

Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la delegación de funciones en la empresa ferretera “E” de Machala

por Dayana Paulette Salazar Vásquez
Katherine Nicole Cuenca Peñaloza

Fecha de entrega: 06-mar-2024 11:35a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2313358032

Nombre del archivo:

Análisis_de_la_estructura_organizacional_y_su_incidencia_en_la_delegación_de_funciones_en_la_empresa_ferretera_E_de_Machala_Nicole_Cuenca_Dayana_Salazar.do
(1.25M)

Total de palabras: 11914

Total de caracteres: 67988

Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la delegación de funciones en la empresa ferretera "E" de Machala; Nicole Cuenca_Dayana Salazar.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
6	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	< 1%
7	www.esan.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
8	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	< 1%

9	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	< 1%
10	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
11	www.iso27000.es Fuente de Internet	< 1%
12	www.goconqr.com Fuente de Internet	< 1%
13	1library.co Fuente de Internet	< 1%
14	Submitted to Universidad de Guayaquil Trabajo del estudiante	< 1%
15	www.clubensayos.com Fuente de Internet	< 1%
16	www.slideshare.net Fuente de Internet	< 1%
17	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	< 1%
18	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	< 1%
19	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	< 1%
20	www.dmacroweb.com Fuente de Internet	< 1%

< 1%

21

kipdf.com

Fuente de Internet

< 1%

22

theibfr.com

Fuente de Internet

< 1%

23

trabajosocial.udem.cl

Fuente de Internet

< 1%

24

Submitted to Universidad Argentina John F. Kennedy

Trabajo del estudiante

< 1%

25

apirepositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

< 1%

26

Submitted to Universidad Abierta para Adultos

Trabajo del estudiante

< 1%

27

Submitted to Universidad de Granada

Trabajo del estudiante

< 1%

28

biblioteca.uam.es

Fuente de Internet

< 1%

29

tamarugo.cec.uchile.cl

Fuente de Internet

< 1%

30

www.euskadi.eus

Fuente de Internet

< 1%

31	core.ac.uk Fuente de Internet	< 1%
32	es.scribd.com Fuente de Internet	< 1%
33	idus.us.es Fuente de Internet	< 1%
34	www.diariocolatino.com Fuente de Internet	< 1%
35	www.econo.unlp.edu.ar Fuente de Internet	< 1%
36	www.gacetaoficial.gob.pa Fuente de Internet	< 1%
37	britishschoolquitonewsletter.weebly.com Fuente de Internet	< 1%
38	catalonica.bnc.cat Fuente de Internet	< 1%
39	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	< 1%
40	hdl.handle.net Fuente de Internet	< 1%
41	openeducationeuropa.eu Fuente de Internet	< 1%
42	rai.uapa.edu.do Fuente de Internet	< 1%

43	repositorio.pucp.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
44	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
45	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	< 1%
46	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
47	www.cce.org.mx Fuente de Internet	< 1%
48	www.ealde.es Fuente de Internet	< 1%
49	www.empresascopec.cl Fuente de Internet	< 1%
50	www.march.es Fuente de Internet	< 1%
51	www.researchgate.net Fuente de Internet	< 1%
52	www.zoo.df.gob.mx Fuente de Internet	< 1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 10 words

Excluir bibliografía

Apagado

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

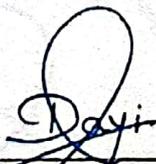
Las que suscriben, SALAZAR VASQUEZ DAYANA PAULETTE y CUENCA PEÑALOZA KATHERINE NICOLE, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la delegación de funciones en la Empresa Ferretera "E" de Machala, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

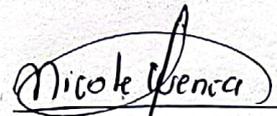
Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



SALAZAR VASQUEZ DAYANA PAULETTE

0750533051



CUENCA PEÑALOZA KATHERINE NICOLE

0750463887

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.1 Objeto de investigación	6
1.2 Problema de investigación	6
1.3 Justificación	7
1.4 Objetivos de la investigación	8
1.4.1 Objetivo general	8
1.4.2 Objetivos Especificos	9
CAPITULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO	10
2.1. Marco Teórico conceptual	10
2.1.1. Estructura Organizacional	10
2.1.2 Delegación de Funciones	14
2.2. Las empresas	15
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	17
Diseño de la investigación	17
3.1 Tipo de investigación	17
3.2 Nivel de investigación	17
3.3 Diseño de investigación	18
3.4 Métodos de la investigación	19
3.5 Instrumento de recolección de datos	20
3.6 Técnicas de recolección de datos	21
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
4.1 Análisis de Resultados	23
4.1.1 Tablas Cruzadas	35
4.2 Contrastación Teórica de Resultados	36
4.3 Propuesta Integradora	36
4.3.1 Estructura organizacional de la empresa	37
4.3.2 Funciones departamentales	37
4.4 Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica- Económica- Social- Ambiental	42
4.4.1 Dimensión Técnica	42
4.4.2 Dimensión económica	43

4.4.3 Dimensión social	43
4.4.4 Dimensión ambiental.....	44
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
5.1 Conclusiones.....	45
5.2 Recomendaciones.....	45
5.3 Referencias	47
5.4 Anexos.....	57

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Nómina de colaboradores.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 2: Departamento laboral</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 3: Comunicación departamental.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 4: Responsabilidad en asignación de tareas.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 5: Proceso de asignación de funciones.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 6: Medios de comunicación de responsabilidades</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 7: Experiencia de los clientes</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 8: Interacción del equipo</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 9: Disponibilidad del personal</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 10: Opiniones sobre el asesoramiento de vendedores.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 11: Evaluación de la puntualidad en la entrega.....</i>	<i>34</i>

INDICE DE ILUSTRACIÓN

<i>Ilustración 1: Asignación actual de responsabilidades</i>	<i>23</i>
<i>Ilustración 2: Existencia de representación visual</i>	<i>24</i>
<i>Ilustración 3: Organización de responsabilidades</i>	<i>25</i>
<i>Ilustración 4: Cumplimiento de responsabilidades en el puesto de trabajo.....</i>	<i>27</i>
<i>Ilustración 5: Claridad en la Jerarquía organizacional.....</i>	<i>28</i>
<i>Ilustración 6: Evaluación del servicio al cliente.....</i>	<i>29</i>
<i>Ilustración 7: Calidad del servicio en redes sociales</i>	<i>31</i>
<i>Ilustración 8: Rapidez en el proceso de pago</i>	<i>32</i>
<i>Ilustración 9: Experiencia con la entrega de productos.....</i>	<i>33</i>
<i>Ilustración 10: Opiniones sobre mejoras en el servicio.....</i>	<i>34</i>
<i>Ilustración 11: Análisis de datos de correlación de las preguntas (2-4).....</i>	<i>35</i>
<i>Ilustración 12: Estructura organizacional.....</i>	<i>37</i>
<i>Ilustración 13: Localización de la empresa en Google Maps.....</i>	<i>43</i>

INDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1: Modelo de Encuesta a empleados de la ferretería.....</i>	<i>57</i>
<i>Anexo 2: Modelo Encuesta a clientes de la ferretería</i>	<i>60</i>
<i>Anexo 3: Encuesta a colaborador de ventas de la ferretería.....</i>	<i>72</i>
<i>Anexo 4: Encuesta a cliente de la ferretería</i>	<i>72</i>
<i>Anexo 5: Artículos científicos.....</i>	<i>73</i>

INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial cada vez más dinámico y desafiante, la búsqueda de la competitividad y la capacidad de adaptación se han convertido en un imperativo para las organizaciones que aspiran mantenerse en el mercado y prosperar. Una estructura organizacional se erige como un pilar fundamental para que las organizaciones logren su supervivencia y su capacidad de adaptarse a los cambios constantes del entorno empresarial. La manera en que una empresa estructura y organiza sus recursos humanos, procesos y funciones es crucial para responder ágilmente a las demandas del mercado. Una estructura organizativa bien diseñada permite a los negocios maximizar la eficiencia de sus operaciones, optimizar la asignación de recursos y fomentar un ambiente propicio para la innovación y el crecimiento.

Como mencionan Toro et al., (2023) la meta de establecer una estructura organizativa es clarificar y comprender las diversas funciones desempeñadas por los empleados en cada área de las pequeñas y medianas empresas. Además, esta estructura busca simplificar la asignación de tareas, mejorar la eficiencia y prevenir situaciones conflictivas y malentendidos. No obstante, algunos negocios no disponen de una estructura establecida debido a que están en sus fases iniciales de inversión, lo que resulta en conflictos laborales, pérdida de recursos y dificultades para alcanzar los objetivos de la organización, además en numerosas ocasiones, esto puede desembocar en el cierre de la empresa (Benitez, 2023).

Una estructura organizacional facilita la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos y áreas funcionales de la empresa. Esto asegura que la información fluya sin inconvenientes, lo que es esencial para identificar rápidamente problemas, oportunidades y cambios en el entorno. Es fundamental que los integrantes de la organización tengan un entendimiento sólido sobre este tema, ya que las estructuras organizativas posibilitan la creación de relaciones laborales interpersonales que definen los modelos de dirección y orientación de la empresa, así como sus jerarquías (Nazareno, 2020).

Las pequeñas y medianas empresas suelen no tener una estructura organizativa definida, lo que repercute negativamente en el desarrollo efectivo de sus actividades internas y externas. Es por esto que la presente investigación se enfoca en la empresa ferretera "E", localizada en la ciudad de Machala. Esta elección se debe a que esta empresa es representativa en el sector de ferreterías en la ciudad, lo que proporciona información valiosa y aplicable a otras empresas similares que operan en el mismo entorno. Por lo

tanto, la investigación plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la estructura organizacional en la delegación de funciones en la Empresa Ferretera “E” de Machala?, por lo tanto, se busca analizar la estructura organizacional identificando como se lleva a cabo la delegación de funciones en las diferentes áreas.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Objeto de investigación

De acuerdo con Labrada y Álvarez (2020) el objeto de estudio guía a la investigación y establece los límites y el enfoque de la misma sobre lo que se pretende investigar y comprender. Así mismo, el objeto de investigación se establece y desarrolla a partir de una problemática teórica específica, lo cual implica la utilización de enfoques metodológicos consistentes, donde es crucial tener en cuenta que los hechos no se analizan de manera aislada, sino que se consideran en relación con otros elementos previamente establecidos (Espinoza, 2020).

De esta manera, el objeto de investigación refiere al tema o fenómeno específico que se analiza y estudia en una investigación que ejerce influencia en la dirección y el enfoque del estudio, así como en la elección de los métodos utilizados para abordar la problemática teórica planteada, además, el objeto de estudio delimita el alcance de la investigación y establece los límites temáticos y conceptuales en los que se centrará el estudio. Por lo que el objeto de la presente investigación es la empresa Ferretera “E” de Machala donde se analiza la estructura organizacional y su incidencia en la delegación de funciones.

1.2 Problema de investigación

En el inicio de una investigación, es crucial identificar una situación o problema no resuelto que debe ser definido con precisión, luego se debe analizar de manera crítica y realizar un estudio coherente hasta encontrar la solución Espinoza (2018). De acuerdo con Ander-Egg citado por Torres y Monroy (2020) las características de un problema de investigación se basan en evaluar la factibilidad al redactar un problema, como el tiempo requerido, los recursos disponibles, la idoneidad de la metodología y la experiencia previa.

Las Pequeñas y Medianas Empresas, son empresas que se caracterizan por tener pocos empleados y generar ingresos moderados en comparación con las grandes corporaciones. Aunque las PYMES se enfrentan a desafíos como la obtención de financiamiento, la competencia con empresas más grandes y la gestión eficiente de los recursos, también tienen la ventaja de tomar decisiones rápidas y mantener una relación cercana con sus clientes y empleados. Sin embargo, Padilla et al., (2018) mencionan que los propietarios de las microempresas no han logrado establecer una estructura organizativa efectiva, ya

que no cuentan con un organigrama detallado con las personas y sus responsabilidades, lo cual dificulta su expansión en el mercado.

García et al., (2018) sugieren la implementación de la estructuración organizacional ya que esta medida tiene como objetivo agrupar y coordinar las tareas, centrándolas en un sistema que facilite al empresario la delegación gradual de las actividades operativas para concentrarse en las estrategias. Al concentrarse en la planificación a largo plazo, el empresario puede identificar oportunidades de crecimiento, mejorar la competitividad y adaptarse de manera más ágil a los cambios del mercado.

En la opinión de Ramos et al., (2018) para formular un problema de investigación es fundamental identificar el contexto específico del estudio, el investigador se concentra en un enfoque deductivo abordando el problema a partir de una pregunta o interrogante. Las empresas PYMES en muchos de los casos no cuentan con una estructura organizacional bien definida, lo cual afecta el correcto funcionamiento de las actividades internas y externas de la organización, por ello la presente investigación plantea, ¿Cómo influye la estructura organizacional en la delegación de funciones en la Empresa Ferretera “E” de Machala?

1.3 Justificación

La justificación radica en la capacidad de presentar de forma concisa como el diseño del estudio aborda de manera factible tanto un problema social como científico, asegurándose de que se ajuste a los recursos disponibles para los investigadores (Chaverri, 2017). De esta manera se expresa como la manifestación de argumentos que sustentan la necesidad y relevancia de llevar a cabo dicho trabajo investigativo, siendo la justificación una presentación sólida y convincente de porque el tema es importante.

De acuerdo con Bonet et al. (2023) es esencial presentar los fundamentos teóricos que justifiquen la realización del trabajo y describan que se busca modificar o resolver mediante la incorporación de los resultados obtenidos. Es decir busca fundamentar porque el trabajo de investigación es valioso, necesario, relevante, y como puede contribuir al conocimiento en su campo y a la sociedad en general hacia el logro de los objetivos establecidos inicialmente, también busca establecer cómo los resultados obtenidos pueden tener un impacto significativo, tanto en el ámbito académico como en la sociedad en general.

Ariza y Peralta (2015) afirman que la estructura organizacional representa un sistema establecido de relaciones entre sus miembros, creando un entorno donde las actividades internas de la organización tienen lugar. Por lo tanto, resulta esencial implementar estrategias que refuercen su aspecto interno para lograr una consolidación en el diseño. Por otra parte Coronel et al., (2018) manifiestan en base a su investigación que de hecho existen tensiones laborales internas en las micro y pequeñas empresas ubicadas en El Oro, las cuales se hacen evidentes por la falta de claridad al ejecutar las labores asignadas y en un entendimiento parcial o completamente inadecuado de las responsabilidades de cada empleado, esto repercute de manera inmediata en el desempeño laboral de dichas organizaciones.

Las ferreterías enfrentan el desafío de mantenerse competitivas y eficientes para satisfacer las demandas de mercado uno de los aspectos claves para lograrlo es una estructura organizacional bien definida ya que es una herramienta de vital importancia en una empresa porque determina la forma en que se dividen y coordinan las funciones dentro de la organización proporcionando el crecimiento y éxito a largo plazo, por ello en la presente investigación se la realiza con el propósito de analizar la estructura organizacional de la empresa ferretera “E” y su incidencia en la delegación de funciones.

1.4 Objetivos de la investigación

Teniendo en cuenta a Murillo et al., (2017) los objetivos de estudio son un elemento recurrente y esencial en la investigación y redacción ya que actúan como guía durante el proceso y permiten evaluar los resultados del esfuerzo realizado siendo el criterio fundamental para valorar la coherencia interna del artículo. Estos objetivos se derivan del problema de investigación y se enriquecen mediante el análisis de la literatura relevante, asegurando una estrecha relación con la teoría revisada en el marco teórico. Los objetivos de investigación deben ser precisos, medibles y alcanzables, debido a que son puntos de referencia crucial que orientan la planificación, ejecución y evaluación del estudio.

1.4.1 Objetivo general

El objetivo general es la meta principal y amplia que se pretende alcanzar en una investigación, proyecto o estudio ya que representa la finalidad general. Suárez et al., (2016) considera que se debe establecer uno o pocos objetivos generales y descomponerlos en objetivos específicos. Por lo tanto, al obtener un objetivo general bien definido proporciona sentido de dirección y enfoque a la investigación, lo cual

ayuda a mantener un trabajo coherente y dirigido a un proposito especifico. Por ello, la presente investigacion tiene como objetivo general: Analizar la estructura organizacional identificando como se lleva a cabo la delegación de funciones en las diferentes áreas.

1.4.2 Objetivos Especificos

Desde el punto de vista de Corona et al., (2017) los objetivos especificos detallan la forma en que se logrará el proposito general de la investigación; en otras palabras, son contribuciones directas para lograr dicho objetivo planteado inicialmente. Por ello hay que tener en cuenta los verbos a utilizar en los objetivos, debido a que se considera no conveniente usar verbos que indiquen acción o procedimiento. De otra forma al redactarlos correctamente ayudan a mentener el enfoque y evitar desviaciones durante el desarrollo del trabajo. Por lo cual, los objetivos especificos de la presente investigación son: Examinar la estructura organizacional de la empresa identificando departamentos y responsabilidades; Evaluar la estructura organizacional vigente en lo que respecta a la delegación de responsabilidades; Proponer una estructura funcional de acuerdo a la dimensión de la empresa.

CAPITULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1. Marco Teórico conceptual

2.1.1. Estructura Organizacional

2.1.1.1 Fundamentos de la estructura organizacional

Con base en Valle et al., (2017) definen la estructura organizacional como la combinación integral de métodos utilizados para segmentar el trabajo en diversas tareas y asegurar su eficaz coordinación entre ellas. De manera que, al dividir el trabajo en segmentos, se facilita que los empleados se enfoquen en áreas específicas de conocimiento, lo que suele resultar en una mayor especialización. Además, Sáenz y Puente (2019) manifiestan que la estructura organizativa no solamente establece cómo se distribuye el poder dentro, sino que también posibilita un diseño que se ajusta a las condiciones reales del entorno organizativo, la misma que puede ser centralizada, distribuida, descentralizada o externalizada, según se desee definir quién tiene el control o la gestión sobre la información, el conocimiento y las regulaciones.

Tal como señalan Ocampo et al., (2019) la estructura organizacional desempeña un papel esencial en diversas empresas, ya que facilita la subdivisión de las actividades desempeñadas por el personal, con el propósito de lograr una ejecución eficaz y productiva que contribuyan de manera significativa a la consecución de las metas y objetivos empresariales. En otro contexto Murillo et al., (2019) destacan que la importancia de establecer una estructura organizacional radica en asegurar la ejecución exitosa de la estrategia establecida en la dirección, sin importar si es una estrategia tradicional o emergente, dado que es fundamental adoptar una estructura apropiada dentro de la organización. Por lo tanto, al crear una estructura organizativa se garantiza el logro de la estrategia empresarial de forma efectiva, como puede ser a través de alinearla con los objetivos y recursos disponibles, manteniendo flexibilidad para adaptarse a cambios.

2.1.1.2 Tipos de estructuras organizacionales

Porto y Angarita (2017) exponen que la estructura organizacional de tipo funcional se describe como un enfoque de departamentalización en el cual los individuos están agrupados según las actividades funcionales que desempeñan. Por tanto, al agrupar individuos en función de sus actividades especializadas, puede ser beneficioso para la eficiencia y el rendimiento, siendo fundamental considerar tanto los beneficios como los

inconvenientes de esta estructura para adaptarla eficazmente a las necesidades y objetivos de la organización.

Por otra parte, la estructura departamental ayuda a motivar a los empleados, controlar las operaciones y competir con éxito en varias ubicaciones; se puede subdividir por área geográfica, por producto o servicio, por cliente o por proceso, donde las actividades funcionales se realizan tanto de manera central como en cada una de las divisiones (Gallardo, 2021). Este enfoque estratégico, por ende, busca no solo motivar a los empleados y asegurar el control efectivo de las actividades, sino también lograr la competitividad en una variedad de contextos.

2.1.1.3 Factores que influyen en la elección de la estructura organizacional

La selección de una estructura organizativa se fundamenta en varios elementos, comenzando por la dimensión de la empresa, la cual implica considerar aspectos como la cantidad de empleados, el sector, la presencia en el mercado y las ventas anuales donde al comprender la dimensión de la empresa y su influencia en el mercado permitirá decisiones estratégicas y entender su impacto. Izquierdo et al., (2017) en su estudio menciona que en Ecuador, la estructura empresarial se caracteriza por su división en tres sectores clave: el primario, el secundario y el terciario, además de su clasificación basada en el tamaño, que comprende micro, pequeñas, medianas y grandes empresas; siendo las Pequeñas y Medianas Empresas conocidas como Mi Pymes las que ejercen un papel fundamental en la orientación de la estructura organizativa del país, el número de empresas en este sector es significativamente mayor que el de las que pertenecen a los demás sectores.

Por otra parte, la cultura organizacional y la estructura de una empresa están estrechamente vinculadas, dado que la cultura ejerce influencia en la toma de decisiones, la transmisión de valores y la configuración de las operaciones internas de la entidad. Según Yopan et al., (2020) la cultura organizacional definida como un conjunto de creencias, valores y normas difundidos por los integrantes de una empresa, pueden surgir de forma consciente por parte de los líderes o desarrollarse de manera natural con el tiempo. La cultura organizacional juega un rol fundamental en el ambiente laboral, en el cual los empleados desempeñan sus funciones. A pesar de ser un concepto abstracto, su influencia es incuestionable ya que genera una imagen en la organización creando una visión en los integrantes de la misma sobre el camino que deben realizar a lo largo del

tiempo para realizar sus funciones con eficiencia; destacando reputación favorable para la empresa con su mercado.

2.1.1.4 Diseño Organizacional

Alpízar y Pérez (2022) explican que el diseño organizacional abarca el marco en el cual una organización desarrolla sus actividades y procesos, incluyendo la estructura de autoridad, responsabilidad y comunicación. Básicamente, es una representación visual de cómo se organizan las funciones para cumplir con la misión de la organización, basada en la identificación de procesos y la asignación de funciones a divisiones específicas para garantizar una ejecución eficiente, lo que implica una jerarquía de procesos y las subdivisiones encargados de su ejecución.

Por otro lado, Navarro et al., (2018) enfatizan que el diseño de la organización implica fusionar la estructura, funciones, labores, actividades e interacciones sociales presentes dentro de la entidad, teniendo en cuenta los cambios en el entorno externo, con el propósito de asegurar la eficiencia y, en consecuencia, alcanzar los objetivos establecidos, mediante métodos de supervisión eficaces, se logra la creación de conocimiento unificado o internalizado en la institución. Así, se destaca la importancia del diseño organizacional para lograr una organización efectiva, ya que implica la planificación y creación de su estructura, siendo una estructura diseñada clave para lograr objetivos y el éxito.

La configuración organizativa implica la creación de la estructura de una organización, y en este proceso es esencial considerar factores como la especialización, el cual se basa en cómo se dividen las responsabilidades, donde alta especialización significa que los empleados se centran en tareas muy específicas, mientras que baja especialización implica que los empleados tienen una variedad más amplia de responsabilidades en sus roles laborales (Bú Alba, 2021). Por otra parte, la departamentalización según Jerónimo et al., (2022) se usa para coordinar, centralizar personas y actividades en áreas específicas basadas en afinidades mutuas. En esencia, implica dividir y luego agrupar actividades dentro de la organización.

Además, Robbins y Coulter (2010) afirman que la cadena de mando es la estructura jerárquica que establece las relaciones de supervisión y reporte en una organización, desde los niveles superiores hasta los inferiores. Es importante para los gerentes, ya que responde a preguntas comunes de los empleados, como "¿Quién es mi superior directo?"

y "¿A quién recorro en caso de problemas?". Por otra parte, la centralización y descentralización son dos enfoques fundamentales en la toma de decisiones dentro de una organización. Desde un punto de vista teórico sobre las capacidades de una empresa, se tiende a favorecer la organización centralizada en lugar de la descentralizada. Debido a que la descentralización busca distribuir el poder y la toma de decisiones, esto puede no ser la mejor opción cuando se trata de actividades que necesitan experiencia técnica o habilidades especializadas (Victor, 2020).

2.1.1.5 Organigrama y descripción de cargos

En la opinión de Limongi y Flores et al., (2023) el organigrama es una representación gráfica de la disposición formal de una entidad, donde se pueden observar claramente las jerarquías de mando y las áreas de responsabilidad, junto con los distintos roles, divisiones departamentales y canales de comunicación tanto horizontales como verticales. Esta herramienta también proporciona información sobre si la organización tiene una estructura más plana o jerárquica.

Cabe recalcar que el organigrama y la descripción de puestos están estrechamente relacionados en una organización, ya que ambos desempeñan un papel fundamental en la estructura y gestión de recursos humanos. De acuerdo con Tejada et al., (2020) la utilización de la descripción de puestos centrada en habilidades y competencias se convierte en un recurso fundamental dentro de la empresa, sirviendo como un manual para garantizar la eficacia y el adecuado desarrollo del proceso de contratación.

Se identifican varios organigramas, entre los que destacan: en primer lugar, el organigrama vertical, que representa la estructura jerárquica con la cúspide simbolizando la máxima autoridad y las capas descendentes mostrando a los subordinados. En segundo lugar, tenemos el organigrama horizontal, que representa la organización de izquierda a derecha, resaltando poder y funciones en un mismo plano. También se encuentra el organigrama circular, que utiliza círculos concéntricos para representar la estructura, y el organigrama matricial, que combina dos perspectivas en un mismo espacio, como la responsabilidad regional y la responsabilidad relacionada con una línea de productos. Por último, el organigrama grupal que integra al jefe formal y a sus colaboradores inmediatos en relaciones de trabajo interconectadas (García, 1998).

2.1.2 Delegación de Funciones

2.1.2.1 Fundamentos de la delegación de funciones

La delegación de funciones en una empresa es un proceso por el cual los líderes asignan autoridad y responsabilidades a sus subordinados para realizar actividades específicas. García et al., (2022) consideran que las empresas deben realizar una planificación, organización y gestión efectiva, implementando estructuras y prácticas de regulación que faciliten la formulación de políticas que vayan de acuerdo a los objetivos iniciales, en relación con las responsabilidades que deben tener sus empleados, ya que los mismos son un recurso valioso para lograr el éxito de la organización.

La delegación de funciones es muy importante en una organización, ya que permite realizar las tareas de manera eficiente, según las competencias profesionales de cada integrante, facilitando el desarrollo y crecimiento de los empleados, al brindarles la oportunidad de asumir responsabilidades y desafíos, lo que genera un empoderamiento y motiva a aportar ideas para tomar decisiones. Además, permite que los empleados puedan centrarse en tareas específicas y no se ven abrumados por una carga de trabajo excesiva. Se considera que, si no hay una correcta delegación de funciones, existen falencias en los resultados esperados por la organización. La estructuración y el método de operación de una empresa se enfocan en alcanzar objetivos, sin embargo, las empresas no se organizan de manera espontánea ni diseñan sus estructuras, por ello, si no se cuenta con una adecuada organización y asignación de tareas, el funcionamiento de la misma podría resultar ineficiente (Mero, 2018).

La delegación de funciones es muy útil, ya que proporciona una dirección a los integrantes de la organización para que realicen de manera eficiente sus actividades según su perfil profesional y experiencia. Para aplicar una delegación de funciones correcta, García et al., (2023) consideran como alternativa plantear una estructura orgánica, ya que eso posibilita el cambio de una “Jerarquía impuesto” a una “jerarquía inherente”, que emerge dentro del contexto organizacional cuando los responsables de las tareas tienen la libertad de colaborar y aportar en función de sus habilidades.

La delegación de funciones en una organización puede ser beneficiosa, pero también presenta desafíos que deben abordarse de manera efectiva. Según Soledispa y Posligua (2021) la mayoría de los inconvenientes relacionados con el rendimiento laboral en las empresas se deben principalmente a la ausencia de una estructura organizativa efectiva, es decir no existe un orden y dirección clara, llevando a que los empleados no ejecuten

sus tareas de manera apropiada, lo cual tiene un impacto en el logro de los objetivos empresariales. Para las empresas Pymes el tiempo y los recursos son desafíos diarios, ya que, al ser organizaciones que están en su etapa inicial de inversión y crecimiento, muchas veces no cuentan con herramientas que les faciliten este proceso administrativo.

Las investigaciones señalan que las Pymes no cuentan con programas de capacitación estructurados al ser limitada la inversión que desembolsan para la formación de sus empleados (Pantoja, 2019). Sin embargo, implementar una delegación de responsabilidades adecuada tiene una estrecha relación con la presentación de manuales dentro de la organización. Brito et al., (2019) afirma que los manuales que delimitan las funciones y responsabilidades de los puestos son esenciales para el funcionamiento óptimo de una organización. Una estructura del personal claramente establecida sirve como base sólida para futuras iniciativas, la definición precisa de áreas de responsabilidad y la comprensión clara de los roles en la organización son elementos cruciales para fomentar una colaboración efectiva que lleve a resultados deseados, por ello es importante que una empresa respalde dicha información.

2.2. Las empresas

Una empresa es una organización que se dedica a la producción, comercialización o prestación de bienes y servicios con el fin de obtener beneficios económicos, teniendo como parte talento humano capacitado para cumplir con las actividades de la organización. Las empresas son establecidas por una persona o un grupo de fundadores, además se componen de conjuntos de individuos con distintas jerarquías y responsabilidades, con el propósito de alcanzar objetivos comunes (Eggers, 2018).

Las empresas se clasifican según su sector, en primarias, secundarias y terciarias. Las primarias son aquellas que se enfocan en la adquisición de recursos naturales sin pasarlos por un proceso de modificación o conversión, por otra parte, las empresas del sector secundario manufacturan productos completos a partir de materias primas, llevando a cabo un proceso de transformación, finalmente las empresas del sector terciario abarcan una amplia variedad de actividades que se centran en la prestación de servicios en lugar de la producción directa de bienes, por ejemplo, empresas comerciales, educativas, de salud, entre otras (Prieto, 2013).

En Ecuador, las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas existentes en la actualidad desempeñan un papel fundamental en el incremento de la producción, la creación de

empleo y la vitalidad productiva del país. En los últimos años, ha habido un aumento significativo en la creación de nuevas empresas comerciales, las cuales se centran en la compra, venta y distribución de bienes y productos a los consumidores o a otras entidades. Según Andino et al., (2022) la mayoría de las PYMES en Ecuador se enfocan en actividades no relacionadas con las exportación, como la venta de alimentos, servicios informáticos, transporte de pasajeros o mercancías y comercialización de materiales de construcción.

Las empresas ferreteras, forman parte del sector terciario, al ser empresas dedicadas a la comercialización de materiales de construcción, de acuerdo con Jordán et al., (2020) el emprendimiento en la industria de ferretería representa una actividad comercial que contribuye el progreso económico de una región, así mismo el aumento de interés en este campo en los últimos tiempos se atribuye a la importancia que conlleva la creación de empresas en beneficio de la sociedad. La presente investigación se realiza en La Ferretería “E” de Machala, la cual es una destacada entidad comercial especializada en la venta de productos y herramientas relacionadas con la industria de la construcción. Inició sus actividades en el año 2020, en la intersección de las calles Ayacucho y Decima Norte, donde se estableció su matriz, la empresa se enfocó inicialmente en atender las necesidades de los profesionales de la construcción, ofreciendo una amplia gama de herramientas y suministros de calidad.

En la empresa trabajan un total de 10 empleados, cada uno desempeñando roles esenciales en diferentes departamentos. Estos incluyen el departamento de gerencia, el departamento de ventas con el Jefe de Ventas, cajera y vendedores, el departamento de contabilidad con el Contador y el asistente contable, y finalmente, el departamento de bodega que cuenta con un colaborador. La empresa se fundamenta bajo el registro único de contribuyentes en estado activo administrado por el Servicio de Rentas Internas, es perteneciente al régimen general del servicio de rentas internas y cumple con todos los permisos requeridos para el funcionamiento legal como permiso de cuerpo de bomberos, patente y cuenta con facturación electrónica. Además, aplica la inscripción obligatoria de persona natural en este caso y en el ámbito laboral, se rige bajo contratos individuales de trabajo, proporcionando todos los derechos de ley.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño de la investigación

3.1 Tipo de investigación

Según Ruiz y Ramos (2022), la investigación descriptiva es aquella que se centra en describir, registrar, analizar y comprender la situación relacionada con el problema o tema, e implica que el investigador desarrolle una estrategia para examinar detenidamente el tema, similar a tomar una fotografía del problema y detallar sus características. De este modo, la orientación del presente estudio se define como descriptiva, ya que tiene como objetivo detallar las variables relacionadas con la estructura organizacional y la delegación de funciones. A su vez, en el marco de la investigación, el proyecto es de naturaleza seccional o transversal, ya que se recopilarán datos de la Ferretería “E” en un solo momento y en un período específico de tiempo.

La investigación correlacional, cuyo objetivo principal radica en determinar el grado de relación o asociación entre dos o más variables Guerrero (Guerrero, 2022). En el contexto de este estudio, busca establecer la relación existente entre sus variables, planteando en el estudio la estructura organizacional como variable independiente y la delegación de funciones como variable dependiente. Por otro lado, Cevallos et al., (2017) determinan que la investigación explicativa tiene como objetivo exponer las causas y consecuencias del fenómeno estudiado a través de una explicación deductiva fundamentada en teorías o leyes que describen dicho fenómeno. Al aplicar este enfoque, se puede identificar patrones significativos que revelen las relaciones causales entre un diseño de la estructura organizacional y la eficacia de la delegación de funciones.

3.2 Nivel de investigación

Monjarás et al., (2019), mencionan que el nivel de investigación se refiere a la profundidad con la que se abordará un tema en particular, estos enfoques se inician con un punto de partida y se desarrollan a través de un protocolo que se adapta según las necesidades para la formulación del problema planteado en la investigación. Asimismo, el nivel de una investigación puede variar sus alcances, comenzando en un nivel exploratorio y avanzando hacia niveles descriptivos y correlacionales, para finalmente alcanzar un nivel explicativo (Ramos, 2020).

En adición a lo anterior, el presente trabajo se centra en una investigación de nivel descriptivo y explicativo. En el aspecto descriptivo se busca comprender a fondo el problema, comúnmente empleando para detallar hechos que caracterizan a una población

(Fresno, 2019). En este contexto, se lleva a cabo un análisis detallado de la estructura organizacional y se inspeccionará los departamentos y responsabilidades de la empresa. También, es explicativo y en la perspectiva de D'Aquino y Barrón (2020), persigue identificar los elementos o las razones que originan las diversas características del problema u objeto de investigación. De esta manera se valora la estructura organizativa actual en relación con la asignación de responsabilidades y la propuesta de una estructura funcional de acuerdo a la dimensión de la empresa.

3.3 Diseño de investigación

El diseño del estudio abarca la decisión de adoptar métodos, enfoques y directrices respaldados por evidencia, que proporcionan la estructura y las herramientas esenciales para llevar a cabo la investigación, donde esta elección se efectúa de manera metodológica por los investigadores antes de someter el estudio a evaluación ética e iniciar la recopilación de datos (Majid, 2018). A su vez, Manterola et al., (2019) enfatizan que la elección del diseño de investigación es compleja y comprende factores como la información previa, viabilidad, tamaño de muestra, ética y costos en el cual implica la decisión de ser observador o intervenir, clasificando los estudios en observacionales y experimentales.

Tomando en cuenta lo expuesto, se puede afirmar que el diseño de esta investigación se clasifica como observacional o no experimental ya que no involucra estímulos experimentales y las variables se observan en el entorno natural de los participantes sin manipulación Arias (Arias, 2021). Este enfoque observacional permite recopilar datos significativos y describir detalladamente la situación actual de la empresa Ferretera “E” en un momento determinado, lo que es coherente con los objetivos del estudio.

Además, se caracteriza como una investigación de naturaleza descriptiva y diseño transversal, según lo indicado por Rodríguez y Mendivelso (2018) esto implica la evaluación de individuos que posean o no una cierta condición, y la recopilación de datos de todos los participantes de manera simultánea, sin que el investigador realice intervenciones. Por lo tanto, la recopilación simultánea de datos de todos los departamentos o roles sin intervenciones proporciona una instantánea representativa en un momento específico, permitiendo una evaluación completa, sin sesgos de la estructura y la delegación en el que se llevarán a cabo las encuestas, para obtener datos exhaustivos, respaldando así una comprensión más profunda de la dinámica organizativa y facilitando propuestas de mejora.

3.4 Métodos de la investigación

Como lo manifiestan Rodríguez y Pérez (2017) el método inductivo se caracteriza por ser un tipo de razonamientos que parte del entendimiento de casos específicos hacia un conocimiento más amplio, que captura las similitudes presentes en los fenómenos individuales, este enfoque se fundamenta en la observación de hechos y acontecimientos en la realidad, identificando los rasgos comunes dentro de un grupo definido con el propósito de llegar a conclusiones sobre los aspectos que lo distinguen. El proyecto requiere este método ya que se examina la estructura organizacional actual de la empresa evaluando como se delegan las responsabilidades, implementando teorías existentes referente al tema para luego aplicarlo en el marco de la empresa.

Por otra parte, López y Ramos (2021) afirman que el análisis y la síntesis están intrínsecamente relacionados y se influyen mutuamente en la investigación, ya que el análisis implica descomponer los elementos que conforman la situación problemática, pero esta composición se lleva a cabo en relación con los elementos entre si y en relación con el problema en su conjunto, por otro lado, la síntesis se basa en los resultados previos del análisis, lo que significa que se construye sobre la comprensión y descomposición previa de los elementos. En base al proyecto, este método permite combinar el análisis detallado de la estructura organizativa actual de la empresa, permitiendo obtener la síntesis de una nueva estructura funcional.

Ulloa et al., (2017) destacan que, el enfoque cuantitativo se basa en la lógica deductiva, formulando preguntas e hipótesis que se prueban mediante medición numérica y muestras representativas. Por otro lado, el enfoque cualitativo es inductivo y no requiere preguntas previas, centrándose en una comprensión amplia y sin restricciones preconcebidas. De esta manera Rodas y Santillán (2019) explican que en busca de un equilibrio metodológico, surge el método mixto, que implica diversas combinaciones de enfoques cuantitativos y cualitativos, ya sea en la recopilación de datos o en su posterior análisis.

Por lo tanto, el presente trabajo es de un enfoque mixto porque se puede obtener una comprensión más completa y matizada de la relación entre la estructura organizacional y la delegación de funciones en la empresa Ferretera "E". Dado a que al aplicar un enfoque cuantitativo se respaldaría las observaciones cualitativas, proporcionando datos numéricos, por otra parte, el enfoque cualitativo exploraría percepciones y dinámicas subyacentes. Esta combinación de enfoques ayudaría a abordar preguntas de

investigación más amplias y a obtener una imagen más completa de la situación de la empresa.

3.5 Instrumento de recolección de datos

3.5.1 Población Universo

Sánchez et al., (2023) definen la población como el conjunto de individuos u objetos que se busca analizar en una investigación. En sus palabras, "el universo o población puede abarcar desde personas y animales hasta registros médicos, nacimientos, muestras de laboratorio y accidentes viales, entre otros". Además, Vizcaíno et al., (2023) destacan que, la comprensión de la población en la investigación es esencial para delimitar el objeto de estudio, garantizar la representatividad de los resultados y seleccionar las técnicas estadísticas adecuadas, lo que a su vez asegura la validez y confiabilidad de la investigación.

En el estudio actual, la población de interés, según lo establecido por Supercias en (2022), está conformada por 10 empresas con sede en la ciudad de Machala. Estas empresas son asociaciones dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería, tanto al por mayor como al por menor. Es relevante mencionar que existen más negocios ferreteros en la ciudad, aunque algunos no están registrados con RUC de empresa, sino que pertenecen a personas naturales o tienen su sede principal registrada en otra localidad. A partir de esto, se estima una población total de 200 empresas ferreteras, considerando tanto pequeñas, medianas como grandes.

3.5.2 Población Objeto de estudio

El grupo de interés en una investigación se identifica como la población objeto de estudio, que comprende todos los elementos relevantes para el estudio Robles (Robles, 2019). En este sentido, es crucial especificar la población de estudio, como señalan Arias et al., (2016), ya que, al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, se facilita la generalización o extrapolación de los resultados obtenidos hacia el resto de la población o universo.

El enfoque de esta investigación se concentra en la empresa Ferretera "E", localizada en la Ciudad de Machala, y dedicada al sector comercial de la compra y venta al por menor de artículos de ferretería, incluyendo herramientas manuales y eléctricas. Por otro lado, se analizan sus clientes, siendo ambos el objeto de estudio. Este enfoque permite comprender la dinámica de interacción entre la empresa y su clientela, lo cual, a su vez,

contribuirá a llevar a cabo un análisis más detallado sobre cómo la estructura organizativa influye en la delegación de funciones.

3.5.3 Muestra

En muchas investigaciones no es posible examinar a todos los elementos de la población en estudio (Sucasaire, 2022). Esto se debe a limitaciones en el control de diferentes factores como el tiempo y otros recursos, frente a esta dificultad se opta por realizar el estudio solo con una parte de la población, es decir, se utiliza una muestra. Por ello, la muestra se comprende como un subconjunto de individuos o elementos de una población definida que cumple con ciertas propiedades comunes (Castro, 2019).

En este estudio, se ha seleccionado a los colaboradores de la Microempresa Ferretera "E" de Machala como muestra, dada su ubicación al norte de la ciudad y su sólida aceptación en la comunidad. Este negocio se ha destacado por ofrecer precios competitivos, atención de calidad y soluciones efectivas para los clientes. La ferretería está estructurada en cuatro departamentos:

Tabla 1: Nómina de colaboradores

<i>Departamento</i>	Cantidad	Función
<i>Departamento de Gerencia</i>	1	Gerente
<i>Departamento de Contabilidad</i>	2	Contadora y Asistente contable
<i>Departamento de Ventas</i>	6	Vendedores
<i>Departamento de Bodega</i>	1	Bodeguero
<i>Total</i>	10	

Elaborada por: Las autoras

En total, la empresa cuenta con 10 colaboradores. Además, se ha identificado una afluencia de 100 clientes diarios en la organización, lo que permite aplicar una encuesta para recabar la percepción de los clientes en relación con su experiencia de compra.

3.6 Técnicas de recolección de datos

La recolección de datos es un proceso fundamental en la investigación, donde diversas técnicas se utilizan para recopilar información relevante y precisa. También conocida como la medición, se considera esencial para establecer un conocimiento científico válido o creíble, que esté en sintonía con la realidad del contexto en el que se estudia, desde encuestas y entrevistas hasta observaciones directas, estas herramientas permiten

obtener datos significativos que respaldan el análisis y las conclusiones de cualquier estudio (Castillo, 2021).

Cisneros et al., (2022) mencionan que una herramienta importante en la recolección de datos es la encuesta, la cual ha sido considerada una de las más utilizadas en investigaciones científicas. La encuesta implica la participación de un entrevistador y la existencia de un cuestionario meticulosamente estructurado que se somete previamente a pruebas antes de su aplicación a la población, y un entrevistado que forme parte de la muestra poblacional seleccionada. Se considera esencial aplicar esta herramienta en el proyecto, dirigida a los colaboradores de la empresa y un grupo de clientes potenciales.

En esta investigación, se emplea como herramienta de recolección de datos una encuesta, que consta de 10 preguntas, dirigidas a los colaboradores del negocio, con el propósito de comprender la relación entre la delegación de funciones y cada departamento. Además, se utiliza otra encuesta, también compuesta por 10 preguntas, dirigida a los clientes para identificar su percepción sobre su experiencia de compra. Las preguntas fueron determinadas por alternativas múltiples, dicotómicas y escala de Likert. Estas encuestas proporcionan la información necesaria para abordar tanto el objetivo general como los objetivos específicos de la investigación.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de Resultados

Encuesta aplicada a los empleados de la Ferretería "E" de la Ciudad de Machala

Pregunta: ¿En qué departamento o área labora en la Ferretería?

Tabla 2: Departamento laboral

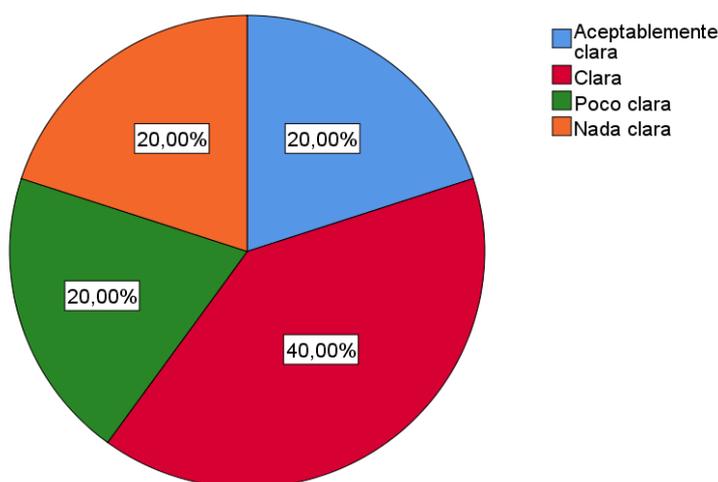
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerencia	1	10,0	10,0	10,0
	Contabilidad	2	20,0	20,0	30,0
	Ventas	6	60,0	60,0	90,0
	Bodega	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Estos datos reflejan que la mayoría de los empleados se encuentran en el área de Ventas, lo que podría indicar una distribución desigual de funciones dentro de la empresa. Esta discrepancia en la distribución puede sugerir una posible desproporción en las responsabilidades asignadas en los diferentes sectores de la empresa.

Pregunta: ¿Cómo evalúa la asignación actual de responsabilidades en su departamento?

Ilustración 1: Asignación actual de responsabilidades



Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Estos resultados sugieren que existe una división de opiniones en cuanto a la claridad en la asignación de responsabilidades en los departamentos de la ferretería "E".

Puede deberse a una falta de claridad en la asignación de responsabilidades en los departamentos de la ferretería. Es esencial abordar esta discrepancia para mejorar la comunicación y garantizar una distribución equitativa y comprensible de las funciones entre los colaboradores.

Pregunta: ¿Qué tan efectiva considera la comunicación entre departamentos para la delegación de responsabilidades?

Tabla 3: Comunicación departamental

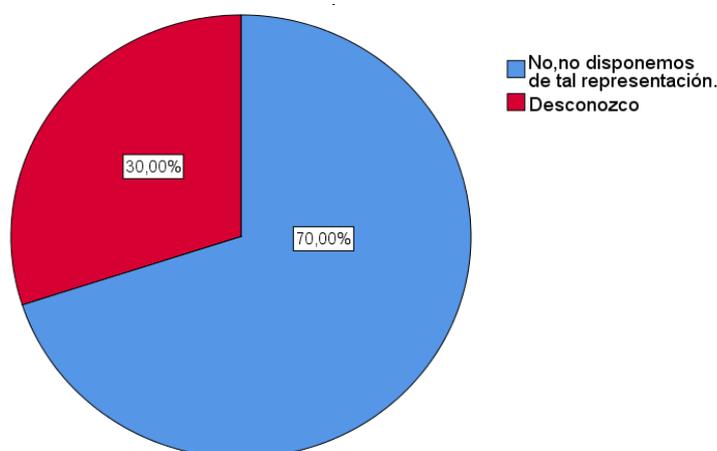
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderadamente efectiva	2	20,0	20,0	20,0
	Poco efectiva	6	60,0	60,0	80,0
	Nada efectiva	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Estos datos revelan que la mayoría de los empleados tienen una percepción negativa sobre la efectividad de la comunicación entre departamentos en la delegación de responsabilidades en la ferretería "E". La baja efectividad percibida en la comunicación entre departamentos para la delegación de responsabilidades puede estar contribuyendo a esta falta de claridad y a posibles obstáculos en la coordinación interdepartamental.

Pregunta: ¿Existe un gráfico, organigrama, documento o algo que muestre quién está a cargo y quién hace qué en la empresa?

Ilustración 2: Existencia de representación visual



Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Conforme a los resultados obtenidos, en su mayoría los encuestados manifiestan la ausencia de una representación visual que refleje los roles dentro de la empresa. Este hallazgo señala una posible falta de claridad en la comunicación organizativa o una necesidad de mejorar la transparencia en la distribución de responsabilidades. Por otro lado, también indican que desconocen si existe algún documento que refleje la estructura y funciones en la empresa, lo que puede significar una falta de accesibilidad a la información organizativa.

Pregunta: ¿Cómo deciden quién tiene la responsabilidad en las tareas asignadas?

Tabla 4: Responsabilidad en asignación de tareas

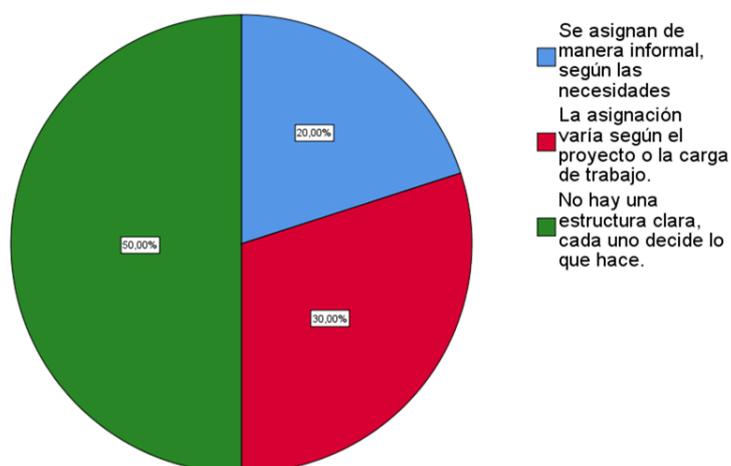
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Las decisiones se toman de manera informal, sin un proceso estructurado	10	100,0	100,0	100,0

Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Los resultados de la encuesta muestran que el 100% de los encuestados indicaron que las decisiones sobre quién tiene la responsabilidad en las tareas asignadas se toman de manera informal. Esta falta de un proceso formalizado para la asignación de responsabilidades puede conducir a inconsistencias, falta de transparencia y posibles malentendidos en cuanto a las funciones y roles de cada empleado.

Pregunta: ¿Cómo se organizan las tareas y responsabilidades en su área?

Ilustración 3: Organización de responsabilidades



Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Según los resultados la empresa confía en métodos informales para asignar funciones, esto puede llevar a una falta de claridad sobre quién es responsable de qué, lo que podría resultar en tareas sin completar o en una duplicación de esfuerzos. Cabe recalcar que la parte más preocupante de los resultados es que no cuentan con una estructura clara, lo que a su vez puede generar conflictos internos. Estos datos sugieren una falta de estructura formal en la asignación de tareas y responsabilidades, lo que puede resultar en una distribución desigual de la carga de trabajo, posibles superposiciones de funciones.

Pregunta: ¿El proceso de asignación de funciones es flexible o sigue un protocolo establecido?

Tabla 5: Proceso de asignación de funciones

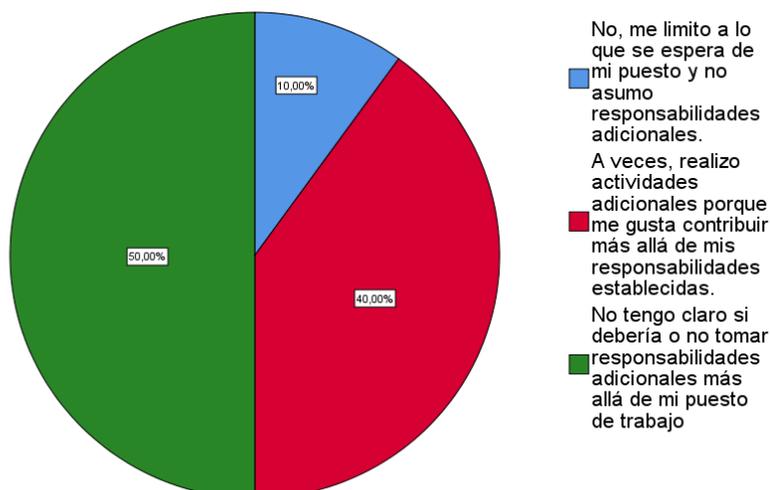
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy flexible, cambia según las circunstancias y necesidades.	3	30,0	30,0	30,0
	Mayormente flexible, pero con ciertos lineamientos generales.	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Esta flexibilidad en la asignación de funciones puede tener ventajas al permitir adaptarse a situaciones cambiantes y fomentar la creatividad y la innovación en la resolución de problemas. Sin embargo, la falta de un protocolo establecido o lineamientos claros podría resultar en inconsistencias, ambigüedad en los roles y posibles conflictos debido a interpretaciones diferentes.

Pregunta: ¿Se encarga principalmente de las responsabilidades que corresponden a su puesto de trabajo, o a veces le asignan tareas que van más allá de eso?

Ilustración 4: Cumplimiento de responsabilidades en el puesto de trabajo



Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Esta diversidad de respuestas sugiere que existe una variedad de actitudes hacia la asunción de responsabilidades adicionales en la empresa. Aquellos que se muestran dispuestos a contribuir más allá de lo esperado pueden aportar un valor añadido significativo a la organización, por otro lado, la indecisión sobre si asumir responsabilidades adicionales puede deberse a una falta de claridad en los roles y expectativas dentro de la empresa, lo que puede generar confusión y ambigüedad entre los empleados.

Pregunta: ¿Cómo se comunican los cambios en las responsabilidades dentro del equipo?

Tabla 6: Medios de comunicación de responsabilidades

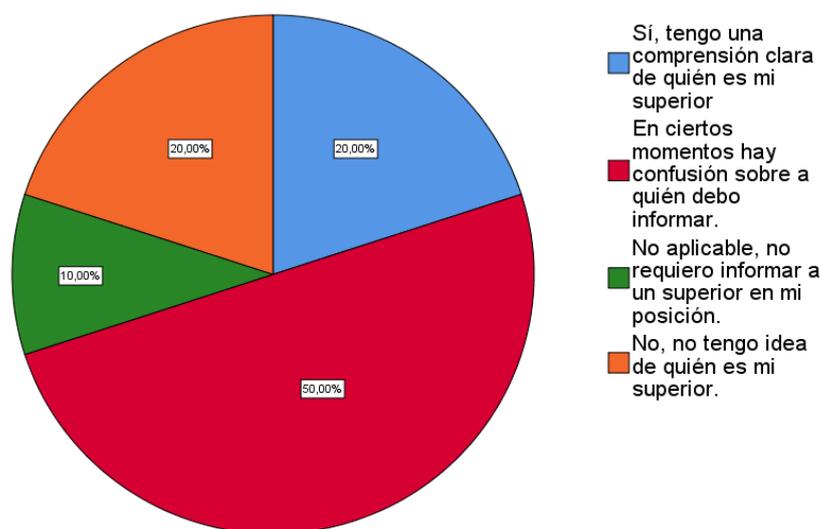
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por medio de anuncios durante la jornada laboral.	5	50,0	50,0	50,0
	No hay una comunicación formal, cada uno se entera a medida que ocurren los cambios	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Los resultados de la encuesta indican que el 50% de los encuestados comunican los cambios en las responsabilidades dentro del equipo por medio de anuncios durante la jornada laboral, mientras que el otro 50% mencionó que no hay una comunicación formal y cada uno se entera a medida que ocurren los cambios. Esta división en la forma de comunicar los cambios en las responsabilidades puede tener implicaciones significativas en la eficacia y la cohesión del equipo. La comunicación clara y oportuna de los cambios en las responsabilidades es fundamental para evitar malentendidos, garantizar una transición suave y mantener la motivación y el compromiso de los empleados.

Pregunta: ¿Tiene claro quién es su superior o a quien informar directamente acerca de las novedades en la empresa?

Ilustración 5: Claridad en la Jerarquía organizacional



Elaborado por: Las Autoras

Encuesta aplicada a los clientes de la Ferretería “E” de la Ciudad de Machala

Se consideró oportuno consultar a los clientes de la empresa para comprender su percepción sobre la experiencia de compra, lo que permitiría analizarlo en relación con el desempeño efectivo de los colaboradores. Dado que la empresa recibe una afluencia diaria de 100 clientes, se decidió llevar a cabo la encuesta en un plazo de 2 días para recopilar los datos necesarios.

Pregunta: ¿Cómo describiría usted su experiencia general al visitar la ferretería?

Tabla 7: Experiencia de los clientes

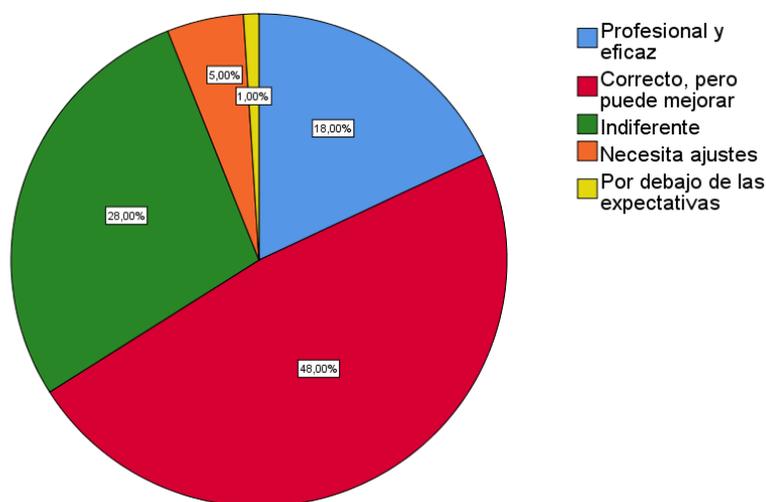
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy buena	30	30,0	30,0	30,0
	Buena	36	36,0	36,0	66,0
	Regular	21	21,0	21,0	87,0
	Mala	10	10,0	10,0	97,0
	Muy mala	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Estos resultados indican que la mayoría de los clientes tienen una percepción positiva del proceso de compra brindado por los empleados de la ferretería, esto podría atribuirse a diversos factores, como la amabilidad y la disposición del personal para ayudar, la disponibilidad de productos, la limpieza y organización del local, entre otros aspectos.

Pregunta: ¿Cuál es su opinión sobre la forma en que los empleados llevan a cabo el servicio proporcionado por la empresa?

Ilustración 6: Evaluación del servicio al cliente



Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Estos resultados indican que la mayoría de los clientes perciben el servicio de los empleados como positivo, aunque aún hay áreas que podrían mejorarse para satisfacer completamente las expectativas de los clientes, esto puede estar relacionado

con aspectos como la rapidez en la atención, la calidad de la interacción con el personal, o la claridad en las explicaciones proporcionadas.

Pregunta: ¿Los empleados que interactúan con usted colaboran efectivamente entre ellos para brindar un servicio positivo?

Tabla 8: Interacción del equipo

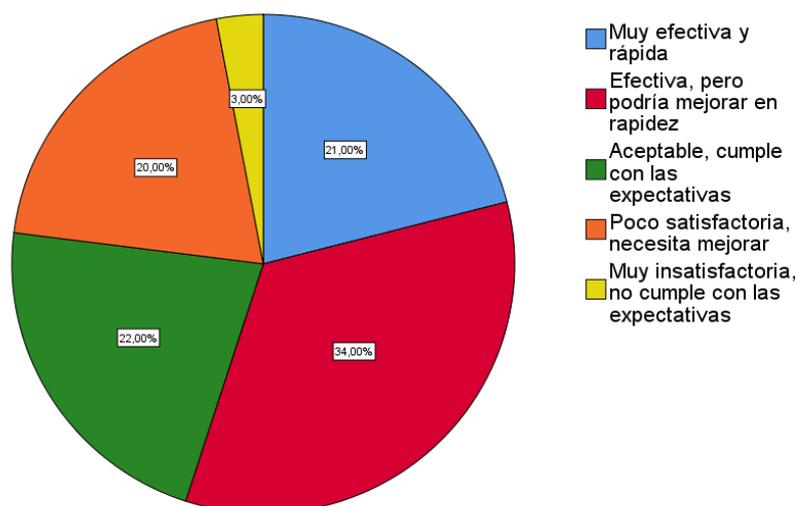
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí, trabajan bien juntos.	17	17,0	17,0	17,0
	Sí, pero podrían mejorar su coordinación.	43	43,0	43,0	60,0
	No estoy seguro/a, no he notado mucho sobre su trabajo en equipo.	28	28,0	28,0	88,0
	A veces sí, a veces no.	11	11,0	11,0	99,0
	No, no hay buena colaboración actualmente	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por: Las Autoras

Análisis: De esta manera los resultados apuntan la necesidad de fortalecer la colaboración y coordinación entre los empleados que pueden estar siendo afectadas por diversos factores, tales como la falta de claridad en roles y responsabilidades, la comunicación ineficaz o la falta de motivación para colaborar de manera constante.

Pregunta: ¿Cómo calificaría la atención de sus pedidos a través de las redes sociales de la ferretería?

Ilustración 7: Calidad del servicio en redes sociales



Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Estos resultados subrayan la importancia de priorizar la optimización de la eficacia de respuesta, la excelencia del servicio y la plena satisfacción del cliente. Dado que los clientes no muestran un grado completo de satisfacción, es probable que hayan enfrentado tiempos de espera prolongados, respuestas lentas, falta de claridad en la comunicación o dificultades para resolver sus consultas o problemas. Por consiguiente, resulta crucial asegurar una experiencia positiva en la atención de pedidos a través de las redes sociales.

Pregunta: ¿Cómo evaluaría la disponibilidad del personal para atender sus consultas o necesidades?

Tabla 9: Disponibilidad del personal

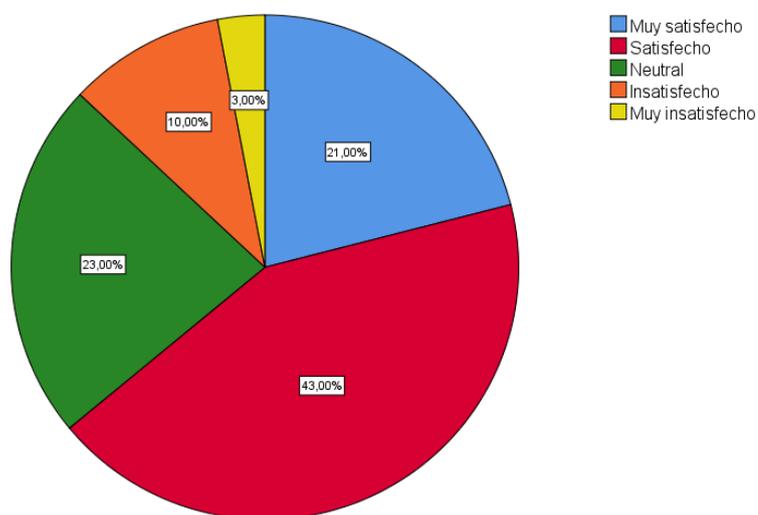
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre disponible	24	24,0	24,0	24,0
	Generalmente disponible	43	43,0	43,0	67,0
	A veces difícil de encontrar	25	25,0	25,0	92,0
	Raramente disponible	4	4,0	4,0	96,0
	Nunca disponible	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Estos hallazgos sugieren que, si bien la mayoría de los clientes percibe una disponibilidad aceptable del personal, existen áreas específicas que necesitan atención. Es posible que los clientes hayan experimentado situaciones en las que el personal no estaba claramente identificado o donde no había suficiente personal disponible en ciertos momentos del día, lo que resulta en frustración y tiempos de espera prolongados. Por consiguiente, mejorar la accesibilidad en casos donde los clientes encuentran dificultades podría ser crucial para ofrecer un servicio más consistente y satisfactorio en la ferretería.

Pregunta: ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la rapidez en el proceso de atención en la caja?

Ilustración 8: Rapidez en el proceso de pago



Elaborado por: Las Autoras

Análisis: En general, estos resultados señalan que la ferretería está realizando un trabajo efectivo en cuanto a la rapidez en el proceso de atención en caja, ya que la mayoría de los clientes se muestra satisfecho lo cual refleja un aspecto positivo en el servicio brindado por los encargados de caja. Sin embargo, es importante abordar las necesidades de aquellos clientes que expresaron insatisfacción para mejorar aún más la experiencia general de atención al cliente.

Pregunta: ¿Cómo considera usted el asesoramiento por parte de los vendedores en el proceso de compra?

Tabla 10: Opiniones sobre el asesoramiento de vendedores

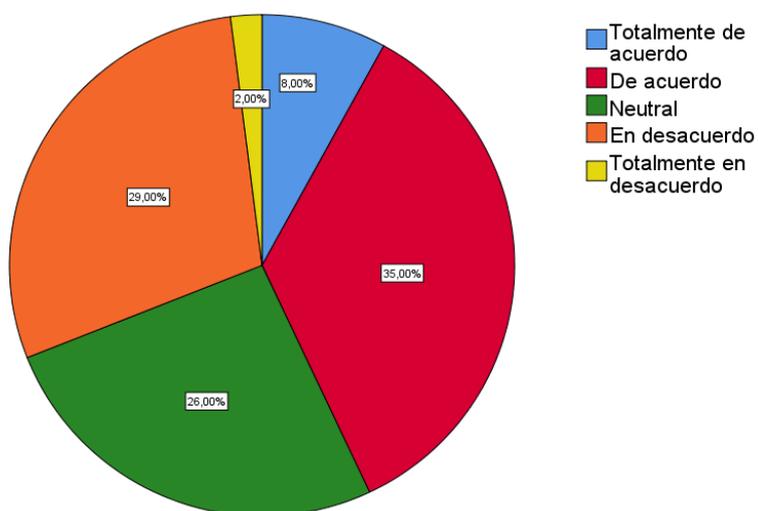
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Altamente efectivo	19	19,0	19,0	19,0
	Efectivo	44	44,0	44,0	63,0
	Moderadamente efectivo	21	21,0	21,0	84,0
	Poco efectivo	15	15,0	15,0	99,0
	Inefectivo	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Estos resultados reflejan una variedad de percepciones entre los clientes, destacando la importancia de mantener altos estándares de asesoramiento para garantizar una experiencia de compra satisfactoria. El hecho de que el asesoramiento sea considerado efectivo por una gran parte de los encuestados indica que la ferretería está en el camino correcto, pero también señala áreas específicas que podrían ser mejoradas para satisfacer aún más las necesidades y expectativas del cliente.

Pregunta: ¿Considera que el proceso de entrega y manejo de productos por parte del departamento de bodega cumple con sus expectativas en cuanto a eficiencia y cuidado?

Ilustración 9: Experiencia con la entrega de productos



Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Estos resultados sugieren una diversidad de opiniones entre los clientes con respecto al desempeño del departamento de bodega. Esta variabilidad se debe a un posible sobrecargo de trabajo en dicho departamento, que podría derivarse de la

asignación de múltiples funciones a una persona. Esta situación puede afectar la capacidad del personal de bodega para cumplir con los estándares de eficiencia y cuidado esperados por los clientes.

Pregunta: Respecto a la demora en la entrega de productos, ¿Cómo describiría su experiencia con la empresa ferretera?

Tabla 11: Evaluación de la puntualidad en la entrega

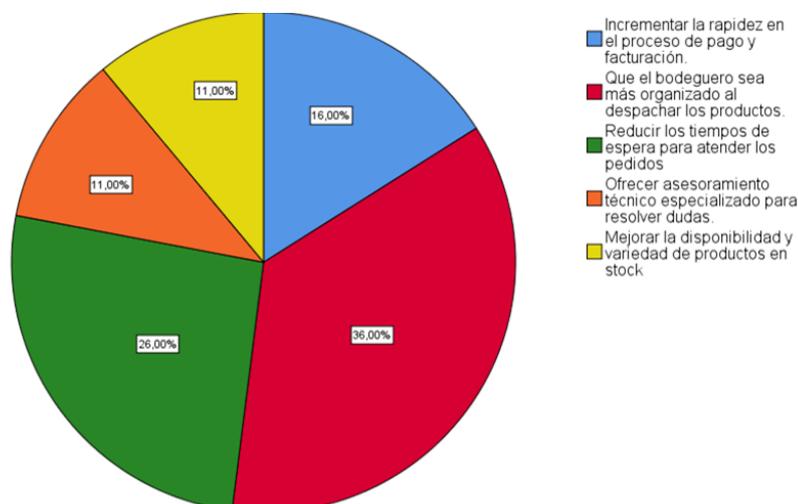
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre cumplen con los plazos	25	25,0	25,0	25,0
	A veces hay retrasos	51	51,0	51,0	76,0
	Los retrasos son frecuentes	19	19,0	19,0	95,0
	Siempre tienen retrasos	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Los retrasos ocasionales y frecuentes pueden deberse a problemas logísticos, falta de planificación, sobrecarga de trabajo o deficiencias en los procesos de gestión de inventario. Es esencial abordar estas cuestiones para mejorar la eficiencia en la entrega y garantizar una experiencia positiva para los clientes en la ferretería.

Pregunta: En sus visitas a la ferretería, ¿Qué aspecto le parece más importante para mejorar la eficiencia en el servicio?

Ilustración 10: Opiniones sobre mejoras en el servicio



Elaborado por: Las Autoras

Análisis: Los clientes de la ferretería expresaron distintas opiniones para mejorar la eficiencia del servicio: rapidez en pagos, organización en despachos, reducción de tiempos de espera, asesoramiento técnico y mayor disponibilidad de productos en stock. Estas sugerencias indican áreas clave a mejorar para garantizar un servicio satisfactorio y eficiente.

4.1.1 Tablas Cruzadas

Durante la investigación, se utilizaron tablas cruzadas como una herramienta para mejorar el análisis, brindando una perspectiva extra al estudio. Esto fue fundamental, ya que permitió examinar si había alguna relación entre las variables bajo estudio. Dentro del proyecto, se exploró la conexión entre la pregunta "¿Cómo evalúas la asignación actual de responsabilidades en tu departamento?" y ¿Existe un gráfico, organigrama, documento o algo que muestre quién está a cargo y quién hace qué en la empresa?, este análisis se llevó a cabo utilizando tanto la correlación de Pearson como la de Spearman.

Ilustración 11: Análisis de datos de correlación de las preguntas (2-4)

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,813	,097	3,951	,004 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,792	,113	3,664	,006 ^c
N de casos válidos		10			

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: En base a los resultados se detecta una correlación positiva fuerte, esta correlación sugiere que la existencia de una representación clara de la estructura organizacional y de las responsabilidades en la empresa está relacionada positivamente con la percepción de los empleados sobre la asignación actual de responsabilidades en sus respectivos departamentos. Cuando los empleados perciben que existe un documento que muestra quién está a cargo y qué funciones corresponden a cada uno, tienden a evaluar positivamente la asignación de responsabilidades en sus departamentos, esto refuerza la importancia de una estructura organizacional clara y definida para facilitar la

delegación efectiva de funciones, mejorar la coordinación interdepartamental y contribuir a un ambiente laboral más eficiente y productivo en la ferretería.

4.2 Contrastación Teórica de Resultados

La ausencia de una documentación clara y una estructura visible para definir responsabilidades y roles puede tener consecuencias significativas en el entorno laboral. Esta falta de claridad puede llevar a malentendidos frecuentes entre los empleados, ya que no tendrían una guía clara sobre qué se espera de ellos en sus funciones específicas. Esto a su vez puede resultar en superposiciones de tareas, donde múltiples empleados podrían estar trabajando en las mismas responsabilidades sin saberlo, o en tareas que nadie está seguro de quién debe realizar.

En línea con esta perspectiva, Silva et al., (2021) en su estudio enfatizan la importancia del organigrama como una herramienta gráfica y administrativa fundamental para la organización de la estructura de las empresas, ya que no solo simplifica y hace transparente la estructura empresarial, facilitando el análisis crítico de posiciones y funciones a nivel gerencial, sino que también desempeña un papel crucial en la delegación de responsabilidades. De esta manera destaca que, sin esta representación visual, la falta de orden jerárquico puede afectar negativamente otras actividades y representaciones dentro de la empresa.

Adicionalmente, Andrango (2018) destaca la importancia del organigrama en una organización, junto al apoyo del diseño de un Manual de Funciones, permiten una mejor eficiencia y eficacia en la ejecución de sus funciones laborales contribuyendo no solo a la organización interna, sino también a la facilitación de la delegación de responsabilidades y por ende, disminuyendo repeticiones, agotamiento y mejorando el clima laboral de manera indirecta, especialmente si la empresa se encuentra atravesando una etapa de desarrollo.

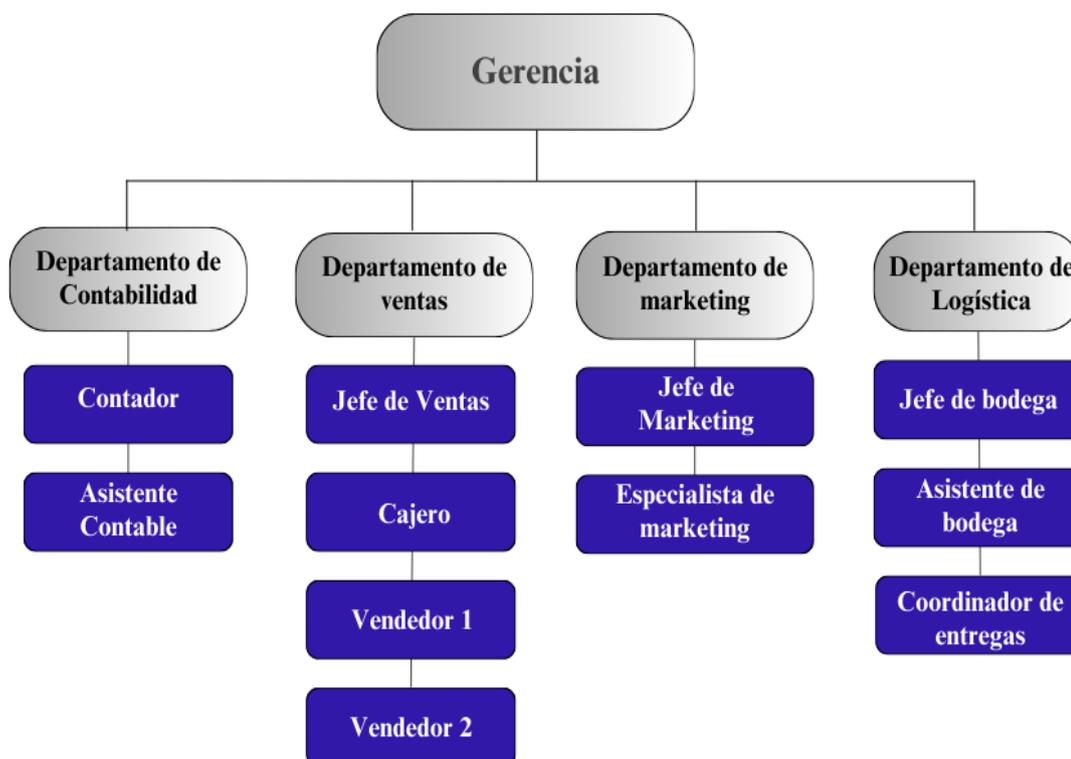
4.3 Propuesta Integradora

Se ha desarrollado un diseño de estructura organizacional para la Ferretería “E” de Machala, logrando así una configuración efectiva basada en la recopilación de información durante el presente estudio. Se propuso una estructura funcional que, al considerar estratégicamente los cuatro departamentos, contribuye de manera significativa a la gestión y eficiencia óptimas de la ferretería.

4.3.1 Estructura organizacional de la empresa

En el siguiente organigrama se ha dividido la estructura en cuatro departamentos, considerando que la empresa es de tamaño mediano debido a su cantidad de trabajadores y sus ingresos anuales que están dentro del rango correspondiente a esta categoría. En función a la matriz de responsabilidades implementada para identificar las tareas correspondientes a cada departamento, se identificaron funciones que no concuerdan con los roles establecidos, sobrecargo de trabajo y falta de personal para llevar a cabo dichas responsabilidades. Por esta razón, se propone una estructura que facilite una mejor coordinación en la empresa, permitiendo una delegación de funciones más eficiente.

Ilustración 12: Estructura organizacional



Elaborado por: Las autoras

4.3.2 Funciones departamentales

Con base en la matriz de funciones, se identificaron las responsabilidades correspondientes a cada departamento. Durante este análisis, se observaron casos de duplicidad de funciones y tareas que no se alineaban adecuadamente con los roles establecidos. Por consiguiente, se ha realizado una revisión exhaustiva y se han ajustado las funciones de cada departamento de manera acorde. Es importante destacar que, en respuesta a un sobrecargo de trabajo evidenciado en el área de ventas al realizar actividades publicitarias de la empresa, se decidió agregar un nuevo departamento de

Marketing. Asimismo, se incorporó al departamento de logística un asistente y un encargado de coordinar las entregas.

Departamento de gerencia:

- Establecer objetivos y metas claras para el negocio y sus diferentes áreas.
- Supervisar el presupuesto general de la empresa y garantizar su correcta ejecución.
- Controlar los costos, gastos y márgenes de beneficio para mantener la rentabilidad.
- Dirigir y supervisar a los jefes de cada departamento para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas.
- Establecer y mantener relaciones con proveedores, clientes y otros socios comerciales claves.
- Identificar nuevas líneas de productos y servicios que puedan ser atractivos para los clientes.
- Supervisar el control de inventarios para garantizar un abastecimiento eficiente y óptimo de productos.
- Asegurar el cumplimiento de todas las regulaciones legales y normativas aplicables.
- Implementar estrategias para minimizar el exceso de inventario y reducir las pérdidas.
- Realizar pedidos a proveedores de mercadería
- Coordinar con proveedores para asegurar entregas puntuales y manejar devoluciones eficientemente.
- Establecer estrategias de fijación de precios que sean competitivas y rentables.
- Autorizar pagos a proveedores de acuerdo con los términos y condiciones acordados.
- Gestionar el proceso de contratación y selección de personal, asegurando la idoneidad y competencia.
- Brindar capacitación continua y orientación para el desarrollo profesional del equipo.
- Establecer horarios eficientes y equitativos para el personal, considerando las necesidades operativas.

- Establecer horarios eficientes y equitativos para el personal, considerando las necesidades operativas.
- Estar al día con las tendencias tecnológicas relevantes para el sector de ferretería.

Departamento de Contabilidad

Este departamento, compuesto por un contador y un asistente contable, desempeña roles fundamentales en la gestión financiera de la empresa. A continuación, se describen las funciones que les corresponde:

- Dirigir y coordinar eficientemente todas las actividades del departamento de contabilidad.
- Asignar responsabilidades al asistente contable y garantizar el cumplimiento de plazos y estándares establecidos.
- Elaborar estados financieros detallados como el balance general, estado de resultados y flujo de efectivo.
- Liderar el proceso de cierre contable mensual y anual de manera rigurosa y oportuna.
- Calcular y presentar puntualmente las declaraciones de impuestos pertinentes, como el IVA y el impuesto sobre la renta.
- Mantener un sistema ordenado y accesible de documentación contable.
- Registrar con precisión todas las transacciones financieras diarias de la empresa.
- Monitorear de cerca los pagos a proveedores y la gestión de cuentas por pagar.
- Preparar de manera eficiente los roles de pago de los colaboradores.
- Registrar adecuadamente las retenciones de impuestos correspondientes.
- Realizar conciliaciones bancarias periódicas para asegurar la exactitud de los registros financieros.
- Gestionar de forma efectiva las cuentas por cobrar, incluyendo el seguimiento y la gestión de cobros.
- Colaborar en la preparación y presentación de las declaraciones fiscales requeridas.
- Emitir cheques para pagos a proveedores y otros compromisos financieros.
- Verificar minuciosamente la exactitud y validez de los registros en el Kardex de inventario.
- Constatar la emisión de notas crédito y facturas, asegurando su adecuado registro contable.

- Registrar y reportar productos defectuosos para su correcto tratamiento contable.
- Colaborar en el control y contabilización de inventarios, garantizando su adecuada valoración y gestión.

Departamento de Ventas

Integrado por un jefe de ventas, dos vendedores y una persona encargada de caja, este departamento realiza funciones cruciales de las operaciones comerciales de la empresa.

Las funciones a desempeñar son:

- Realizar ventas directas a clientes en el local.
- Asesoramiento en el proceso de compra de herramientas y materiales.
- Solucionar de forma efectiva cualquier problema o duda que los clientes puedan tener con productos o servicios.
- Inspeccionar cuidadosamente los productos devueltos antes de volver a incluirlos en inventario.
- Procesar las devoluciones y emitir notas de crédito de manera oportuna y precisa.
- Realizar un seguimiento con los clientes después de la venta para asegurarse de su satisfacción.
- Buscar nuevos clientes y generar oportunidades de venta.
- Registrar y administrar las transacciones de venta en caja de forma meticulosa y eficiente.
- Supervisar regularmente el inventario de productos y coordinar la reposición con el departamento de almacén.
- Colaborar con el departamento de bodega para asegurar que los productos en exhibición cuenten con código de barra y en buen estado.
- Realizar un seguimiento constante de la cartera de clientes pendientes por cobrar y encargarse de la gestión de cobranzas correspondiente.
- Manejar eficientemente los pagos en efectivo, cheques, transferencias bancarias y tarjetas de crédito.
- Generar informes periódicos sobre las ventas realizadas, clientes atendidos y resultados obtenidos.
- Crear proformas detalladas para los clientes, ofreciendo una vista previa de sus posibles compras.
- Comunicar las necesidades y preferencias de los clientes para mejorar productos o servicios.

Departamento de Marketing

Conformado por un jefe de marketing y un asistente, este departamento desempeña un rol esencial en la estrategia y promoción de la empresa. Las funciones que deben realizar son:

- Crear y dirigir la planificación estratégica de marketing de la ferretería.
- Dirigir y coordinar la ejecución de campañas publicitarias en diversos medios.
- Implementar promociones y ofertas para atraer clientes y aumentar las ventas.
- Administrar el presupuesto asignado para las actividades de marketing.
- Definir la identidad de la marca y desarrollar estrategias de posicionamiento.
- Crear y publicar contenido atractivo y relevante en redes sociales y sitio web.
- Administrar las cuentas de redes sociales y responder a comentarios y mensajes.
- Diseñar y ejecutar campañas de publicidad digital en Google Ads, Facebook Ads, etc.
- Optimizar anuncios para mejorar el alcance y la conversión.
- Diseñar gráficos, banners y material visual para campañas y promociones.
- Crear folletos, catálogos y material impreso para eventos y promociones.

Departamento de Logística

Encabezado por un jefe de bodega, un asistente y un coordinador de entregas, este departamento es esencial para la gestión eficiente del inventario y las operaciones logísticas de la ferretería. A continuación, se detallan sus funciones:

- Recibir y verificar la mercancía que llega a la ferretería.
- Verificar la calidad y cantidad de los productos recibidos.
- Supervisar el almacenamiento adecuado de productos y materiales.
- Poner código de barra a los productos que se reciben.
- Asignar ubicaciones adecuadas en la bodega para cada tipo de producto.
- Organizar y clasificar los productos en el almacén según categorías y características.
- Mantener un sistema de almacenamiento eficiente para facilitar la ubicación y recuperación de productos.
- Realizar conteos periódicos de inventario para mantener registros precisos.
- Despachar el pedido de los clientes a los vendedores.
- Mantener el área de bodega limpia y ordenada.

- Rotar el inventario para asegurar que los productos más antiguos se utilicen primero.
- Realizar transferencias de mercadería solicitada por la sucursal.
- Organizar y preparar los productos para su envío según las órdenes de compra.
- Asegurar la exactitud e integridad de los pedidos antes de su despacho.
- Planificar rutas eficientes para las entregas según la ubicación de los clientes.
- Coordinar con transportistas para asegurar entregas puntuales.
- Realizar inspecciones de los productos para garantizar su calidad antes del envío.
- Realizar un seguimiento de las entregas para asegurar la satisfacción del cliente.
- Implementar sistemas de gestión de inventario y logística para mejorar la precisión y rapidez de las operaciones.
- Colaborar con el encargado de compras para garantizar el abastecimiento oportuno de productos.

4.4 Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica- Económica- Social- Ambiental

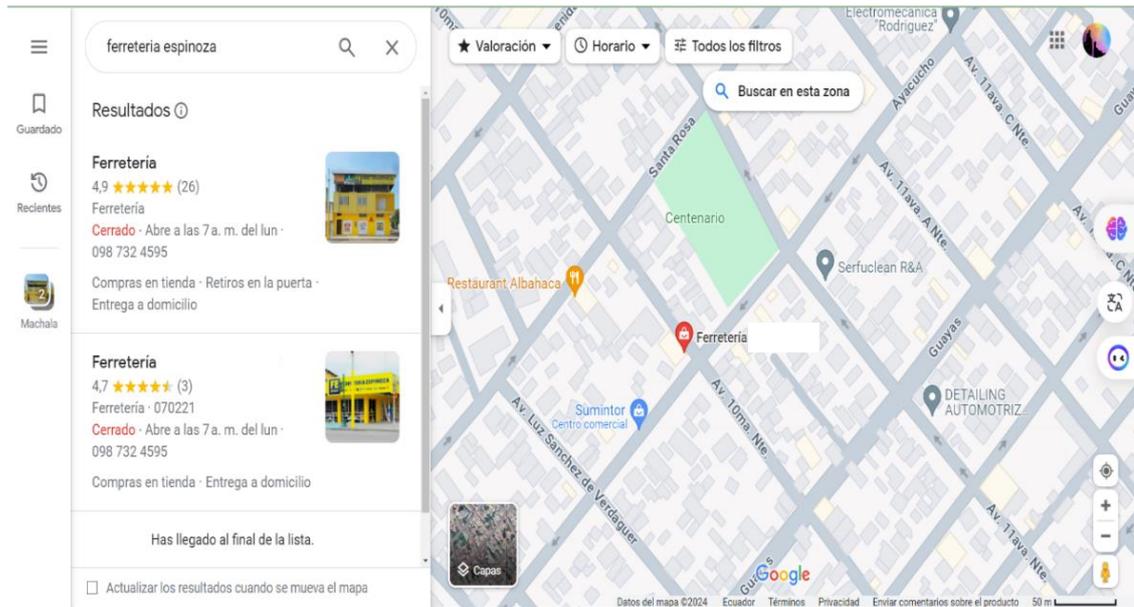
4.4.1 Dimensión Técnica

La dimensión técnica es un pilar fundamental en cualquier proyecto, ya que es la fase donde se exploran minuciosamente aspectos como la localización y el dimensionamiento óptimo de las instalaciones, este análisis exhaustivo permite visualizar con claridad los factores claves que influirán en el éxito y desarrollo integral del proyecto (Echeverría, 2017). Por ello es esencial la aplicación inteligente del estudio técnico para garantizar la viabilidad a largo plazo, optimizando recursos y maximizando el potencial de éxito en un entorno empresarial dinámico y desafiante.

Localización del proyecto

La Ferretería "E" está situada en la provincia de El Oro, específicamente en la ciudad de Machala, en la intersección de las calles Ayacucho y 10ma Norte a una cuadra del parque centenario. Esta ubicación estratégica fue elegida debido a su amplia esquina, lo que facilita el estacionamiento para los clientes y les permite realizar sus compras con comodidad. En la primera planta se encuentran ubicadas el área de ventas y bodega, mientras que en la segunda planta se encuentra la oficina que alberga las áreas gerenciales y de contabilidad. Esto asegura un eficiente funcionamiento y organización del negocio.

Ilustración 13: Localización de la empresa en Google Maps



Elaborado por: Las autoras

4.4.2 Dimensión económica

Alarcón et al., (2020) mencionan que se pone un énfasis significativo en dicha dimensión, la cual se refiere a la habilidad de gestionar y utilizar eficazmente los recursos con el fin de alcanzar los objetivos planteados por la empresa inicialmente. La ferretería “E” de Machala ejemplifica esta aplicación de la dimensión económica mediante una gestión eficiente de los insumos, un adecuado manejo del flujo de efectivo, un nivel óptimo de inventario y una sólida situación financiera que permite mantener el negocio de manera exitosa.

4.4.3 Dimensión social

Gómez et al., (2018) consideran que la implementación de un proyecto conlleva cambios en los entornos y contextos sociales asociados, los cuales pueden tener impactos tanto positivos como negativos, dependiendo de cómo afecten a la calidad de vida de los residentes en la zona de influencia. La ferretería 'E' de Machala demuestra un compromiso destacado con la dimensión social al implementar proyectos que impactan positivamente en su entorno comunitario. Un ejemplo notorio es el programa “Construyendo Juntos”, que ofrece capacitaciones gratuitas en técnicas de construcción y mantenimiento a residentes locales. Además, la empresa contribuye generando fuentes de empleo, lo que a su vez ayuda a varias familias a satisfacer sus necesidades económicas.

4.4.4 Dimensión ambiental

Según Quintana et al., (2017) el medio ambiente es esencial para la vida, contribuyendo de manera significativa a su formación, desarrollo y plenitud, razón que respalda la existencia de diversos instrumentos, leyes y herramientas; su apropiado empleo promueve una mejor calidad de vida tanto para las empresas como para la sociedad. Chilpa et al., (2023) afirman que las empresas fomentan la dimensión ambiental entre sus stakeholders, puesto que estas organizaciones promoverán la eficiencia en el uso de recursos en sus operaciones, impulsando tecnologías limpias, la inversión en estas tecnologías debe reflejarse en los informes financieros trimestrales y anuales.

La ferretería 'E' de Machala se destaca por su compromiso con la dimensión ambiental, promoviendo activamente prácticas sostenibles entre sus miembros, clientes y proveedores. Un ejemplo clave la venta de productos con sistemas de energía solar y la promoción de productos ecológicos, como pinturas de bajo impacto ambiental y materiales reciclados. Esta iniciativa no solo demuestra una gestión responsable de recursos, sino que también refleja un compromiso con la reducción de la huella de carbono y la conservación del entorno local.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La claridad en la estructura organizativa, representada por un organigrama, es crucial para la correcta delegación de funciones en la empresa. La falta de esta guía visual puede causar confusión entre los empleados sobre sus responsabilidades, impactando la operatividad y la percepción de tareas. En la empresa ferretera "E" de Machala, se detecta la necesidad de una estructura organizativa clara, especialmente al notar la distribución desigual de empleados en departamentos, con una concentración alta en ventas y sobrecarga en el departamento de bodega. También se descubre que algunos colaboradores realizan funciones que no corresponden a su cargo ni departamento, lo que puede afectar las actividades principales de sus puestos.

La evaluación de los resultados indica que el no contar con una estructura organizacional definida en la ferretería presenta desafíos significativos en la delegación de responsabilidades. La falta de claridad en la asignación de funciones, la percepción negativa sobre la comunicación interdepartamental, y la carencia de un proceso estructurado para la toma de decisiones, revelan una carencia en la transparencia organizativa. La opinión externa respalda estos hallazgos al señalar la necesidad de mejorar la colaboración, atención, disponibilidad del personal y los tiempos de espera en las entregas, lo que afecta la experiencia del cliente. La ausencia de una estructura organizativa clara genera confusiones y malentendidos en las responsabilidades, repercutiendo en la eficiencia y efectividad de la ferretería.

En consecuencia, se propuso una estructura organizativa para la empresa mediante la elaboración de un organigrama específico, adaptado a su dimensión, junto con una detallada lista de funciones para cada departamento. Esta medida ofrece una solución práctica y personalizada que busca mejorar la coordinación interna, promover la eficiencia operativa y fortalecer la transparencia en la asignación de responsabilidades. De esta manera, no solo se abordan las deficiencias identificadas, sino que también se establece una base sólida para el crecimiento y el desarrollo continuo de la ferretería "E", asegurando así un camino hacia un futuro más efectivo y eficiente.

5.2 Recomendaciones

Se debería implementar y comunicar un organigrama detallado que muestre claramente la estructura organizativa, roles y responsabilidades de cada departamento, lo que proporcionaría una guía visual para los empleados, reduciendo la confusión y mejorando

la asignación de funciones. A su vez, se sugiere elaborar un manual de funciones en conjunto con la implementación del organigrama el cual serviría como un recurso complementario, ofreciendo información exhaustiva sobre las tareas y responsabilidades específicas asociadas a cada posición en la empresa.

Dada la concentración excesiva de personal en el departamento de ventas y la situación de sobrecarga en el departamento de bodega, se recomienda una reasignación estratégica de empleados; reducir el exceso de personal en ventas y asignar recursos adicionales al departamento de bodega para un equilibrio en la distribución de tareas. Además, se sugiere una reestructuración general de la organización, considerando la creación de nuevos departamentos específicos. La implementación de un departamento de marketing permitirá abordar de manera más efectiva las actividades de promoción y publicidad. Asimismo, la creación de un departamento de logística que colaborará estrechamente con el bodeguero para agilizar la entrega de productos y mejorar la satisfacción del cliente.

Introducir protocolos formales para la delegación de responsabilidades contribuirá a eliminar la informalidad identificada en la toma de decisiones y asignación de tareas. Estos procesos estructurados mejorarían la eficiencia, la comunicación interna y reducirán posibles malentendidos. Por último, invertir en programas de formación para los empleados y mejorar la comunicación interna será crucial, lo que ayudará a que todos comprendan claramente sus roles y responsabilidades, reduciendo la ambigüedad y mejorando la colaboración entre departamentos.

5.3 Referencias

- Bú Alba, B. (2021). Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. *Revista Sociedad & Tecnología*, 5(1), 57-72. doi:<https://doi.org/10.51247/st.v5i1.189>
- Navarro Alvarado, A., Cota Yáñez, R., & González Moreno, C. D. (2018). Conceptos para entender la Innovación Organizacional. *Revista de Comunicación de la SEECI*(45), 87-101. doi:<https://doi.org/10.15198/seeci.2018.45.87-101>
- Alpízar Santana, M., & Pérez Cruz, H. (2022). El Diseño Organizacional en Universidades de Cuba. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 6(2), 18. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.6628691>
- Andino Chancay, T., Rodríguez López, V., Párraga Mogrovejo, M., & Molina Quiroz, C. (2022). Planeación estratégica para la competitividad de pequeñas y medianas empresas del sector construcción e inmobiliario. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(2), 448-469. Retrieved from <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/39141/43902>
- Andrango, G. S. (2018). *Diseño y elaboración del manual de funciones y organigrama para la empresa newlead durante el período de abril 2018 a junio 2018*. Tesis, UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15773/1/UPS-QT12947.pdf>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, María Guadalupe. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arias, J. L. (2021). Tipos, Alcances y diseños de investigación. In M. Covinos gallardo, & J. Arias Gonzáles, *Diseño y metodología de la investigación* (p. 120). Perú: Enfoques Consulting EIRL. Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Benitez, L. (2023). EL MANUAL ORGANIZACIONAL: UNA HERRAMIENTA DE APOYO EN EL CRECIMIENTO DE LAS MIPYMES DE ECUADOR. *Revista de Investigación, Formativa, Innovación y Aplicaciones*, 5(2). Retrieved from <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/330/556>

- Blanco Ariza , A., & Peralta Miranda, P. (2015). COMPETITIVIDAD Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES DEL SECTOR ALIMENTO EN BARRANQUILLA. UNA PERSPECTIVA CONCEPTUAL. *Revista de la facultad de ciencias economicas, administrativas y contables*, 7(2), 170-187. Retrieved from <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/443/431>
- Bonet Collazo, O., Mazot Rangel, A., Casanova González, M., & Cruz Pérez, N. (2023). Proyecto de investigación y tesis. Guía para su elaboración. *Medisur*, 21(1). Retrieved from <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5561>
- Brito, M., Sánchez , D., & Procel , M. (2019). Manuales de organización de funciones como piedra angular de la gestión de administración. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 23(92), 34-39. Retrieved from <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/123/121>
- Castillo, M. (2021). TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOGER DATOS DEL HECHO SOCIAL EDUCATIVO. *Retos de la ciencia*, 5(10), 50-61. Retrieved from <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/349/373>
- Castro, M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica:conceptos básicos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 50-65. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.12.002>
- Cevallos Veintimilla, A. F., Polo Luna, E. F., & Salgado Chasipanta, D. J. (2017). *Metodos y Tecnicas de investigacion*. Guayaquil , Ecuador: Grupo compás. doi:<http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/498>
- Chaverri, D. (2017). Delimitación y justificación de problemas de investigación en Ciencias Sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(157), 185-193. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15354681012>
- Chilpa Hernández, J., Cruz Cruz , M., & Sánchez Torres, Y. (2023). Influencia: Dimensión Ambiental, Social y Económica en Desempeño de Empresas. *Investigación Administrativa*, 52(131). Retrieved from

<https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/131/art2.pdf>

- Cisneros Caicedo, A., Guevara García, A., Urdánigo Cedeño, J., & Garcés Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. doi:<https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>
- Corona Martínez, L., Fonseca Hernández, M., & Corona Fonseca, M. (2017). Algunas sugerencias prácticas para la formulación del problema científico y los objetivos en el proyecto de investigación. *Medisur*, 15(4), 576-582. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2017000400019
- Coronel Cruz, D., Cartuche Paqui, D., Rodriguez Jiménez, L., & Saca Lucero, J. (2018). La incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas orenses. *INNOVA Research Journal*, 3(12), 99-112. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n12.2018.799>
- D'Aquino, M., & Barrón, V. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Argentina: Maipue. Retrieved from <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/160000>
- Echeverría, C. d. (2017). Metodología para determinar la factibilidad de un proyecto. *Revista Publicando*, 4(13), 172-188. Retrieved from https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/836/pdf_604
- Eggers, M. (2018). *Teoría de las organizaciones*. Editorial Maipue. Retrieved from <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/79002?page=10>
- Espinoza, E. (2018). El problema de investigación. *Revista Conrado*, 14(64). Retrieved from <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/808/816>
- Espinoza, E. (2020). EL OBJETIVO EN LA INVESTIGACIÓN. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(2), 206-215. Retrieved from <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/290/319>

- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Argentina: Ciudad Educativa. Retrieved from <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/98278?page=86>
- Gallardo, W. (2021). Gestión estratégica, factor clave para el éxito organizacional. *Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(2), 1-24. doi:<https://doi.org/10.47666/summa.3.2.40>
- García Cediél, G., Morelos Gómez, J., & Lora Guzmán, H. (2022). Gestión del talento humano en las pymes: impulsando la innovación y la competitividad. *Aglala*, 205-214. Retrieved from <https://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/2233/1566>
- García Gutiérrez, C., Pereyra Chan, A., & Canto Esquivel, A. (2018, Marzo 31). La Profesionalización en la Microempresa familiar: Primeros pasos para alcanzarla. *Revista Del Centro De Graduados E Investigación. Instituto Tecnológico De Mérida*, 33(70), 67-73. Retrieved from <https://www.revistadelcentrodegraduados.com/2018/08/la-profesionalizacion-en-la.html>
- García Vidal, G., Pérez Campdesuñer, R., Martínez Vivar, R., & Guzmán Vilar, L. (2023). Aproximación a la Estructuración de Pequeñas y Medianas Empresas: Un Recorrido Teórico. *Economía y Negocios*, 14(02), 114-131. doi:<https://doi.org/10.29019/eyn.v14i2.1147>
- García, J. (1998). *La comunicación interna* (1ra edición ed.). España: Diaz de Santos. Retrieved from https://books.google.co.ve/books?id=KilceG_59dMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Gómez Cano, C. A., Sánchez Castillo, V., & Fajardo, M. Y. (2018). Los proyectos y sus dimensiones: una aproximación conceptual. *Contexto*, 7, 57-64. Retrieved from <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/885/1362>
- Guerrero, V. (2022). Enfoque cuantitativo: Taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento. *Llalliq*, 2(1), 13-27. Retrieved from <https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/936/997>

- Izquierdo Vera, R., Novillo Díaz, L. A., & Mocha Román, J. V. (2017). El liderazgo en las microempresas familiares, desafíos y metas. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 89-94. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus13317.pdf>
- Jerónimo Jiménez, D. M., López Rodríguez, W. B., & Martínez Jiménez, R. M. (2022). ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD CIENTÍFICA. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 34(2), 209-221. Retrieved from <http://portal.amelica.org/ameli/journal/517/5173391019/5173391019.pdf>
- Jordán Vaca, J., & Jordán Vaca, D. (2020). Emprendimiento Ferretero como Base para un Modelo de Negocio: Caso Tungurahua-Ecuador. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo*, 7(1), 69-88. Retrieved from <http://recitutm.iutm.edu.ve/index.php/recitutm/article/view/181/html>
- Labrada Díaz, R., & Álvarez González, I. (2020). El objeto y el campo en la investigación científica. *Innovación Tecnológica (Las Tunas)*, 26(4), 3-10. Retrieved from <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/442/4422456009/index.html>
- Limongi , V., & Flores , M. (2023). Diagnóstico de las funciones administrativas esenciales en empresas públicas del Ecuador. Caso: Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocios Manabí. *Revista Espacios*, 2(1). Retrieved from <https://www.revistaespacios.com/a23v44n09/a23v44n09p09.pdf>
- López Falcón, A., & Ramos Serpa, G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: Significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*, 17(S3), 22-31. Retrieved from <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2133/2079>
- Majid, U. (2018, Enero 10). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *URN CST*, 2(1), 1-7. doi:<https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Manterola, C., Quiroz , G., Salazar, P., & García, N. (2019, Enero-Febrero). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *REVISTA MÉDICA CLÍNICA LAS CONDES*, 30(1), 36-49. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>

- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-tecnica multidisciplinaria)*, 3(8), 84-102. doi: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Monjarás, A., Bazán, A., Pacheco, Z., José A., R., Zamarripa, J., & Cuevas, C. (2019, Diciembre 15). Diseños de Investigación. *Diseños de Investigación. Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo*, 8(15), 119-122. doi:<https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Murillo Vargas, G., García Solarte, M., & González Campo, C. H. (2019, Septiembre). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(58), 19-40. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/1942/194260979003/194260979003.pdf>
- Murillo, J., Martínez, C., & Belavi, G. (2017). Sugerencias para Escribir un Buen Artículo Científico en Educación. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(3), 5-34. doi:<https://doi.org/10.15366/reice2017.15.3>
- Nazareno, I. (2020). Estudio de las estructuras organizacionales y su contribución a la sostenibilidad de las PYMES en Esmeraldas. *Revista Científica FIPCAEC*, 5(16), 428-450. doi:<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/181>
- Ocampo Ulloa, W. L., Huilcapi Masacon, N. H., & Cifuentes Rodríguez, A. F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(4), 114-137. doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)
- Padilla Martínez, M., Lascano Pérez, L., & Jiménez Silva, W. (2018). La dinámica empresarial y el emprendimiento, factores determinantes para el desarrollo del ciclo de vida de las pymes. *Revista Publicando*, 5(15), 308-325. Retrieved from https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1376/pdf_1007
- Pantoja, G. (2019). Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico

- organizacional. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(87), 13-26.
doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2441>
- Porto, A. F., & Angarita, L. J. (2017). Estructuras organizacionales: nuevas tendencias. *Revista científica AD-GNOSIS*, 6(6), 77-83.
doi:<https://doi.org/10.21803/adnogsis.v6i6.192>
- Prieto, M. (2013). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Macmillan Iberia S.A. Retrieved from <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/es/ereader/utmachala/42976>
- Quintana Lombeida, M. D., Aguilar Herrera, J. V., & Valdés Alarcón, M. E. (2017). Las dimensiones de la responsabilidad social en el cacao Ecuatoriano. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Retrieved from <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/08/cacao-ecuatoriano.html>
- Ramos Montiel, R. R., Cabrera Cabrera, G. E., Urgiles Urgiles, C. D., & Jara Centeno, F. E. (2018). Aspectos metodológicos de la investigación. *Revista Científica de Investigación del mundo de las Ciencias*, 2(3), 194-211.
doi:<http://www.reciamuc.com/index.php/es/article/view/174>
- Ramos, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. Retrieved from <https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Robles, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-246. Retrieved from <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>
- Rodas Pacheco, F. D., & Santillán Iñiguez, J. J. (2019). Breves consideraciones sobre la Metodología de la Investigación para investigadores principiantes. *INNOVA*, 4(3), 170-184. Retrieved from <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/974/1564>
- Rodriguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de*

- Negocios*(82), 1-26. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018, Julio-Septiembre). DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DE CORTE TRANSVERSAL. *Revista Medica Sanitas*, 21(3), 141-146. Retrieved from <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368/289>
- Ruiz Huaraz, C., & Valenzuela Ramos, M. (2022). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (1 ed.). Perú: Fondo Editorial UNAT. doi:<https://doi.org/10.56224/EdiUnat.4>
- Sáenz , S., & Puente, C. (2019, Enero-Junio). Dimensiones de análisis organizacional: Caso en la industria de Energía en Ecuador. *Ciencia América*, 8(1). doi:<https://doi.org/10.33210/ca.v8i1.224>
- Sánchez Serrano, D., Alvarez Botello, J., & Chaparro Salinas, E. M. (2023). La realidad e idealidad educativa de la práctica docente en educación Primaria 2022. *Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento Y Educación*, 5(40), 50–60. doi:<https://doi.org/10.51896/rilco.v5i40.18>
- Silva Ferreira, H., Hudson , R., & Oliveira, A. (2021, Marzo). Organigramas: la importancia de la sectorización y la definición de cargos y funciones en las empresas. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento.*, 07, 124-138. Retrieved from <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/importancia-del-sector>
- Soledispa Cañarte, B., & Posligua Pérez , M. (2021). Estructura Organizativa y Desempeño Laboral: Caso Fabrical Cía. Ltda., Ciudad de Quito. *Dominio de las Ciencias*, 7(4). doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2453>
- Suarez Montes, N., Sáenz Gavilanes, J., & Mero Vélez , J. (2016). Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. *Dominio de Las Ciencias*, 2(3). doi:<https://doi.org/10.23857/dc.v2i3%20Especial.294>
- Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación* (Primera ed.). Lima, Perú: Sucasaire Pilco, Jorge. Retrieved from <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096>

- Supercias. (2022). *Superintendencia de compañías, valores y seguros*. Retrieved from <https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/ranking/reporte.html>
- Tejada Carrera, J., Ramirez Briceño, E., & Vásquez Rojas, M. (2020). LA INCORPORACIÓN DE PERSONAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN CAJAMARCA. *Revista de investigación del departamento académico de Ciencias Contables*, 8(11), 56-63. Retrieved from <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/195/208>
- Toro Álava, J. A., Tulcán Pastas, A. L., Calva Anchapaxi, G. M., & Chancusig Macato, K. E. (2023). Análisis del diseño e implementación de la estructura organizacional en las pymes del distrito metropolitano de Quito. *Revista Colombiana de Ciencias Administrativas*, 5(2). Retrieved from <http://portal.amelica.org/ameli/journal/745/7454229001/html/>
- Torres Rodriguez, A., & Monroy Muñoz, J. (2020). El problema de la definición del Problema de Investigación. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 7(13). doi:<https://doi.org/10.29057/esat.v7i13.5265>
- Ulloa , H., Gutiérrez , M., Nares , M., & Gutiérrez , S. (2017, Octubre-Diciembre). portancia de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa para la Educación. *EDUCATECONCIENCIA*, 16(17), 163-174. doi:<https://doi.org/10.58299/edu.v16i17.132>
- Valle Alvarez, A. T., Proaño Córdova, T. D., & Cruz Lascano, M. E. (2017, Mayo-Agosto). Estructura, cultura y cambio organizacional cultura – cambio – forma – fuerza. *Revista Científica Hermes*, 18(18), 304-324. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/4776/477653290007/477653290007.pdf>
- Victor, R. (2020, Marzo 17). Connectivity knowledge and the degree of structural formalization: a contribution to a contingency theory of organizational capability. *Journal of Organization Design*, 9(7), 22. doi:<https://doi.org/10.1186/s41469-020-0068-3>
- Vizcaíno Zúñiga, P. I., Maldonado Palacios, I. A., & Cedeño Cedeño, R. J. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Yopan Fajardo, J., Palmero Gómez, N., & Santos Mejía , J. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 263-289. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>

5.4 Anexos

Anexo 1: Modelo de Encuesta a empleados de la ferretería



Somos estudiantes de octavo semestre de la carrera de Administración de Empresas, y solicitamos ayuda con la siguiente encuesta, para analizar cómo se hace la delegación de funciones en su departamento.

1. ¿En qué departamento o área labora en la Ferretería?

- Gerencia
- Contabilidad
- Ventas
- Bodega

2. ¿Cómo evalúa la asignación actual de responsabilidades en tu departamento?

- Muy clara
- Aceptablemente clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

3. ¿Qué tan efectiva considera la comunicación entre departamentos para la delegación de responsabilidades?

- Muy efectiva
- Efectiva
- Moderadamente efectiva
- Poco efectiva
- Nada efectiva

4. ¿Existe un gráfico, organigrama, documento o algo que muestre quién está a cargo y quién hace qué en la empresa?

- Sí, tenemos un recurso visual que muestra la estructura y funciones.
- No, no disponemos de tal representación.
- Desconozco
- Actualmente, se elabora un documento

5. ¿Cómo deciden quién tiene la responsabilidad en las tareas asignadas?

- Se toman decisiones en reuniones donde se discuten las responsabilidades de cada uno.
- Existe un proceso de colaboración en el que los equipos participan en la toma de decisiones.
- Las decisiones se toman de manera informal, sin un proceso estructurado.
- Se sigue un protocolo establecido que define cómo se asignan las responsabilidades.

6. ¿Cómo se organizan las tareas y responsabilidades en su área?

- Se asignan de manera informal, según las necesidades.
- Hay un documento formal que especifica las funciones de cada miembro del equipo.
- La asignación varía según el proyecto o la carga de trabajo.
- No hay una estructura clara, cada uno decide lo que hace

7. ¿El proceso de asignación de funciones es flexible o sigue un protocolo establecido?

- Muy flexible, cambia según las circunstancias y necesidades.
- Mayormente flexible, pero con ciertos lineamientos generales.
- Sigue un protocolo establecido, con roles definidos para cada posición.
- Totalmente estructurado, con reglas rígidas para la asignación de funciones.

8. ¿Se encarga principalmente de las responsabilidades que corresponden a su puesto de trabajo, o a veces le asignan tareas que van más allá de eso?

- Sí, mi trabajo a menudo implica colaborar en tareas que no son específicas de mi puesto, pero estoy cómodo con ello.
- No, me limito a lo que se espera de mi puesto y no asumo responsabilidades adicionales.
- A veces, realizo actividades adicionales porque me gusta contribuir más allá de mis responsabilidades

- establecidas.
- No tengo claro si debería o no tomar responsabilidades adicionales más allá de mi puesto de trabajo.

9. ¿Cómo se comunican los cambios en las responsabilidades dentro del equipo?

- A través de reuniones regulares donde se discuten los cambios.
- Mediante correos electrónicos o mensajes de comunicación interna.
- Por medio de anuncios durante la jornada laboral.
- No hay una comunicación formal, cada uno se entera a medida que ocurren los cambios

10. ¿Tiene claro quién es su superior o a quien informar directamente acerca de las novedades en la empresa?

- Sí, tengo una comprensión clara de quién es mi superior.
- En ciertos momentos hay confusión sobre a quién debo informar.
- No aplicable, no requiero informar a un superior en mi posición.
- No, no tengo idea de quién es mi superior.



Somos estudiantes de octavo semestre de la carrera de Administración de Empresas, y solicitamos ayuda con la siguiente encuesta, para analizar la percepción que tiene de cliente de la empresa ferretera en cuanto a su experiencia de compra.

1. ¿Cómo describiría usted su experiencia general al visitar la ferretería?

- Excelente.
- Muy Buena.
- Buena.
- Regular.
- Mala.

2. ¿Cuál es su opinión sobre la forma en que los empleados llevan a cabo el servicio proporcionado por la empresa?

- Profesional y eficaz.
- Correcto, pero puede mejorar.
- Indiferente.
- Necesita ajustes.
- Por debajo de las expectativas.

3. ¿Los empleados que interactúan con usted colaboran efectivamente entre ellos para brindar un servicio positivo?

- Sí, trabajan bien juntos.
- Sí, pero podrían mejorar su coordinación.
- No estoy seguro/a, no he notado mucho sobre su trabajo en equipo.
- A veces sí, a veces no.
- No, no hay buena colaboración actualmente.

4. ¿Cómo calificaría la atención de sus pedidos a través de las redes sociales de la ferretería?

- Muy efectiva y rápida

- Efectiva, pero podría mejorar en rapidez
- Aceptable, cumple con las expectativas
- Poco satisfactoria, necesita mejorar
- Muy insatisfactoria, no cumple con las expectativas.

5. ¿Cómo evaluaría la disponibilidad del personal para atender sus consultas o necesidades?

- Siempre disponible
- Generalmente disponible
- A veces difícil de encontrar
- Raramente disponible
- Nunca disponible

6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la rapidez en el proceso de atención en caja?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

7. ¿Cómo considera usted el asesoramiento por parte de los vendedores en el proceso de compra?

- Altamente efectivo
- Efectivo
- Moderadamente efectivo
- Poco efectivo
- Inefectivo

8. ¿Considera que el proceso de entrega y manejo de productos por parte del departamento de bodega cumple con sus expectativas en cuanto a eficiencia y cuidado?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Respecto a la demora en la entrega de productos, ¿Cómo describiría su experiencia con la empresa ferretera?

- Siempre cumplen con los plazos
- A veces hay retrasos
- Los retrasos son frecuentes
- Siempre tienen retrasos

10. En sus visitas a la ferretería, ¿Qué aspecto le parece más importante para mejorar la eficiencia en el servicio?

- Incrementar la rapidez en el proceso de pago y facturación
- Que el bodeguero sea más organizado al despachar los productos
- Ofrecer asesoramiento técnico especializado para resolver dudas
- Reducir los tiempos de espera para atender los pedidos
- Mejorar la disponibilidad y variedad de productos en stock

FUNCIONES	¿Realiza esta función?		Frecuencia		
	SI	NO	Diariamente	Ocasionalmente	Raramente
DEPARTAMENTO DE GERENCIA					
1. Realizar pedidos a proveedores de mercadería	X			X	
2. Atención de manera directa al cliente	X		X		
3. Manejar las redes sociales de la empresa		X			
4. Coordinar con los proveedores para gestionar entregas y devoluciones.	X			X	
5. Asignar precio a productos	X		X		
6. Manejar las transacciones en la caja registradora y gestionar el efectivo		X			
7. Autorizar pago a proveedores	X			X	
8. Contratar, capacitar y supervisar al personal de la ferretería.	X				X
9. Elaborar nóminas de sueldos y salarios		X			
10. Gestionar las asignaciones de tareas.	X		X		
11. Supervisar la gestión de inventario y garantizar niveles adecuados de existencias	X		X		
12. Negociar contratos y acuerdos con proveedores	X			X	
13. Desarrollar y ejecutar estrategias de marketing para promocionar productos.		X			
14. Evaluar y seleccionar nuevos productos para el inventario.	X			X	

15. Mantenerse al tanto de las nuevas tecnologías que podrían beneficiar al negocio.	X				X
16. Despachar pedidos	X		X		
17. Elaboración de informes diarios de ventas		X			
18. Gestión de la facturación y cobro en caja.	X			X	
19. Atender llamadas de clientes de manera individual.	X			X	
20. Participar en la entrega de pedidos a domicilio.	X			X	

Anexo 3: Matriz de funciones del departamento de Gerencia

Análisis: El gerente de la ferretería "E" desempeña una amplia gama de funciones que abarcan desde la gestión de proveedores, la supervisión del personal y la gestión del inventario. Sin embargo, algunas de las tareas mencionadas, como atender llamadas individuales de clientes y participar en entregas a domicilio, podrían no estar directamente dentro de su ámbito de responsabilidad. La consecuencia de realizar estas funciones adicionales podría ser una carga de trabajo excesiva para el gerente, lo que podría afectar negativamente su capacidad para enfocarse en tareas más estratégicas y de gestión. Además, podría resultar en una delegación inadecuada de responsabilidades, lo que podría llevar a una falta de eficiencia en la operación general de la ferretería. Por lo tanto, es importante definir claramente las responsabilidades del gerente y garantizar que se le permita concentrarse en las áreas donde puede agregar el mayor valor al negocio.

FUNCIONES	¿Realiza esta función?		Frecuencia		
	SI	NO	Diariamente	Ocasionalmente	Raramente
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD					
1. Registro de transacciones financieras	X		X		
2. Atender directamente pagos o transacciones en caja		X			
3. Ingreso de compras	X			X	
4. Gestionar el inventario y garantizar niveles adecuados de existencias		X			
5. Participar en la negociación de contratos con proveedores		X			
6. Gestión de pago a proveedores (organización de fechas)	X			X	
7. Elaboración de roles de pago de los colaboradores	X			X	
8. Ingreso de retenciones	X		X		
9. Conciliación bancaria	X			X	
10. Declaración de impuestos	X			X	
11. Emisión de cheques para pagos	X			X	
12. Revisión de Kardex	X			X	
13. Constatar la emisión correcta de las notas crédito	X		X		

14. Coordinar las entregas de productos en la ferretería		X			
15. Realizar pedidos de mercancía a proveedores		X			
16. Constatar la emisión correcta de facturas	X			X	
17. Registrar productos defectuosos	X			X	
18. Participar en la toma de decisiones estratégicas para el negocio		X			
19. Gestionar los horarios de trabajo y asignaciones de tareas para el personal de ventas o almacén		X			
20. Elaborar estados financieros	X			X	

Anexo 4: Matriz de funciones del departamento de Contabilidad

Análisis: El Departamento de Contabilidad demuestra un amplio alcance en sus responsabilidades, abarcando desde el registro de transacciones financieras hasta la elaboración de estados financieros. Se determina que las funciones de este departamento están más alineadas con su cargo, es decir son responsabilidades que le competen. Su participación activa en tareas diarias y ocasionales refleja un compromiso integral en la gestión financiera y administrativa de la empresa, asegurando un control efectivo y preciso de las operaciones contables.

FUNCIONES	¿REALIZA ESTA FUNCIÓN?		Diariamente	Ocasionalmente	Raramente
	SI	NO			
DEPARTAMENTO DE VENTAS					
1. Realizar ventas directas a clientes en el local	X		X		
2. Atender a comerciales o proveedores	X		X		
3. Realizar ventas a través de redes sociales	X			X	
4. Asesoramiento en el proceso de compra de herramientas y materiales	X		X		
5. Verificar la condición de los productos devueltos antes de reintegrar al inventario	X			X	
6. Realizar un seguimiento con los clientes después de la venta para asegurarse de su satisfacción		X			
7. Colaborar con el departamento de bodega para asegurar que los productos en exhibición estén correctamente etiquetados y en buen estado.	X			X	
8. Crear flyers promocionales y publicarlos en redes sociales	X		X		
9. Emisión de facturas de venta	X		X		
10. Emisión de notas de crédito de venta	X		X		
11. Realizar proformas a clientes	X			X	

12. Encargado de cobrar en caja facturas de venta	X			X	
13. Revisión periódica de la cartera de clientes por cobrar		X			
14. Ingresos de pagos en efectivo, cheque, transferencia o tarjeta de crédito		X			
15. Crear grupos de difusión en redes sociales		X			
16. Elaborar reportes financieros		X			
17. Realizar labores de limpieza en la tienda	X		X		
18. Manejar de manera efectiva las devoluciones de productos y gestionar reclamaciones de clientes para mantener una alta satisfacción	X			X	
19. Registrar productos de alta demanda		X			
20. Informar a encargado de bodega mantener las perchas debidamente abastecidas	X			X	
21. Actualizar el inventario		X			
22. Descargar y recepcionar mercancía	X				X
23. Recoger el producto en el almacén para su entrega al cliente.	X				X

Anexo 5: Matriz de funciones del departamento de ventas

Análisis: El departamento de ventas muestra una amplia gama de responsabilidades que abarcan desde la atención directa a clientes hasta la gestión eficiente de transacciones financieras. Sus funciones están en gran medida alineadas con su rol, lo que demuestra un compromiso integral con la gestión comercial y administrativa de la empresa. La participación activa del departamento en tareas diarias y ocasionales refleja su dedicación a asegurar un control efectivo y preciso de las operaciones relacionadas con las ventas y la atención al cliente.

Es importante destacar que, si bien el departamento de ventas colabora en actividades adicionales como la creación de flyers promocionales y la colaboración en la logística de mercancía, estas tareas no le corresponden directamente y podrían perjudicar sus actividades principales si no se manejan de manera eficiente y coordinada con los departamentos pertinentes.

FUNCIONES	¿REALIZA ESTA FUNCIÓN?		Diariamente	Ocasionalmente	Raramente
	SI	NO			
DEPARTAMENTO DE BODEGA					
1. Recibir y verificar la mercancía que llega a la ferretería	X		X		
2. Poner código de barra a los productos que se reciben	X			X	
3. Organizar y clasificar los productos en el almacén según categorías y características.		X			
4. Mantener un sistema de almacenamiento eficiente para facilitar la ubicación y recuperación de productos.	X			X	
5. Realizar conteos periódicos de inventario para mantener registros precisos.	X				X
6. Despachar el pedido de los clientes a los vendedores	X			X	
7. Implementar medidas de seguridad para prevenir pérdidas y robos.		X			
8. Mantener el área de bodega limpia y ordenada	X		X		
9. Monitorear las fechas de caducidad en productos que tienen una vida útil limitada		X			
10. Rotar el inventario para asegurar que los productos más antiguos se utilicen primero.		X			
11. Realizar transferencias de mercadería	X			X	

solicitada por la sucursal					
12. Entregar los pedidos de los clientes en sus domicilios o lugares designados		X			
13. Elaborar informes de entradas y salidas de la mercancía	X				X
14. Atender directamente a los clientes y gestionar las devoluciones cuando sea necesario	X			X	

Anexo 6: Matriz de funciones del departamento de bodega

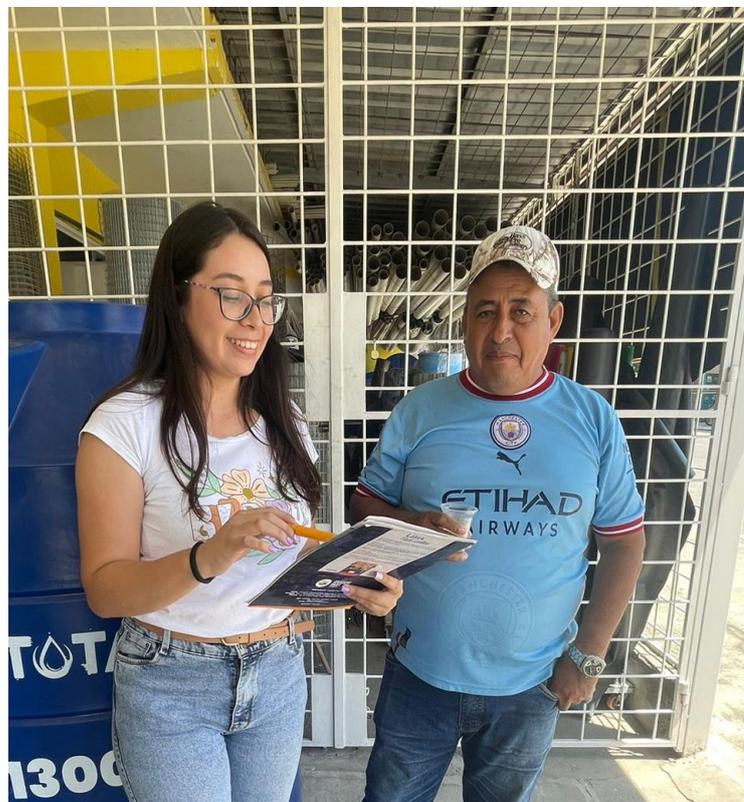
Análisis: El departamento de bodega desempeña una variedad de responsabilidades que van desde la recepción y verificación de la mercancía hasta la entrega de pedidos a los clientes. Estas funciones están claramente alineadas con su rol principal, reflejando un compromiso integral con la gestión eficiente del inventario y la logística de la empresa.

Sin embargo, es importante destacar que la realización de actividades adicionales, como atender directamente a los clientes y gestionar devoluciones, puede generar problemas y distraer al departamento de sus funciones esenciales. Por ello, es crucial que se mantenga un enfoque prioritario en tareas como poner código de barras a los productos, mantener un sistema de almacenamiento eficiente, realizar conteos periódicos de inventario y monitorear fechas de caducidad.

Anexo 7: Encuesta a colaborador de ventas de la ferretería



Anexo 8: Encuesta a cliente de la ferretería



Cita 1

Link: <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/189/476>

Revista científica Sociedad & Tecnología

Instituto Tecnológico Superior Jubones



ISSN: 2773-7349

Fecha de presentación: 19/09/2021, Fecha de Aceptación: 05/12/2021, Fecha de publicación: 01/01/2022

Diseño organizacional: La búsqueda del éxito

Organizational design: The search for success

Beatriz Bú Alba.

E-mail: bu@uo.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000000287768463>

Universidad de Oriente. Santiago de Cuba, Cuba.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Bú-Alba, B. (2022). Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. *Revista Sociedad & Tecnología*, 5(1), 57-72. Doi: <https://doi.org/10.51247/st.v5i1.189>

Especialización, es el grado por el cual las tareas organizacionales son subdivididas en funciones separadas. Si la especialización es extensiva, cada empleado desarrolla solamente un rango angosto de tareas y si la especialización es baja, los empleados desarrollan un amplio rango de tareas en sus trabajos.

Cita 2

Link: <https://zenodo.org/records/6628691>



Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial

ISSN 2664-0856 RNPS 2458 / Vol. 6 Núm. 2 / Mayo-Agosto (2022) / e225

Disponible en: <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/225>

Artículo original

EL DISEÑO ORGANIZACIONAL EN UNIVERSIDADES DE CUBA

THE ORGANIZATIONAL DESIGN IN UNIVERSITIES OF CUBA

Miriam Alpizar Santana * <https://orcid.org/0000-0003-4140-8785>

Hilmabel Pérez Cruz <https://orcid.org/0000-0002-5446-3639>

Ministerio de Educación Superior, La Habana, Cuba

*Autor para dirigir correspondencia: malpizar@mes.gob.cu

Clasificación JEL: I21, I23, I28

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.6628691>

Recibido: 10/05/2022

Aceptado: 08/06/2022

El diseño organizacional es el marco en el que se desarrollan los procesos y la actividad de la organización, cómo fluye la autoridad y la responsabilidad y cómo circulará la información. Constituye la representación gráfica del ordenamiento de la agrupación de las funciones, que correspondan de acuerdo a los procesos que haya que ejecutar en cumplimiento de la misión. A partir de la misión y las estrategias de la organización, se identifican los procesos y se designan las funciones que relacionados con ellos asegura cada subdivisión. Incluye la jerarquización de los procesos y las subdivisiones que los ejecutan.

Cita 3

Link: <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v21n1/1727-897X-ms-21-01-274.pdf>

Descargado el: 20-07-2023

ISSN 1727-897X

METODO EN LA CIENCIA

Proyecto de investigación y tesis. Guía para su elaboración Research project and thesis. Guide for its preparation

Oscar Bonet Collazo¹ Antonio Mazot Rangel¹ María Casanova González¹ Nicolás Ramón Cruz Pérez¹

¹ Hospital Pediátrico Universitario Paquito González Cueto, Cienfuegos, Cienfuegos, Cuba

Cómo citar este artículo:

Bonet-Collazo O, Mazot-Rangel A, Casanova-González M, Cruz-Pérez N. Proyecto de investigación y tesis. Guía para su elaboración. **Medisur** [revista en Internet]. 2023 [citado 2023 Jul 20]; 21(1):[aprox. 14 p.]. Disponible en: <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5561>

En esta sección se reflejan detalladamente las causas y propósitos que motivan la investigación. La justificación está íntimamente relacionada con la pertinencia del estudio, su relevancia, las necesidades a las que le da respuesta y debe mostrar, de manera descriptiva, el origen y desarrollo del problema hasta el momento, fundamentando la necesidad de realizar la investigación para generar nuevos conocimientos o ampliar los ya existentes. Deben exponerse los elementos teóricos que expliquen por qué se hace el trabajo y qué se pretende modificar o resolver con la introducción de sus resultados.^(12, 15)

Cita 4

Link: <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/123/121>

MANUALES DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES COMO PIEDRA ANGULAR DE LA GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Brító, Mónica¹, Sánchez, Doris² y Procel, María³

ORCID¹: 0000-0002-9115-6822

ORCID²: 0000-0002-1072-9212

ORCID³: 0000-0001-5926-1481

{monica.brító, doris.sánchez, maprocel}@epoch.edu.ec

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo-Ecuador

Recibido (22/05/19), Aceptado (05/06/19)

importancia y su relación con las variantes tecnológicas acogidas por las empresas como estrategia para alcanzar sus metas, por lo tanto se concluyó con un análisis crítico que resalta la importancia del uso de este tipo de manual y la actualización constante que debe sufrir para soportar el resto de las adaptaciones que la empresa sufre para asegurar su éxito.

Cita 5

Link: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/799/910>



INNOVA Research Journal, ISSN 2477-9024
(Diciembre, 2018), Vol. 3, No.12 pp. 99-112
DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n12.2018.799>
URL: <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
Correo: innova@uide.edu.ec

Incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas orenses

Incidence of use of functions manual in micro and small enterprises from el oro

Dustin Coronel Cruz
David Cartuche Paqui
Luis Rodríguez Jiménez
Juan Saca Lucero
Universidad Técnica de Machala, Ecuador

Autor para correspondencia: dustincoronel@hotmail.com; dcartuche@utmachala.edu.ec;
lerodriguezj@utmachala.edu.ec; Juan.s2593@gmail.com
Fecha de recepción: 17 de agosto de 2018 Fecha de aceptación: 15 noviembre del 2018

Luego de una deliberación grupal de los resultados expuestos detonan que efectivamente existe conflictos laborales internos en las micro y pequeñas empresas de El Oro en contextos como confusión al momento de ejecutar las actividades encomendadas, como también desconocimiento pleno o parcial de las responsabilidades de cada empleado, estos indicadores afectan directamente al desempeño laboral de cada organización.

Enfatizando los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis planteada: La carencia de un manual de funciones da origen a desconciertos laborales, conflictos organizacionales, poca captación de responsabilidades de cargos, bajos estándares de formación e información al personal trabajador en micro y pequeñas empresas. Basándonos en la investigación documental para la elaboración del artículo científico contrastamos que es importante el manejo de conceptos básicos de las herramientas de gestión como es un manual de funciones, puesto que, dentro de las empresas encuestadas es notoria el desconocimiento pleno de ello, no obstante, existen empresas que conocen del mismo, mas no hacen el uso del mismo.

Cita 6

Link: <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/290/319>

ISSN: 2631-2662

Fecha de presentación: enero, 2020

Fecha de aceptación: marzo, 2020

Fecha de publicación: mayo, 2020

EL OBJETIVO EN LA INVESTIGACIÓN

THE OBJECTIVE OF THE INVESTIGATION

Eudaldo Enrique Espinoza Freire¹
E-mail: eespinoza@utmachala.edu.ec
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0537-4760>
¹ Universidad Técnica de Machala, Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Espinoza Freire, E. E. (2020). El objetivo en la investigación. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(2), 206-215.

Conceptualización de objeto

Un objeto de investigación es definido y construido en función de una problemática teórica, que implica a su vez aproximaciones metodológicas constantes, y tratar a los hechos no de manera aislada, sino en función de relaciones establecidas entre ellos; por ejemplo, hacer surgir propiedades ocultas que no se revelan sino en el enlace de cada una de las realizaciones con todas las otras.

Cita 7

Link: https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1376/pdf_1007



La dinámica empresarial y el emprendimiento, factores determinantes para el desarrollo del ciclo de vida de las pymes

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 308-325. ISSN 1390-9304

La dinámica empresarial y el emprendimiento, factores determinantes para el desarrollo del ciclo de vida de las pymes

Mario Patricio Padilla Martínez¹, Luis Fabricio Lascano Pérez², Walter Ramiro Jiménez Silva³

1 Universidad Técnica de Ambato, mp.padilla@uta.edu.ec

2 Universidad Técnica de Ambato, lf.lascano@uta.edu.ec

3 Universidad Técnica de Ambato, walterrjimenez@uta.edu.ec

La mayoría de microempresarios que aperturaron sus empresas indican que no han alcanzado un adecuada estructura organizacional debido a que no se ha establecido de forma clara la descripción general del producto, el público objetivo, el mercado potencial, un organigrama estructural con el detalle de las principales personas y responsabilidades, así como las

Cita 8

Link: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/2233/1566>

205

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS PYMES: IMPULSANDO LA INNOVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD

HUMAN TALENT MANAGEMENT IN SMES: DRIVING INNOVATION AND COMPETITIVENESS

Gustavo García-Cediel¹

José Morelos Gómez²

Harold Lora Guzmán³

empresas necesitan llevar a cabo una planificación, organización y gestión adecuada, estableciendo mecanismos y prácticas regulatorias que permitan la definición de políticas capaces de articular los objetivos de la empresa con las funciones de los empleados, reconociendo que estos representan un capital valioso e irremplazable para el éxito organizacional. En una encuesta realizada por Flórez (2018), a empleados de empresas

Cita 9

Link: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/39141/43902>



Revista de Ciencias Sociales (RCS)
Vol. XXVIII, No. 4, octubre - diciembre 2022, pp. 448-469
FCES - LUZ • ISSN: 1315-9518 • ISSN-E: 2477-9431

Como citar APA: Andino, T. S., Rodríguez, V. E., Párraga, M. I., y Molina, C. A. (2022). Pequeñas y medianas empresas y la política comercial internacional del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(4), 448-469.

Pequeñas y medianas empresas y la política comercial internacional del Ecuador

Andino Chancay, Tanya Shyrna*
Rodríguez López, Virginia Elizabeth**
Párraga Mogrovejo, Mayra Iveth***
Molina Quiroz, Claudia Analía****

Sin embargo, la mayoría de las pymes ecuatorianas se concentran en actividades no transables, como venta de alimentos, servicios de restauración, venta de materiales

de construcción, servicios informáticos o de transporte de pasajeros o mercancías. La experiencia exportadora parece ser limitada, al menos en el corto plazo, lo que implica que estas organizaciones cuentan con poco acervo de capital productivo y de tecnología no avanzada.

Cita 10

Link: <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/1147/1058>



Economía y Negocios, 2023, 14(02), 114-131.
<http://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios>

ARTÍCULO DE REVISIÓN

ISSN-e: 2602-8050

Recibido (Received): 2023/02/07
Aceptado (Accepted): 2023/04/12
Publicado (Published): 2023/07/01

<https://doi.org/10.29019/eyn.v14i2.1147>

Aproximación a la Estructuración de Pequeñas y Medianas Empresas: Un Recorrido Teórico

Approach to the Structuring of Small and Medium Enterprises: A Theoretical Journey

Getmar GARCÍA-VIDAL¹ , Reyner PÉREZ-CAMPDESUÑER² ,
Rodobaldo MARTÍNEZ-VIVAR²  y Laritza GUZMÁN-VILAR¹ 

1 Universidad UTE, Facultad de Derecho, Ciencias Administrativas y Sociales. Santo Domingo, Ecuador.
2 Universidad UTE, Facultad de Derecho, Ciencias Administrativas y Sociales. Quito, Ecuador.

Es tarea del administrador armonizar la lógica de funcionamiento de su organización con la lógica de funcionamiento de una red como una alternativa estructural orgánica que facilita cambiar de una "jerarquía forzada" a "jerarquía natural" que surge en un entorno organizacional cuando los individuos son libres de colaborar y contribuir según su capacidad, experiencia y pasión. Esto no se impul-

Cita 11

Link: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/517/5173391019/5173391019.pdf>

Artículo Original



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD CIENTÍFICA

ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND ITS RELATIONSHIP WITH SCIENTIFIC PRODUCTIVITY

Jerónimo-Jiménez, Deisy María; López-Rodríguez, William
Baldemar; Martínez-Jiménez, Rosa María

organización, debido al mayor número de tareas y de integrantes”, esto dio inicios a la departamentalización para coordinar y concentrar en áreas a personas y actividades de acuerdo a la afinidad entre ellas, en sí la departamentalización es la forma de segmentar y a la vez agrupar actividades dentro de la organización.

Cita 12

Link: <http://recitiutm.iutm.edu.ve/index.php/recitiutm/article/view/181/html>

Revista RECITIUTM
Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del
Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo
ISSN: 2443-4426; Dep. Legal: PPI201402ZU4563
Vol. 7 N° 1 (2020)



El Emprendimiento Ferretero como Base para un Modelo de Negocio: caso Tungurahua-Ecuador

Jordán Vaca, Jorge Enrique¹
Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador
jorgeejordan@uta.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-8260-4419>

Jordán Vaca, Diego Mauricio²
Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador
djordan@graiman.com
<https://orcid.org/0000-0002-9107-216X>

Recibido: 04/08/20
Aceptado: 13/09/20

El emprendimiento ferretero constituye una actividad comercial que permite el desarrollo económico de un territorio. Por tal razón, el objeto de estudio conlleva al planteamiento de un modelo de negocio basado en los factores comerciales del sector. Además, el crecimiento de este tipo de estudio en los últimos años se debe a la trascendencia que supone la creación de empresas en beneficio de la sociedad.

Cita 13

Link: <https://www.revistaespacios.com/a23v44n09/a23v44n09p09.pdf>

ISSN-L: 0798-1015 • eISSN: 2739-0071 (En línea)



Vol. 43 (09) 2023 • Nov-Dic • Art. 9

Recibido/Received: 28/10/2023 • Aprobado/Approved: 27/11/2023 • Publicado/Published: 30/11/2023
DOI: 10.48082/espacios-a23v44n09p09

Diagnóstico de las funciones administrativas esenciales en empresas públicas del Ecuador. Caso: Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocios Manabí

Diagnosis of essential administrative functions in public companies in Ecuador. Case: National Electricity Corporation Manabí Business Unit

LIMONGI, Víctor A.¹
FLORES, Matilde J.²

El organigrama representa la estructura formal de una organización. En el se pueden visualizar las líneas de autoridad y responsabilidad, los cargos, las unidades departamentales, las relaciones de comunicación horizontales y verticales, y además, si la organización tiene una estructura plana o vertical. Los organigramas permiten, a través de un gráfico, visualizar una panorámica del funcionamiento de la organización. En la figura 1 se muestra el organigrama de la empresa objeto de estudio.

Cita 14

Link: <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/224/303>

CienciaAmérica (2019) Vol. 8 (1)
ISSN 1390-9592 ISSN-L 1390-681X



Dimensiones de análisis organizacional: Caso en la industria de Energía en Ecuador

Organizational analysis dimensions: Case of an Energy Industry in Ecuador.

Dimensões de análise organizacional: Caso de uma indústria de energia no Equador.

Santiago Ramírez-Sáenz de Viteri¹ & Carlos Puente²

¹ Universidad Tecnológica Indoamérica. Quito-Ecuador. Correo: santiagoramirez@uti.edu.ec

² Universidad Andina Simón Bolívar. Quito-Ecuador. Correo: puente_c@hotmail.com

La estructura organizacional no sólo determina la distribución del poder interno, sino también permite un diseño acorde a la realidad del espacio organizacional; centralizada, distribuida, descentralizada o externalizada, en función de quien se quiere que controle o gestione la información, el conocimiento y la normativa.

Cita 15

Link: <https://dominodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2453/5439>

Dom. Cien., ISSN: 2477-8818
Vol. 7, núm. 4, Diciembre Especial 2021, pp. 859-873



Estructura Organizativa y Desempeño Laboral: Caso Fabrical Cía. Ltda., Ciudad de Quito



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2453>

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

Estructura Organizativa y Desempeño Laboral: Caso Fabrical Cía. Ltda., Ciudad de Quito

Organizational Structure and Labor Performance: Case of Fabrical Cía. Ltda., City of Quito

Estrutura Organizacional e Desempenho do Trabalho: Caso Fabrical Cía. Ltda., Município de Quito

Betty Janeth Soledispa-Cañarte ^I
betty.soledispa@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-2268-8227>

Mirla Lilibeth Posligua-Pérez ^{II}
posligua-mirla8530@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-3818-8363>

Los problemas de desempeño laboral que se dan en las empresas en su mayoría son por la falta de una estructura organizacional adecuada, ya que sin esta no existe un orden de igual manera no se encamina a una dirección determinada. La falta de direccionamiento hace que los empleados no realicen adecuadamente sus labores y esto afecta directamente al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Cita 16

Link: <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/195/178>

Balance's. Tingo María, (Perú), 8(11): 56-63, Enero – Junio, 2020 ISSN:2706-6336 (versión en línea) / 2412-5768 (versión impresa)
Departamento Académico de Ciencias Contables - UNAS

ARTÍCULO ORIGINAL

LA INCORPORACIÓN DE PERSONAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN CAJAMARCA.

THE INCORPORATION OF PEOPLE AND LABOR PERFORMANCE IN CAJAMARCA.

Tejada Carrera, Jorge A.
Universidad Nacional Autónoma de Chota, Perú.
<https://orcid.org/0000-0002-5255-6487>
Correo electrónico: tejalex@outlook.com

Ramírez Briceño, Estela S.
Administradora, Medisalud Group S.R.L., Perú
<https://orcid.org/0000-0002-5303-6061>
Correo electrónico: estelita_1925@hotmail.com

Vásquez Rojas, Manuel A.
Municipalidad Provincial de Cajamarca, Perú
<https://orcid.org/0000-0001-7607-3730>
Correo electrónico: jano6upn@hotmail.com

La descripción de cargos basada en competencias es una herramienta que queda establecida en la empresa como una guía para lograr que el proceso de selección sea eficiente y bien desarrollado, para conocer en detalle los conocimientos y destrezas, habilidades que debe tener un aspirante al cargo.

Cita 17

Link: <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>



DOI: 10.23857/fipcaec.v3i8.59

Empresa, administración y proceso administrativo

Company, administration and administrative process

Empresa, administração e processo administrativo

Jessica Maria Mero-Vélez ¹

jessicahdj@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-8490-1698>

Organización

Responde a la pregunta ¿Cómo se va hacer? La organización de la empresa se centra en la estructura y los modos de actuación para conseguir que ésta logre los objetivos empresariales que se plantea; las empresas no se organizan por sí mismas, ni se diseñan estructuras de forma aleatoria; por ello, el funcionamiento de la empresa puede no ser el idóneo, si no se disponen de estructuras organizativas, pudiendo llevar a un caos a la organización o empresa.

Cita 18

Link: <https://urncst.com/index.php/urncst/article/view/16/7>

UNDERGRADUATE RESEARCH IN NATURAL AND CLINICAL SCIENCE AND TECHNOLOGY (URNCST) JOURNAL
Read more URNCST Journal articles and submit your own today at: <https://www.urncst.com>

EDITORIAL

OPEN ACCESS

Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size

 Check for updates

Umair Majid, MSc [1] [2] [3]*

[1] Editorial and Advisory Board Member, URNCST Journal, Toronto, Ontario, Canada

[2] Curriculum Designer, Program Developer and Instructor, McMaster University, Hamilton, Ontario, Canada

[3] Director, The Methodologist (TMT), Mississauga, Ontario, Canada

*Corresponding Author: majidua@mcmaster.ca



URNCST Journal
"Research in Earnest"

The **study design** is the use of evidence-based procedures, protocols, and guidelines that provide the tools and framework for conducting a research study. The choice of the study design is a methodological decision made by the investigators before submitting the study for ethics review and starting data collection.

Cita 19

Link: <https://www.redalyc.org/journal/1942/194260979003/194260979003.pdf>

| Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia

Proposal of organizational structure for knowledge intensive organizations: a characterization of centers of excellence

Guillermo Murillo Vargas

Doctor en Administración
Profesor Universidad del Valle, Cali
Colombia
guillermo.murillo@correounivalle.edu.co
Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2268-598X>

Mónica García-Solarte

Doctora en Administración y Dirección de Empresas
Profesora Universidad del Valle, Cali
Colombia
monica.garcia@correounivalle.edu.co
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6219-0012>

Carlos Hernán González-Campo

Doctor en Administración
Profesor Universidad del Valle, Cali
Colombia
carlosh.gonzalez@correounivalle.edu.co
Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2120-8209>

Recibido: 26 de febrero de 2019

Evaluado: 04 de junio de 2019

Aprobado: 11 de julio de 2019

Tipo de artículo: Investigación científica y tecnológica.

La importancia de desarrollar una estructura organizacional consiste en lograr el funcionamiento de la estrategia propuesta en el direccionamiento, independientemente de que esta sea tradicional o emergente, debido a que la organización necesita adoptar la estructura correcta.

Cita 20

Link: <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/181/290>



DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i16.181>

Estudio de las estructuras organizacionales y su contribución a la sostenibilidad de las PYMES en Esmeraldas

Study of organizational structures and their contribution to the sustainability of SMEs in Esmeraldas

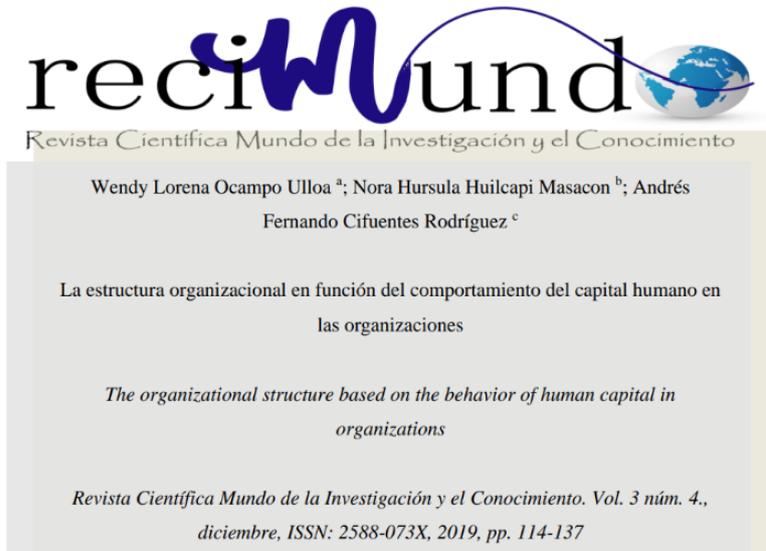
Estudo das estruturas organizacionais e sua contribuição para a sustentabilidade das PMEs em Esmeraldas

Ingrid Tania Nazareno-Véliz ¹

El estudio de las estructuras organizacionales es necesario en el ámbito empresarial y de negocios porque de la asunción de algunos de sus modelos depende la forma de administrar el talento humano y los diversos recursos de un negocio. Es preciso que los propietarios, los gerentes y los trabajadores posean un conocimiento consolidado sobre este relevante tema, porque justamente las estructuras permiten establecer relaciones interpersonales laborales que dan cuenta de modelos de direccionalidad y direccionamiento de la empresa, sus relaciones de jerarquía. El estilo horizontal

Cita 21

Link: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/655/859>



La estructura organizacional forma una parte fundamental dentro de las diferentes empresas, puesto que permite que se dividan las actividades que desenvuelve el talento humano con el fin de que sean desarrolladas de forma eficaz y eficiente para que así contribuyan al logro de las metas y objetivos empresariales.

Cita 22

Link: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s41469-020-0068-3.pdf>

Victor Journal of Organization Design (2020) 9:7
<https://doi.org/10.1186/s41469-020-0068-3>

 Journal of Organization Design
a SpringerOpen Journal

RESEARCH

Open Access

Connectivity knowledge and the degree of structural formalization: a contribution to a contingency theory of organizational capability



Rogério S. Victor 

2004). From the perspective of traditional CTF, the *centralized* organization is usually preferable to the *decentralized* one, given that the latter tends to be inefficient in tasks requiring the creation, application, and/or transfer of sophisticated knowledge. Reducing internal costs generated by coordinating knowledge across units tends to make centralized structures more prone to generate knowledge with larger and broader impact (Argyres and Silverman 2004).

Cita 23

Link: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>

JORGE LUIS YOPAN FAJARDO, ET AL. CULTURA ORGANIZACIONAL

Artículos

Cultura Organizacional

Organizational Culture: From communicative theories to the complex organizational approach and Latin American anthropological perspectives

Jorge Luis Yopan Fajardo
Universidad Autónoma de Guerrero, México
jlyf2525@hotmail.com

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>

Neysi Palmiero Gómez
Universidad Autónoma de Guerrero, México
neysi_uag@hotmail.com

José Roberto Santos Mejía
Universidad Autónoma de Guerrero, México
1985santos@gmail.com

Recepción: 20 Diciembre 2019
Aprobación: 21 Febrero 2020

La cultura organizacional en tanto conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización, puede haber sido conscientemente creada por sus miembros principales o sencillamente puede haber evolucionado en el curso del tiempo. Representa un elemento clave del entorno de trabajo en el que los empleados desempeñan sus labores. El concepto de cultura organizacional es un constructo intangible, porque no podemos verla ni tocarla, pero está presente y conforma un importante sistema de mediaciones. Como el aire de una habitación, rodea y afecta a todo lo que ocurre en una organización. Dado que se trata de un dinámico concepto de sistemas, la cultura también se ve afectada por casi todo lo que ocurre en una organización.

Cita 24

Link: <https://www.reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/111/112>



Ronald Roosevelt Ramos Montiel ^a; Gladys Eulalia Cabrera Cabrera ^b;
Cristian Danilo Urgiles Urgiles ^c; Fabián Eugenio Jara Centeno ^d

Aspectos metodológicos de la investigación

Methodological aspects of the investigation

*Revista Científica de Investigación actualización del mundo de las Ciencias. Vol. 2 núm., 3,
Septiembre, ISSN: 2588-0748, 2018, pp. 194-211*

idea que mueve la investigación". En esta dirección, para plantear un problema de investigación se requiere identificar el contexto objeto del estudio para percibir las causas que pudieron generarlo, así como su vinculación a las incógnitas derivadas del mismo. Es decir el investigador se enfoca desde lo general (macro) a lo particular (micro), dado que a partir de una interrogante se puede ir abordando el problema encontrado; en resumen intenta dar respuesta al ¿Qué investigar?.

Cita 25

Link: <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/808/816>

Fecha de presentación: noviembre, 2017, Fecha de Aceptación: febrero, 2018, Fecha de publicación: julio, 2018

03

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

THE RESEARCH PROBLEM

Dr. C. Eudaldo Enrique Espinoza Freire¹
E-mail: eespinoza@utmachala.edu.ec
¹Universidad Técnica de Machala. República del Ecuador.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Espinoza Freire, E. E. (2018). El problema de investigación. *Revista Conrado*, 14(64), 22-32. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

De lo analizado hasta aquí, se resume que, para iniciar una investigación una de las primeras acciones a realizar es la identificación de una situación o dificultad que todavía no se ha encontrado una solución, que tendrá que ser concretada con precisión para luego valorarla críticamente y proceder a su estudio sistemático hasta alcanzar su solución. La delimitación del tema constituye el primer

Cita 26

Link: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/442/4422456009/index.html>

El objeto y el campo en la investigación científica.

The research object and the field of action in scientific research.

Rafael Labrada Díaz rafaelld@ult.edu.cu
Universidad de Las Tunas, Cuba

Inalvis Álvarez González inalvisag@ult.edu.cu
Universidad de Las Tunas, Cuba

Innovación tecnológica (Las Tunas)

Centro de Información y Gestión Tecnológica y Ambiental de Las Tunas, Cuba

ISSN-e: 1025-6504

Periodicidad: Trimestral

vol. 26, núm. 4, 2020

yanna@ciget.lastunas.cu

A partir de lo expuesto en las definiciones anteriores, resulta necesario destacar que el objeto de estudio está íntimamente relacionado con el tema de investigación, por cuanto denota la parte de la investigación que se quiere conocer acerca de dicho tema. Es la fracción de la realidad objetiva sobre la cual va a actuar el investigador a fin de dar respuesta al problema científico.

Cita 27

Link: https://www.seeci.net/revista/index.php/seeci/article/view/489/pdf_251



Revista de Comunicación de la SEECI. Año XXII, nº 45, 15 marzo/15 julio 2018, 87-101
ISSN: 1576-3420

INVESTIGACIÓN

<http://doi.org/10.15198/seeci.2018.45.87-101>

Recibido: 14/11/2017 --- Aceptado: 10/01/2018 --- Publicado: 15/03/2018

CONCEPTOS PARA ENTENDER LA INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

CONCEPTS TO UNDERSTAND ORGANIZATIONAL INNOVATION

Alberto Navarro Alvarado: Instituto Tecnológico Superior de Puerto Vallarta. México.
alberto.navarro@tecvallarta.edu.mx

Rosario Cota Yáñez¹: Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas.
México. macotaya@gmail.com

Cynthia Dinorah González Moreno: Instituto Tecnológico Superior de Puerto Vallarta. México. cynthia.gonzalez@tecvallarta.edu.mx

El diseño organizacional es, pues, la integración de la estructura, las funciones, tareas, actividades y las interacciones sociales que acaecen en la organización, considerando las variaciones externas del entorno, para garantizar la eficiencia y, por ende, el logro de los objetivos, a través de medios de control eficaces, que ofrecen como producto un conocimiento integrado, o bien, institucionalizado. Empero, si todas

Cita 28

Link: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546/5714>

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>

Ciencias Económicas y Empresariales
Artículo de Investigación

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia

Techniques and Instruments for Data Collection that Support Scientific Research in Pandemic Times

Técnicas e Instrumentos de Coleta de Dados que apoiam a Pesquisa Científica em tempos de Pandemia

Alicia Jacqueline Cisneros-Caicedo¹
cisneros.caicedo@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-4961-1940>

Axel Fabián Guevara-García^{II}
guevara-axel3549@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-1686-0342>

Delphi, Grupo Nominal y la Encuesta. La Encuesta, en estudios con enfoque cuantitativos o cualitativos, es la más utilizada respecto al resto de técnicas, inclusive en el entorno virtual online y offline, apoyada siempre por un cuestionario debidamente estructurado y automatizado con el fin de asegurar el manejo transparente de un gran volumen de datos en tiempo casi real. Entre los entornos

Cita 29

Link: <https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/936/997>

ENFOQUE CUANTITATIVO: TAXONOMÍA DESDE EL NIVEL DE PROFUNDIDAD DE LA BÚSQUEDA DEL CONOCIMIENTO

*Quantitative approach: taxonomy from the depth level of the search for
knowledge*

VIDAL GUERRERO TÁMARA

Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú

Contacto: vguerrerot@unasam.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-7777-5010>

El propósito de la investigación correlacional es medir el grado de relación o asociación entre dos o más variables. Según Ramírez (2019), el objeto de estudio es conocer el comportamiento de una variable

Cita 30

Link: <https://acortar.link/pPJUIW>

[REV. MED. CLIN. CONDES - 2019; 30(1) 36-49]

REVISTA MÉDICA CLÍNICA LAS CONDES

<https://www.journals.elsevier.com/revista-medica-clinica-las-condes>



Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica

Methodology of study designs most frequently used in clinical research

Carlos Manterola MD PhD^a, Guissella Quiroz MSc^b, Paulina Salazar MSc^b, Nayeli García MD PhD^b.

^a Centro de Estudios Morfológicos y Quirúrgicos (CEMyQ), Universidad de La Frontera. Temuco, Chile.

^b Programa de Doctorado en Ciencias Médicas, Universidad de La Frontera. Temuco, Chile.

La elección del diseño de un estudio es una de las etapas más complejas en el proceso de investigación; pues en este, se han de tomar en consideración una serie de hechos como la información previa que existe respecto del tema: diseños utilizados previamente, factibilidad de conducir la investigación, tamaño de la muestra necesario, consideraciones éticas, costes involucrados, entre otros. No obstante ello, el investigador debe definir si se mantendrá al margen del desarrollo de los acontecimientos o intervendrá en ellos. Así, se puede comprender la primera gran división de los diferentes tipos de estudios: Estudios observacionales (EO) y estudios experimentales (EE) (Figura 1).

Cita 31

Link: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2441/1986>

Rev. esc.adm.neg. No. 87
Julio - diciembre de 2019
pp.13-26



Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en Colombia: aproximaciones a un modelo de diagnóstico organizacional¹

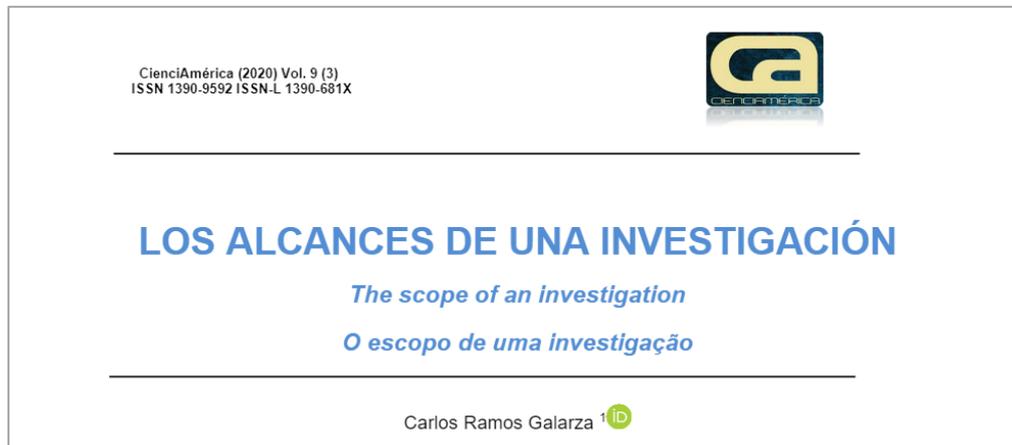
DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2441>

Gabriela Pantoja-Kauffmann²
Universidad Tecnológica Metropolitana
gpantokauffmann@gmail.com

la pequeña y mediana empresa carece de programas de capacitación estructurados al ser limitada la inversión que desembolsan para la formación de sus empleados. Del mismo modo, la evidencia advierte

Cita 32

Link: <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/336/621>



El proceso de investigación tiene como finalidad encontrar soluciones para las diversas necesidades que enfrenta el ser humano. Dentro de este proceso, el nivel de una investigación puede tener diversos alcances que parten desde el nivel exploratorio, descriptivo, correlacional hasta llegar a un alcance explicativo, en donde se busca una explicación del fenómeno que se está investigando. En

Cita 33

Link: <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>

PuebloCont. Vol. 30(1): 245-246, 2019
<http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>

ISSN 1991 - 5837 (ed. impresa)
ISSN 2617 - 9474 (ed. en línea)

Población y muestra

Blanca Flor Robles Pastor¹

Recibido: 13 de enero de 2019
Aceptado: 19 de febrero de 2019

CARTA AL
EDITOR

De lo definido por los autores citados, está claro que la *población objeto de estudio* en una investigación, es el conjunto total de elementos de interés y la *muestra* un subconjunto de la población. Un ejemplo de población es *conjunto*

Cita 34

Link: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368/289>

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DE CORTE TRANSVERSAL

Tópicos en investigación clínica

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DE CORTE TRANSVERSAL

Milena Rodríguez¹, Fredy Mendivelso²

¹ MV. Epidemióloga. MSc. FETP. Fundación Universitaria Sanitas

² MD. MPH. MSc. FETP. Clínica Retna Sofía. Kerala

Los diseños transversales suelen incluir individuos con y sin la condición en un momento determinado (*medición simultánea*) y en este tipo de diseño, el investigador NO realiza ningún tipo de intervención (*interferencia*). El investigador realiza una sola medi-

Cita 35

Link: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>

[REV. MED. CLIN. CONDES - 2019; 30(1) 50-65]

REVISTA MÉDICA CLÍNICA LAS CONDES
<https://www.journals.elsevier.com/revista-medica-clinica-las-condes>



Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos

Biostatistics applied in clinical research: basic concepts

EM. Magdalena Castro MSc^a

^a Epidemiología. Subdirección de Investigación. Dirección Académica, Clínica las Condes

Muestra: Es un subconjunto de individuos o elementos de una población definida que cumple con ciertas propiedades comunes. Para que el estudio en una muestra permita extrapolar los resultados a la población de estudio, es necesario que cumpla con las siguientes exigencias:

Cita 36

Link: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11619>

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar
Julio-Agosto, 2023, Volumen 7, Número 4.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658



Metodología de la investigación científica: guía práctica

Paulina Iveth Vizcaino Zúñiga ¹

pvizcaino08@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-9418-8707>

Investigador Independiente

Quito – Ecuador

Ricardo Javier Cedeño Cedeño

rjcedenoc@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-8406-6725>

Investigador Independiente

Quito – Ecuador

Israel Alejandro Maldonado Palacios

imaldonado@consultoresival.com

<https://orcid.org/0000-0002-1418-6809>

Investigador Independiente

Quito – Ecuador

poblaciones infinitas (Morillas, 2007). Por lo tanto, el concepto de población en la investigación es esencial para la delimitación del objeto de estudio, la representatividad de los resultados y la elección de las técnicas estadísticas adecuadas. Su correcta comprensión y definición garantizan la validez y confiabilidad de la investigación.

Cita 37

Link: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>



Controversias y Concurrencias Latinoamericanas
ISSN: 2219-1631
revistacyc.alas@gmail.com
Asociación Latinoamericana de Sociología
Uruguay

Cultura Organizacional

Yopan Fajardo, Jorge Luis; Palmero Gómez, Neysi; Santos Mejía, José Roberto
Cultura Organizacional
Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, vol. 11, núm. 20, 2020
Asociación Latinoamericana de Sociología, Uruguay
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>

La cultura organizacional es tanto un conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización, puede haber sido conscientemente creada por sus miembros principales o sencillamente puede haber evolucionado en el curso del tiempo. Representa un elemento clave del entorno de trabajo en el que los empleados desempeñan sus labores. El concepto de cultura organizacional es un constructo intangible, porque no podemos verla ni tocarla, pero está presente y conforma un importante sistema de mediaciones. Como el aire de una habitación, rodea y afecta a todo lo que ocurre en una

Cita 38

Link: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-411.pdf>

55

Fecha de presentación: Julio, 2020
Fecha de aceptación: Octubre, 2020
Fecha de publicación: Noviembre, 2020

DIMENSIONES CLAVES

DE UNA GESTIÓN PÚBLICA EFECTIVA EN GOBIERNOS LOCALES.
APLICACIÓN EN UN CASO DE ESTUDIO

KEY DIMENSIONS OF EFFECTIVE PUBLIC MANAGEMENT IN LOCAL GOVERNMENTS. APPLICATION IN A CASE STUDY

Roger Alarcón Barrero¹
E-mail: rogeralarconbarrero@gmail.com,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5545-530X>

Yudith Salvador Hernández¹
E-mail: ysalvadorh@uho.edu.cu
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9614-1251>

Milagros Pérez Pravia¹
E-mail: mpp@uho.edu.cu
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3062-5939>

¹ Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya" Cuba.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Alarcón Barrero, R., Salvador Hernández, Y., & Pérez Pravia, M. (2020). Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 411-420.

La dimensión económica es reconocida generalmente en la literatura especializada, indica la capacidad para utilizar y administrar los recursos con eficiencia en función de resultados, valor público, la satisfacción de las necesidades y desarrollo económico social.

Cita 39

Link: <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/885/1362>



Los proyectos y sus dimensiones: una aproximación conceptual

Carlos Alberto Gómez Cano*, Verenice Sánchez Castillo** y María Yenny Fajardo***

La ejecución de un proyecto trae consigo la modificación de los escenarios y contextos sociales donde se desarrolla, las cuales pueden ser positivas o negativas, todo en razón a la calidad de vida de los habitantes del área de incidencia. En palabras de Franks (2012) y Fernández,

Cita 40

Link:

<https://www.ipn.mx/assets/files/investigacionadministrativa/docs/revistas/131/art2.pdf>

JAIR CHILPA-HERNÁNDEZ, ET AL. INFLUENCIA: DIMENSIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y ECONÓMICA EN DESEMPEÑO DE ...

Influencia: Dimensión Ambiental, Social y Económica en Desempeño de Empresas.

Influence: Environmental, Social and Economic Dimension in Company Performance.

Jair Chilpa-Hernández

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México

ch141330@uah.edu.mx

 <https://orcid.org/0000-0002-5803-4495>

Redalyc: [https://www.redalyc.org/articulo.oa?](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456073859001)

id=456073859001

Mario Cruz-Cruz

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México

mario_cruz10096@uah.edu.mx

 <https://orcid.org/0000-0003-1399-9223>

Yolanda Sánchez-Torres

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México

yolanda_sanchez10097@uah.edu.mx

 <https://orcid.org/0000-0002-7372-6123>

Recepción: 01 Septiembre 2022

Aprobación: 26 Diciembre 2022

En esta misma línea discursiva, las empresas promueven el factor o dimensión ambiental entre todos sus integrantes, clientes, proveedores y terceros sobre los que tenga algún tipo de influencia, puesto que directa o indirectamente, inclusive este tipo de organizaciones promocionarán e impulsarán un uso eficiente de los recursos en la gestión de sus operaciones, por lo que de ser así, la inversión alcanzada en utilización y desarrollo de nuevas tecnologías denominadas limpias, como la energía solar, eólica, uso de biodigestores, se deberá ver reflejado en los estados financieros publicados cada trimestre y en los informes anuales.

Cita 41

Link: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/745/7454229001/7454229001.pdf>

Análisis del diseño e implementación de la estructura organizacional en las pymes del distrito metropolitano de Quito



Design and Implementation Analysis of the Organizational Structure in the Metropolitan District of Quito SMEs

TORO ÁLAVA, JUAN ALBERTO; TULCÁN PASTAS, ANA LUCÍA; CALVA ANCHAPAXI, GUISELA MARIBEL; CHANCUSIG MACATO, KELLY ESTEFANÍA

El objetivo de una estructura organizacional es ayudar a la empresa a aclarar y entender todas las funciones de los empleados que se desarrollan en cada área dentro de las pymes; también nos permite facilitar la división del trabajo, la eficiencia, evitar conflictos y confusiones. Con lo expuesto se muestra que la organización es una mezcla de recursos humanos y materiales con el fin de alcanzar sus objetivos y metas.

Cita 42

Link: <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/330/556>

DOI: <https://doi.org/10.34070>

EL MANUAL ORGANIZACIONAL: UNA HERRAMIENTA DE APOYO EN EL CRECIMIENTO DE LAS MIPYMES DE ECUADOR.

The organizational manual: a support tool for the growth of MSMEs in Ecuador

Lesly Benitez Pincay, Ing.
Instituto Superior Tecnológico de Formación
Profesional Administrativa y Comercial, Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-6206-1253>
lesly.benitez@formacion.edu.ec

Palabras claves: MIPYMES, estructura organizacional, manual organizacional, empresas **Recibido:** 03 de octubre de 2023

Keywords: MSMEs, organizational structure, organizational manual, companies **Aceptado:** 29 de diciembre de 2023

En Ecuador, un gran porcentaje de las Mipymes no poseen una estructura organizativa, eso produce que en muchas de ellas se generen conflictos entre colaboradores, que se desperdicie recursos y por ello que no se cumplan los objetivos de la empresa conllevando incluso a que muchas de ellas cierren sus negocios.

Cita 43

Link: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15354681012>

RCS Revista de
Ciencias Sociales

Revista de Ciencias Sociales (Cr)

ISSN: 0482-5276

revista.cs@ucr.ac.cr

Universidad de Costa Rica
Costa Rica

Chaverri Chaves, Diego
DELIMITACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN EN
CIENCIAS SOCIALES
Revista de Ciencias Sociales (Cr), vol. III, núm. 157, 2017, pp. 185-193
Universidad de Costa Rica
San José, Costa Rica

En síntesis, la justificación puede señalar con la mayor brevedad posible cómo el diseño atiende un problema tanto social como científico de manera viable, esto quiere decir que está al alcance de los recursos de quienes investigan. Además, puede incluir los alcances tentativos que hacen estimable el trabajo, ya sea por beneficios a terceras personas derivados de la nueva sistematización de conocimiento que se podría brindar, por las innovaciones metodológicas, por la actualización de información, por

Cita 44

Link: <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v15n4/ms19415.pdf>

Descargado el: 31-08-2017

ISSN 1727-897X

METODO EN LA CIENCIA

Algunas sugerencias prácticas para la formulación del problema científico y los objetivos en el proyecto de investigación

Some practical suggestions for the scientific problem formulation and the objectives in the research project

Luis Alberto Corona Martínez¹ Mercedes Fonseca Hernández² Mercedes Corona Fonseca³

¹ Hospital General Universitario Dr. Gustavo Aldereguia Lima, Cienfuegos, Cienfuegos, Cuba, CP: 55100

² Hospital Pediátrico Universitario Paquito González Cueto, Cienfuegos, Cienfuegos, Cuba, CP: 55100

³ Universidad de Ciencias Médicas, Cienfuegos, Cienfuegos, Cuba, CP: 55100

Los objetivos específicos precisan la manera en que se va a conseguir el objetivo general de la investigación; ellos tienen que tributar al cumplimiento de ese objetivo.

Cita 45

Link: <https://revistas.uam.es/reice/issue/view/694/383>

REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 2017, 15(3), 5-34.
<https://doi.org/10.15366/reice2017.15.3.001>



Sugerencias para Escribir un Buen Artículo Científico en Educación

Tips for Writing a Good Scientific Article in Education

F. Javier Murillo *¹
Cynthia Martínez-Garrido *²
Guillermina Belavi *¹

¹ Universidad Autónoma de Madrid, ² Universidad de Granada

Los objetivos de investigación son una referencia recurrente en la investigación y, por lo tanto, también en la escritura. Sirven para guiar el proceso y para evaluar el producto de nuestro trabajo. Son el parámetro privilegiado a la hora de considerar la coherencia interna del artículo y por ello son centrales en la elaboración y revisión del texto. Como sabemos, parten del problema de investigación y son matizados por la revisión de la literatura, por lo que han de estar totalmente relacionados con la teoría revisada en el Marco teórico. Pero, además, son el eje en torno al cual se escoge la metodología, se comunican los resultados y se elaboran discusión y conclusiones. Al finalizar el trabajo, dejarán al descubierto si el propósito de investigación se ha alcanzado o no.

Cita 46

Link: <https://publicaciones.americana.edu.co/index.php/adgnosis/article/view/192/763>

ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES: NUEVAS TENDENCIAS

Organizational structures: New Trends

Andrés F. Porto Solano¹, Laura J. Angarita Álvarez²

Recibido: Febrero 16 de 2017/Aceptado: Junio 22 de 2017

Formalmente la estructura funcional se define como una forma de departamentalización en la que las personas que se dedican a una actividad funcional.

Cita 47

Link: <https://www.redalyc.org/journal/4776/477653290007/477653290007.pdf>



Revista Científica Hermes
ISSN: 2175-0556
hermes@fipen.edu.br
Instituto Paulista de Ensino e Pesquisa
Brasil

Valle Alvarez, Alexandra Tatiana; Proaño Córdova, Telmo Diego; Cruz Lascano, Mary Elizabeth
ESTRUCTURA, CULTURA Y CAMBIO ORGANIZACIONAL CULTURA – CAMBIO – FORMA – FUERZA
Revista Científica Hermes, vol. 18, 2017, Mayo-, pp. 304-324
Instituto Paulista de Ensino e Pesquisa
Brasil

desempeñar, y la coordinación de estas tareas para consumir la actividad. La estructura de una organización puede ser definida simplemente como la suma total de las formas en que su trabajo es dividido entre diferentes tareas y luego es lograda su coordinación entre estas tareas.

Cita 48

Link: <https://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/revistaeducate/articulo/view/132/892>

Importancia de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa para la Educación

Importance of Qualitative and Quantitative Research for Education

Autores

Heriberta Ulloa Arteaga

Universidad Autónoma de Nayarit
heriberta.ulloa@uan.edu.mx

María Asunción Gutiérrez Rodríguez

Universidad Autónoma de Nayarit
conchita.gutierrez@uan.edu.mx

María Lourdes Nares González

Universidad Autónoma de Nayarit
nareslulu@hotmail.com

Sara Lidia Gutiérrez Villarreal

Universidad Autónoma de Nayarit

- El enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico, busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, confía en la medición estandarizada y numérica, utiliza el análisis estadístico, es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudios mediante muestras representativas. Los experimentos y las encuestas basadas en cuestionarios estructurados son ejemplos de investigación centrada en este enfoque.

Cita 49

Link: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/5265/9468>



<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/issue/archive>

Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula

Publicación semestral No. 13 (2020) 10-15

Boletín
Científico de la
Escuela Superior Atotonilco de Tula

El problema de la definición del Problema de Investigación

The problem of defining the Research Problem

Agustín A. Torres-Rodríguez ^a, Jesús I. Monroy-Muñoz ^b

- I. Ser clara y concisa. En el sentido de que debe expresar de manera comprensible lo que se pretende investigar. Además, debe ser concisa para evitar que la profusión de palabras y los rodeos innecesarios oscurezcan la idea central que se quiere expresar.
- II. Pertinente. Que sea teóricamente relevante cuando se trata de una investigación básica o bien que sirva al propósito de conocer el aspecto de la realidad o problema sobre el que se quiere incidir, cuando se trata de una investigación aplicada en el ámbito de la acción social.
- III. Realista. En el sentido de que exprese un tipo de investigación que sea viable, realizable; en otras palabras, que la interrogación se haga sobre un problema investigable. Cuando no se tiene suficiente experiencia, a veces se proponen grandes y difíciles investigaciones, en algunos casos llevados por el entusiasmo y en otros, por insuficientes conocimientos acerca de lo que es una investigación social.

Cita 50

Link: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/974/1564>



INNOVA
RESEARCH JOURNAL



INNOVA Research Journal, ISSN 2477-9024
(Septiembre-Diciembre, 2019). Vol. 4, No.3 pp.170-184
DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2019.974>
URL: <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
Correo: innova@uide.edu.ec

Breves consideraciones sobre la Metodología de la Investigación para investigadores principiantes

Brief considerations on research Methodology for novice researchers

Fabián Darío Rodas Pacheco
Juan José Santillán Iñiguez
Universidad de Cuenca, Ecuador

En este ámbito, y para que exista un balance metodológico, entra en juego el Método Mixto que consiste en una serie de combinaciones de investigación cuantitativa y cualitativa, ya sea a nivel de recolección de datos o de análisis de estos. Johnson y Christensen (2004)

Cita 51

Link:<https://www.revistadelcentrodegraduados.com/2018/08/la-profesionalizacion-en-la.html>

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

REVISTA DEL CENTRO DE GRADUADOS E INVESTIGACIÓN. INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MÉRIDA. Vol. 33 NÚM. 70. PP. 67-73 MAR. 2018 ISSN 0185-6294

LA PROFESIONALIZACIÓN EN LA MICROEMPRESA FAMILIAR: PRIMEROS PASOS PARA ALCANZARLA

García Gutiérrez², Christian-R.; Pereyra Chan¹, Andrés M. y Canto Esquivel¹, Ana M.

Tecnológico Nacional de México. Instituto Tecnológico de Mérida. Departamento de Ingeniería Industrial. Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional. Av. Tecnológico km. 4.5 S/N, Mérida, Yucatán, C.P. 97118, México. Tel. (999) 964-5000, 964-5001. ¹Profesor, ²Egresado.

Autor de contacto: pereyraandres@hotmail.com

Recibido: 21/febrero/2018

Aceptado: 17/marzo/2018

Publicado: 31/marzo/2018

Lo óptimo sugerido para las microempresas es implementar las cuatro variables presentadas en este documento: analizar (a) el perfil del propietario, para mejorar la dirección y la gerencia de la empresa; elaborar (b) la estructura organizacional, para agrupar y coordinar las tareas centrándolas en un sistema que permita al empresario ir delegando las actividades operativas para enfocarse en las estratégicas; adoptar las (c) tecnologías de la información y