considera usted que la microempresa "Stylo Propio" publicidad lleva sus procesos administrativos de forma que ayude a cumplir los objetivos de la misma?

Tabla 15: Procesos administrativos

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
SIEMPRE	13	20%
CASI SIEMPRE	14	21%
A VECES	10	15%
RARA VEZ	10	15%
NUNCA	19	29%
TOTAL	66	100%

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

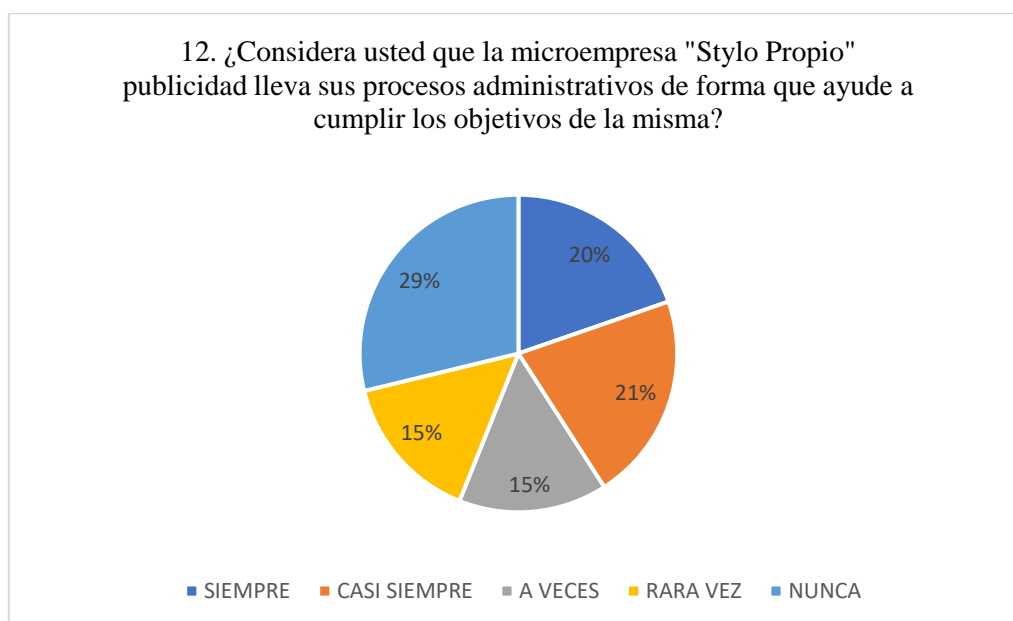


Figura 13: Procesos Administrativos

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 29%, menciona que los procesos administrativos no ayudan a cumplir los objetivos de la microempresa, el 21% menciona que los procesos administrativos casi siempre ayudan a cumplir los objetivos de la microempresa, el 20% menciona que los procesos administrativos siempre ayudan a cumplir los objetivos de la microempresa, el 15% menciona que los procesos administrativos a veces ayudan a cumplir los objetivos de la microempresa, y el 15% menciona que rara vez ayudan a cumplir los objetivos de la microempresa. Por lo tanto, los resultados demuestran que los procesos administrativos nunca ayudan a cumplir los objetivos de la microempresa.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- ❖ Lo primordial de una microempresa, pequeña o media empresa es poseer una estructura empresarial definida, debido a que todos los pequeños negocios se basan en experiencia, pero no fundamentan con algo tan importante que es una estructura empresarial que les ayudaría a crecer más en el mercado y no estancarse, con esto se quiere maximizar las oportunidades de éxito y direccionar todas las actividades a la eficiencia y eficacia de recursos para evitar el estancamiento empresarial.
- ❖ Una estructura funcional ayudaría con las responsabilidades y actividades para cada empleado para que se cumplan a cabalidad con esto se lograría tener eficiencia y eficacia generando en la microempresa un mejor desempeño.
- ❖ Entonces, argumentando lo antes mencionado sin una estructura organizacional definida para las necesidades de la microempresa difícilmente se podrá llevar a cabo los objetivos establecidos en la misma. La misma será eficiente y eficaz cuando se tenga una estructura diseñada para solventar todas las necesidades de la misma.
- ❖ La cadena de mando es muy fundamental en la microempresa para que exista relación de comunicación del empleado al superior del mismo para generar dar un mejor proceso en relación del puesto del trabajo y a la vez tener relación entre el conjunto de superiores hasta llegar al gerente de la misma para una toma de decisión.
- ❖ La opinión positiva de los proveedores acerca de los cambios positivos de la microempresa es muy importantes para el gerente de la misma, ya que con este estudio se podrá aplicar estrategias y generar ventajas competitivas empresariales, para cuidar la perspectiva como proveedores a la microempresa teniendo confianza en las nuevas acciones a realizar.
- ❖ Las herramientas administrativas serán nuestra aliada para el mejoramiento de procesos administrativos en la microempresa ya que se aplicara centralización de información, así como también mejoramiento de procesos en el trabajo en equipo generando productividad, la gestión de la relación con clientes ayudara a cubrir necesidades y optimizar rentabilidad, se lograra reducción de costos ya que se aumentara la eficiencia y reducción de errores para eliminar duplicados para la disminución de costos de la microempresa.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1. Reconstrucción de la misión, visión y valores

la microempresa “Stylo Propio” publicidad consta con una misión, visión y valores, sin embargo, la misma no transmite lo que realmente quiere transmitir o lo que en si es la microempresa, la misma no es percibida por los trabajadores, proveedores y clientes, por lo tanto, lo que se busca con este estudio es generar un resultado positivo en la misma dando a conocer la misión, visión y valores para que todos lo que conozcan la microempresa sepan lo realmente son y a donde va dirigida la misma. Cumpliendo sus metas y objetivos como microempresa.

Por lo antes mencionada y por los resultados obtenidos, se propone dos maneras que la gerencia pueda compartir su misión, visión y valores con todas las personas que formen la microempresa tanto interna como externamente, a continuación, la propuesta y detalles de la misma.

➤ Misión

- Somos una microempresa dedicada al servicio de publicidad gráfica, con una larga experiencia y trayectoria familiar, siendo nuestra prioridad nuestros clientes ofreciéndoles productos y servicios de calidad, ante todo responsabilidad, servicio personalizado y confidencial.

➤ Visión

- Ser una microempresa líder y reconocida de publicidad gráfica en la ciudad de Latacunga, distinguida por procesos estratégicos de publicidad cumpliendo estándares de confianza, calidad y servicio al cliente excepcional.

➤ Valores

La microempresa “Stylo Propio” publicidad cree en el trabajo innovador, responsable, honesto, y trabajo en equipo para poder servir a nuestra sociedad y a nuestros clientes ya que es nuestra razón de ser.

- **Innovación:** la microempresa demostrara capacidad de innovar ideas y productos para satisfacer al cliente con eficiencia y eficacia.
- **Responsabilidad:** cumplir a cabalidad con las actividades y tareas encomendadas por clientes o superiores que tengan que ver con la microempresa.
- **Honestidad:** tener buenas costumbres y principios morales dentro y fuera de la microempresa.
- **Trabajo en equipo:** alcanzar metas en conjunto con apoyo de todos los empleados, para llegar al mismo objetivo a largo plazo.

Socialización de la misión, visión y valores en el local.

El punto de venta o local, es el sitio o lugar más importante para la socialización ya que es donde entra el factor clientes, proveedores y trabajadores donde se informarán de todo lo que ofrece la microempresa y donde se pueda visualizar en sus instalaciones la misión, visión y valores, con lo que se quiere es fidelizar al cliente y tener una buena opinión de los proveedores y comprometer a los empleados con la microempresa.

Para generar mayor impacto de ser visualizado, las mismas pueden ser plasmada en cintra de vinil publicitario, ya que con esto se quiere lograr una mayor socialización y difusión hacia todas las personas que entren al punto de venta de la microempresa.

Socialización de la misión, visión y valores en plataformas digitales.

Las redes sociales en los últimos tiempos han sido un boom, entonces sería una grandiosa idea socializar nuestra misión, visión y valores, ya que existen muchos internautas que les impactaría nuestra razón de ser y nuestros productos que ofrecemos mediante la socialización.

Lo que se lograra con esto es generar una identidad propia que sea fácil de encontrar por posibles clientes y clientes fidelizados, la microempresa maneja varias plataformas digitales con eso se generaría visitas y posibles ventas, con esto los potenciales clientes pueden llegar a estar identificados con nuestra razón de ser y sobre todo con la microempresa.

5.2. FODA

La herramienta FODA es muy importante para la microempresa ya que da a conocer factores esenciales para la misma con las cuales se conocer elementos internos y externos,

con esto se determinará las fortalezas de la microempresa, las debilidades en que se debe poner atención y trabajar en ello, las oportunidades que se pueda dar en el mercado y las amenazas que se puedan dar por competencia. Esta herramienta es recomendable la aplicación periódicamente ya que los factores del entorno son cambiantes. Con la utilización de la misma se logra un fortalecimiento organizacional ya que en los resultados de la encuesta, se necesita un mejoramiento.

Fortalezas microempresa “Stylo Propio” publicidad

- Buena localización en el mercado del cantón
- Publicidad grafica impresa especializada
- Empleados profesionales y comprometidos
- Personalizado de publicidad de diseño y servicio

Debilidades microempresa “Stylo Propio” publicidad

- Maquinaria obsoleta
- Falta de capacitaciones de tecnología y maquinaria actual
- Falta de sistematización administrativa
- Falta de investigación de mercado de la competencia

Oportunidades microempresa “Stylo Propio” publicidad

- Demanda de servicio publicitario para campañas electoral
- Emprendedores que buscan servicio de impresión gráfica
- Vinculación con emprendimientos similares de publicidad impresa
- Abrir nuevos mercados en la provincia

Amenazas microempresa “Stylo Propio” publicidad

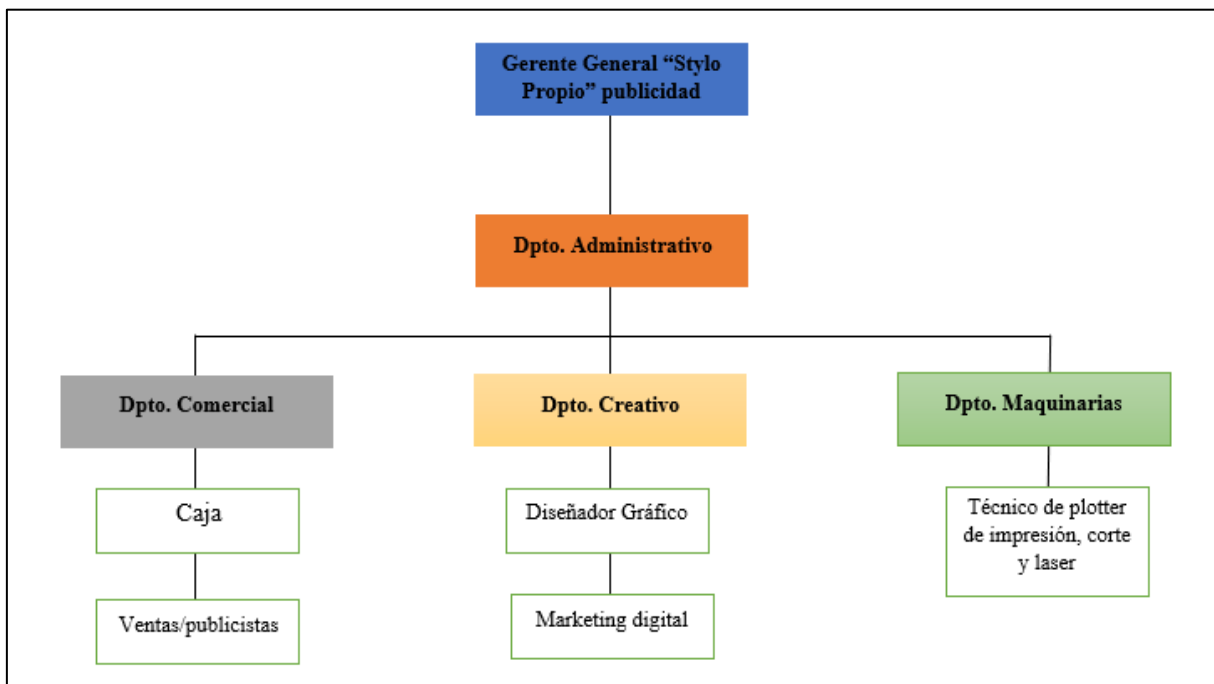
- Negocios similares a la microempresa
- Precios bajos de la competencia
- Gobierno desestabilizado
- Materia prima en costos elevados

5.3. Desarrollo del organigrama funcional de la microempresa “Stylo Propio”

publicidad

Para la creación del organigrama funcional para la microempresa “Stylo Propio” publicidad es muy necesario ya que la misma no consta con uno, y los proveedores aun así perciben que la microempresa consta con un organigrama, entonces es una prioridad el diseño del mismo. Por lo tanto, para cubrir las necesidades que la microempresa tiene actualmente, se ha logrado un diseño básico pero funcional que ayude con la jerarquización, la estabilización de actividades y responsabilidades en la organización. Hemos tomado en cuenta algunas funciones básicas que toda empresa debe tener según Henry Fayol, de las cuales hemos considerado algunos departamentos muy indispensables para la microempresa “Stylo Propio” publicidad para obtener un buen funcionamiento y tener funciones y autoridades claras para estabilizar la organización.

Figura 14: Propuesta del organigrama funcional



Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

Como se logra visualizar en el organigrama el “Gerente general” de la microempresa “Stylo Propio” es la autoridad máxima es la persona encargada de la toma de decisiones y el superior de todos los niveles jerárquicos existentes. Después del gerente general siendo la máxima autoridad de la organización es el Departamento Administrativo quien está encargado de los asuntos administrativos y de jefaturas. En el nivel intermedio se

encuentran tres departamentos que son centralizados lo cual no tiene autoridad máxima entre ellos tienen el mismo nivel, ellos son los supervisores del nivel operativo de la microempresa para que todas las actividades se cumplan a cabalidad y con efectividad. En el último escalafón, se encuentra el nivel operativo, este cumple el rol de las actividades asignadas por supervisores.


Es muy importante el uso de niveles jerárquicos en las organizaciones ya que con esto se logra una mejor comunicación, además se logra constituir una estructura organizacional ya definida donde los subordinados puedan identificarse teniendo un orden y formalidad.

5.4. Manual de funciones

La microempresa “Stylo Propio” publicidad no posee un manual de funciones y claramente es notable que existe errores en los puestos y en las funciones de trabajo debido a la misma. El desarrollo de un manual de funciones será muy factible ya que con esto se logrará minimizar los problemas de áreas y responsabilidades.

Por lo tanto, proponemos el siguiente manual de funciones acorde al organigrama funcional donde se detalla las funciones de las actividades de la microempresa “Stylo propio” publicidad.


Tabla 16: Gerente general – Manual de funciones

	Microempresa “Stylo Propio” publicidad
	Manual de funciones
	Cotopaxi – Latacunga – Ecuador
Cargo: Gerente General “Stylo Propio” publicidad	
<p>Misión del cargo: persona encargada de aplicar el proceso administrativo y supervisar las funciones y responsabilidades de los cargos, utilizando eficiencia y eficacia para optimizar recursos.</p>	
<p>Supervisa a: A toda la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Departamento administrativo ➤ Departamento comercial ➤ Departamento creativo ➤ Departamento maquinarias ➤ Diseñador gráfico ➤ Vendedor ➤ Técnico 	
<p>Funciones y responsabilidades:</p> <p>Gestionar toma de decisiones de la microempresa.</p> <p>Verificar procesos de efectividad en la organización.</p> <p>Analizar la estructura organización que funcione en su correcto funcionamiento.</p>	
<p>Competencias:</p> <p>Sistematización del proceso administrativo para la toma de decisiones potenciando efectividad en la misma.</p>	

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia


Tabla 17: Asistente administrativo – Manual de funciones

	Microempresa “Stylo Propio” publicidad
	Manual de funciones
	Cotopaxi – Latacunga – Ecuador
Cargo: Asistente Administrativo	
<p>Misión del cargo: persona responsable de apoyar en el uso de herramientas administrativas, servir de apoyo a jefaturas y gestionar efectivamente actividades administrativas.</p>	
<p>Supervisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso administrativo de los departamentos que se cumplan a cabalidad eficientemente. 	
<p>Funciones y responsabilidades:</p> <p>Proceso administrativo y llamadas a proveedores por suministros.</p> <p>Administrar y mantener el archivo de la microempresa.</p> <p>Receptar y enviar correos electrónicos de manera eficiente de la microempresa.</p>	
<p>Competencias:</p> <p>Facilidad de palabra y buenas relaciones personales.</p> <p>Resolución problemas.</p> <p>Trabajo bajo resultados</p> <p>Proactividad</p>	
<p>Perfil:</p> <p>Nivel Académico: Título de tercer nivel en administración</p> <p>Experiencia: 1 año en puestos similares</p>	

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia


Tabla 18: Asistente de atención al cliente y ventas – Manual de funciones

	Microempresa “Stylo Propio” publicidad
	<i>Manual de funciones</i>
	Cotopaxi – Latacunga – Ecuador
Cargo: Asistente de Atención al cliente y ventas	
<p>Misión del cargo: persona responsable de brindar el servicio de información, cotizaciones y ventas, cumpliendo objetivos y satisfaciendo a los clientes.</p>	
<p>Supervisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de venta y de fidelización de los clientes. 	
<p>Funciones y responsabilidades:</p> <p>Proceso de fidelización de clientes y servicio post venta. Solución de problemas con clientes conflictivos. Efectividad e impulsar ventas.</p>	
<p>Competencias:</p> <p>Facilidad de palabra y buenas relaciones personales. Resolución problemas. Trabajo bajo resultados Proactividad</p>	
<p>Perfil:</p> <p>Nivel académico: Bachiller Experiencia: 1 año en puestos similares</p>	

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia


Tabla 19: Diseñador gráfico – Manual de funciones

	Microempresa “Stylo Propio” publicidad
	Manual de funciones
	Cotopaxi – Latacunga – Ecuador
Cargo: Diseñador gráfico	
<p>Misión del cargo: persona responsable de brindar el servicio de diseño y edición, probando y dando ideas creativas e innovadoras para negocios o personas particulares.</p>	
<p>Supervisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de edición y diseño de artes gráficas. 	
<p>Funciones y responsabilidades:</p> <p>Creación de logotipos personalizados.</p> <p>Edición de videos publicitarios.</p> <p>Marketing digital.</p> <p>Asesoría en diseño gráfico.</p>	
<p>Competencias:</p> <p>Uso de Adobe ilustrador</p> <p>Uso de Adobe Photoshop</p> <p>Programas de edición de video</p> <p>Paciencia</p>	
<p>Perfil:</p> <p>Nivel académico: Ing. o Lic. En diseño gráfico</p> <p>Experiencia: 1 año en puestos similares</p>	

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

Tabla 20: Técnico – Manual de funciones

	Microempresa “Stylo Propio” publicidad
	Manual de funciones
	Cotopaxi – Latacunga – Ecuador
Cargo: Técnico	
<p>Misión del cargo: persona responsable de usar las máquinas de publicidad impresa con correcta manipulación, optimizando recursos.</p>	
<p>Supervisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El proceso de ejecución de impresión de plotter y corte en plotter 	
<p>Funciones y responsabilidades:</p> <p>Manipulación de maquinaria gráfica.</p> <p>Uso óptimo de materia prima.</p> <p>Mantenimiento a las maquinas.</p>	
<p>Competencias:</p> <p>Uso de plotter de impresión.</p> <p>Uso de plotter de corte.</p> <p>Uso de impresora láser.</p> <p>Responsable</p>	
<p>Perfil:</p> <p>Nivel académico: Bachiller</p> <p>Experiencia: 1 año en puestos similares</p>	

Elaborado por: Chacha Jonathan

Fuente: Propia

5.5. Aplicación del proceso administrativo en la microempresa “Stylo Propio” propuesta

Según los resultados obtenidos del cuestionario, la microempresa no consta con un buen manejo del proceso administrativo y gestión administrativa. Por lo tanto, es fundamental que el nivel gerencial de la microempresa “Stylo Propio” publicidad, conozca todas las etapas de proceso administrativo que se aplica en la misma. Con esto se logrará una efectividad en control de actividades y en documentación administrativa.

Proceso administrativo

➤ Planeación

En la primera etapa la microempresa “Stylo Propio” publicidad debe visualizarse a futuro a donde quiere llegar, construyendo planes a corto y a largo plazo con objetivos y metas que se puedan alcanzar, como lo va a hacer y como lo va a lograr.

La aplicación deberá ser por departamento ya que cada uno tiene un fin en la organización y debe alcanzar sus metas y objetivos, una vez establecido un plan, con esto se procederá a la siguiente etapa.

➤ Organización

La segunda etapa tiene que ver con la organización, en esta etapa la microempresa debe encomendar o distribuir las responsabilidades y tareas de cada puesto de la organización, con el objetivo que este se ha cumplido a cabalidad. También se ha asigna una persona responsable para cada área de trabajo, además este tendrá la responsabilidad de brindar y optimizar recursos para cada actividad.

Lo que se logrará con esta etapa es minimizar el esfuerzo y la sobre carga de tareas y maximizando la satisfacción de los empleados en sus áreas de trabajo.

➤ Dirección

En la tercera etapa se encuentra la dirección, en la misma se aplica la acción o aplicación de todas las estrategias conjuntamente decididas anteriormente. Por lo tanto, la microempresa “Stylo Propio” publicidad, brindará a los empleados motivación para realización de todas las actividades y responsabilidades, por su colaboración la microempresa recompensará su arduo trabajo económicamente o con incentivos que den

satisfacción al recurso humano para que su funcionamiento siga con efectividad en cada área de trabajo.

➤ Control

La última etapa del proceso administrativo es el control, donde la microempresa obtiene los resultados de todas las etapas antes mencionadas, se evalúa todo lo que se ha logrado y se compara con los planes, metas y objetivos que se plasmó en la primera etapa, si fue o no satisfactorio los resultados, se deberá realizar una mejor continua o retroalimentación para los errores que se pueda encontrar en los resultados y así empezar nueva mente el ciclo administrativo.

Por lo mencionado anteriormente, el proceso administrativo es muy fundamental para que la microempresa lleve a cabo de forma eficiente toda la gestión administrativa, el proceso administrativo utilizado por la microempresa puede utilizado en cualquier área de trabajo de la misma, siempre y cuando tenga objetivos, metas y planes que se quiere poner en marcha a corto y largo plazo.

5.6. Propuesta de aplicación de una herramienta administrativa “Enterprise Resource Planning” (ERP)

La microempresa “Stylo Propio” publicidad necesita un sistema administrativo eficiente que satisfaga todas las necesidades de la misma. Por lo tanto, optamos por la aplicación de una herramienta administrativa que es “Planificación de Recursos humanos Empresariales” (ERP) la misma que ayudaría a automatizar los procesos administrativos, por lo tanto, se lograría como objetivos principales de la microempresa optimizar los procesos administrativos, mejorar la comunicación entre departamentos.

La herramienta administrativa ERP tiene diferentes funciones útiles para la microempresa, utilizaremos algunas en esta propuesta:

- Inventarios: esta función ayudara a la microempresa a conocer su materia prima existente, pedidos y cantidad de productos que se tiene en tiempo real.
- Compras: la función compras ayuda con la gestión de proveedores y de recepción de mercadería para mayor optimización.
- Ventas: la microempresa debe optar por una página web o redes sociales para abarcar la demanda de internautas con ventas en línea, catálogos de los servicios y productos, así como también cotizaciones y pagos.

- Contabilidad: la microempresa con un sistema de contabilidad logrará tener eficiencia en reportes financiero, contabilidad automática, estados de resultados
- Nómina: con la aplicación de nómina en la empresa tendrá orden y la lista de empleados con verificación de asistencia y resolución de conflictos entre los mismos.

Bibliografía

- Andrade, A. (2022). Estructura y Genesis Organizacional. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/598/59870409005/>
- Asturias. (2018). *Organización Empresariales*. Madrid: M edit. .
- Barrera , J., & Correa, C. (2019). *Introducción a las estadística*. Medellín: fondo editorial ITM. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=9wynDwAAQBAJ&pg=PR2&dq=estadística&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi0__3qj-_2AhVwRzABHaz4DuYQ6wF6BAgFEAE#v=onepage&q=estadística&f=false
- Barrionuevo, A. (2018). Recursos Tecnológicos. *Tecnología Educativa*, 1. Obtenido de <https://sites.google.com/site/tecnologiaeducativamilagro/recursos-tecnologicos>
- Barrionuevo, J. (2016). *Desarrollo de una estructura organizacional*. Milagro. Obtenido de <file:///C:/Users/Jonathan/Documents/material/DESARROLLO%20DE%20UNA%20ESTRUCTURA%20ORGANIZACIONAL%20PARA%20LA%20MICROEMPRESA%20ANDYNET%20%20DE%20LA%20CUIDAD%20DE%20%20MILAGRO.pdf>
- Bastidas, J. (2019). *Estructuras Organizacionales*. México. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=Qos8zQEACAAJ&dq=organizacion+formal+e+informal&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwim2oL_49j3AhWCtoQIHdilBO8Q6AF6BAgBEAE
- Botello, J. (2015). "Reforma Laboral: productividad del trabajo y empleo forma.". *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41343885005>
- Camargo , G. (2019). Un desafío en el diseño Organizacional. *Revista científica Anfibios*. Obtenido de <http://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/view/36>
- Coronel, D. (2018). La incidencia del uso de un manual de funciones en las micros y medias empresas Orenses. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6828556>
- Cotler, P. (2022). CRÉDITO DE PROVEEDORES, TAMAÑO DE EMPRESA E INFORMALIDAD. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31342334003>
- Díaz, M. (2019). *Metodología de la investigación* . Medellín : Editorial Coló .
- Durán, F. (2021). Aplicación del coeficiente de confiabilidad de Kuder Richardson en una escala para la revisión y prevención de los efectos de las rutinas. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/6693>
- Esan. (2017). La Estructura Organizacional funcional. *Esan Bussines*, 1. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-estructura-organizacional-funcional>

- Escobar, P., & Bilbao, J. (2020). *Investigación y Educación Superior*. EEUU: Lulu.com. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=W67WDwAAQBAJ&pg=PA56&dq=investigacion+descriptiva&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjNn7D55Oz2AhWomGoFHcI9AdYQ6wF6BAgFEAE#v=onepage&q=investigacion%20descriptiva&f=false>
- Espinoza, S. (2020). plan de diseño organizacional para empresas. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8313054>
- Estrada, P., & Cepeda, L. (2020). *Estructura y diseño Organizacional*. España. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=oSPvDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estructura+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiOwoD9rtb3AhXZRDABHfCvAzIQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=estructura%20organizacional&f=false>
- García, E. (2016). Gestión Estrategia. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31048480039>
- Gaviria, C., & Márquez, C. (2019). *Estadística Descriptiva*. Medellín: Editorial Bonaventuriana. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=YubhDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estadistica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi0__3qj-_2AhVwRzABHaz4DuYQ6wF6BAgJEA#v=onepage&q&f=false
- Giner, F., & Gil, M. (2007). *cómo crear y hacer funcionar una empresa* (Vol. 7). Madrid: Esic editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=4O2e7DjTQL4C&pg=PA240&dq=que+es+una+estructura+lineal+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiq3Ny3lNv2AhUMZzABHXFWA94Q6wF6BAgEEAE#v=onepage&q=que%20es%20una%20estructura%20lineal%20empresarial&f=false>
- Gonzales, V. (2018). Evaluación de indicadores de género a nivel ejecutivo. *Repositorio PUCP*. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11894>
- Guzmán, C. (2018). Importancia de la enseñanza de la metodología de la investigación científica en las ciencias administrativas. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6989278>
- López, D. (2011). Parámetros de diseño organizacional. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4239612>
- Palacios, P. (2021). Importancia de la implementación de manuales de funciones en empresas. *Revista de investigación formativa: innovación y aplicaciones*. Obtenido de <http://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/242>
- Palomo, M. (2009). Planificación y descripción de puestos de trabajo. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=810629>

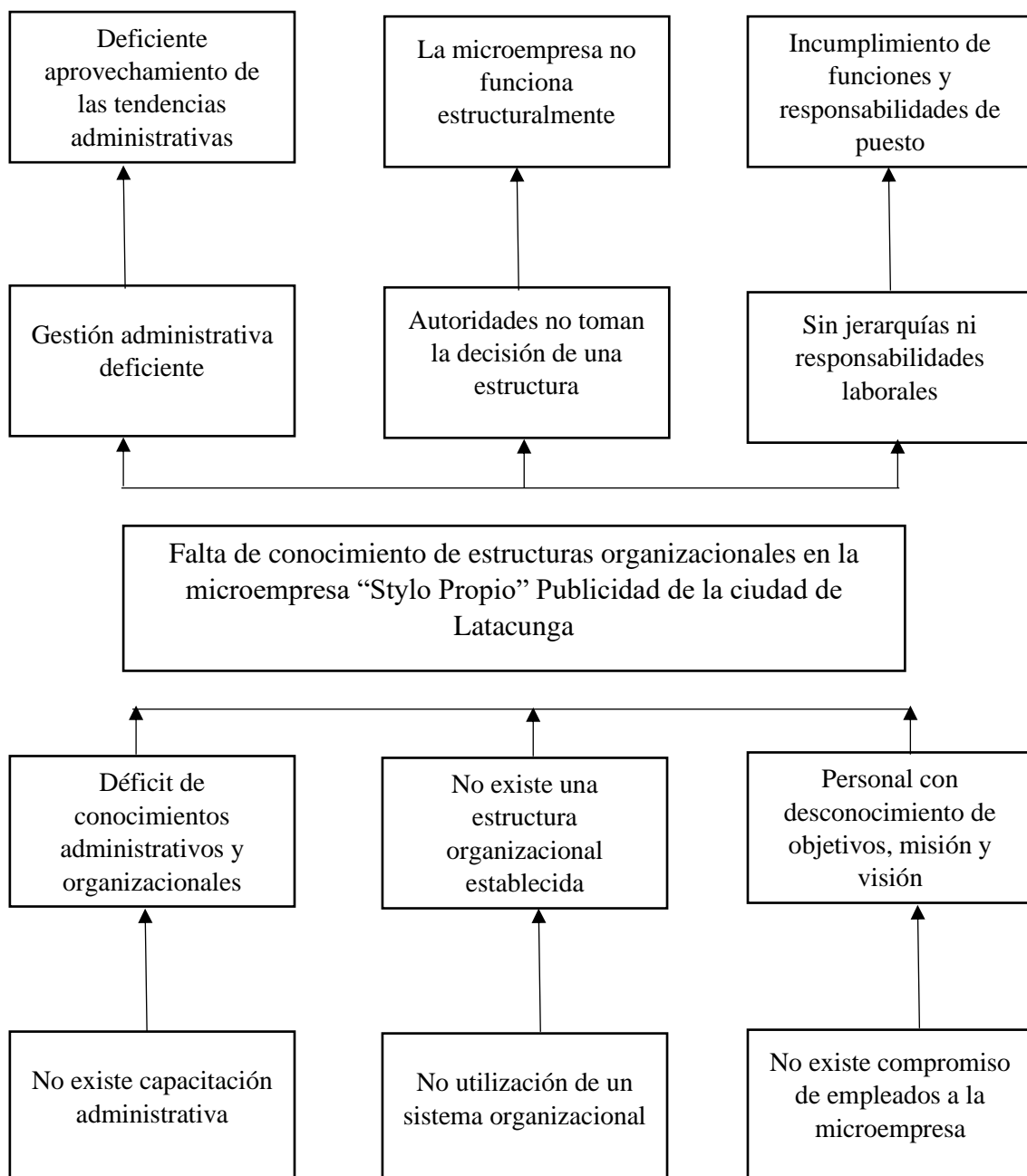
- Paredes, R., Tapia, S., & Silva, M. (2021). Análisis Administrativo. *Polo del Conocimiento*. Obtenido de file:///C:/Users/Jonathan/Downloads/Dialnet-AnalisisAdministrativoLegalYOperativoParaLaCreacio-8094566.pdf
- Peña, M. (2018). La cultura organizacional en un pequeña empresa. *Revista global de negocios*. Obtenido de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v6n3-2018/RGN-V6N3-2018.pdf#page=95>
- Pérez, E. (2021). *Dirección de Empresas*. Madrid: Edi Madrid. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=2ZdEEAAAQBAJ&pg=PA25&dq=estructura+organizativa+de+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi_5-qY3Nj2AhVDRjABHeiiBsQQ6wF6BAgCEAE#v=onepage&q=estructura%20rganizativa%20de%20una%20empresa&f=false
- Picon, C. (2011). La entrevista y sus condiciones específicas. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476348372011>
- Quiroa, M. (2022). Recursos materiales. *Economipedia*, 1. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/recursos-materiales.html#:~:text=Los%20recursos%20materiales%20son%20todos,de%20producci%C3%B3n%20de%20una%20empresa.>
- Rincón , B. (2018). Cultura organizacional y la gestión de conocimiento. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7964670>
- Robles, E. (2019). Responsabilidad Empresarial. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7088767>
- Rodriguez, X. (2021). Modelo de gestión para la departamentalización caso de estudio departamento de educación física. *Renati*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3059859>
- Román , C. (2020). Enfoque cuantitativo. *Testssiteforme*, 1. Obtenido de <https://www.testssiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Romero, P. (2020). Los organigramas como herramienta en los niveles operativos. *Repositorio de la UAEM*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/105735>
- Sánchez , A. (2019). Metodología y Elaboración de un manual de análisis y descripción de puestos. *Revista caribeña de ciencias sociales*. Obtenido de file:///C:/Users/Jonathan/AppData/Local/Temp/Rar\$DIa2644.1000/metodologia-elaboracion-manual.pdf
- Santander, M. (2018). Departamentalización Empresarial. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1334/133460324004/>
- Sedesol. (2018). *Administración de Recursos Institucionales*. México: Edit. MEx. Obtenido de http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/322/1/images/admon_recursos_institucionales.pdf

- Suarez, F. (2019). Evolución en la evaluación del profesorado y el uso de encuestas. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7150141>
- Tóala, G. (2017). Niveles jerárquicos empresariales. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6115738>
- Torres, G. (2018). Caracterización de la cultura organizacional. *Repositorio de la Universidad del Rosario*. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10104/TorresReyes-GermanAlonso-2014.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Varela, M. (2018). *Desarrollo Organizacional para Emprendedores*. Madrid: Limusa Editorial S.A .
- Vargas, J. (2019). *Administración de Recursos*. Medellín : Eg Edit. .
- Ventura, L. (2019). Alfa de Cronbach. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6877889>
- Vera, C. (2019). *Desarrollo Organizacional*. México: Limusa S.A.
- Vilalta, A. (2021). Medición de procesos de planificación al nivel operativo. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552022000100025&script=sci_arttext&tlng=en
- Villa, C. (2018). *Estructura Matricial*. México: Limusa S.A.
- Villacis, C. (2018). *Investigación Metodológica*. Madrid: Limusa S.A Editoriales.
- Villaroel, V. (2020). *Innovación organizacional*. Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=z4sEEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estructura+organizacional+de+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwip5Ovpttb3AhUUVTABHXi9CBgQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=estructura%20organizacional%20de%20una%20empresa&f=false>
- Vite, P. (2022). *Enfoque Cuantitativo* . Ambato: editorial A .
- Westreicher, G. (2022). Método deductivo. *Economipedia*, 1. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20deductivo%20consiste%20en,que%20se%20dan%20por%20ciertas.>

Anexos

Anexo 1

Árbol de problemas



Anexo 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta dirigida para	Los trabajadores y proveedores de la microempresa “Stylo propio” Publicidad	Objetivo	Recopilar información sobre la gestión administrativa y analizar el nivel de aceptación de la creación de una estructura organizacional en la microempresa “Stylo Propio” Publicidad.
Instrucciones: Seleccione con una X la respuesta que usted crea adecuada. Los datos recabados serán utilizados con fines académicos.			

Pregunta 1

Actualmente la microempresa “Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer su misión, visión, ¿y valores de la misma?

Si

No

Pregunta 2

¿La microempresa “Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer sus objetivos empresariales?

Si

No

Pregunta 3

¿La microempresa “Stylo Propio” publicidad le ha dado a conocer el organigrama estructural jerárquico de la misma?

Si

No

Pregunta 4

¿La microempresa “Stylo Propio” Publicidad respeta los niveles jerárquicos y los procedimientos que se realiza administrativamente?

Si

No

Pregunta 5

¿Si calificara la gestión administrativa de la microempresa “Stylo Propio” Publicidad, como la calificaría usted?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

Pregunta 6

¿La microempresa “Stylo Propio” Publicidad le ha dado a conocer los manuales de proceso administrativos que tiene la misma?

Si

No

Pregunta 7

¿La microempresa “Stylo Propio” Publicidad le ha dado a conocer su sistema de gestión administrativo?

Si

No

Pregunta 8

¿Las actividades administrativas que la microempresa emplea, como las considera usted?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Pregunta 9

¿La microempresa “Stylo Propio” Publicidad le ha dado a conocer a las autoridades establecidas en el interior de la misma?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

Pregunta 10

¿La microempresa “Stylo Propio” Publicidad les ha dado a las funciones de los puestos de trabajo al interior de la misma?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

Pregunta 11

¿Considera usted que la microempresa “Stylo propio” Publicidad tiene una buena asignación y control de funciones en las áreas de trabajo de la misma?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca

Pregunta 12

¿Considera usted que la microempresa “Stylo Propio” Publicidad lleva sus procesos administrativos de forma que ayude a cumplir los objetivos de la misma?

Siempre

Casi siempre

A veces

Rara vez

Nunca