

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN PROFESIONAL,  
ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

**CARRERA:**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TEMA:**

**“DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA  
EVENTOS INOLVIDABLES ANNROSSE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

**REQUISITO PREVIO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

**MARÍA DEL CARMEN YÉPEZ VILLALVA**

**TUTOR:**

**CÉSAR ANDRÉS VALENZUELA VELASCO, MSc**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**2022**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN PROFESIONAL  
ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

**CARRERA:**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TEMA:**

**“DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA  
EVENTOS INOLVIDABLES ANNROSSE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

**REQUISITO PREVIO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

**MARÍA DEL CARMEN YÉPEZ VILLALVA**

**TUTOR:**

**CÉSAR ANDRÉS VALENZUELA VELASCO, MSc**

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

**2022**



Factura: 002-002-000005181



20220901011D00329

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20220901011D00329**

Ante mí, NOTARIO(A) MARIA PILAR SALAZAR VIVER de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA , comparece(n) MARIA DEL CARMEN YEPEZ VILLALVA portador(a) de CÉDULA 1206523209 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en VINCES, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD DEL EGRESADO, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 11 DE AGOSTO DEL 2022, (11:33).

*M<sup>a</sup> Carmen Yépez V*  
MARIA DEL CARMEN YEPEZ VILLALVA  
CÉDULA: 1206523209

  
NOTARIO(A) MARIA PILAR SALAZAR VIVER  
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD DEL EGRESADO

Yo, MARÍA DEL CARMEN YÉPEZ VILLALVA, declaro bajo juramento y con la verdad, que el presente trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresas, titulado: **“Diseño de estructura organizacional para la empresa eventos inolvidables Annrosse en la ciudad de Guayaquil”** es de mi total autoría; y que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

*M<sup>ra</sup> Carmen Yépez V*

\_\_\_\_\_  
María del Carmen Yépez Villalva

C.I.: 1206523209



**AB. MARÍA PILAR SALAZAR VIVER**  
NOTARIA (E) DÉCIMA PRIMERA  
CANTÓN GUAYAQUIL

De conformidad con la facultad que me concede el numeral nueve del artículo dieciocho de la Ley Notarial, **DOY FE** que la firma y rúbrica que antecede, es igual a la cédula del interesada, señorita **MARIA DEL CARMEN YEPEZ VILLALVA**, quien es de nacionalidad **ecuatoriana**, portadora de la cédula de ciudadanía número **1206523209**. Al efecto, la mencionada firma y rúbrica dice ser la suya, la misma que utiliza en todos sus actos públicos y privados. De todo lo cual **CERTIFICO**,  
-----  
**Guayaquil, 11 de agosto del 2022.** -----



*María Pilar Salazar Viver*  
**AB. MARÍA PILAR SALAZAR VIVER**

**NOTARÍA (E) DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL**  
**AP: 04815-DP09-2021-JS**



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CENSALACIÓN

Nº 120652320-9



CÉDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**YEPEZ VILLALVA MARIA DEL CARMEN**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**LOS RIOS VINCES**  
FECHA DE NACIMIENTO **2000-12-01**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **MUJER**  
ESTADO CIVIL **SOLTERO**




INSTRUCCION **SUPERIOR** PROFESION/OCCUPACION **ESTUDIANTE** V4833V3422

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **YEPEZ SANTILLAN JUAN ALBINO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **VILLALVA PAREJA AMMONIA DEL CARMEN**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION  
**SABAHOYO 2019-08-27**

FECHA DE EXPIRACION **2029-08-27**

00000027






**CERTIFICADO DE VOTACIÓN 11 ABRIL 2021**

PROVINCIA: **LOS RIOS**

CIRCUNSCRIPCIÓN:

CANTÓN: **VINCES**

PARROQUIA: **VINCES**

ZONA: **1**

JUNTA No **0074 FEMENINO**

Nº **30433032**



CE N. **1206523209**

**YEPEZ VILLALVA MARIA DEL CARMEN**



**CIUDADANA/O**

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2021

*Jolibeth Zamora*

PRESIDENTA DE LA JUNTA





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



*M<sup>ra</sup> Carmen Yepez V*

**Número único de identificación:** 1206523209

**Nombres del ciudadano:** YEPEZ VILLALVA MARIA DEL CARMEN

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/LOS RIOS/VINCES/VINCES

**Fecha de nacimiento:** 1 DE DICIEMBRE DE 2000

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Datos del Padre:** YEPEZ SANTILLAN JUAN ALBINO

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Datos de la Madre:** VILLALVA PAREJA AMMONIA DEL CARMEN

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 27 DE AGOSTO DE 2019

**Condición de donante:** SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 11 DE AGOSTO DE 2022

Emisor: CESAR ALEJANDRO CHALCO ROCA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 36 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 223-747-51662



223-747-51662

*F. Alvear*

Ing. Fernando Alvear C.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

César Valenzuela Velasco, MSc, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

### CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresa, cuyo tema es: **“Diseño de Estructura Organizacional para la empresa eventos inolvidables Annrosse en la ciudad de Guayaquil”** fue elaborado por la señorita MARÍA DEL CARMEN YÉPEZ VILLALVA, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

---

Tutor de trabajo de titulación  
César Andrés Valenzuela Velasco, MSc  
C.C: 0921620175

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi madre, sin ella esto no sería posible. Por su esfuerzo y comprensión en todo este proceso, por brindarme una carrera para mi futuro.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradezco a dios por mantenerme con vida y a mis padres por todo el esfuerzo. En especial me agradezco a mi misma por nunca rendirme a pesar de las adversidades.

## ÍNDICE

PORTADA .....	I
CONTRAPORTADA.....	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL EGRESADO .....	III
RECONOCIMIENTO DE FORMA NOTARIADO.....	IV
CÉDULA DE CIUDADANÍA Y CERTIFICADO DE VOTACIÓN .....	V
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	VI
DEDICATORIA.....	VII
AGRADECIMIENTO.....	VIII
ÍNDICE.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XIV
ÍNDICE DE ANEXOS .....	XV
INFORME DEL URKUND .....	XVI
RESUMEN.....	XVII
ABSTRACT .....	XVIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	6
FUNDAMENTACIÓN .....	6
1.1. Marco Histórico.....	6
1.1.1. Origen de la Estructura Organizacional.....	6
1.1.2. Etapas de la Estructura Organizacional.....	6
1.1.3. Historia de la empresa Eventos Inolvidables Annrosse (EIA) .....	8

1.2. Marco Teórico .....	8
1.2.1. Administración .....	8
1.2.2. Organización.....	9
1.2.3. Estructura Organizacional .....	9
1.2.4. Tipos de Estructuras organizacional.....	10
1.2.5. Manuales.....	12
1.2.6. Tipos de Manuales.....	12
1.2.7. Manual de Procedimientos .....	14
1.3. Marco Jurídico.....	15
1.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008.....	15
1.3.2. Plan de creación de Oportunidades 2021 – 2025 .....	17
1.3.3. Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones.....	17
1.3.4. Código del Trabajo .....	19
1.3.5. Ley de Propiedad Intelectual .....	20
1.4. Marco Conceptual.....	22
CAPITULO II.....	24
METODOLOGÍA EMPLEADA.....	24
2.1. Enfoque de la Investigación .....	24
2.2. Tipos de Investigación.....	24
2.2.1. Investigación Descriptiva – Explicativa .....	24
2.3. Métodos de Investigación.....	24
2.3.1. Métodos Teóricos .....	24
2.3.2. Métodos Empíricos.....	26
2.3.3. Métodos Estadísticos .....	26
2.4. Análisis de Resultados.....	27
2.4.1. Resultados de la Entrevista.....	27
2.4.2. Análisis de la Encuesta.....	29

2.5. Herramientas de Análisis.....	41
2.5.1. Análisis DAFO .....	42
2.5.2. Análisis CAPA .....	43
CAPITULO III .....	44
DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	44
3.1. Justificación de la Propuesta.....	44
3.2. Título de la Propuesta .....	44
3.3. Objetivo de la Propuesta.....	44
3.4. Descripción de la Propuesta .....	44
3.5. Factibilidad de Aplicación.....	45
3.6. Propuesta .....	48
3.7. Resultados Esperados en la Aplicación de la Propuesta.....	68
4. Conclusiones.....	69
5. Recomendaciones .....	70
BIBLIOGRAFÍA .....	71
ANEXOS .....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Entrevistados .....	27
Tabla 2 Edad.....	29
Tabla 3 Género .....	30
Tabla 4 Resultados pregunta 1.....	31
Tabla 5 Resultados pregunta 2.....	32
Tabla 6 Resultados pregunta 3.....	33
Tabla 7 Resultados pregunta 4.....	34
Tabla 8 Resultados pregunta 5.....	35
Tabla 9 Resultados pregunta 6.....	36
Tabla 10 Resultados pregunta 7.....	37
Tabla 11 Resultados pregunta 8.....	38
Tabla 12 Resultados pregunta 9.....	39
Tabla 13 Resultados pregunta 10.....	40
Tabla 14 Análisis DAFO y CAPA .....	42
Tabla 15 Equipos y Materiales .....	45
Tabla 16 Presupuesto.....	47

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Organigrama de la Empresa Eventos Inolvidables Annrosse .....	13
Gráfico 2 Género .....	29
Gráfico 3 Sexo .....	30
Gráfico 4 Resultados pregunta 1 .....	31
Gráfico 5 Resultados pregunta 2 .....	32
Gráfico 6 Resultados pregunta 3 .....	33
Gráfico 7 Resultados pregunta 4 .....	34
Gráfico 8 Resultados pregunta 5 .....	35
Gráfico 9 Resultados pregunta 6 .....	36
Gráfico 10 Resultados pregunta 7 .....	37
Gráfico 11 Resultados pregunta 8 .....	38
Gráfico 12 Resultados pregunta 9 .....	39
Gráfico 13 Resultados pregunta 10 .....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis DAFO.....	42
Figura 2 Análisis CAPA.....	43
Figura 3 Manual de Funciones y Procesos: Portada.....	49
Figura 4 Manual de Funciones y Procesos 2.....	50
Figura 5 Manual de Funciones y Procesos 3.....	51
Figura 6 Manual de Funciones y Procesos 4.....	52
Figura 7 Manual de Funciones y Procesos 5.....	53
Figura 8 Manual de Funciones y Procesos 6.....	54
Figura 9 Manual de Funciones y Procesos 7.....	55
Figura 10 Manual de Funciones y Procesos 8.....	56
Figura 11 Manual de Funciones y Procesos 9.....	57
Figura 12 Manual de Funciones y Procesos 10.....	58
Figura 13 Manual de Funciones y Procesos 11.....	59
Figura 14 Manual de Funciones y Procesos 12.....	60
Figura 15 Manual de Funciones y Procesos 13.....	61
Figura 16 Manual de Funciones y Procesos 14.....	62
Figura 17 Manual de Funciones y Procesos 15.....	63
Figura 18 Manual de Funciones y Procesos 16.....	64
Figura 19 Manual de Funciones y Procesos 17.....	65
Figura 20 Manual de Funciones y Procesos 18.....	66
Figura 21 Manual de Funciones y Procesos 19.....	67

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Modelo de Encuesta.....	75
Anexo 2. Modelo de Entrevista.....	77
Anexo 3. Entrevista a la Lcda. Ana Yépez Flores.....	78
Anexo 4. Entrevista a la Srta. Luciana Plúas López.....	80
Anexo 5. Entrevista al Sr. Carlos Cusme Fonseca.....	82



## **CERTIFICACIÓN**

En calidad de revisor del trabajo de titulación “**DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA EVENTOS INOLVIDABLES ANNROSSE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**”

### **CERTIFICO**

Que el trabajo de la estudiante **MARÍA DEL CARMEN YÉPEZ VILLALVA** ha sido analizado por un sistema de reconocimiento de texto automático **COPYLEAKS**.

Los resultados alcanzados evidencian el cumplimiento del nivel de coincidencias permitido hasta el 17%. Por tanto, se autoriza su impresión y presentación al acto de defensa

Dr. C. Rafael Bell Rodríguez

Vicerrector Académico

## RESUMEN

El proyecto de titulación tiene como objetivo el diseño de una estructura organizacional para la empresa Eventos Inolvidables Annrosse en la ciudad de Guayaquil. Se fundamenta por un marco histórico donde se da a conocer el origen del tema de investigación, un marco teórico conformado por teorías para el desarrollo de una propuesta, un marco conceptual para conocer aquellas definiciones que deben ser claras y un marco jurídico con leyes que dan sustento a la investigación. El diseño de la investigación está conformado por el tipo de investigación descriptiva-explicativa, los diferentes métodos de investigación, la encuesta y la entrevista, la población y la muestra como también el análisis y tabulación de datos que ayudarán con el desarrollo de la propuesta que busca dar solución a la problemática planteada, conformado por un manual de funciones y procesos que esclarezcan las responsabilidades del personal como un organigrama funcional que establezca la cadena de mando.

**Palabras Claves:** Manual de funciones y procesos, Estructura Organizacional, Annrosse

## **ABSTRACT**

The titling project aims to design an organizational structure for the company Eventos Inolvidables Annrosse in the city of Guayaquil. It is based on a historical framework where the origin of the research topic is disclosed, a theoretical framework made up of theories for the development of a proposal, a conceptual framework to know those definitions that must be clear and a legal framework with laws that give research support. The research design is made up of the type of descriptive-explanatory research, the different research methods, the survey and the interview, the population and the sample, as well as the analysis and tabulation of data that will help with the development of the proposal that seeks to provide a solution to the problem raised, consisting of a manual of functions and processes that clarify the responsibilities of the staff as a functional organization chart that establishes the chain of command.

**Keywords:** Manual of functions and processes, Organizational Structure, Annrosse

## INTRODUCCIÓN

La estructura organizacional de una empresa consiste en la forma en como esta se divide y coordina el trabajo, asignando las funciones y responsabilidades que corresponden a los empleados de la organización. Por ello es la que trata de definir quien hará el trabajo, como se hará, donde se cumple dicha función y cuales son aquellos recursos que emplearan para realizar un trabajo efectivo para finalmente saber a quién se reportará lo realizado.

Como lo es sabido por la administración y los estudios realizados en mediante la estructura organizacional son las empresas que definen como se van a organizar para que haya un trabajo fluido, estableciendo en primera instancia aquellas autoridades a las que se reportan lo realizado, así se establece una jerarquía de forma más común descendente, la dichosa cadena de mando para no saltarse procesos, organigramas que den un panorama más amplio de la empresa y la división funcional de los departamentos entre otras cosas más.

Para establecer la estructura organizacional de la empresa es necesario tomar en cuenta ciertos factores como lo son las actividades o tareas que pretenden realizar, esto se da mediante la correcta estructura que permita a los trabajadores establecer sus funciones, y departamentos que tengan claro la finalidad de producir sus productos sean estos bienes o servicios que lleguen al cliente, para ello se establece un orden y un eficiente control que logren alcanzar las metas y objetivos que se plantea la empresa a corto, mediano y largo plazo.

La estructura organizacional no puede ser interpretada de tal forma que se rompa la cadena de mando o exista confusión quienes son las autoridades , es muy necesario que dentro de la administración se tomen el tiempo de socializar y explicar de manera adecuada la estructura organizacional con la que cuenta la empresa como parte de las normas generales que se deben seguir, esto ayudará a los trabajadores a conocer más su empresa y como está funciona, así evitando retrasar procesos que pueden ser fundamentales para la elaboración del producto y sobre todo conocer las funciones que debe cumplir cada uno estableciendo el orden y un mejor control en sus puestos de trabajo.

Muchas empresas cometen un error que puede costar el cierre de la misma, como lo es no contar con una estructura organizacional, toda empresa sea pequeña, mediana o grande debe contar con una estructura organizacional, tomando en cuenta la actividad a la que se dedica y hacia donde se quiere dirigir para así alcanzar los objetivos propuestos, por ello la estructura de la organización debe ser acorde a lo que necesita ya que cada empresa es diferente y que esta se pueda adaptar a un potencial crecimiento y evitar una reestructuración innecesaria.

Otro error común de empresas es cuando toman una estructura ya hecha de otra y quieren que sea funcional, en muchos de los casos comienzan a crearse conflictos de forma interna que pueden derivarse a crear conflictos de forma externa, en retrasos, quejas, mal servicio y que crean un malestar en un cliente, esto también puede relacionarse en cuanto no se socializa la estructura organizacional de la empresa, donde los trabajadores no conocen que cuentan con una y cuando se crean conflictos no tienen claro donde solucionarse y con quien.

Todos aquellos problemas mencionados son fáciles de evitar cuando se tiene conocimiento de la gestión administrativa y como esta debe ser llevada sin crear complicaciones a todas las áreas y siendo una empresa pequeña estos errores deben ser evitados ya que es más probable su quiebra y no dar tiempo a una posible solución a comparación de las medianas y grandes empresas que pueden tener más tiempo de darle una solución aunque el tiempo en que se demoren pues generan más pérdidas como una mala imagen.

Conociendo la importancia que tiene la estructura organizacional en una empresa podemos concluir que es la división de todas las actividades que tiene la empresa y se agrupan de tal forma que puedan llevar un trabajo en conjunto para un fin, siendo las áreas o departamentos con sus respectivas autoridades que a través de una eficiente organización y coordinación buscan alcanzar los objetivos planteados. Aunque los objetivos y metas de cada área o departamento sean diferentes, todos deben estar alineados a conseguir los objetivos de la empresa.

Se debe conocer cómo se divide esta estructura organizacional y cuáles son las herramientas que la administración necesita emplear.

Eventos Inolvidables Annrosse (EIA) es una empresa ubicada en la calle Babahoyo 1820 y calle Argentina en la ciudad de Guayaquil, dedicada a la organización de eventos, que comprende decoración, buffet, logística, mantelería entre muchas otras cosas personalizadas a gusto de los clientes, para eventos como bautizos, matiné, matrimonios, graduaciones y fiestas en general, llevando 5 años en el mercado, con la experiencia y seguridad en este tipo de servicios. Annrosse busca que crear un recuerdo en sus clientes haciendo de ese día una ocasión especial y demostrando lo importante que son para ellos.

El motivo principal de esta investigación es la problemática generada dentro de la empresa que afecta en la organización y puede ser un detonante en el servicio brindado a sus clientes, la empresa empezó de manera pequeña pero a lo largo del tiempo que llevan en el mercado, esta fue creciendo, al no contar con una estructura organizacional desde el principio no se vieron reflejados los problemas que esto genera, pero al crecimiento de la organización fueron más notorios, como lo es la falta de conocimiento en los procesos, la cadena de mando no definida y funciones que no corresponden por la falta de un manual hecho por la empresa.

Acorde a los problemas que han sido detectados en la empresa y que van afectando de manera exponencial a las actividades y al servicio al cliente, se determina que es necesario la realización de una investigación que arroje resultados claros y precisos que ayuden a la investigadora en la creación de un diseño de estructura organizacional para la empresa Annrosse que ayude a establecer la cadena de mando de forma jerárquica y descendente, establecer las funciones del personal y procesos que correspondan al área asignada con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa. Así evitar los problemas internos y optimizar el servicio brindado al cliente, demostrando que establecer la estructura organizacional de la empresa es necesaria y eficiente en toda empresa.

Los resultados que arroje la investigación serán enfocados en la creación del diseño de una estructura organizacional funcional para la empresa Annrosse para resolver la problemática que actualmente afecta su gestión interna y evitar que se vea envuelta en el peor escenario posible como es el quiebre. La propuesta será 100% adaptable a la empresa.

Acorde a la información establecida para esta investigación que el presente proyecto está dirigido a la propietaria de la empresa Eventos Inolvidables Annrosse y a sus colaboradores, siendo los principales afectados por la falta de una estructura organizacional y que disponen de una solución inmediata que ayude a resolver el problema actual

El presente proyecto de investigación representa un reto profesional para la autora porque realizará una investigación profunda en una empresa que ha tenido un gran crecimiento poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en la carrera, como también tener una estrecha relación con la empresa y conocer la función de la administración de este tipo de negocio y como es su desenvolvimiento en el mercado.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo contribuirá el diseño de una estructura organizacional para la empresa Eventos Inolvidables Annrosse en la ciudad de Guayaquil?

### **Objetivo General**

Diseñar una estructura organizacional para la empresa Eventos Inolvidables Annrosse en la ciudad de Guayaquil.

El presente trabajo de investigación está conformado por tres capítulos:

En el capítulo I Está fundamentada la investigación del proyecto en primer lugar por un marco histórico donde se da a conocer el origen del tema de investigación siendo la base de la información que comprende el lugar en donde se está desarrollando este proyecto, que comprende su actividad económica, el servicio brindado y sus clientes, el marco teórico está conformado por aquellas teorías que le dan sustento a la investigación en el desarrollo de una propuesta factible, el marco conceptual se da a conocer aquellas definiciones que deben ser aclaradas para los lectores y por ultimo un marco jurídico con las leyes y normativas que son expuesta para el presente proyecto de investigación.

En el capítulo II se expone el diseño de la investigación con el fin de obtener respuestas que sean claras para una posterior realización de análisis de los datos, el tipo de investigación que se empleará es la descriptiva y explicativa, el método inductivo-deductivo que van en relación con las herramientas de investigación como lo es la

encuesta, la entrevista y la observación, definiendo la población y la muestra para su respectivo calculo y poner en marcha la investigación obteniendo los resultados para su respectivo análisis y tabulación de datos y conocer los resultados que ayudarán con el desarrollo de la propuesta acorde a las necesidades de la empresa.

En el capítulo III es donde Contiene la propuesta que busca dar la solución a la problemática expuesta de la empresa Eventos Inolvidables Annrosse que consiste en el diseño de una estructura organizacional que ayude a dar solución con los problemas internos y su excelente servicio ubicada en la ciudad de Guayaquil, aplicando un análisis DAFO y modelo CAPA. Esta propuesta se desarrollará acorde a las necesidades de la empresa y se establecerá como es su estructura organizacional para su mejor comprensión.

# CAPÍTULO I

## FUNDAMENTACIÓN

### 1.1. Marco Histórico

#### 1.1.1. Origen de la Estructura Organizacional

Esta forma de organización tiene su origen en 1920, cuando Henry Ford y después Frederick Taylor desarrollaron las teorías de la división del trabajo y la administración de empresas. Si bien durante buen tiempo este tipo de estructura fue muy útil en términos de eficiencia en los procesos vinculados a la producción de bienes de producción masiva, en la actualidad es considerada como un modelo a seguir para una eficiente dirección de proyectos.

Cuando una organización emplea una estructura funcional, la división del trabajo es agrupada por las principales actividades o funciones a realizarse, como son las ventas, el marketing, los recursos humanos, la contabilidad, etc.

Se trata de una estructura vertical en la medida que cada grupo funcional dentro de la organización está integrado verticalmente desde la parte inferior hasta la parte superior de la organización. (Esan, 2017, pág. 1)

#### 1.1.2. Etapas de la Estructura Organizacional

La historia de la estructura organizacional puede usarse para explicar una gran parte del mundo en el que vivimos hoy en día. Las organizaciones componen mucho de la realidad social con la que la gente lidia en sus vidas cotidianas. Desde gobiernos a organizaciones empresariales, estas estructuras dan forma y transforman las actividades de individuos de toda situación del mundo. Entender la historia de las organizaciones significa entender la historia y evolución de la civilización humana. (Reader, 2018, pág. 1)

#### **Centralización**

Por mucho tiempo, la historia de las organizaciones fue en gran parte la historia de la aún mayor centralización y control. Este cambio pareció tomar un significado aún más grande luego de la Revolución Industrial, que recorrió el mundo en el siglo XIX y comienzos del XX. Las grandes organizaciones empresariales llegaron a controlar la economía del mundo, aprovechando tremendas cantidades de capital para financiar grandes empresas comerciales. Los

gobiernos respondieron con grandes cuerpos reguladores centralizados y programas de bienestar social. (Reader, 2018, pág. 1)

### **Descentralización**

Gradualmente, después de la Segunda Guerra Mundial, un nuevo tipo de evolución estructural pareció lograr influir a las organizaciones. La descentralización, donde el proceso de toma de decisiones es delegado a unidades autónomas más pequeñas en lugar de un control central mayor, se convirtió en el modelo. Las organizaciones más pequeñas comenzaron a tener ventajas sobre las organizaciones más grandes en la economía post-industrial, ya que eran más rápidas para reaccionar al cambio y dinamismo. Los gobiernos respondieron delegando más control a las autoridades locales en el nuevo federalismo. (Reader, 2018, pág. 1)

### **Globalismo**

A medida que mejoró la tecnología, las organizaciones han tendido a tornarse más globales por naturaleza. Las revoluciones en la tecnología de transporte y de comunicaciones han hecho que esto sea posible. Es común que incluso una organización de pequeña empresa emplee trabajadores de todo el mundo. De igual manera, las organizaciones gubernamentales se han tornado más globales en naturaleza, cooperando con otros cuerpos mundiales, como las Naciones Unidas y el Fondo Monetario Internacional. (Reader, 2018, pág. 1)

### **Leyes**

A medida que evolucionaron, las organizaciones han tendido a colocar sobre sí mismas o sobre todas, aún más restricciones destinadas a prevenir el abuso. La mayoría de los gobiernos del mundo al menos declaran operar de acuerdo con una constitución que restringe sus poderes y les da a los ciudadanos ciertos derechos. De la misma manera, las empresas están restringidas por las leyes de varios países que dictan las formas organizacionales definitivas, como la corporación con su junta de directores. (Reader, 2018, pág. 1)

### **1.1.3. Historia de la empresa Eventos Inolvidables Annrosse (EIA)**

La empresa Eventos Inolvidables Annrosse (EIA) nace de la idea de la señora Ana Yépez Flores quien busco superarse profesionalmente en el ámbito del servicio de catering, siendo esta su pasión y su forma de expresar su arte, busca brindar una experiencia que sea agradable a él consumidor y donde se sienta satisfecha en el servicio brindado.

Eventos Inolvidables Annrosse (EIA) es una empresa ubicada en la calle Babahoyo 1820 y calle Argentina en la ciudad de Guayaquil, nace en el año 2017 y se dedica a la organización de eventos, que comprende decoración, buffet, logística, mantelería entre muchas otras cosas personalizados a gusto de los clientes, para eventos como bautizos, matiné, matrimonios, graduaciones y fiestas en general, llevando 5 años en el mercado, con la experiencia y seguridad en este tipo de servicios. Annrosse busca que crear un recuerdo en sus clientes haciendo de ese día una ocasión especial y demostrando lo importante que son para ellos.

## **1.2. Marco Teórico**

### **1.2.1. Administración**

Para (Olalde Ramos, 2018) considera que debe definirse como “La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz”

Para (Thompson, 2019) la define como “La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.”

Por otra parte, más en la actualidad (Pérez, 2021) la define como “La administración que es: Es una ciencia basada en procesos como planificación, organización, dirección, y control que buscan como fin común obtener resultados eficientes. Sobre todo, del manejo de los recursos que pueden ser humanos o máquinas.

Para la autora de esta investigación la administración es “Un proceso organizado y controlado para alcanzar los objetivos planteados por la organización desde el principio donde todos los trabajadores están involucrados directa e indirectamente en el crecimiento de la empresa”

### **1.2.2. Organización**

Según la autora (Roldán, 2017) la define “Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas”

Para el autor (García, 2017) la organización es:

Una organización es un sistema definido para conseguir ciertos objetivos. Estos sistemas pueden estar compuestos por otros subsistemas vinculados que desempeñan funciones concretas. También se puede definir como un grupo social integrado por personas, tareas y administración, que se relacionan entre sí dentro de una estructura sistemática con el propósito de alcanzar unas metas.

Por otro lado, los autores (Pérez & Merino, 2021) dicen que “Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas”

Para la autora de esta investigación “la organización es una estructura organizada conformada por varias áreas o departamentos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos y en la búsqueda de soluciones que beneficien a los problemas que pase la empresa.

### **1.2.3. Estructura Organizacional**

Para la autora (Quiroa, 2020) la define como “La estructura organizacional es la forma cómo se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro dentro de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos”

Según (Universidad de Champagnat, 2020) la define de la siguiente manera:

La estructura organizacional es la disposición de las responsabilidades y tareas que constituyen una entidad, de tal manera que se generen flujos de comunicación y autoridad para que cada una de las funciones y personas que la componen puedan coordinarse y orientarse hacia el logro de los objetivos.

Por otro lado, para la autora (Vásquez, 2020) es:

La estructura organizacional consiste en la forma en que se divide y coordina el trabajo y cómo se asignan funciones y responsabilidades. Se trata de definir, al menos, quién hará el trabajo, cómo, dónde, con qué recursos y a quién reportará.

Para la autora de la presente investigación define como “la estructura organizacional es la forma ordenada de la empresa y como esta se presenta para sus trabajadores para establecer como está dividida la organización y como está compuesta en sus funciones y procesos”.

#### **1.2.4. Tipos de Estructuras organizacional**

Los modelos de estructura organizacional más comunes que expone (Quiroa, 2020) para la aplicación en una empresa:

**Lineal:** Sobre todo, la estructura lineal se basa fundamentalmente en los niveles de autoridad y se maneja un sistema de decisión centralizada. Esta se estructura de forma piramidal, mientras más alta es la jerarquía disminuyen los puestos, pero aumenta en cada cargo el número de responsabilidades.

**Horizontal:** Mientras que, en esta estructura existen pocos mandos medios de autoridad, por lo que las personas que ocupan los niveles más altos de autoridad entran en contacto directo con todos los trabajadores de primera línea.

**Funcional:** En cambio, el sistema funcional agrupa y ordena a las personas que ocupan puestos similares dentro de la empresa. Se basa fundamentalmente en las tareas que tiene que desarrollar cada jefe y su grupo de trabajo.

**Divisional:** Por otra parte, el sistema divisional organiza a los trabajadores por un tipo de producto o de servicio específico que se ofrece al mercado. Cada grupo de trabajo es responsable del flujo de tareas en esa división en particular.

**Matricial:** Del mismo modo, en el sistema matricial la organización divide el esquema de trabajo tanto por cada área de funciones como por los tipos de proyecto que se desarrollan. Funciona como una matriz en la que cada empleado

reporta a dos jefes inmediatos; un supervisor de proyecto y un supervisor de funciones.

**Central:** Finalmente, la estructura central se usa más en empresas que son muy grandes y por lo tanto su forma de trabajo es más compleja. Por eso cada empleado debe responder a muchos supervisores que se encuentran en diferentes áreas o en diferentes localizaciones. (pág. 1)

La autora (Pérez A. , 2021) dice que la estructura variaría de acuerdo a varios aspectos como cuantos la conforman, la naturaleza del servicio o producto, tipos de procesos y más, los divide en:

- Estructura Funcional
- Estructura Jerárquica
- Estructura Lineal
- Estructura Matricial
- Estructura por división

Por otro lado, hay autores que presentan más tipos de estructuras organizacionales como (Sordo, 2021) de la siguiente manera:

- Estructura organizacional funcional.
- Estructura organizacional divisional basada en productos.
- Estructura organizacional divisional basada en el mercado.
- Estructura organizacional divisional geográfica.
- Estructura organizacional de procesos.
- Estructura organizacional de matriz.
- Estructura organizacional circular.
- Estructura organizacional plana.
- Estructura organizacional de red.

Para la autora de la investigación se remite a mencionado por los autores que la estructura organizacional debe ir en función de las características que la empresa presente

y ayuden a gestionar de manera efectiva las situaciones presentadas como resolver los conflictos que aparezcan.

### **1.2.5. Manuales**

De acuerdo al sitio web (Admondemepresas, 2020) lo define como:

Un manual es un documento, carpeta o folleto de fácil manejo, en el que se encuentra en forma detallada y sistemática información necesaria para auxiliar, guiar, orientar y uniformar la conducta y el trabajo a ejecutar por los miembros de una organización.

Para el autor (Melara, 2021) lo define como “Estos manuales contienen información detallada sobre antecedentes, legislación, competencias, estructura organizativa, organigrama, mandato y funciones organizativas”.

Por otro lado (Mejía, 2021) dice que:

Un manual es un medio escrito por medio del cual se deja registro de alguna información ordenada relevante que debe ser consultada constantemente. Dichos datos, deben organizarse de manera metódica con el fin de que sea más fácil su entendimiento.

Para la autora de esta investigación los manuales “son documentos que elabora la empresa para mantener el control y guía de la organización que contiene información e instrucciones que deben ser conocimiento general para todos sus empleados, desde todas las dimensiones posibles en que la empresa pueda realizar sus funciones acordes a lo que regula la ley”.

### **1.2.6. Tipos de Manuales**

Según (Mejía, 2021) los manuales pueden organizarse en diferentes tipos, según su contenido, objetivo y público al que irá dirigido, estos son:

- Manual organizacional o empresarial
- Manual departamental
- Manual de políticas
- Manual de procedimientos
- Manual de técnicas

- Manual de bienvenida
- Manual de puesto de trabajo
- Manual múltiple
- Manual de finanzas
- Manual de sistema
- Manual de calidad

Para (Rodrigo, 2021) los clasifica de la siguiente forma:

Los manuales son textos utilizados como medio para coordinar y registrar información en forma sistémica y organizada. Un manual, además, es el conjunto de direcciones o instrucciones que se proponen guiar o mejorar la eficiencia de las tareas a realizar.

- **Manual organizacional.** Resume el manejo de una empresa en forma general. Indica la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
- **Manual departamental.** Legisla y regula el modo en que deben ser llevadas a cabo todas las actividades de cada área.
- **Manual de política.** Determina y regula la actuación y dirección de una empresa en particular. No tiene que ver con la política gubernamental (del país en el que funcione la empresa) si no con las políticas puntuales de la empresa.
- **Manual de procedimientos.** Regula cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.
- **Manual de técnicas.** Explican minuciosamente cómo deben realizarse tareas particulares. Complementa al manual de procedimientos con indicaciones técnicas y detalladas sobre cada actividad.
- **Manual de bienvenida.** Introduce brevemente la historia de la empresa, sus objetivos y su visión particular, además de los derechos, beneficios y obligaciones de los empleados.
- **Manual de puesto.** Determinan específicamente cuáles son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto o rol determinado.

- **Manual múltiple.** Expone distintas cuestiones, y suelen surgir de los minutos o de las actas de asambleas que se dan entre los socios.
- **Manual de finanzas.** Verifica la administración de todos los bienes de la empresa, los ingresos y egresos.
- **Manual de sistema.** Se crea en el momento en que se desarrolla un sistema de gestión. Es frecuente que el departamento de tecnología sea el encargado de desarrollar este manual.
- **Manual de calidad.** Presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema.

Para la autora de esta investigación los diferentes tipos de manuales son una medida para poder tener el control y orden de la organización como también estar acorde a los aspectos legales que hacen que el funcionamiento de la empresa sea estable y estar a disposición de las entidades de control que regulen todos los aspectos que conlleva la organización.

### **1.2.7. Manual de Procedimientos**

Para el autor (Gómez, 2020) el manual de procedimiento lo define como:

El manual de procedimientos es una herramienta indispensable para la implementación del sistema de control interno, en este se deben incluir todas las actividades a realizar y establecer las responsabilidades de los funcionarios implicados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por otra parte (Saldarriaga, 2021) dice que “El manual de procedimientos es un documento que contiene información sobre cómo se deben hacer las cosas en una organización, lo que permite el flujo correcto del trabajo a través de la estandarización de los procesos”.

Para la editorial (Etecé, 2021) define el manual de la siguiente manera:

Un manual de procedimientos es un documento que brinda información respecto a las distintas operaciones que realiza una organización, empresa o un departamento específico de ella. Es preparado por la misma institución u

organización donde es utilizado y presenta su información de forma detallada, ordenada, sistematizada y comprensible.

Para la autora de esta investigación “el manual de procedimiento es una guía que la empresa da a sus empleados de la forma correcta de realizar su trabajo en las distintas etapas de la elaboración o ejecución del producto, como la fluidez de todos los procesos para impedir el atraso o pérdida del producto”

### **1.3. Marco Jurídico**

#### **1.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008**

##### **TITULO II**

##### **DERECHOS**

##### **Capítulo Segundo**

##### **Derechos del buen vivir**

##### **Sección Octava**

##### **Trabajo y seguridad social**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea Constituyente de Montecristi, 2008, pág. 16)

##### **Capítulo Tercero**

##### **Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria**

##### **Sección Novena**

##### **Personas y Consumidoras**

**Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios

públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (Asamblea Constituyente de Montecristi, 2008, pág. 16)

## **Capítulo Sexto**

### **Trabajo y Producción**

#### **Sección Tercera**

##### **Formas de trabajo y su retribución**

**Art. 325.-** El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. (Asamblea Constituyente de Montecristi, 2008, pág. 96)

**Art. 327.-** La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley. (Asamblea Constituyente de Montecristi, 2008, pág. 98)

## **Capítulo Sexto**

### **Trabajo y Producción**

#### **Sección cuarta**

##### **Democratización de los factores de producción**

**Art. 334.-** El Estado promoverá el acceso equitativo a los factores de producción, para lo cual le corresponderá:

1. Evitar la concentración o acaparamiento de factores y recursos productivos, promover su redistribución y eliminar privilegios o desigualdades en el acceso a ellos.
2. Desarrollar políticas específicas para erradicar la desigualdad y discriminación hacia las mujeres productoras, en el acceso a los factores de producción.

3. Impulsar y apoyar el desarrollo y la difusión de conocimientos y tecnologías orientados a los procesos de producción.
  4. Desarrollar políticas de fomento a la producción nacional en todos los sectores, en especial para garantizar la soberanía alimentaria y la soberanía energética, generar empleo y valor agregado.
  5. Promover los servicios financieros públicos y la democratización del crédito.
- (Asamblea Constituyente de Montecristi, 2008, págs. 99-100)

### **1.3.2. Plan de creación de Oportunidades 2021-2025**

#### **Eje Económico**

#### **Objetivos del eje económico**

#### **Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales**

La mejor política social es la creación de empleo. Sin embargo, el papel del Gobierno se limita a la creación de las condiciones adecuadas para que el sector privado sea el responsable de la creación de empleos. Para esto es esencial la existencia de una economía de libre mercado.

Un componente importante de una economía libre es el sistema de precios. Los precios juegan un rol fundamental: coordinan las acciones de miles de personas, que persiguen sus propios objetivos, comunicando los cambios en el conocimiento particular que cada uno de ellos posee sobre la disponibilidad y usos potenciales de los recursos.

El segundo elemento para tener una economía libre es la competencia. El mercado se basa en el principio de igualdad de oportunidades, no pueden existir empresas que reciban privilegios especiales del Gobierno y cada una debe innovar y poner todos sus esfuerzos para satisfacer constantemente a los consumidores si quieren prosperar. (Consejo Nacional de Planificación, 2021)

### **1.3.3. Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones**

#### **TITULO PRELIMINAR**

#### **Del Objetivo y Ámbito de Aplicación**

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

El ámbito de esta normativa abarcará en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de las externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas. Así también impulsará toda la actividad productiva a nivel nacional, en todos sus niveles de desarrollo y a los actores de la economía popular y solidaria; así como la producción de bienes y servicios realizada por las diversas formas de organización de la producción en la economía, reconocidas en la Constitución de la República. De igual manera, se regirá por los principios que permitan una articulación internacional estratégica, a través de la política comercial, incluyendo sus instrumentos de aplicación y aquellos que facilitan el comercio exterior, a través de un régimen aduanero moderno transparente y eficiente. (Asamblea Nacional, 2010, pág. 4)

**Art. 2.-** Actividad Productiva.- Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado. (Asamblea Nacional, 2010, pág. 4)

**Art. 3.-** Objeto.- El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, eco-eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza. (Asamblea Nacional, 2010, pág. 4)

**Art. 4.-** Fines.- La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines:

a. Transformar la Matriz Productiva, para que esta sea de mayor valor agregado, potenciadora de servicios, basada en el conocimiento y la innovación; así como ambientalmente sostenible y ecoeficiente;

c. Fomentar la producción nacional, comercio y consumo sustentable de bienes y servicios, con responsabilidad social y ambiental, así como su comercialización y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas;

d. Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales;

f. Garantizar el ejercicio de los derechos de la población a acceder, usar y disfrutar de bienes y servicios en condiciones de equidad, óptima calidad y en armonía con la naturaleza;

g. Incentivar y regular todas las formas de inversión privada en actividades productivas y de servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables; (Asamblea Nacional, 2010, pág. 4)

#### **1.3.4. Código del Trabajo**

##### **TITULO PRELIMINAR**

##### **DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

**Art. 1.-** Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren. (Congreso Nacional, 2005, pág. 2)

**Art. 2.-** Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

**Art. 3.-** Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie

estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. (Congreso Nacional, 2005, págs. 2-3)

## **TÍTULO I**

### **DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO**

#### **Capítulo III**

##### **De los efectos del contrato de trabajo**

**Art. 37.-** Regulación de los contratos.- Los contratos de trabajo están regulados por las disposiciones de este Código, aún a falta de referencia expresa y a pesar de lo que se pacte en contrario.

**Art. 38.-** Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Congreso Nacional, 2005, págs. 16-17)

#### **1.3.5. Ley de Propiedad Intelectual**

##### **TITULO PRELIMINAR**

**Art.1.** El Estado reconoce, regula y garantiza la propiedad intelectual adquirida de conformidad con la ley, las Decisiones de la Comisión de la Comunidad Andina y los convenios internacionales vigentes en el Ecuador.

La propiedad intelectual comprende:

1. Los derechos de autor y derechos conexos.
2. La propiedad industrial, que abarca, entre otros elementos, los siguientes:
  - a. Las invenciones;
  - b. Los dibujos y modelos industriales;
  - c. Los esquemas de trazado (topografías) de circuitos integrados;
  - d. La información no divulgada y los secretos comerciales e industriales;
  - e. Las marcas de fábrica, de comercio, de servicios y los lemas comerciales;
  - f. Las apariencias distintivas de los negocios y establecimientos de comercio;
  - g. Los nombres comerciales;
  - h. Las indicaciones geográficas; e,

i. Cualquier otra creación intelectual que se destine a un uso agrícola, industrial o comercial. (Congreso Nacional, 1998, pág. 2)

**Art. 2.** Los derechos conferidos por esta Ley se aplican por igual a nacionales y extranjeros, domiciliados o no en el Ecuador (Congreso Nacional, 1998, pág. 2)

## **TITULO I**

### **DE LOS DERECHOS DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS**

#### **CAPITULO I**

#### **DEL DERECHO DE AUTOR**

##### **SECCIÓN I**

##### **PRECEPTOS GENERALES**

**Art. 4.** Se reconocen y garantizan los derechos de los autores y los derechos de los demás titulares sobre sus obras.

**Art. 5.** El derecho de autor nace y se protege por el solo hecho de la creación de la obra, independientemente de su mérito, destino o modo de expresión.

Se protegen todas las obras, interpretaciones, ejecuciones, producciones o emisiones radiofónicas cualquiera sea el país de origen de la obra, la nacionalidad o el domicilio del autor o titular. Esta protección también se reconoce cualquiera que sea el lugar de publicación o divulgación.

El reconocimiento de los derechos de autor y de los derechos conexos no está sometido a registro, depósito, ni al cumplimiento de formalidad alguna.

El derecho conexo nace de la necesidad de asegurar la protección de los derechos de los artistas, intérpretes o ejecutantes y de los productores de fonogramas. (Congreso Nacional, 1998, pág. 3)

##### **SECCIÓN II**

##### **OBJETO DEL DERECHO DE AUTOR**

**Art. 8.** La protección del derecho de autor recae sobre todas las obras del ingenio, en el ámbito literario o artístico, cualquiera que sea su género, forma de expresión, mérito o finalidad. Los derechos reconocidos por el presente Título son

independientes de la propiedad del objeto material en el cual está incorporada la obra y su goce o ejercicio no están supeditados al requisito del registro o al cumplimiento de cualquier otra formalidad. (Congreso Nacional, 1998, pág. 6)

**Art. 10.** El derecho de autor protege también la forma de expresión mediante la cual las ideas del autor son descritas, explicadas, ilustradas o incorporadas a las obras.

No son objeto de protección:

a. Las ideas contenidas en las obras, los procedimientos, métodos de operación o conceptos matemáticos en sí; los sistemas o el contenido ideológico o técnico de las obras científicas, ni su aprovechamiento industrial o comercial; y,

b. Las disposiciones legales y reglamentarias, las resoluciones judiciales y los actos, acuerdos, deliberaciones y dictámenes de los organismos públicos, así como sus traducciones oficiales. (Congreso Nacional, 1998, págs. 7-8)

#### **1.4. Marco Conceptual**

A continuación, se detallará diferentes definiciones que son de relevancia para el presente trabajo investigativo.

**Calidad:** La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él. (ISO 9001:2015, 2020)

**Funciones:** Las funciones administrativas de una empresa son las tareas y obligaciones que una organización debe asumir para un funcionamiento coordinado y eficiente, derivando las responsabilidades asociadas a ellas hacia sus distintos órganos. (Sánchez J. , 2020)

**Gestión Administrativa:** La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. (Sánchez, 2021)

**Manuales Administrativos:** Los manuales administrativos, son un conjunto de reglas, funciones, procedimientos, actividades, objetivos, instrucciones, pautas y políticas que deben ser obedecidas y seguidas por los empleados de la empresa, así como la forma en que se llevarán a cabo, ya sea de forma individual o conjunta. (Añez, 2021)

**Mejora Continua:** La mejora continua en una empresa, significa buscar oportunidades para mejorar los procesos en tu organización, establecer objetivos para optimizar tus procesos, tu forma de trabajar y aprovechar las auditorias y los hallazgos de auditoria para detectar asuntos o cuestiones dónde ir perfeccionando el qué haces y cómo lo haces en tu negocio. (Torres, 2019)

**Organigrama:** Un organigrama de una empresa es un gráfico visual que representa la estructura de la misma. Este resalta la forma en la que se organizan los equipos y departamentos, las relaciones de reportes a lo largo de la organización y los roles y las responsabilidades de cada individuo. (Devanesan, 2020)

**Organización:** La organización de la empresa supone que se establezca una estructura para la adecuada sistematización de los recursos existentes, a través de jerarquías, correlación, disposición y agrupación de tareas con el propósito de realizar las distintas funciones de la organización de la manera más sencilla posible. (García, 2018)

**Procesos:** Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa, a la química, a la informática, a la biología, a la química, entre otros. (Westreicher, 2020)

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA EMPLEADA**

#### **2.1. Enfoque de la Investigación**

El enfoque del presente trabajo de investigación es de carácter cualitativo y cuantitativo, porque se ha hecho aplicación de las herramientas como la encuesta y la entrevista, que ha permitido conocer los hechos que han sido motivo de la problemática en su estructura, funciones y procesos que se han desarrollado en la organización.

#### **2.2. Tipos de Investigación**

##### **2.2.1. Investigación Descriptiva – Explicativa**

Para el presente trabajo se aplicó la investigación Descriptiva dando a conocer el descontento de los empleados que afecta internamente a la empresa Eventos Inolvidables Annrosse, debido a los problemas que se suscitan de manera frecuente en cada evento donde ofrecen sus servicios por una falta de organización y estructura que se acrecientan a medida que la empresa se va agrandando de forma interna.

También se aplicó la investigación Explicativa donde se detalla que causa el descontento del personal y porque se generan los problemas, entre ellas se encuentra la estructura organizacional ineficiente, que crea problemas en la cadena de mando, eso se suma la definición de funciones que no son claras y los procesos que deben ser llevados por el personal específico y no dado a quien no le corresponde, la estructura organizacional inadecuada es valorada en ese aspecto por su crecimiento en el número de empleados y su falta de cambio en cómo se ha venido manejando la empresa. Este tipo de investigación permite a la autora tener un panorama más claro de la problemática que se viene dando en la empresa Eventos Inolvidables Annrosse y proponer una solución.

#### **2.3. Métodos de Investigación**

##### **2.3.1. Métodos Teóricos**

##### **Analítico – Sintético**

La aplicación del método Analítico para el presente proyecto se realizó para conocer la problemática que se presenta en Annrosse de manera amplia y así conocer sus causas que lo originan, la naturaleza de cada una de ellas en cómo afecta cada aspecto y los efectos que son derivados de esta problemática, con el fin de establecer la relación

que hay en cada una de las partes y llegar a una conclusión lo más clara posible para no dejar información que pueda ser relevante.

La aplicación del método Sintético determinó que existe una desconformidad del personal con la gestión realizada en Annrosse por la administración, derivado a una organización y estructuración inadecuada esto genera buscar solución a lo planteado con una propuesta que se enfoque en la realización de una estructura organizacional y manuales que orienten a la persona, esto mencionado por las teorías estudiadas y analizadas en el presente proyecto.

### **Histórico – Lógico**

Se aplicó el método Histórico, este método al analizar la evolución a través del tiempo de la empresa Eventos Inolvidables Annrosse, conociendo su historia y su conformación para comprender la importancia que tiene diseñar una estructura organizacional y que tanta relevancia han tenido al momento de hacerlo, así también como la designación de funciones, si se establecieron desde un principio o fue dado de forma empírica.

Se aplicó también el método lógico que ligado al diseño de los procesos que deben ser llevados a cabo para dar el servicio de calidad si ha sido así desde sus inicios con el fin de proponer una solución teniendo un panorama histórico de donde se han detectado los problemas para poder resolverlos de forma eficiente.

### **Inductivo – Deductivo**

El método inductivo se aplicó a partir de lo general al hacer uso de las herramientas de investigación para conocer de fuentes originales aquella información relevante que ayuden a tener una visión general de la problemática como lo son la entrevista y la encuesta.

Por otro lado, el método deductivo se realiza a partir de la información analizada desde el marco teórico como del marco legal, conociendo las teorías que se busca aplicar a este proyecto de investigación y los aspectos legales que hacen posible que el desarrollo de la propuesta cumpla con lo establecido por la ley, así como también a las necesidades de la empresa.

### **2.3.2. Métodos Empíricos**

La aplicación de este método se da por la recopilación de la información relevante y de utilidad para realizar la investigación, como son las teorías que resultan necesarias para la aplicación de una propuesta, esto respaldado por la entrevista donde se dio a conocer a la empresa Annrosse y su situación actual y la entrevista donde se corroboró el comportamiento, actitud y motivación del personal frente a los problemas identificados que se dan de forma frecuente.

#### **Entrevista**

Se aplicó una entrevista semiestructurada utilizando como instrumento un guion conformado por 10 preguntas abiertas a la Lcda. Ana Yépez Flores gerente de la empresa Eventos Inolvidables Annrosse, a la organizadora/decoradora la Srta. Luciana Plúas López y al empleado que labora como mesero al Sr. Carlos Cusme Fonseca, para tener un conocimiento más amplio de la empresa y como es su percepción frente a las adversidades que se han presentado en estos últimos tiempos para que a partir de ellas proponer una solución con lo investigado en las teorías y lo obtenido de las fuentes originales. Las respuestas obtenidas de la entrevista serán tomadas como base de la creación de la propuesta para este proyecto de investigación. ([Anexo 1](#))

#### **Encuesta**

El uso de esta herramienta para la investigación permitió cuantificar los problemas habidos en las funciones y la aplicación de los procesos que se dan en la empresa eventos inolvidables Annrosse, utilizando un cuestionario conformado por 10 preguntas claves, realizado por la autora de esta investigación a los empleados de la empresa, siendo un total de 13 colaboradores que la conforman. ([Anexo 2](#))

### **2.3.3. Métodos Estadísticos**

#### **Estadística Descriptiva**

Para el presente trabajo de investigación, según su metodología se aplicó la estadística descriptiva al momento en que se tabuló los resultados, se graficó y se analizó los datos obtenidos de la encuesta para desarrollar una propuesta que dé solución a la problemática actual que enfrenta la empresa Eventos Inolvidables Annrosse, siendo adaptada a las necesidades que se requiere.

## Universo

Se tomará como universo el número de empleados que realizan sus actividades en la empresa Eventos Inolvidables Annrosse, siendo un total de 13 trabajadores que en la actualidad se encuentran realizando sus funciones.

## Muestra

La muestra para la presente investigación será el total del Universo siendo 13 trabajadores que cumplen sus funciones en la empresa Annrosse al ser reducido el número del Universo, se hará uso de la muestra por conveniencia siendo del método no probabilístico a emplear.

## 2.4. Análisis de Resultados

### 2.4.1. Resultados de la Entrevista

**Tabla 1**

*Entrevistados*

EVENTOS INOLVIDABLES ANNROSSE	
Entrevistado	Cargo
Lcda. Ana Yépez Flores	Gerente General
Srta. Luciana Plúas López	Organizadora/Decoradora
Sr. Carlos Cusme Fonseca	Mesero
<b>TOTAL (3)</b>	

*Elaborado por: María Yépez Villalva*

### **Entrevistado: Ana Yépez Flores (Gerente General)**

#### **Análisis**

La Lcda. Ana Yépez Flores cumple sus funciones en la empresa Eventos Inolvidables Annrosse desde el año 2017 que se fundó la empresa en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad en la organización y decoración de eventos de todo tipo según lo desea el cliente. Conoce la estructura organizacional de una empresa y la importancia que tiene para que esta se organice y desarrolle sus estrategias en orden, como también es consciente de los problemas que se

han ido presentando, creando malestar en el personal, aunque las soluciones se han dado no basta, son inconvenientes que se dan en el momento y no tienen previsto alegando que es algo común en este tipo de negocios, aunque considera que se puedan minimizar con estrategias adecuadas, afirma que no cuentan con un manual de funciones y un manual de procesos, que está interesada en conocer una propuesta que se basa en solucionar los problemas que enfrenta actualmente la organización. ([Anexo 3](#))

**Entrevistado: Srta. Luciana Plúas Fonseca (Organizadora/Decoradora)**

**Análisis**

Luciana Plúas se desempeña como organizadora y decoradora en la empresa Eventos Inolvidables Annrosse, también está a cargo del personal que se desempeñan como meseros y al estar en contacto con el personal sabe los problemas que existen de primera mano y que se dan solución inmediata para no causar problema a los clientes, considera que la implementación de un manual de funciones como de procedimiento ayudarían a que los problemas que se presentan con frecuencia cesen en gran medida y puedan centrarse en brindar calidad antes que darle solución a imprevistos. La idea de incorporar una propuesta adaptada al negocio es recibida con agrado por parte de la entrevistada y que su implementación debe darse lo más pronto para que la empresa con la expansión de personal y de cargos sea estructurada y funcional. ([Anexo 4](#))

**Entrevistado: Sr. Carlos Cusme Fonseca (Mesero)**

**Análisis**

El Sr. Carlos Cusme quien cumple su cargo de mesero en la empresa Eventos Inolvidables Annrosse es encargado de realizar diferentes trabajos al momento de brindar el servicio. El Sr Carlos sabe los problemas que se dan frecuentemente ya que los vive de primera mano y son los que deben darle solución muchas veces ante la usencia de un superior, considera que debieron tomarse medidas con antelación y que está de acuerdo en la implementación de una propuesta que pueda darle una solución inmediata, considera que sus funciones no están definidas y los procesos los ha hecho de tal forma que no hay un orden establecido. Considera que el manual de funciones y procesos daría un orden en cómo hacer las cosas y puede crear valor agregado a la empresa, ya que conoce el medio en el que se está desarrollando y no ha visto que en alguna empresa de este tipo se tomen las cosas tan en serio como para automatizar las cosas. ([Anexo 5](#))

## 2.4.2. Análisis de la Encuesta

### Edad

**Tabla 2**

*Edad*

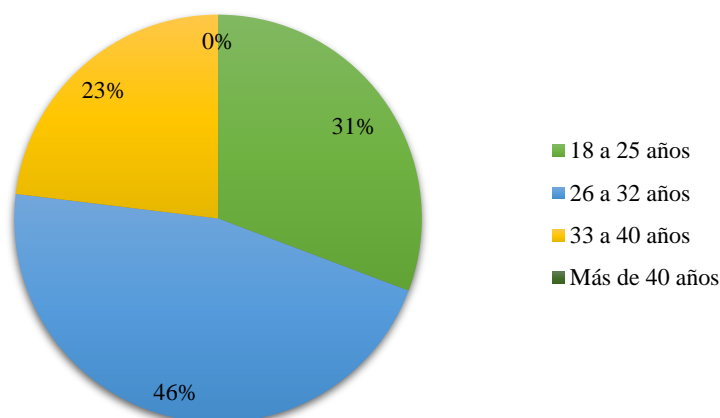
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
18 a 25 años	4	31%
26 a 32 años	6	46%
33 a 40 años	3	23%
Más de 40 años	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Gráfico 2**

*Edad*



**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

### Análisis

Según los datos obtenidos de la encuesta respecto a la información general sobre la edad del personal de la empresa Annrosse nos dice lo siguiente, el 46% del personal tienen una edad que oscila entre los 26 a 32 años, el 31% de ellos tienen una edad entre 18 a 35 años y el 23% restante tienen una edad entre 33 y 40 años, esto quiere decir que el personal es su mayoría es joven, esto acorde al tipo de negocio y las destrezas como habilidades que se requieren para el cumplimiento de sus funciones.

## Género

**Tabla 3**

*Género*

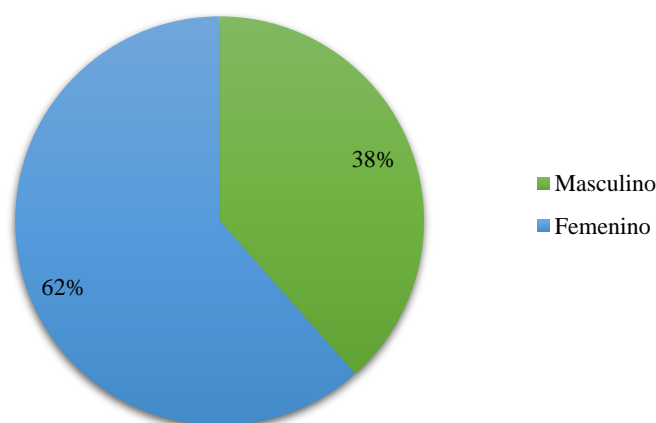
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Masculino	5	38%
Femenino	8	62%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Gráfico 3**

*Género*



**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

## Análisis

Según los datos obtenidos de la encuesta respecto a la información general sobre el sexo del personal de la empresa Annrosse nos dice lo siguiente, el 62% de los trabajadores son de sexo femenino, mientras el 38% restante es masculino, esto se debe al mercado de eventos, donde el sexo femenino destaca en este ámbito y se ha hecho un referente como líderes en este mercado, muy rara vez se ve hombres que se dediquen a este tipo de negocio, pero la presencia masculina en el personal es útil y necesaria para ciertos tipos de trabajos.

## 1.-¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa Eventos Inolvidables Annrosse?

**Tabla 4**

*Resultados pregunta 1*

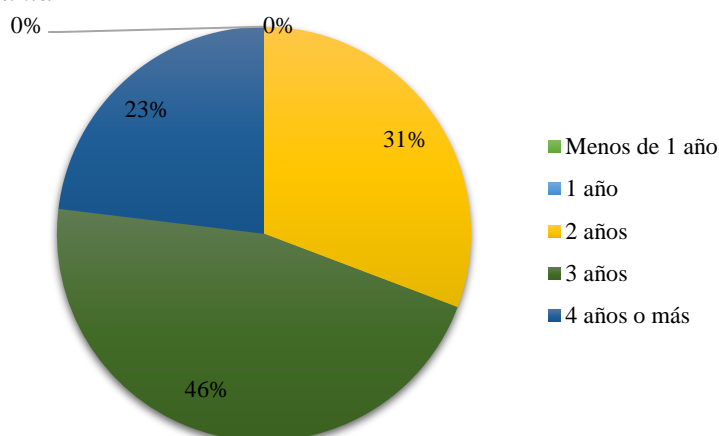
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Menos de 1 año	0	0%
1 año	0	0%
2 años	4	31%
3 años	6	46%
4 años o más	3	23%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Gráfico 4**

*Resultados pregunta 1*



**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

### Análisis

Según los datos obtenidos de la encuesta respecto a la información general en la pregunta 1 de sobre el tiempo que llevan trabajando en la empresa Annrosse nos dice lo siguiente, el 46% lleva 3 años trabajando en la empresa, el 31% lleva 2 años cumpliendo sus funciones mientras el 23% restante lleva más de 4 años siendo las personas que iniciaron sus actividades al tiempo que abrió el negocio, esto quiere decir que la empresa se ha ido expandiendo co referencia al personal y fueron ampliando su cartera de productos.

**2.-¿Tiene usted conocimiento de la estructura organizacional de la empresa Annrosse?**

**Tabla 5**

*Resultados pregunta 2*

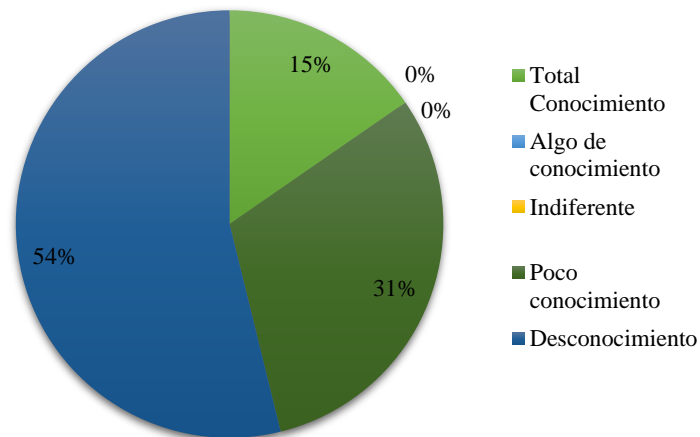
<b>Característica</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Total Conocimiento	2	15%
Algo de conocimiento	0	0%
Indiferente	0	0%
Poco conocimiento	4	31%
Desconocimiento	7	54%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Gráfico 5**

*Resultados pregunta 2*



**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Análisis**

Según los datos obtenidos de la encuesta en la pregunta 2 sobre el conocimiento que tienen los empleados sobre si existe una estructura organizacional en la empresa arrojó lo siguiente, el 54% tiene desconocimiento de la existencia de una estructura organizacional, el 31% indicó que tienen poco conocimiento sobre la estructura y el 15% restante tiene total conocimiento sobre la existencia de una, esto quiere decir que solo el personal de alto cargo son los que conoce de dicha estructura mientras el personal de bajo cargo no se los ha socializado.

**3.-¿La empresa Eventos Inolvidables Annrosse que tipo de problemas ha tenido últimamente?**

**Tabla 6**

*Resultados pregunta 3*

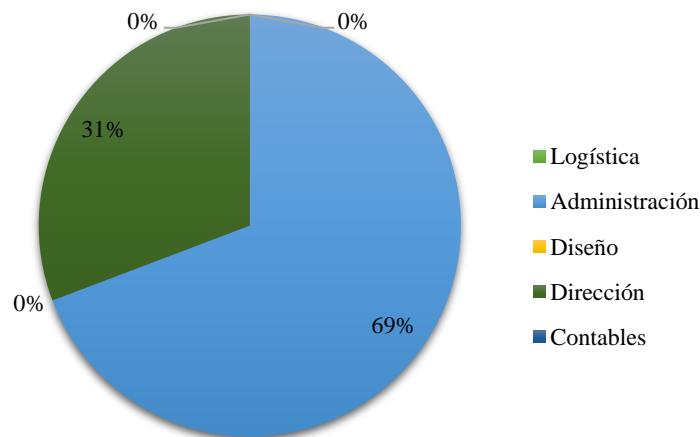
<b>Característica</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Logística	0	0%
Administración	9	69%
Diseño	0	0%
Dirección	4	31%
Contables	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Gráfico 6**

*Resultados pregunta 3*



**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Análisis**

Según los datos obtenidos de la encuesta en la pregunta 3 sobre el tipo de problemas que se han presentado últimamente en la empresa arrojó lo siguiente, el 69% indicó que los problemas que más se dan es a nivel administrativo y el 31% restante considera que los problemas son a nivel de dirección esto referente a los eventos, por lo que se puede concluir que los problemas se dan en los eventos que cubren que parten desde la administración en no establecer las funciones y procesos de los empleados para no haber imprevistos.

**4.-¿Considera usted que las funciones de los empleados están definidas y claras a su comprensión?**

**Tabla 7**

*Resultados pregunta 4*

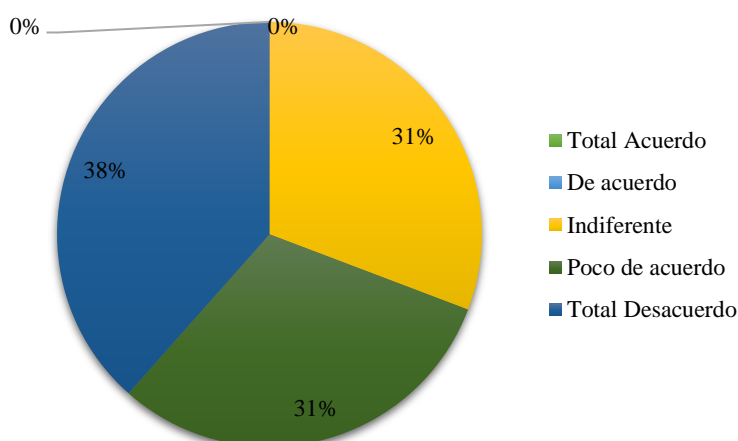
<b>Característica</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Total Acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	4	31%
Poco de acuerdo	4	31%
Total Desacuerdo	5	38%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Gráfico 7**

*Resultados pregunta 4*



**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Análisis**

Según los datos obtenidos de la encuesta en la pregunta 4 sobre el las funciones que tiene el personal si son claras y bien definidas para su comprensión arrojó lo siguiente, el 38% del personal indico estar en total desacuerdo en que las funciones se den de manera clara y definidas, el 31% contestó que está poco de acuerdo en que estén definidas y el 31% restante señaló que son indiferente ante lo definidas y claras que estén, observando que existe un descontento por parte del personal a no tener funciones claras a seguir ya que cumplen sus funciones de forma empírica.

**5.-¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con un manual de funciones para los empleados?**

**Tabla 8**

*Resultados pregunta 5*

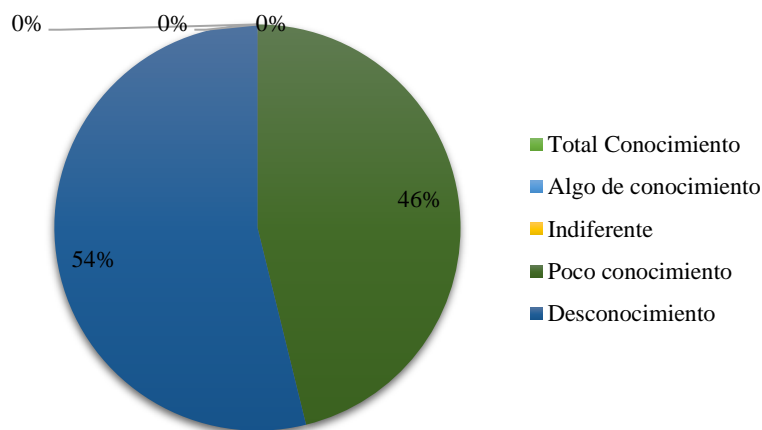
<b>Característica</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Total Conocimiento	0	0%
Algo de conocimiento	0	0%
Indiferente	0	0%
Poco conocimiento	6	46%
Desconocimiento	7	54%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Gráfico 8**

*Resultados pregunta 5*



**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Análisis**

Según los datos obtenidos de la encuesta en la pregunta 5 sobre el conocimiento que tienen los empleados de un manual de funciones que maneje la empresa arrojó lo siguiente, el 54% del personal indicó tener desconocimiento en que la empresa cuente con un manual de funciones y el 46% restante comentó que tienen poco conocimiento en que la empresa haga uso de uno, creando una deficiencia al momento de definir las funciones al personal creando problemas al momento de organizar las tareas, por ello es necesario que se elabore uno.

**6.-¿Está usted de acuerdo que los procesos que maneja la empresa son lo óptimos para sus funciones?**

**Tabla 9**

*Resultados pregunta 6*

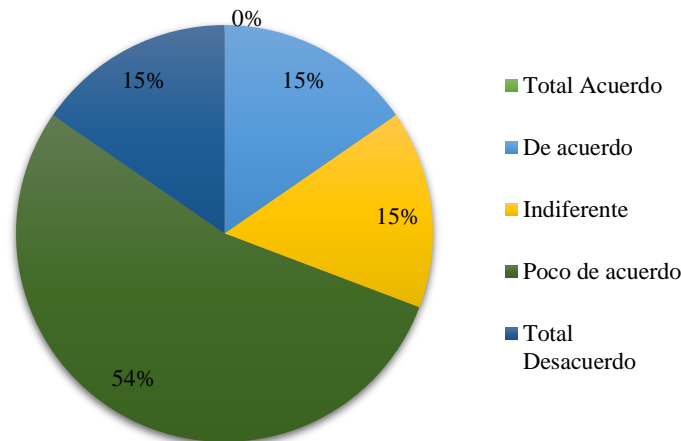
<b>Característica</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Total Acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	15%
Indiferente	2	15%
Poco de acuerdo	7	54%
Total Desacuerdo	2	15%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Gráfico 9**

*Resultados pregunta 6*



**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Análisis**

Según los datos obtenidos de la encuesta en la pregunta 6 sobre la aceptación de los procesos que actualmente maneja la empresa arrojó lo siguiente, el 69% del personal encuestado indicó que está en desacuerdo con los procesos manejados, el 15% indico ser indiferente ante los procesos y el 15% restante contestó estar de acuerdo de cómo se llevan los procesos, creando un malestar en los empleados en que los procesos manejados no son los óptimos y deben ser mejorados para que puedan cumplirse con eficiencia.

**7.-¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con un manual de procesos?**

**Tabla 10**

*Resultados pregunta 7*

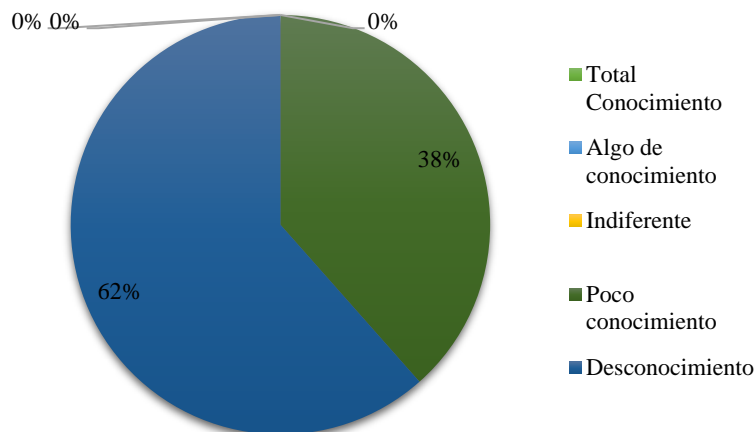
<b>Característica</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Total Conocimiento	0	0%
Algo de conocimiento	0	0%
Indiferente	0	0%
Poco conocimiento	5	38%
Desconocimiento	8	62%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Gráfico 10**

*Resultados pregunta 7*



**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Análisis**

Según los datos obtenidos de la encuesta en la pregunta 7 sobre el conocimiento que tienen los empleados de un manual de procesos que maneje la empresa arrojó los siguiente, el 62% del personal encuestado indicó tener desconocimiento de la existencia de un manual de procesos que haga uso la empresa, y el 38% restante indicó tener poco conocimiento que se haya hecho uso de un manual de procesos, concluyendo que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos para establecer el orden en sus funciones, por lo que es necesario que se elabore uno.

**8.-¿Considera usted que es necesario realizar un cambio en la estructura organizacional de la empresa**

**Tabla 11**

*Resultados pregunta 8*

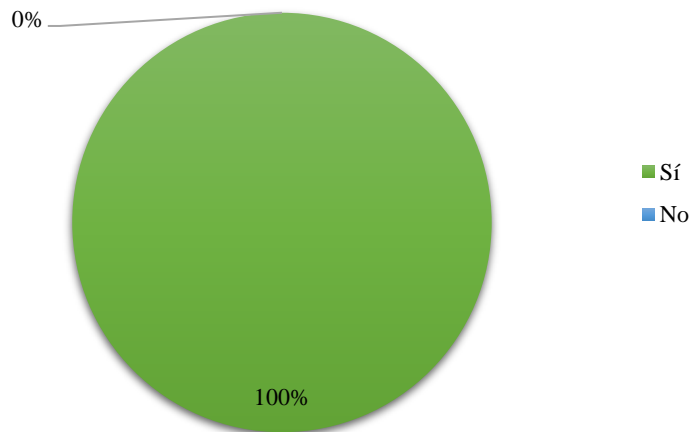
<b>Característica</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Sí	13	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Gráfico 11**

*Resultados pregunta 8*



**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Análisis**

Según los datos obtenidos de la encuesta en la pregunta 8 sobre la importancia que tiene realizar un cambio en la estructura organizacional de la empresa arrojó los siguiente, el 100% del personal encuestado indicó que sí están de acuerdo en que se realice un cambio en su estructura organizacional para poder resolver los problema actuales y que no se den de manera frecuente, consideran que el cambio debió darse ya hace un tiempo pero que están dispuestos a que el cambio se dé rápido para que las actividades no se vean afectadas.

**9.-¿Cómo calificaría usted su nivel de satisfacción al trabajar en la empresa Annrosse?**

**Tabla 12**

*Resultados pregunta 9*

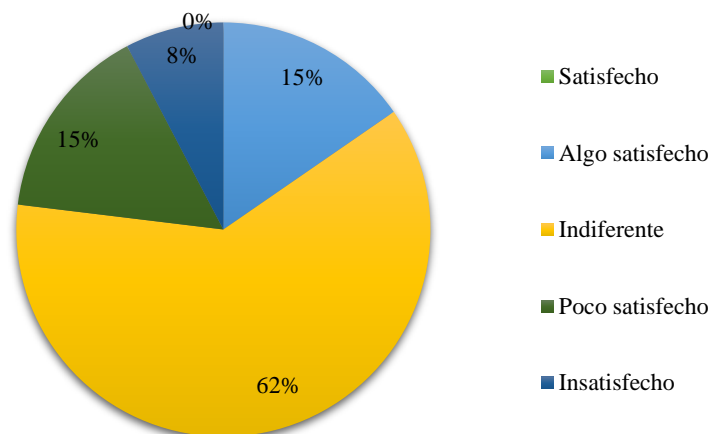
<b>Característica</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Satisfecho	0	0%
Algo satisfecho	2	15%
Indiferente	8	62%
Poco satisfecho	2	15%
Insatisfecho	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Gráfico 12**

*Resultados pregunta 9*



**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Análisis**

Según los datos obtenidos de la encuesta en la pregunta 9 sobre el nivel de satisfacción que tiene el personal en trabajar en la empresa Annrosse arrojó los siguiente, el 62% de los empleados encuestados indicó que se sienten indiferente ante las actividades realizadas, el 23% comentó que se siente poco satisfecho en la empresa mientras el 15% indicó que se siente algo satisfecho en su puesto de trabajo, por lo que es necesario realizar cambios que puedan elevar el nivel de satisfacción de los trabajadores al trabajar en Annrosse.

**10.-¿Cómo calificaría usted los últimos 5 servicios que ha brindado Annrosse a sus clientes?**

**Tabla 13**

*Resultados pregunta 10*

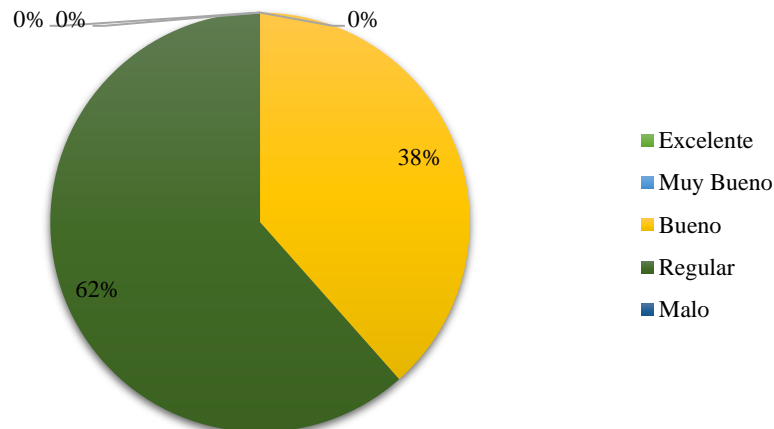
Característica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Excelente	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	5	38%
Regular	8	62%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Gráfico 13**

*Resultados pregunta 10*



**Fuentes:** Datos obtenidos en Encuesta

**Elaborado por:** María Yépez Villalva

**Análisis**

Según los datos obtenidos de la encuesta en la pregunta 10 sobre como calificarían el servicio que ha brindado Annrosse en sus últimos trabajos arrojó los siguiente, el 62% del personal encuestado indicó que considera que el servicio brindado ha sido regular mientras el 38% considera que ha sido bueno, esto refleja la situación actual que viven y los problemas que se están dando y en necesario un cambio que pueda mejorar el servicio.

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a todo el personal de la empresa Eventos Inolvidables Annrosse, se puede determinar lo siguiente: El personal lleva mucho tiempo trabajando en esta empresa por lo que tienen un total conocimiento de sus labores, la mayoría desconoce la existencia de una organigrama que haya hecho la empresa, las funciones como los procesos consideran que no están definidos y que es necesario la elaboración de un manual de funciones y procesos respectivamente, ya que no poseen al no contar con uno hace más difícil coordinar los trabajos de forma eficiente en los eventos.

Debido a lo mencionado esto causa que haya problemas a la hora de brindar el servicio en óptimas condiciones y que el nivel de satisfacción esté por debajo del normal en la mayoría de los empleados, que consideran que es necesario realizar cambios que sean significativos para poder sacar a la empresa adelante, en su estructura organizacional y manuales que solvente las carencias que se vienen presentando de forma frecuente para que no sea reflejado en los clientes y cause una mala imagen que puede ser perjudicial para la empresa.

## **2.5. Herramientas de Análisis**

Las herramientas para la investigación a emplear son el análisis DAFO y CAPA a la empresa Eventos Inolvidables Annrosse como parte de una herramienta para analizar la situación actual de la empresa en sus aspectos internos como externos, para obtener información necesaria y relevante para identificar la problemática que actualmente enfrenta la organización de forma directa observando la gestión diaria y poder realizar una propuesta que sea factible en el desarrollo y crecimiento de la empresa para no seguir incurriendo en los problemas detectados.

Esta herramienta será de utilidad para poder analizar los problemas que enfrenta la empresa y establecer la mejor ruta de acción que favorezca el desarrollo de una propuesta adaptada a las necesidades de la empresa Eventos Inolvidables Annrosse en la ciudad de Guayaquil.

Se establece de forma gráfica los correspondientes análisis de las Debilidades, Amenazas, Fortaleza y Oportunidades que presenta la empresa Eventos Inolvidables Annrosse.