



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA

**DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA EL
AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PLASTIC BANS**

TUTOR

PhD. DARWIN DANIEL ORDOÑEZ ITURRALDE

AUTORES

ALVARADO CARCHI MARIA MONICA

IDROVO AGUILERA JEAN PAUL

GUAYAQUIL

2022

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Diseño de una Estructura Organizacional para el Área Administrativa de la Empresa PLASTIC BANS	
AUTOR/ES: Alvarado Carchi María Mónica Idrovo Aguilera Jean Paul	REVISORES O TUTORES: PhD. Ordoñez Iturralde Darwin Daniel
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Licenciado en Administración de Empresas
FACULTAD: ADMINISTRACIÓN	CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2022	N. DE PAGS: 80
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y administración	
PALABRAS CLAVE: Estructura organizacional, organigrama, procesos, manual de procesos, manuales.	
RESUMEN: La presente investigación tiene como finalidad diseñar una estructura organizacional en el área administrativa en una compañía ecuatoriana cuyo giro del negocio es la importación y venta de productos de plásticos para el hogar, la cual para el desarrollo de sus actividades cuenta con personal en el área administrativa a fin del cumplimiento de sus objetivos.	

La presente investigación puede ser tomada como guía de implementación para el desarrollo de estructuras organizacionales en compañías pequeñas y medianas que estén en proceso de crecimiento, además de aquellas compañías que quieren mejorar sus procesos cotidianos en pro de lograr eficacia y eficiencia en sus operaciones., generar información confiable y brindar valor agregado a sus clientes.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:
---	-----------------------------

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
---------------------	---	------------------------------------

CONTACTO CON AUTOR/ES: Alvarado Carchi María Mónica Idrovo Aguilera Jean Paul	Teléfono: 0968902143 0958747059	E-mail: malvaradoca@ulvr.edu.ec jidrovoa@ulvr.edu.ec
--	--	---

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	<p>Mgtr. Oscar Machado Álvarez (Decano)</p> <p>Teléfono: (04) 2596500 Ext. 201</p> <p>E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec mailto:dordonezy@ulvr.edu.ec</p> <p>Mgtr. Irma Aquino Onofre (Director de Carrera)</p> <p>Teléfono: (04) 2596500 Ext. 203</p> <p>E-mail: iaquino@ulvr.edu.ec mailto:dordonezy@ulvr.edu.ec</p>
------------------------------------	---

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

Tesis Diseño Organizacional

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	8%	0%	0%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	gestoresdeltalentohumano10.blogspot.com	3%
2	pdfcoffee.com	1%
3	derechoecuador.com	1%
4	catalogobiblioteca.unach.cl	<1%
5	www.scilit.net	<1%
6	www.gestion.org	<1%
7	www.ecotec.edu.ec	<1%
8	modelosadministrativosorg.wordpress.com	<1%
9	revistas.unlp.edu.ar	<1%

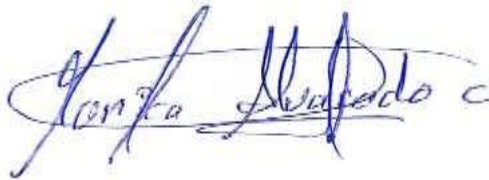
Daniel Rf

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El(Los) estudiante(s) egresado(s) MARIA MONICA ALVARADO CARCHI Y JEAN PAUL IDROVO AGUILERA, declara (mos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PLASTIC BANS, corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo (emos) los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)



Firma:
ALVARADO CARCHI MARIA MONICA

C.I.0106179591



Firma:
IDROVO AGUILERA JEAN PAUL

C.I. 0927580829

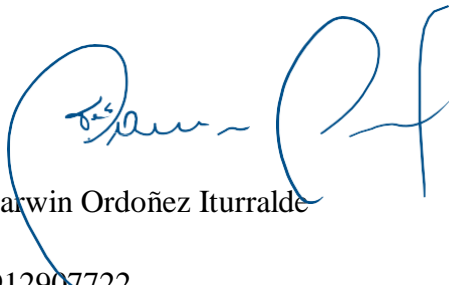
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PLASTIC BANS designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PLASTIC BANS, presentado por los estudiantes ALVARADO CARCHI MARIA MONICA y IDROVO AGUILERA JEAN PAUL como requisito previo, para optar al Título Lcdo. en Administración de Empresas encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



PhD. Darwin Ordoñez Iturralde

C.C. 0912907722.

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, ser el manantial de vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, a demás de su infinita bondad y amor.

A mis hermanos por apoyarme en cada decisión que tomo, y por estar a mi lado en cada momento y etapa de mi vida.

María Mónica Alvarado Carchi

Este trabajo de titulación está dedicada a mi Madre, quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. También está dedicado a La Carmita, quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez.

Jean Paul Idrovo Aguilera

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, valores, por la motivación constante y por sus consejos que día a día me ha permitido ser una mejor persona y esforzarme día tras día para poder cumplir con mis objetivos.

A todos aquellos que ayudaron directa o indirectamente a realizar este trabajo de titulación.

María Mónica Alvarado Carchi

Dedico con todo mi corazón mi trabajo de titulación a mi Madre, Padre, La Carmita y Familia, pues sin ustedes no lo habría logrado. Su apoyo y bendición a lo largo de mi vida me alentó y me llevo por el buen camino, a no decaer y seguir adelante con mis objetivos. Por eso les doy mi investigación en ofrenda por su paciencia y amor, se los agradezco con todo mi corazón.

Jean Paul Idrovo Aguilera

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1. Tema.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Formulación del problema	4
1.4. Sistematización del problema.....	4
1.5. Objetivo general.....	4
1.6. Objetivos específicos	5
1.7. Justificación	5
1.8. Delimitación del problema.....	6
1.9. Idea a defender.....	6
1.10. Línea de Investigación institucional ULVR.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.2. Marco teórico referencial	8
2.2.1. La empresa y su situación actual.....	8
2.2.2. Análisis y aplicación de la estructura organizacional.....	8
2.2.3. Implementación del diseño de la estructura organizacional	12
2.2.4. Tipos de organizaciones.....	14
2.3. Marco conceptual.....	16

2.4. Marco Legal	17
2.4.1. Constitución de la República del Ecuador	17
2.4.2. Reglamento Interno de Trabajo	17
CAPÍTULO III	20
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
3.1. Tipo de investigación	20
3.2. Enfoque de investigación	20
3.3. Técnica e instrumentos	20
3.4. Población y muestra.....	21
3.4.1. Población.....	21
3.4.2. Muestra	21
3.5. Análisis de resultados.....	21
3.5.1. Resultados de las entrevistas	21
3.5.2. Informe de resultados	22
3.6. Diseño organizacional.....	26
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal de la Compañía sujetos al desarrollo de entrevistas.....	22
Tabla 2. Respuesta a las preguntas realizadas utilizando la escala de Likert (Entrevistado 1 y 2).....	24
Tabla 3. Respuesta a las preguntas realizadas utilizando la escala de Likert (Entrevistado 3 y 4).....	24
Tabla 4. Respuesta a las preguntas realizadas utilizando un efecto comparativo de respuestas (Entrevistado 1 al 4).....	25
Tabla 5. Cronograma de planificación para la puesta en marcha de la estructura organizacional	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Investigación de estructura organizacional	7
Figura 2: Organigrama estructural propuesto	32

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Modelo de cuestionario para realizar entrevistas a colaboradores.....	43
Anexo 2. Entrevista realizada al gerente general de Plastic Bans.....	46
Anexo 3. Entrevista realizada al jefe de facturación y recursos humanos de Plastic Bans	50
Anexo 4. Entrevista realizada al jefe de cartera y caja de Plastic Bans.....	54
Anexo 5. Entrevista realizada al jefe de logística y operaciones de Plastic Bans....	58
Anexo 6. Cuadro de consistencia	62
Anexo 7. Matriz de reactivo.....	63
Anexo 8. Matriz de reactivo por variable (Estructura organizacional)	64
Anexo 9. Matriz de reactivo por variable (Sobrecarga laboral).....	65
Anexo 10. Diagrama de ideas – Árbol de causas y efectos.....	66
Anexo 11. Cuadro de análisis de variables de diferentes autores.....	70

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad diseñar una estructura organizacional en el área administrativa en una compañía ecuatoriana cuyo giro del negocio es la importación y venta de productos de plásticos para el hogar, la cual para el desarrollo de sus actividades cuenta con personal en el área administrativa a fin del cumplimiento de sus objetivos.

Mediante la observación, entrevistas e interpretación de los procesos de negocios se detectó que la Compañía carece de una sólida estructura organizacional que permita alinear todas las actividades de la empresa a través de políticas y procedimientos formales y documentados que permitan tener un punto de partida para la mejora continua y eficacia en las labores cotidianas.

Con el diseño de una estructura organizacional se podrán establecer una filosofía empresarial como punto de partida para alinear las actividades cotidianas que realizan los colaboradores del área administrativa a fin de mejorar los procesos y evitar problemas relacionados a: pérdida de mercaderías, duplicidad de funciones y labores, pérdida de clientes y desfallo de efectivo.

La presente investigación puede ser tomada como guía de implementación para el desarrollo de estructuras organizacionales en compañías pequeñas y medianas que estén en proceso de crecimiento, además de aquellas compañías que quieren mejorar sus procesos cotidianos en pro de lograr eficacia y eficiencia en sus operaciones., generar información confiable y brindar valor agregado a sus clientes.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

Diseño de una estructura organizacional para el área administrativa de la empresa PLASTIC BANS.

1.2. Planteamiento del problema

La empresa PLASTIC BANS de origen ecuatoriano fue creciendo paulatinamente desde ser un sueño de un joven emprendedor que quería experimentar la manera de crear un producto que ayude con las necesidades de las personas y pensando siempre en la economía de cada hogar, enfocándose así en un nicho de mercado referente a la clase media y baja. La actual Compañía, inició con la venta de pequeños productos como: suministros de limpieza y vajillas plásticas, al ver que sus productos tenían buena acogida en el mercado el señor Marcos Alvarado dueño de la empresa decidido a innovar cada vez más y sacar nuevos productos que ayudaran a las amas de casa y porque no, pensar también en los niños. puesto que, ellos llevan un papel importante en las vidas, se decidió aumentar una línea de negocio adicional que tenga que ver con artículos de juguetería pensado en los más pequeños del hogar. Así poco a poco la empresa PLASTIC BANS fue creciendo hasta ser reconocida a nivel nacional.

En la actualidad cada vez resulta más complicado que la empresa objeto de análisis se desenvuelva de manera eficiente y eficaz, debido a la alta demanda de pedidos de los diferentes productos que ofrece, lo que provoca un alto incremento de carga laboral en sus colaboradores, en específico los que se encuentran en el departamento administrativo quienes son lo que mantienen la organización actualmente, además de la falta de personal para cubrir dicha responsabilidad, ya que en el departamento administrativo solo se encuentra trabajando cuatro personas las cuales han venido trabajando de manera empírica sin una estructura organizacional.

Es importante mencionar que la organización de una empresa debe funcionar como un todo de forma articulada y sistematizada. En el caso de PLASTIC BANS, ésta ha venido trabajando de manera pragmática en ejercicio de la experiencia. Las oportunidades que le presentaba el entorno permitían ampliar sus líneas de productos, lo que conllevaba a un

crecimiento en clientes que debían ser atendidos adecuadamente buscando su satisfacción y la recompra.

Por esta razón, la empresa PLASTIC BANS presenta algunos problemas con respecto a su organización, debido a la carencia de un plan estructural organizacional, que vaya acompañado de una eficiente identificación de los perfiles necesarios que permitan organizar las actividades y funciones de cada colaborador. Entre las principales causas por las que se observa que la empresa posee dichas falencias, se la relaciona al crecimiento acelerado que tuvo la compañía en los últimos años, debido a la excelente acogida que tuvo en el mercado ecuatoriano. Esta evolución acelerada ha creado varios problemas que están poniendo en peligro el desarrollo de la organización, tales como:

Sobrecarga de trabajo - Siendo este el problema más importante de la empresa, provocando la insatisfacción en sus colaboradores, obligando a sus empleados a trabajar más de lo que están obligados por la ley, viendo su productividad reducida, resultado de la fatiga y cansancio del mismo. Esto añade más tensión al trabajador, quien teme por su puesto de trabajo y la continuidad de sus ingresos.

La falta de personal en la organización - Implica que el personal realice un esfuerzo mayor para poder manejar, no solo sus tareas individuales, sino también ofrecer la asistencia en otras áreas, lo que resulta un mayor nivel de estrés que conduce a que las metas a alcanzar no puedan ser cumplidas.

Tiempo de despacho - Los tiempos de despacho de mercadería para los clientes son aproximadamente de 8 días, durante este lapso de tiempo los bodegueros tendrán que revisar el pedido y completarlo, el problema comienza al momento en que el cliente recibe la mercadería, se da cuenta que hay excedentes o faltantes de la misma, generando un gran problema en el tema de despacho ya que los bodegueros culpan a los operadores de no entregar bien el reporte final de lo producido realmente, indiferente al turno (día – noche) en el que se encuentren.

Cobranzas por realizar - El problema se presenta en la recuperación de cartera, dado el poco personal con que la empresa cuenta, habiendo pocos vendedores trabajando en el área a nivel nacional, no alcanzan a manejar por sí mismo la extensa cartera de clientes, generando un retraso en los pagos de los clientes, además de las molestias generadas al no ser atendidos de una manera adecuada por parte de la empresa.

En consecuencia, de todo lo anterior, es que se reduce la productividad de la empresa, limitando el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles, tanto materiales como humanos. Si la empresa no diseña una estructura organizacional, como herramienta de control de los actuales y futuros trabajadores contratados, la empresa no podrá lograr sus objetivos, ni podrá controlar y evaluar el desempeño de cada uno de sus empleados.

Estos temas también afectan la satisfacción del cliente, ya que reflejan desorganización y falta de control adecuado sobre las actividades que se deben realizar, para poder evaluar si un proceso se está llevando a cabo con rapidez o no. Si no se solucionan estos problemas, se pone en riesgo el pilar fundamental de la imagen de la empresa, que es cómo los clientes existentes perciben la empresa y el servicio que reciben, recomendando el negocio a otros clientes potenciales.

1.3. Formulación del problema

¿Como mejorar la estructura organizacional para disminuir la sobrecarga de trabajo que mantienen los empleados administrativos de la empresa PLASTIC BANS?

1.4. Sistematización del problema

1. ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que permiten aclarar el mejor modelo de estructura organizacional que se pueda implementar en la empresa PLASTIC BANS?
2. ¿Cuál es el diagnóstico situacional actual de la empresa PLASTIC BANS?
3. ¿Cuáles son los perfiles necesarios para poder elaborar una estructura organizacional en la empresa PLASTIC BANS?
4. ¿Cuál sería el diseño de una estructura organizacional para la empresa PLASTIC BANS?

1.5. Objetivo general

Diseñar una propuesta de modelo organizacional adecuado y personalizado conforme a la realidad de las operaciones para la empresa PLASTIC BANS, que permita el mejoramiento del desarrollo empresarial.

1.6. Objetivos específicos

1. Identificar los fundamentos teóricos que permiten aclarar el mejor modelo de estructura organizacional.
2. Diagnosticar la situación actual de la empresa PLASTIC BANS.
3. Identificar los perfiles necesarios para poder elaborar una estructura organizacional en la empresa PLASTIC BANS.
4. Diseñar una estructura organizacional para la empresa PLASTIC BANS.

1.7. Justificación

El presente trabajo de investigación se basa en la premisa de que toda empresa independientemente a la actividad que se dedique, debe contar con políticas, normas, procedimientos y estrategias para el buen desempeño de sus actividades; es decir, debe poseer una estructura organizacional clara, conforme a la problemática identificada en la empresa PLASTIC BANS, al constatar la carencia de políticas, normas, procedimientos y estrategias (estructura organizacional), esto permitirá realizar un trabajo más eficiente y eficaz.

La presente investigación se centra en reducir la carga laboral, otorgando la respectiva función a cada uno de los integrantes que a su vez permitirá optimizar tiempos y recursos tanto materiales, económicos, tecnológicos y humanos, así como, la calidad del trabajo asignado a cada uno, generando así un óptimo funcionamiento de la empresa, lo que conlleva al beneficio de los colaboradores permitiendo generar un ambiente laboral agradable, que va más allá de la satisfacción y del grado de identificación del trabajador con su lugar de trabajo, que fomenta la integración, reduce posibles conflictos internos y, sobre todo ayuda con las horas extras al personal que deben forzosamente cumplir para lograr los objetivos, que, a más de implicarle continuos conflictos laborales, le significan un estancamiento del crecimiento empresarial.

Contar con una estructura organizacional permitirá mejorar los tiempos en las actividades cotidianas y aprovechar la eficiencia de los recursos económicos de la empresa evitando los malentendidos como: los errores en los precios, productos no solicitados, cantidades faltantes o excedentes lo cual provoca pérdidas o descuadres en el inventario.

1.8. Delimitación del problema

La investigación para el diseño de una estructura organizacional derivada del diagnóstico de la situación actual de la empresa PLASTIC BANS de acuerdo al análisis de los puestos necesarios en colaboración de los empleados de la organización.

Campo: Administración.

Área específica: Administrativa.

Aspecto: Diseño de una estructura organizacional para la empresa PLASTIC BANS.

Delimitación Temporal: 2022

Delimitación Geográfica: Ecuador, Guayas, Durán.

1.9. Idea a defender

El diseño de una estructura organizacional en el área administrativa de la empresa PLASTIC BANS servirá de guía para brindar una mejora continua en los procedimientos y de esta manea disminuir la sobrecarga del trabajo que mantiene actualmente los empleados.

1.10. Línea de Investigación institucional ULVR

Dominio 1. Emprendimientos sustentables y sostenibles con atención a sectores tradicionalmente excluidos de la economía social y solidaria.

Línea de investigación institucional: Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Línea de investigación de la facultad: Administración estratégica del Talento Humano y Administración Empresarial y Organizacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Para la investigación en curso se tomó como referencia diversas investigaciones que cuentan con una similitud y presentan de igual manera lo que se está analizando actualmente tomando en consideración diferentes puntos de vistas, así mismo, guías, ensayos y libros que tratan sobre la estructura organizacional en las organizaciones, de lo cual se han podido encontrar las siguientes fuentes de información:

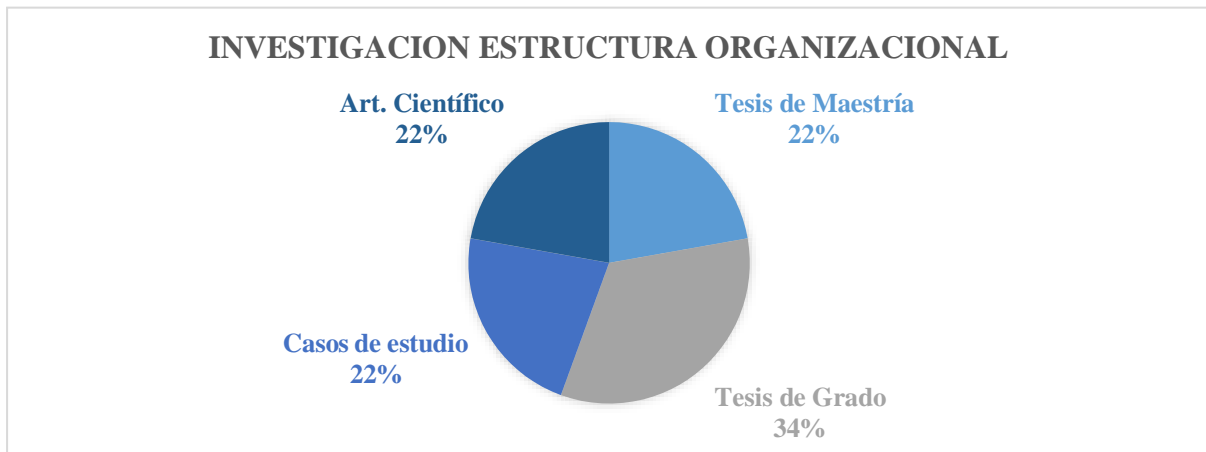


Figura 1: Investigación de estructura organizacional

Elaborado por: Alvarado & Idrovo. (2022)

En la actualidad, la competencia es feroz en casi todos los sectores empresariales y las industrias. El constante surgimiento de nuevos productos, formas de distribución más eficaces y modelos de negocios más complejos, son apoyados en su gran mayoría por las nuevas tecnologías de información. La democratización de la tecnología y las fuerzas de la globalización han acabado con las principales ventajas competitivas de las grandes corporaciones más reconocidas. El compromiso del factor y talento humano más capacitado para con la organización tampoco suele durar tanto como antes, sino que, está a disposición de quien tiene mayor poder adquisitivo. En definitiva, las barreras de entrada que solían proteger a muchas industrias y sectores ya no existen.

Los cambios en las condiciones del entorno han trasladado el foco de la verdadera ventaja competitiva a las capacidades de la estructura organizacional, es decir, la forma específica en

la que la Compañía es capaz de alcanzar sus objetivos estratégicos. Esas capacidades básicas o ventajas que generar una diferenciación o valor agregado, eficiencia en los costos, deben combinarse con habilidades de adaptación a los cambios en el entorno competitivo.

2.2. Marco teórico referencial

2.2.1. La empresa y su situación actual

PLASTIC BANS es una empresa que inició sus actividades en la ciudad de Durán en el sector Fincas Vacacionales, el 31 de mayo de 2016, siendo su actividad principal la importación y venta al por mayor y menor de productos de plásticos.

Entre los principales clientes con los que se originan transacciones de ventas tenemos: Tiendas Industriales Asociadas S.A., Imdasa S.A., Importadora Zan VIC y Plásticos San José; en lo que respecta a los principales proveedores con los que se realizan transacciones de compras locales e importaciones de materia prima tenemos: Nutec S.A., Ingelindustrias S.A., Ingemench S.A., Plásticos Carmay S.A.

La estructura de financiamiento para la continuidad de sus operaciones se determina a través de capital propio, lo cual ha ayudado a generar flujos de sus actividades de operación, inversión y financiamiento. PLASTIC BANS se ha posicionado en el mercado, generando márgenes de utilidades rentables y atractivos para sus accionistas, en donde prevalece la confianza a sus clientes mediante la calidad de los productos que comercializa.

2.2.2. Análisis y aplicación de la estructura organizacional

El diseño organizacional es el proceso de construir y ajustar la organización para conseguir sus objetivos, en donde el punto de partida son las metas que tiene la Compañía a corto – largo plazo, a través de las tareas cotidianas que a su vez sirven como base para definir los puestos de trabajo y su conexión para formar la estructura organizacional. Sotomayor Badillo, (2021) menciona:

Se pretende identificar las fallas en la conformación de la cultura organizacional y poder hacer la reevaluación de dicha conformación para así contar con nuevas estrategias que muevan a la empresa a una mejor organización, a que los accionistas no tengan que sacrificar la rentabilidad para obtener beneficios de revalorización de activos sino

determinar un modelo de cultura actual que promueva el bienestar de todos dentro de la empresa y que se enfoque en el mercado y cómo poder no solo cuidar la imagen del producto sino también al mercado y consumidor.

La creación de estrategias ayuda a realizar cambios pertinentes en la organización sin que se vea afectada por la ineficiencia que trae consigo el transcurso del tiempo, además permite mejorar la comunicación para el desenvolvimiento de sus colaboradores, permitiendo así desarrollar y alcanzar los objetivos empresariales propuestos de la organización.

El diseño organizacional permite evaluar los procesos administrativos llevados a cabo por una entidad a fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos organizacionales, así como normar las políticas y procedimientos administrativos de manera sistemática y dinámica en pro de una mejora continua en las actividades y funciones cotidianas. Meza Chica, (2021) en su proyecto acerca de la estructura organizacional en una empresa de buques atuneros menciona:

El objetivo principal es evaluar los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y un modelo de planificación estratégica, contando con un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), método de estudio descriptivo y documental, adicionalmente se utilizó la técnica de encuestas, se aplicó cuestionarios a 18 personas y también de la entrevista a funcionarios de la empresa, como medio de recolección de datos vinculantes al tema de estudio, a fin de diseñar una estructura organizacional que contribuya el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La finalidad del estudio del problema de este proyecto, es el diseño de una estructura organizacional funcional que se adecúe a las necesidades de la empresa objeto de análisis, proponiendo a su vez un modelo de planificación estratégica que contribuya al funcionamiento idóneo de toda la organización, mejorando a su vez la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos desde los bajos mandos hasta los altos mandos, facilitando la fluidez de la información en un ambiente beneficioso para todos.

El diseño de una estructura organizacional no solamente se relaciona con la parte administrativa de una organización, sino que también se amplía para buscar mejoras en procesos financieros, tal como expone Reyes Pilco, (2019) en su proyecto de investigación:

El objetivo es proponer un plan de división que contemple una propuesta de reestructuración de cargos en el área de cobranzas y gestión del cambio para la alineación

previa de los colaboradores, buscando garantizar la aplicación de estos cambios de forma ordenada, controlada y sistemática para las variaciones organizacionales, este proyecto aplicará un método de investigación descriptivo y documental, utilizando técnicas de levantamiento de información como encuestas y cuestionarios a la población.

Así mismo, los alcances de las organizaciones que cuentan con estructuras organizacionales sólidas pueden extenderse no solo a temas administrativos o financieros, sino que se puede ampliar a otros ámbitos como gestión de riesgos, tal como exponen Conrero, Sosa, Trinidad & Chiodi, (2019) en su proyecto de estructura organizacional para la gestión de riesgos de desastres mencionan:

Analizar la gestión del riesgo de desastres a través de la noción de gobernanza implica disponer de una participación activa e interdependiente de los diferentes actores en los múltiples niveles de gobierno, a través de la investigación exploratoria y cualitativa. La formalización de un área específica sobre este tema da cuenta de la importancia que el gobierno provincial le estaría dando a una manera de gestionar que permita abordar de una manera integral, y especialmente preventiva, los distintos fenómenos que afectan a la provincia (inundaciones, incendios forestales, tormentas severas).

Existe una correlación entre el departamento de talento humano y la existencia de una estructura organizacional, debido a que este departamento juega un papel importante en el divulgamiento de las buenas prácticas organizacionales, misión, visión, valores corporativos, entre otros. Este análisis es corroborado por Ulloa, Masacon & Rodríguez, (2019) dan a conocer:

La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano dentro de las organizaciones están interlazadas y afectan de manera directa a las actividades que realizan, para lograr este objetivo es importante emplear procesos experimentales, materiales y metodológicos, así como métodos estadísticos y matemáticos para determinar el rol del capital humano sobre la organización y de esta manera promover una cultura de compromiso y responsabilidad de quienes conforman la organización.

El capital humano en las organizaciones es un complemento idóneo para el desarrollo adecuado de una estructura organizacional que permita la consecución de los objetivos

organizacionales a nivel de actividades y a nivel de entidad, sin descuidar los valores corporativos de la entidad.

La estructura organizacional es el modo en que se concibe así misma una entidad, el modo que planifica su trabajo y reparte formalmente sus responsabilidades, estableciendo líneas de mando que permiten observar el canal de reportería entre diferentes áreas y niveles. Para lo cual se toma en consideración lo mencionado en el trabajo de investigación realizado en el Asadero El Maná ubicado en el cantón Naranjito del Ecuador por los autores Echeverría, Pérez & Gudelia, (2017):

La importancia de la implementación dentro de las empresas, sin importar su tamaño, mantiene el orden de las jerarquías del trabajo de modo que se pueda contar con una excelente organización para realizar las actividades dentro de la misma, utilizando el método deductivo junto a la herramienta de recolección de información como la entrevista enfocados a tener resultados ideóneos y responder al problema objeto de estudio.

Se trata de establecer un sistema ordenado y jerárquico que sirva como guía para cada actividad que se realice y quien es la persona encargada de realizarla de manera específica, esta información debe ser canalizada por el departamento de talento humano durante el proceso de contratación de un nuevo colaborador o a través de la comunicación a través de diferentes canales un manual de políticas y procedimientos a los colaboradores.

El sistema de control interno se interrelaciona con la estructura organizacional debido a que contempla un conjunto de áreas funcionales y de acciones especializadas para mejorar la comunicación entre diferentes niveles en una organización, esto es confirmado por los autores Echeverría & Donoso. (2017) en su trabajo de investigación realizado en la hacienda bananera Los Laureles ubicada en el cantón Simón Bolívar del Ecuador:

Analizar la problemática organizacional, evaluando la estructura del control interno en diferentes áreas de una Compañía, logra identificar los problemas que merman a los empleados a ser más eficientes y mejorar su desempeño, evitando que las funciones se realicen de manera duplicada y a su vez velando el nivel jerárquico de reportería.

El control interno permite observar la eficiencia y eficacia en las operaciones que a su vez se verá reflejado en la confiabilidad y calidad de información de los registros, así mismo se velará por el cumplimiento de disposiciones y regulaciones ante entes de control.

Así mismo, se puede mencionar que el liderazgo dentro de la estructura organizacional permite formar personas con una capacidad para influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren grupos de personas en un marco de valores. Esto es confirmado por Galarza, García, Ballesteros, Caraguay & Fernández, (2017) en su trabajo de investigación sobre Cooperativas de Ahorros y Créditos de Pichincha:

El objetivo de la investigación es determinar cualitativamente los estilos de liderazgo que han sido utilizados por los altos mandos de una Cooperativa de Ahorros y Crédito en la ciudad de Pichincha y a su vez establecer la relación con las estructuras organizacionales existentes en la entidad. A través de la aplicación de encuestas a 60 Cooperativas de la ciudad y con base a los resultados alcanzados se llegó a la conclusión de que los estilos utilizados por los directivos de este tipo de entidades son: transaccionales, transformacionales y Laissez Faire, siendo este último el que predomina en las estructuras organizacionales.

El liderazgo constituye un papel importante en el proceso de implementación estratégica de la empresa ya que permite el logro de metas y brinda mecanismos para la satisfacción de necesidades y exigencias en el mundo competitivo actual. Esto a su vez forma parte del proceso de dirección estratégica, la cual cuenta esencialmente de las siguientes fases: planificación, implementación y control.

Por último, la estructura organizacional es un medio por el cual las empresas fijan roles, funciones, responsabilidades, establece objetivos, crea procesos y define protocolos y diseña estrategias de mejoramiento en toda la organización cuya finalidad es perseguir y cumplir con los objetivos trazados.

2.2.3. Implementación del diseño de la estructura organizacional

La estructura organizacional es un marco ordenado y sistemático en el que se desenvuelve la organización, a su vez permite identificar aquellas actividades que son divididas por su naturaleza de ejecución, agrupadas, coordinadas y controladas por diferentes departamentos para llegar a un mismo objetivo. Desde un punto de vista más amplio, comprende la estructura formal (que incluye todo lo que está previsto en la organización y con el medio externo a ella) dando lugar a la estructura real de la organización.

Así mismo, la estructura organizacional se enfoca en las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la su adecuada coordinación, orientándolo al logro de los objetivos.

Por otro lado, la estructura organizacional se refiere a la forma en que se alinean, conforman y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre todos los niveles de la organización (gerenciales, supervisores y operativos), cabe recalcar que los departamentos de una organización se pueden estructurar formalmente en tres formas básicas: por su función, por producto o mercado al cual están orientados y en forma de matriz. Salcedo, (2016) menciona:

Es claro que la organización responde a una visión jerárquica, es necesario definir el concepto de estructura organizacional, que forma un arreglo jerárquico, mejora la relación entre los subordinados y aumenta el nivel de control. El control del gerente, que contribuye a una adaptación más dinámica entre los individuos y los territorios a los que pertenecen, para asegurar una comunicación fluida de acuerdo con su coordinación e integración.

La estructura organizacional es una pauta o directriz que siguen los puestos de trabajo dentro de la organización, causando un cambio importante en la conducta a nivel personal y grupal de manera positiva, logrando buscar el cumplimiento de objetivos organizacionales y las estrategias planteadas.

Diseñar una estructura organizacional en una compañía que carece de esta, permitirá tener las bases sobre las cuales se desarrollarán las actividades y procedimientos que puedan ayudar al cumplimiento de los objetivos, tratando de prevalecer la eficacia y la eficiencia en las actividades. Según Pardo & Díaz, (2016):

Es la columna vertebral de toda empresa, y le permite al gerente, administrador o accionistas tomar decisiones en función de cada personal responsable de un cargo específico, donde se le han asignado tareas y obligaciones que facilitan la coordinación de los recursos humanos y materiales para lograr una integración adecuada.

La estructura organizacional debe establecerse en función de un análisis interno y actual de cómo se están llevando las actividades dentro de la empresa, para determinar qué factores son influyentes en un proceso de cambio; consecuentemente, se debe diseñar una metodología

apropiada y parámetros de control que faciliten el diseño de procesos, manuales de funciones y niveles jerárquicos en función de los factores del entorno para garantizar una ejecución efectiva de las actividades y la gestión eficiente de los recursos de la organización.

2.2.4. Tipos de organizaciones

Las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, por tanto, dan lugar a una amplia variedad de tipos de organizaciones. Según Brume, (2019) se clasifican según sus objetivos, estructura y características principales:

- **Organizaciones según sus fines:** Es decir, según el principal motivo que tienen para realizar sus actividades. Estas se dividen en:
 - **Organizaciones con fines de lucro:** Llamadas empresas, tienen como uno de sus principales fines (si no es el único) generar una determinada ganancia o utilidad para su(s) propietario(s) y/o accionistas.
 - **Organizaciones sin fines de lucro:** Se caracterizan por tener como fin cumplir un determinado rol o función en la sociedad sin pretender una ganancia o utilidad por ello.
- **Organizaciones según su formalidad:** Dicho en otras palabras, según tengan o no estructuras y sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control.
- **Organizaciones formales:** Este tipo de organizaciones se caracteriza por tener estructuras y sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control.
- **Organización lineal:** Constituye la forma estructural más simple y antigua, pues tiene su origen en la organización de los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica de los tiempos medievales. El nombre organización lineal significa que existen líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad entre superior y subordinados.

- **Organización funcional:** Es el tipo de estructura organizacional que aplica el principio funcional o principio de la especialización de las funciones.
- **Organización línea-staff:** es el resultado de la combinación de los tipos de organización lineal y funcional, buscando incrementar las ventajas de esos dos tipos de organización y reducir sus desventajas. En la organización línea-staff, existen características del tipo lineal y del tipo funcional, reunidas para proporcionar un tipo organizacional más complejo y completo.
- **Comités:** No existe uniformidad de criterios al respecto de su naturaleza y contenido. Algunos comités desempeñan funciones administrativas, otros, funciones técnicas; otros estudian problemas y otros sólo dan recomendaciones. La autoridad que se da a los comités es tan variada que reina bastante confusión sobre su naturaleza.
- **Organizaciones informales:** Este tipo de organizaciones consiste en medios no oficiales pero que influyen en la comunicación, la toma de decisiones y el control que son parte de la forma habitual de hacer las cosas en una organización.
- **Organizaciones centralizadas:** En una organización centralizada, la autoridad se concentra en la parte superior y es poca la autoridad, en la toma de decisiones, que se delega en los niveles inferiores.
- **Organizaciones descentralizadas:** En una organización descentralizada, la autoridad de toma de decisiones se delega en la cadena de mando hasta donde sea posible. La descentralización es característica de organizaciones que funcionan en ambientes complejos e impredecibles. Las empresas que enfrentan competencia intensa suelen descentralizar para mejorar la capacidad de respuesta y creatividad.

La empresa objeto de análisis constituye una organización informal debido a la carencia de medios oficiales que permitan una mejor comunicación, adicionalmente el principal inconveniente es la sobrecarga de trabajo que se viene sufriendo por la ausencia de políticas y procedimientos acordes a las actividades que realiza la empresa. Carreño, (2019) menciona:

El diseño organizacional es importante y necesario para implementar estrategias y metas a través de la delineación de nuevas estructuras óptimas y ajustadas a la empresa con el

fin de lograr eficacia y eficiencia involucrar aspectos centrales, por ejemplo, cómo dividir el trabajo y asignarlos a distintos puestos, grupos, unidades y departamentos, y como lograr la coordinación necesaria para alcanzar en forma sincronizada los objetivos organizacionales.

Como toda metodología y herramientas de gestión, así como su importancia en la empresa que participa como sujeto de este estudio, permitirá la asociación entre nuevos objetivos y estructura para mejorar su funcionamiento internamente, logrando una mayor eficiencia y eficacia. Por lo tanto, se demuestra que la importancia del diseño organizacional traerá orden y disciplina a la organización.

2.3. Marco conceptual

Organización: Es un conjunto de personas y medios que trabajan de manera correlacionada en busca de un fin determinado, el cual puede estar alineado con la filosofía empresarial.

Estructura organizacional: Es un proceso de asignación de funciones y responsabilidades que debe tener cada miembro de la organización a fin de cumplir con los objetivos y estrategias empresariales.

Organigrama: Es un diagrama que muestra de manera ordenada la estructura interna de una entidad a fin de identificar los cargos claves y el nivel de comunicación inmediata para generar un flujo de comunicación y resolución de problemas efectiva.

Políticas y procedimientos: Es un conjunto de normas que sirven como guía para la realización de actividades cotidianas de los colaboradores y a su vez sirven como instrumento de planificación y desarrollo para las operaciones del giro del negocio

Filosofía empresarial: Es un conjunto de principios que guían el proceso de toma decisiones de las empresas, además es un pilar fundamental para establecer las bases sobre las cuales la empresa edificará su estructura organizacional.

Estrategia empresarial: Es una metodología que tiene como objetivo perseguir un objetivo a través de la creación de un plan de acción que a su vez se descompone en objetivos estratégicos distribuidos para cada área funcional de la organización.

Eficiencia y eficacia en las operaciones: Corresponde a uno de los objetivos de la aplicación del control interno el cual es el pilar fundamental para generar información financiera fiable y velar por el cumplimiento de leyes y regulaciones.

2.4. Marco Legal

En este apartado se hace referencia a las normas legales y/o reglamentos internos con base a las cuales se desarrolla la actividad económica de la empresa, estos cuerpos legales y/o reglamentarios se entrelazan con la empresa objeto de estudio debido a que constituyen una fuente de información regulada. La Constitución de la República del Ecuador es la Ley Suprema que rige en el país y en esta ocasión sobre las cuales se basan los principios constitucionales de las organizaciones. Así mismo, el reglamento interno de trabajo es un cuerpo reglamentario de autonomía de la compañía objeto de estudio, que permite identificar las obligaciones, los derechos y prohibiciones de los colaboradores al momento de ejecutar sus actividades cotidianas. Un análisis más detallado se presenta a continuación:

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador

De conformidad con el artículo 319 de la Constitución de la República del Ecuador (2021), se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

2.4.2. Reglamento Interno de Trabajo

De acuerdo con el artículo 3 del Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía PLASTIC BANS: “La finalidad de este cuerpo legal es clarificar y regular en forma justa los intereses y relaciones laborales existentes entre la Compañía y sus colaboradores” (p.2).

Así mismo el artículo 49 del capítulo XI que trata las obligaciones, derechos y prohibiciones del trabajador establece:

De las obligaciones:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.

De los derechos:

1. Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
2. Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
3. Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de este reglamento gozan de la afiliación al IESS desde el primer día del trabajo.

De las prohibiciones:

1. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:
 - a. Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.

- b. Encargar a otro trabajador o a terceras personas la realización de sus labores sin previa autorización de su jefe inmediato.
- c. Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- d. Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas con relación a la situación de la Empresa.
- e. Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma forma podrá dar información excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.

Con base al análisis de la normativa y reglamento vigente que afectan directamente al trabajo de investigación se infiere que pese a la existencia de un reglamento de trabajo, éste no es acatado ni socializado de manera continua a los colaboradores, por lo cual el diseño de la estructura organizacional coadyuvará a fomentar un ambiente de trabajo acorde para todos los trabajadores lo cual generará una eficacia y eficiencia en sus operaciones y a su vez, será un vehículo para el cumplimiento de sus objetivos a corto plazo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Para la realización del presente trabajo de investigación se consideró el método descriptivo el cual permitió describir el problema objeto de estudio, además de recopilar información no financiera que ayudó a conocer y entender la situación actual de la empresa PLASTIC BANS, misma que denota ausencia en cuanto a un modelo de estructura organizacional.

Los tipos de investigación utilizados para examinar y obtener evidencia fueron: investigación documental e investigación descriptiva. Se aplicó la investigación documental al investigar tesis similares referentes al diseño de una estructura organizacional para la mejora de procesos administrativos.

Por otro lado, se aplicó la investigación descriptiva para recolectar información no financiera de la empresa PLASTIC BANS que, junto al diagnóstico y comprensión de la situación actual en el área administrativa, se procedió a identificar los perfiles necesarios para poder elaborar una estructura organizacional.

3.2. Enfoque de investigación

El enfoque de investigación que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue únicamente cualitativo. A través del enfoque cualitativo se obtuvo diferentes puntos de vista referente a los conocimientos básicos del personal del área administrativa acerca de la estructura organizacional actual y de esta manera contribuyendo al logro de los objetivos específicos planteados.

3.3. Técnica e instrumentos

Las técnicas de investigación que se emplearon para obtener evidencia suficiente y apropiada acerca del problema objeto de estudio que demanda la investigación fueron:

1. La entrevista, que fue aplicada en el área administrativa de la empresa PLASTIC BANS, mediante un cuestionario de preguntas abiertas, elaboradas en función a las

necesidades investigativas del tema a tratar, todo esto con el propósito de obtener datos e información relevante que permitan entender y explicar el problema objeto de estudio.

2. El análisis de datos, producto de la recopilación de las diferentes respuestas realizadas a los colaboradores del área administrativa de la empresa objeto de análisis.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población sobre la cual se aplicó la entrevista como instrumento de levantamiento de información, fueron los colaboradores que tienen relación directa con el manejo de procesos y personal dentro del área administrativa.

3.4.2. Muestra

La muestra seleccionada para obtener información adecuada acerca del problema objeto de estudio, está conformada por tres empleados del área administrativa y un empleado del área de logística ya que esta complementa y se relaciona de manera directa con el área administrativa.

3.5. Análisis de resultados

A continuación, en este apartado se presentan los resultados obtenidos producto de la recolección de las respuestas de las entrevistas aplicando el cuestionario de preguntas determinado en el anexo 1 junto a su informe de resultados a través de una ficha comparativa de las respuestas de los diferentes colaboradores entrevistados.

3.5.1. Resultados de las entrevistas

Los siguientes colaboradores fueron la muestra seleccionada para la realización de las entrevistas, sobre los cuales fue aplicado el cuestionario de preguntas desarrolladas para corroborar la existencia del problema objeto de estudio referente a la falta de la estructura organizacional que a su vez trae como consecuencia la sobrecarga laboral.

Tabla 1.

Personal de la Compañía sujetos al desarrollo de entrevistas

Entrevistado	Cargo	Nombre
E1	Gerente general	Juan Enrique López Villón
E2	Jefe de facturación y recursos humanos	Christofer Ander Rojas Montero
E3	Jefe de cartera y caja	Lucía Estefanía Intriago Moreira
E4	Jefe de logística	Edgar Andrés Andrade Espinoza

Elaborado por: Alvarado & Idrovo. (2022)

3.5.2. Informe de resultados

Se elaboró un cuadro comparativo que resume las respuestas de cada uno de los entrevistados determinado por el efecto que ejercen las respuestas sobre el presente trabajo de titulación:

Tabla 2.**Respuesta a las preguntas realizadas utilizando la escala de Likert (Entrevistado 1 y 2)**

Preguntas	E1					E2				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1		X					X			
2		X					X			
3			X					X		
4					X	X				
5			X					X		

Elaborado por: Alvarado & Idrovo. (2022)

Tabla 3.**Respuesta a las preguntas realizadas utilizando la escala de Likert (Entrevistado 3 y 4)**

Preguntas	E3					E4				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1			X				X			
2			X					X		
3			X				X			
4			X					X		
5			X						X	

Elaborado por: Alvarado & Idrovo. (2022)

Tabla 4.**Respuesta a las preguntas realizadas utilizando un efecto comparativo de respuestas (Entrevistado 1 al 4)**

Preguntas	E1			E2			E3			E4		
	Negativo	Neutral	Positivo	Negativo	Neutral	Positivo	Negativo	Neutral	Positivo	Negativo	Neutral	Positivo
6			X			X			X			X
7			X	X			X			X		
8	X			X			X			X		
9	X			X			X			X		
10	X			X			X			X		
11		X			X			X			X	
12	X				X			X			X	
13			X			X			X			X
14			X			X			X			X
15	X			X			X			X		
16		X		X			X			X		
17		X		X			X			X		

Elaborado por: Alvarado & Idrovo. (2022)

Como se puede observar en las tablas 2, 3 y 4 referente a las respuestas de los entrevistados se puede inferir que el gerente general tiene otra perspectiva acerca de las actividades y procesos de la Compañía, en donde a pesar de la informalidad prevalece la ejecución de las actividades cotidianas lo cual ha permitido posesionar a la empresa en donde se encuentra actualmente, con trabajo en equipo y con una sobrecarga normal se considera que se están persiguiendo el cumplimiento de metas propuestas.

Así mismo, el gerente general comentó que existen problemas en cuanto a la gestión administrativa y logística de las operaciones fundamentales de la Compañía, esto debido a que se ha venido manejando todo de manera empírica y sin ninguna estructuración organizacional que permita establecer objetivos claros, utilizando el recurso humano (colaboradores de la Compañía) de manera eficiente para el cumplimiento de las metas propuestas.

Sin embargo, las jefaturas de nivel intermedio tienen una perspectiva diferente ya que se encuentran inmersos de manera más estrecha con las operaciones de la Compañía, en donde se puede observar la inconformidad en cuanto a la falta de un modelo de estructura organizacional que permita establecer claramente los procesos y funciones de cada puesto clave de trabajo, esto con la finalidad de disminuir la sobrecarga laboral y perseguir de manera más adecuada y menos esfuerzos la eficiencia en las operaciones.

Adicionalmente, los cargos de los funcionarios no se encuentran definidos de manera apropiada, ya que, un mismo funcionario tiene acceso a las transacciones comerciales y al manejo de los activos, originando así un problema de segregación de funciones.

Con base a las respuestas de las entrevistas realizadas a los colaboradores, se concluye que la Administración de la Compañía, no tiene un modelo de estructura organizacional y desconoce la finalidad e implementación del mismo y existe un ambiente inadecuado para el trabajo acompañado de la sobrecarga laboral, por lo cual se ha expresado el consentimiento para la revisión y apertura de toda la información necesaria para el diseño de una estructura organizacional que sirva como base para la búsqueda de una mejora continua en sus procesos administrativos.

3.6. Diseño organizacional


Identificando claramente los fundamentos teóricos para conocer la importancia de la implementación de una estructura organizacional y sus beneficios en las operaciones, ayudado con el diagnóstico actual de la necesidad de la creación de un manual de procesos producto de la recolección de información de este capítulo, se realizará una propuesta de la estructura organizacional, para la Compañía PLASTIC BANS, tal como se puede apreciar a continuación:

BAN'S PLASTICOS	MANUAL DE PROCESOS	
Código	Número de revisión	Página
PBS-MAJP-MP	0	Página 1 de 12

PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESOS PARA LA COMPAÑÍA PLASTIC BANS




	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	MANUAL DE PROCESOS	
Código	Número de revisión	Página
PBS-MAJP-MP	0	Página 2 de 12

INDICE

1. **Historia y antecedentes**
2. **Fundamento legal**
3. **Estructura orgánica**
4. **Misión**
5. **Visión**
6. **Valores**
7. **Planificación**
8. **Organigrama**
9. **Implementación**
10. **Cuadro de procesos**
 - 10.1. **Macroprocesos**
 - 10.2. **Microprocesos**

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	MANUAL DE PROCESOS	
	Código	Número de revisión
PBS-MAJP-MP	0	Página 3 de 12

1. Historia y antecedentes

PLASTIC BANS es una empresa que inició sus actividades en la ciudad de Durán en el sector Fincas Vacacionales, el 31 de mayo de 2016, siendo su actividad principal la importación y venta al por mayor y menor de productos de plásticos.

Entre los principales clientes con los que se originan transacciones de ventas tenemos: Tiendas Industriales Asociadas S.A., Imdasa S.A., Importadora Zan VIC y Plásticos San José; en lo que respecta a los principales proveedores con los que se realizan transacciones de compras locales e importaciones de materia prima tenemos: Nutec S.A., Ingelindustrias S.A., Ingemench S.A., Plásticos Carmay S.A.

La estructura de financiamiento para la continuidad de sus operaciones se determina a través de capital propio, lo cual ha ayudado a generar flujos de sus actividades de operación, inversión y financiamiento. PLASTIC BANS se ha posicionado en el mercado, generando márgenes de utilidades rentables y atractivos para sus accionistas, en donde prevalece la confianza a sus clientes mediante la calidad de los productos que comercializa.

2. Fundamento legal

El Ministerio de Trabajo, por medio de la resolución SENRES 2006-0000046 emitida en el año 2006, denomina “Norma técnica de diseño de reglamentos o estatutos orgánicos de gestión organizacional”, establece la obligación del estado de regular el cumplimiento de las políticas de desarrollo institucional dentro de los parámetros establecidos en los diversos instrumentos legales afines.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

BAN'S PLASTICOS	MANUAL DE PROCESOS	
Código	Número de revisión	Página
PBS-MAJP-MP	0	Página 4 de 12

3. Estructura orgánica

La estructura orgánica está conformada por los funcionarios de los niveles estratégicos y operativos, en donde el nivel estratégico está determinado por la gestión del Gerente General y los niveles operativos está determinado por la gestión realizada por los Jefes Departamentales.

4. Misión

Ser una empresa innovadora con un amplio stock de productos dirigidos al sector del hogar y varios, para aportar al desarrollo de la economía generando oportunidades a pequeños y medianos empresarios, manteniendo principios y valores que avalen nuestra responsabilidad como actores fundamentales en el desarrollo socioeconómico del país.

5. Visión

Convertirnos en un referente a nivel nacional, siendo una de las empresas líderes en el mercado ecuatoriano de importación y comercialización, afianzando lazos de confianza y relaciones comerciales sostenibles con proveedores del exterior, mediante un trabajo responsable, organizado y comprometido.

6. Valores

Los principios de la compañía PLASTIC BANS se fundamentan en los siguientes valores:

Honestidad: en todas las actividades que realice la empresa, buscando siempre satisfacer las necesidades y demandas de los clientes en cuanto a la relación calidad – precio de nuestros productos.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

BAN'S PLASTICOS	MANUAL DE PROCESOS	
Código	Número de revisión	Página
PBS-MAJP-MP	0	Página 5 de 12

Responsabilidad: cumplir eficientemente los requerimientos de los clientes, no haciendo falsas promesas, sino buscar la forma de solucionar sus problemas y ofrecer alternativas que le ayuden a sus necesidades.

Empatía: va más allá de la cortesía, y lo que busca es ofrecer productos de calidad y duraderos, donde el cliente se sienta como una parte importante de nuestra compañía, y la empresa PLASTIC BANS sea un aliado para este fin.

Eficiencia: lograr cumplir con las metas propuestas utilizando los recursos de manera óptima, procurando un trabajo en equipo sin dejar a un lado la calidad del servicio a ofrecer.

7. Planificación

A continuación, se presenta un plan de acción para poner en marcha la estructura organizacional para la Compañía PLASTIC BANS:

Tabla 5.

Cronograma de planificación para la puesta en marcha de la estructura organizacional

No.	Duración	Actividad	Sub-tarea	Área
1	1 día	Socialización con los colaboradores	Coordinar reunión con las diferentes áreas que conforman la parte administrativa	Administrativa
2	1 día	Compartir el manual de procesos al personal clave de los procesos	Enviar vía e-mail el manual de procesos a los jefes departamentales	Administrativa
3	1 día	Confirmar lectura y recepción del manual de procesos	Coordinar con los colaboradores la firma de una hoja control donde se detalle el compromiso en cumplir con lo establecido en el manual de proceso.	Administrativa

Elaborado por: Alvarado & Idrovo. (2022)

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

8. Organigrama del área administrativa

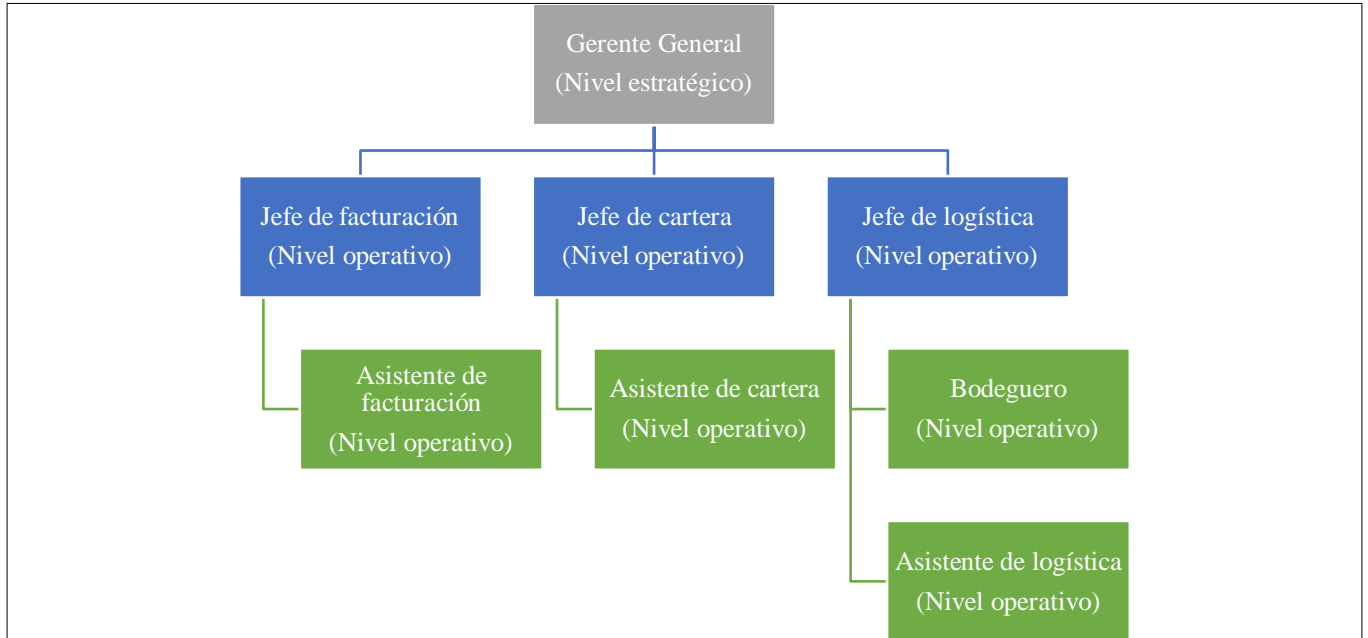



Figura 2: Organigrama estructural propuesto

Elaborado por: Alvarado & Idrovo. (2022)

9. Implementación

Conforme a lo detallado en la tabla 5 se estima que la Compañía en tres días podrá culminar de manera adecuada con la implementación y puesta en marcha del diseño de la estructura organizacional, teniendo en cuenta el compromiso de los colaboradores en formar parte del cambio y mejora de la organización.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	MANUAL DE PROCESOS	
	Código	Número de revisión
PBS-MAJP-MP	0	Página 7 de 12

10. Cuadro de procesos

Con base al levantamiento de información y recolección de información, se identificaron los siguientes procesos claves de la Compañía:

- Facturación
- Cobranzas
- Logística

10.1. Macroprocesos y microprocesos

	PROCESO DE FACTURACIÓN	Código: FACT-01
		Versión: 0
		Fecha: Julio 14, 2022

Introducción:

El proceso de facturación es un proceso de negocio primordial en todas las organizaciones puesto que, producto de los ingresos se generan beneficios económicos a la empresa, así mismo, permite continuar con las operaciones habituales.

Departamento / Área:

Departamento de Administración / Área de facturación.

Objetivo:

El presente manual de procesos tiene como propósito detallar las actividades que se deben realizar durante la ejecución del proceso de la venta a un cliente de manera adecuada.

Alcance:

El alcance está dado por un elemento de entrada como es la recepción del pedido del cliente y como elemento de salida el despacho de los productos al cliente.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

Responsables / Actores del proceso:

- Jefe de facturación
- Asistente de facturación

Descripción de actividades:

Tabla 6.

Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Registro / Documentos
1	Asistente de facturación	Recepción del pedido del cliente	Pedido del cliente
2	Asistente de facturación	Búsqueda de stock en el sistema	N/A
3	Asistente de facturación	Comunicación con el área de bodegas para confirmar la disponibilidad del producto solicitado	Confirmación de bodeguero de la disponibilidad del stock
4	Jefe de facturación	Emisión de la factura de venta y entrega al cliente	Factura de venta
5	Bodeguero	Despacho de productos facturados	Guía de remisión

Elaborado por: Alvarado & Idrovo. (2022)

Diagrama de flujo:

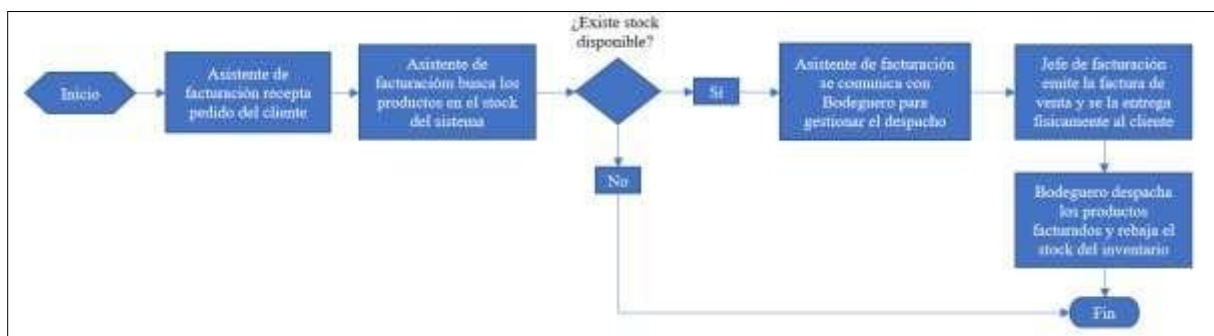



Figura 3

Elaborado por: Alvarado & Idrovo. (2022)

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	MANUAL DE PROCESOS	
	Código	Número de revisión
PBS-MAJP-MP	0	Página 9 de 12

	PROCESO DE COBRANZAS	Código: COBR-01
		Versión: 0
		Fecha: Julio 14, 2022

Introducción:

El proceso de cobranzas es un proceso de negocio con el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de venta de un producto efectuada por la Compañía, su recuperación genera beneficios económicos.

Departamento / Área:

Departamento de Administración / Área de cobranzas.

Objetivo:

El presente manual de procesos tiene como propósito detallar las actividades que se deben realizar durante la ejecución del proceso de cobranzas a un cliente por los créditos pendientes de cobro a favor de la Compañía.

Alcance:

El alcance está dado por un elemento de entrada como es la revisión del reporte de cuentas por cobrar para identificar saldos vencidos y como elemento de salida el cobro de los valores pendientes junto a la entrada del efectivo recaudado.

Responsables / Actores del proceso:

- Jefe de cartera
- Asistente de cartera

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

Tabla 7.
Descripción de actividades:

Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Registro / Documentos
1	Jefe de cartera	Planificación de los cobros a los clientes conforme a los plazos de crédito otorgados	Planificación de cobros
2	Asistente de cartera	Descarga del reporte de cartera o cuentas por cobrar desde el sistema	Reporte de cartera
3	Asistente de cartera	Gestión de los cobros a los clientes a través de diferentes canales de cobro como llamadas telefónicas o envío de e-mails.	E-mail de gestión de cobro a clientes
4	Asistente de cartera	Recepción vía e-mail de la documentación soporte de los cobros realizados por los clientes	Respuesta a e-mail con los cobros receiptados de clientes
5	Jefe de cartera	Asociación en el sistema de los cobros receiptados a cada una de las facturas de venta de clientes	N/A
6	Jefe de cartera	Envío de un e-mail con la confirmación de cobro y disminución de la deuda del cliente	E-mail de confirmación de cobro al cliente

Elaborado por: Alvarado & Idrovo. (2022)

Diagrama de flujo:

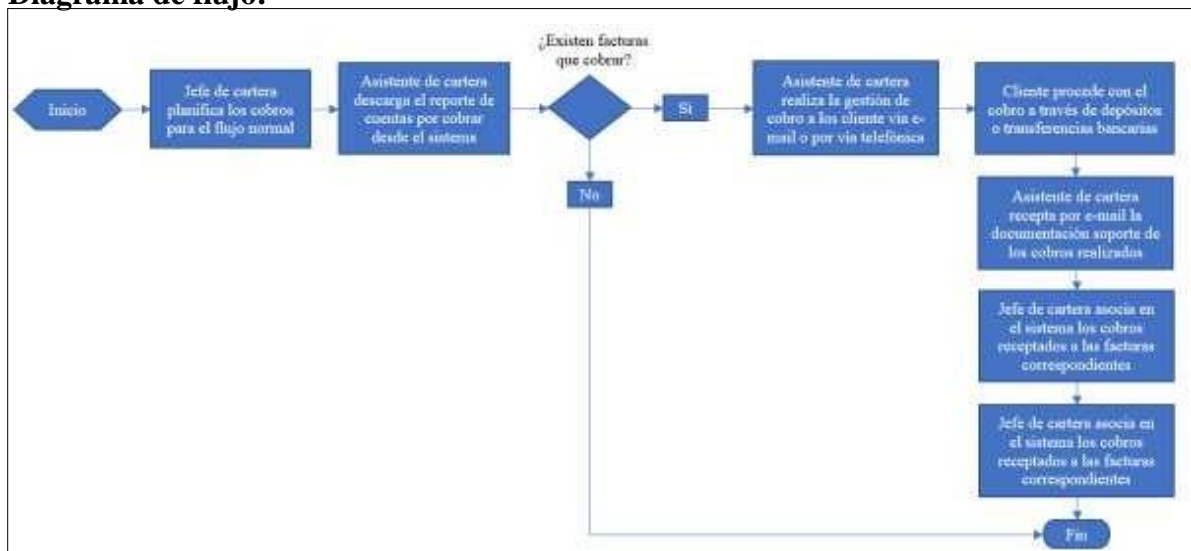



Figura 4

Elaborado por: Alvarado & Idrovo. (2022)

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

	MANUAL DE PROCESOS	
	Código	Número de revisión
PBS-MAJP-MP	0	Página 11 de 12

	PROCESO DE LOGÍSTICA	Código: LOG-01
		Versión: 0
		Fecha: Julio 14, 2022

Introducción:

El proceso de logística es un proceso de negocio que se enfoca en la coordinación adecuada de la distribución y manejo de la mercadería disponible para la venta desde su recepción en las bodegas de la Compañía hasta su despacho al cliente.

Departamento / Área:

Departamento de Administración / Área de logística.

Objetivo:

El presente manual de procesos tiene como propósito detallar las actividades que se deben realizar durante la ejecución del proceso de logística desde que se adquiere una mercadería hasta su despacho al cliente.

Alcance:

El alcance está dado por un elemento de entrada como es la revisión de la planificación de compras para abastecerse y poder suplir las necesidades de los clientes y como elemento de salida es la guía de despacho con la cual se da constancia a que las mercaderías fueron vendidas y tuvieron salida de bodega.

Responsables / Actores del proceso:

- Jefe de logística
- Asistente de logística
- Bodeguero

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:			
Firma:			
Fecha:			

Proceso vinculado:

Ver punto 5 del proceso de facturación.

Tabla 8.

Descripción de actividades:

Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Registro / Documentos
1	Jefe de logística	Revisión de la planificación de ventas conforme a los pedidos de clientes	Planificación de ventas aprobadas conforme a pedidos de clientes
2	Jefe de logística	Determinación de la necesidad de compra y se comunica con proveedores para negociar	N/A
3	Jefe de logística	Elaboración de la orden de compra con base a la cotización que se adapte a sus necesidades	Orden de compra
3	Asistente de logística	Verificación física de las mercaderías que han llegado a bodega vs lo detallado en la orden de compra	Registro de la factura del proveedor // Ingreso a bodegas
4	Bodeguero	Ordenación de las mercaderías adquiridas y las acomoda en las ubicaciones de la bodega	N/A

Elaborado por: Alvarado & Idrovo. (2022)

Diagrama de flujo:

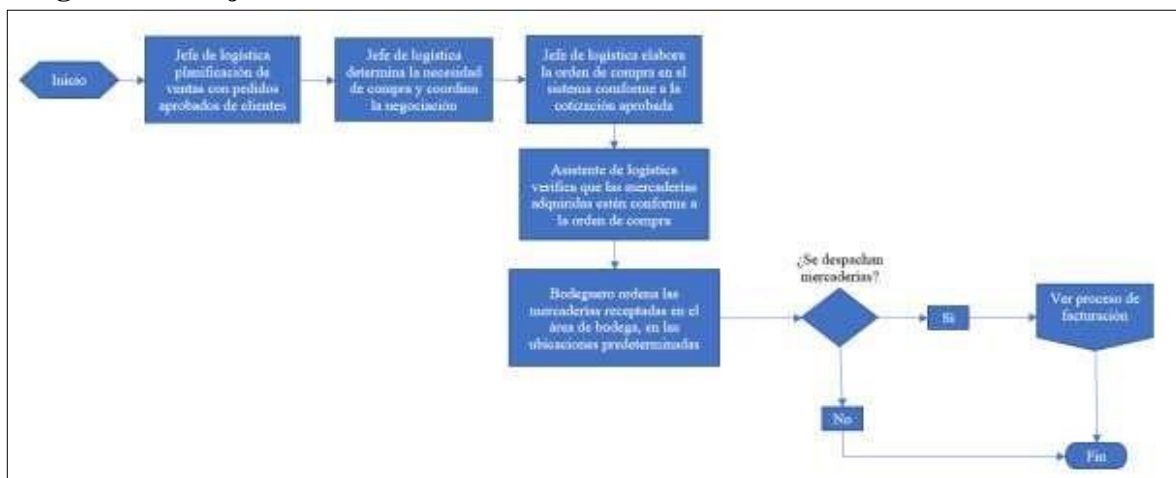


Figura 5

Elaborado por: Alvarado & Idrovo. (2022)

CONCLUSIONES

De acuerdo con la investigación y explicación del problema objeto de estudio en la empresa PLASTIC BANS se ha identificado que hace falta una estructura organizacional dada por un manual de procedimientos que permita regular las actividades que se realizan y erradicar de manera razonable el problema de sobrecarga del trabajo.

Así mismo, a través de la identificación de los fundamentos teóricos de estructura organizacional se pudo establecer un punto de partida para diagnosticar la situación actual de la empresa PLASTIC BANS en cuanto a la ausencia de un manual de procesos, en el cual una vez elaborado se identificaron los perfiles necesarios para elaborarlo de forma idónea y alineado a las necesidades de la empresa.

De igual manera, a través de la identificación de los fundamentos teóricos de estructura organizacional se pudo establecer un punto de partida para diagnosticar la situación actual de la empresa PLASTIC BANS en cuanto a la ausencia de un manual de procesos, mismo que fue diseñado identificando los perfiles necesarios y los procesos claves de la organización.

Los resultados de las entrevistas al personal clave de los procesos, dieron a conocer los problemas e inconformidad que tienen los colaboradores producto de la ausencia de una estructura organizacional lo cual se ve reflejado en problemas de segregación de funciones que trae como consecuencia la sobrecarga laboral en las tareas asignadas, esto ayudó a afianzar la problemática de estudio de presente trabajo de investigación

Por último, se diseñó un manual de proceso que recaba información de los procesos importantes y generalidades de la empresa PLASTIC BANS, conforme a la propuesta realizada se menciona brevemente que del análisis del costo beneficio de este proyecto es viable puesto que, los beneficios que se esperan obtener del diseño de la estructura organizacional dada por el manual de procesos, son mayores a los costos a incurrirse para implementarlo, debido a que el costo que solo se incurría es la coordinación de la reunión con los colaboradores en una sala de junta para socializar el manual y la impresión del mismo para que al final de la capacitación sea firmada un acta de compromiso y cumplimiento del mismo.

RECOMENDACIONES

Socializar con todos los colaboradores de la empresa la estructura organizacional propuesta de tal manera todos conozcan los nuevos lineamientos que regirá una mejor convivencia en el ambiente de trabajo procurando disminuir en gran medida la sobrecarga de trabajo.

Revisar el presente trabajo de investigación, tomándolo como guía de implementación en la mejora de los procesos de la empresa analizando la viabilidad que demanda el proceso de su implementación y/o puesta en marcha.

Obtener un respaldo de la socialización y lectura del manual de procesos a todos los colaboradores, compartiéndolo de manera física y electrónica a los e-mails corporativos de los colaboradores y en ambos casos solicitar la recepción y aceptación de los mencionado en el manual de procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado C, M., & Idrovo A, J. (2022). Guayaquil.
- Alvarado Carchi, M. M., & Idrovo Aguilera , J. P. (2022). Guayaquil.
- Brume, M. J. (2019). *Estructura Organizacional*. Barranquilla: Institucion Itsa.
- Conrero, Sofía, Sosa, María Trinidad, Chiodi, Lucas, & Antinori, Regina. (2019). Diseño de la estructura organizacional para la gestión del riesgo de desastres. El caso de la Provincia de Córdoba, Argentina. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-DisenDeLaEstructuraOrganizacionalParaLaGestionDel-7428970.pdf>
- Echeverría Vásquez, Huber Gregorio Pérez Bermejo, & Jennifer Gudelia. (2017). Diseño de la estructura organizacional del asadero “El Mana” en el Cantón Naranjito. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3245/1/DISE%c3%91O%20DE%20LA%20ESTRUCTURA%20ORGANIZACIONAL%20DEL%20ASADERO%20%e2%80%9cEL%20MANA%e2%80%9d%20EN%20EL%20CANT%c3%93N.pdf>
- Gabriela, M. R. (2021). *Plan de una estructura organizacional para la empresa Cropvid*. Guayaquil.
- Lisbeth Alexandra, Echeverría Vásquez, & Huber Gregorio Donoso Barahona. (2017). Diseño de una estructura organizacional para la hacienda bananera “LOS LAURELES” del Cantón Simón Bolívar. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3251/1/Lisbeth%20Donoso%20rabajo%20final.pdf>
- Meza Chica, M. F. (2021). Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de Buques Atuneros. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15968/1/T-UCSG-POS-MAE-339.pdf>
- Michael, C. S. (2019). *Plan de Diseñi organizacional para la empresa Representaciones y Promotores Lofum S.A*. Guayaquil.
- Murillo Vargas, G., García-Solarte, M., & González-Campo, C. H. (2016). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento una caracterización desde los centros de excelencia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1942/194260979003/194260979003.pdf>
- Ocampo Ulloa, W. L., Huilcapi Masacon, N. H., & Cifuentes Rodríguez, A. F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. 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)

- Reyes Pilco, M. B. (2019). Plan de reestructuración y gestión del cambio en la división de cobranzas de una empresa financiera de la ciudad de Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6893/1/T2967-MDTH-Reyes-Plan.pdf>
- Salcedo Valiente, S. E. (2016). *Propuesta de Estructura Organizacional para la Empresa Camaronera*. Guayaquil.
- Sandra Patricia Galarza Torres, Juanita del Carmen García Aguilar, Lenin Ballesteros Trujillo, Víctor Emilio Cuenca Caraguay, & Angie Fernández Lorenzo. (2017). Estructura organizacional y estilos de liderazgo en Cooperativas de Ahorro y Crédito de Pichincha. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6044786>
- Sotomayor Badillo, M. G. (2021). Análisis y reestructuración de la cultura organizacional de Viña San Bartolomeo S.A. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/16962/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-320.pdf>
- Tenesaca, I., & Velesaca, M. (2010). *Diseño de una estructura organizacional y funcional para la Empresa Compuauto*. Recuperado el 27 de 6 de 2022, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1143/1/tad994.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de cuestionario para realizar entrevistas a colaboradores



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ADMINISTRACION
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



Objetivo:

El siguiente cuestionario tiene como objetivo tratar el tema objetivo de estudio referente a la necesidad de implementar una estructura organizacional que mejore los procesos de la Compañía y así mismo, disminuya el principal problema identificado como es la sobrecarga laboral.

Entrevistado:	
Nombre:	
Cargo:	

Preguntas para entrevistas

1.- ¿Conoce cuál es la misión y visión de la empresa?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Neutral	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

2.- ¿Tiene conocimiento de los objetivos planteados por la empresa?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Neutral	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

3.- ¿Se le ha comunicado sobre los valores institucionales?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Neutral	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

4.- ¿Tiene noción acerca de la historia de la empresa?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Neutral	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

5.- ¿Tienen relación las actividades realizadas con los objetivos de la empresa?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Neutral	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

6.- Las áreas son adecuadas para el trabajo que usted realiza. (bodega, área de ventas y despacho, área de administración)

7.- ¿Las herramientas de trabajo proporcionadas son acordes al puesto desempeñado?

8.- ¿El trabajo del colaborador es reconocido por su jefe inmediato?

9.- ¿Existen incentivos económicos por cumplimiento de metas propias del área en que se desempeña?

10.- ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional formal, debidamente documentada y socializada?

- 11.- ¿Cuáles son las actividades principales y secundarias en cada puesto?
- 12.- ¿Los colaboradores saben cuáles son sus funciones o se desarrollan de manera empírica?
- 13.- ¿Cuáles son los procesos claves para la organización (mando directivo)?
- 14.- ¿Cuáles son los procesos que desarrolla en su puesto de trabajo?
- 15.- ¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos?
- 16.- ¿La Administración de la empresa tiene interés o muestra interés de formalizar los procesos y procedimientos de la organización?
- 17.- ¿Siente que existe sobrecarga laboral en las tareas encomendadas y que no existe una adecuada segregación de funciones?

Anexo 2. Entrevista realizada al gerente general de Plastic Bans



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACION

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



Objetivo:

El siguiente cuestionario tiene como objetivo tratar el tema objetivo de estudio referente a la necesidad de implementar una estructura organizacional que mejore los procesos de la Compañía y así mismo, disminuya el principal problema identificado como es la sobrecarga laboral.

Entrevistado:	E1
Nombre:	Juan Enrique López Villón
Cargo:	Gerente general

Preguntas para entrevistas

1.- ¿Conoce cuál es la misión y visión de la empresa?

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

2.- ¿Tiene conocimiento de los objetivos planteados por la empresa?

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

3.- ¿Se le ha comunicado sobre los valores institucionales?

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

4.- ¿Tiene noción acerca de la historia de la empresa?

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

5.- ¿Tienen relación las actividades realizadas con los objetivos de la empresa?

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

6.- Las áreas son adecuadas para el trabajo que usted realiza. (bodega, área de ventas y despacho, área de administración)

Sí, conforme al tamaño de la Compañía considero que las áreas que actualmente se manejan son apropiadas.

7.- ¿Las herramientas de trabajo proporcionadas son acordes al puesto desempeñado?

Sí, se trata de brindar a los colaboradores las herramientas idóneas para la ejecución de su trabajo, sin embargo, si trata de que sean más eficientes con menos recursos lo cual implica mayor gasto para la empresa.

8.- ¿El trabajo del colaborador es reconocido por su jefe inmediato?

No, de mi experiencia no he observado que existe un reconocimiento por parte de los jefes departamentales.

9.- ¿Existen incentivos económicos por cumplimiento de metas propias del área en que se desempeña?

No, solamente se reconocen sobretiempos en caso de que la actividad del trabajo lo amerite previa aprobación de los jefes departamentales.

10.- ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional formal, debidamente documentada y socializada?

No, carecemos de un organigrama estructural que permita visualizar las líneas de mando, todo se hace de manera empírica.

11.- ¿Cuáles son las actividades principales y secundarias en cada puesto?

Las actividades principales y secundarias no están definidas en un manual, los colaboradores saben cuales son sus actividades cotidianas.

12.- ¿Los colaboradores saben cuáles son sus funciones o se desarrollan de manera empírica?

Sí conocen sus funciones, sin embargo, generalmente las hacen de manera empírica ya que es algo cotidiano que realizan.

13.- ¿Cuáles son los procesos claves para la organización (mando directivo)?

Considero que son: facturación, cobranzas y logística.

14.- ¿Cuáles son los procesos que desarrolla en su puesto de trabajo?

Aprobación de pagos a proveedores, gestión comercial con nuevos cliente, aprobación de pagos de sueldos, los demás procesos operativos son realizados por los jefes departamentales.

15.- ¿La empresa cuenta con un manual de políticas, procedimientos y procesos?

No, por cuestiones de tiempo no se ha podido levantar un manual de políticas, procedimientos y procesos para cada área clave.

16.- ¿La Administración de la empresa tiene interés o muestra interés de formalizar los procesos y procedimientos de la organización?

Sí, pero por cuestiones de tiempo no se ha podido formalizar las actividades.

17.- ¿Siente que existe sobrecarga laboral en las tareas encomendadas y que no existe una adecuada segregación de funciones?

Sí, pero los colaboradores deben aprender a ser eficientes con las tareas encomendadas, trabajar bajo presión en ocasiones suele ser una ventaja para la eficiencia de la organización.

Anexo 3. Entrevista realizada al jefe de facturación y recursos humanos de Plastic Bans



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ADMINISTRACION
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



Objetivo:

El siguiente cuestionario tiene como objetivo tratar el tema objetivo de estudio referente a la necesidad de implementar una estructura organizacional que mejore los procesos de la Compañía y así mismo, disminuya el principal problema identificado como es la sobrecarga laboral.

Entrevistado:	E2
Nombre:	Christofer Ander Rojas Montero
Cargo:	Jefe de facturación y recursos humanos

Preguntas para entrevistas

1.- ¿Conoce cuál es la misión y visión de la empresa?

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

2.- ¿Tiene conocimiento de los objetivos planteados por la empresa?

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

3.- ¿Se le ha comunicado sobre los valores institucionales?

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

4.- ¿Tiene noción acerca de la historia de la empresa?

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

5.- ¿Tienen relación las actividades realizadas con los objetivos de la empresa?

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

6.- Las áreas son adecuadas para el trabajo que usted realiza. (bodega, área de ventas y despacho, área de administración)

Sí, conforme al tamaño de la Compañía considero que las áreas que actualmente se manejan son apropiadas.

7.- ¿Las herramientas de trabajo proporcionadas son acordes al puesto desempeñado?

No, muchas veces nos hacen falta más herramientas para poder realizar el trabajo con mayor eficiencia.

8.- ¿El trabajo del colaborador es reconocido por su jefe inmediato?

No, desconozco que se deba dar un reconocimiento a los colaboradores subordinados de mi área.

9.- ¿Existen incentivos económicos por cumplimiento de metas propias del área en que se desempeña?

No, solamente se les reconoce los sobretiempos de trabajo en caso de que amerite su labor.

10.- ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional formal, debidamente documentada y socializada?

No, carecemos de un organigrama estructural que permita visualizar las líneas de mando, todo se hace de manera empírica.

11.- ¿Cuáles son las actividades principales y secundarias en cada puesto?

Las actividades principales y secundarias no están definidas en un manual, los colaboradores sabemos nuestras actividades cotidianas.

12.- ¿Los colaboradores saben cuáles son sus funciones o se desarrollan de manera empírica?

Sí conocemos nuestras funciones, sin embargo, generalmente se las hace de manera empírica ya que es algo cotidiano que realizamos en el día a día.

13.- ¿Cuáles son los procesos claves para la organización (mando directivo)?

Considero que son: facturación, cobranzas y logística.

14.- ¿Cuáles son los procesos que desarrolla en su puesto de trabajo?

Hacer la facturación por las ventas que se realizan de manera diaria, estar atento a cualquier eventualidad o novedad de los empleados ya que también manejo el área de recursos humanos, en quincenas y fin de mes elaborar los roles de pago.

15.- ¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos?

No, desconozco cual es la ventaja de tener un manual y eso implicaría mucho esfuerzo por parte de los colaboradores.

16.- ¿La Administración de la empresa tiene interés o muestra interés de formalizar los procesos y procedimientos de la organización?

No, de lo que puedo observar desde mi perspectiva no hay un interés en formalizar los procesos y procedimientos en la organización porque eso demanda esfuerzo.

17.- ¿Siente que existe sobrecarga laboral en las tareas encomendadas y que no existe una adecuada segregación de funciones?

Sí, debido a que no hay una adecuada segregación de funciones, muchas veces nos toca realizar otras actividades no relacionadas al área en la que estamos.

Anexo 4. Entrevista realizada al jefe de cartera y caja de Plastic Bans



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ADMINISTRACION
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



Objetivo:

El siguiente cuestionario tiene como objetivo tratar el tema objetivo de estudio referente a la necesidad de implementar una estructura organizacional que mejore los procesos de la Compañía y así mismo, disminuya el principal problema identificado como es la sobrecarga laboral.

Entrevistado:	E3
Nombre:	Lucía Estefanía Intriago Moreira
Cargo:	Jefe de cartera y caja

Preguntas para entrevistas

1.- ¿Conoce cuál es la misión y visión de la empresa?

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

2.- ¿Tiene conocimiento de los objetivos planteados por la empresa?

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

3.- ¿Se le ha comunicado sobre los valores institucionales?

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

4.- ¿Tiene noción acerca de la historia de la empresa?

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

5.- ¿Tienen relación las actividades realizadas con los objetivos de la empresa?

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

6.- Las áreas son adecuadas para el trabajo que usted realiza. (bodega, área de ventas y despacho, área de administración)

Sí, conforme al tamaño de la Compañía considero que las áreas que actualmente se manejan son apropiadas.

7.- ¿Las herramientas de trabajo proporcionadas son acordes al puesto desempeñado?

No, muchas veces nos hacen falta más herramientas para poder realizar el trabajo con mayor eficiencia.

8.- ¿El trabajo del colaborador es reconocido por su jefe inmediato?

No, desconozco que se deba dar un reconocimiento a los colaboradores subordinados de mi área.

9.- ¿Existen incentivos económicos por cumplimiento de metas propias del área en que se desempeña?

No, solamente se les reconoce los sobretiempos de trabajo en caso de que amerite su labor.

10.- ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional formal, debidamente documentada y socializada?

No, carecemos de un organigrama estructural que permita visualizar las líneas de mando, todo se hace de manera empírica.

11.- ¿Cuáles son las actividades principales y secundarias en cada puesto?

Las actividades principales y secundarias no están definidas en un manual, los colaboradores sabemos nuestras actividades cotidianas.

12.- ¿Los colaboradores saben cuáles son sus funciones o se desarrollan de manera empírica?

Sí conocemos nuestras funciones, sin embargo, generalmente se las hace de manera empírica ya que es algo cotidiano que realizamos en el día a día.

13.- ¿Cuáles son los procesos claves para la organización (mando directivo)?

Considero que son: facturación, cobranzas y logística.

14.- ¿Cuáles son los procesos que desarrolla en su puesto de trabajo?

Seguimiento a los cobros de los clientes que se les otorga crédito, realizar arqueos de caja recaudadora al final del día, realizar el flujo proyectado de la Compañía.

15.- ¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos?

No, desconozco cual es la ventaja de tener un manual y eso implicaría mucho esfuerzo por parte de los colaboradores.

16.- ¿La Administración de la empresa tiene interés o muestra interés de formalizar los procesos y procedimientos de la organización?

No, de lo que puedo observar desde mi perspectiva no hay un interés en formalizar los procesos y procedimientos en la organización porque eso demanda esfuerzo.

17.- ¿Siente que existe sobrecarga laboral en las tareas encomendadas y que no existe una adecuada segregación de funciones?

Sí, debido a que no hay una adecuada segregación de funciones, muchas veces nos toca realizar otras actividades no relacionadas al área en la que estamos.

Anexo 5. Entrevista realizada al jefe de logística y operaciones de Plastic Bans



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL



FACULTAD DE ADMINISTRACION
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Objetivo:

El siguiente cuestionario tiene como objetivo tratar el tema objetivo de estudio referente a la necesidad de implementar una estructura organizacional que mejore los procesos de la Compañía y así mismo, disminuya el principal problema identificado como es la sobrecarga laboral.

Entrevistado:	E4
Nombre:	Edgar Andrés Andrade Espinoza
Cargo:	Jefe de logística y operaciones

Preguntas para entrevistas

1.- ¿Conoce cuál es la misión y visión de la empresa?

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

2.- ¿Tiene conocimiento de los objetivos planteados por la empresa?

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

3.- ¿Se le ha comunicado sobre los valores institucionales?

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

4.- ¿Tiene noción acerca de la historia de la empresa?

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

5.- ¿Tienen relación las actividades realizadas con los objetivos de la empresa?

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

6.- Las áreas son adecuadas para el trabajo que usted realiza. (bodega, área de ventas y despacho, área de administración)

Sí, conforme al tamaño de la Compañía considero que las áreas que actualmente se manejan son apropiadas.

7.- ¿Las herramientas de trabajo proporcionadas son acordes al puesto desempeñado?

No, muchas veces nos hacen falta más herramientas para poder realizar el trabajo con mayor eficiencia.

8.- ¿El trabajo del colaborador es reconocido por su jefe inmediato?

No, desconozco que se deba dar un reconocimiento a los colaboradores subordinados de mi área.

9.- ¿Existen incentivos económicos por cumplimiento de metas propias del área en que se desempeña?

No, solamente se les reconoce los sobretiempos de trabajo en caso de que amerite su labor.

10.- ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional formal, debidamente documentada y socializada?

No, carecemos de un organigrama estructural que permita visualizar las líneas de mando, todo se hace de manera empírica.

11.- ¿Cuáles son las actividades principales y secundarias en cada puesto?

Las actividades principales y secundarias no están definidas en un manual, los colaboradores sabemos nuestras actividades cotidianas.

12.- ¿Los colaboradores saben cuáles son sus funciones o se desarrollan de manera empírica?

Sí conocemos nuestras funciones, sin embargo, generalmente se las hace de manera empírica ya que es algo cotidiano que realizamos en el día a día.

13.- ¿Cuáles son los procesos claves para la organización (mando directivo)?

Considero que son: facturación, cobranzas y logística.

14.- ¿Cuáles son los procesos que desarrolla en su puesto de trabajo?

Despachos de bodega y elaboración de ingresos a bodega, recepción de importaciones de materias primas y registro en el sistema, supervisar el proceso de elaboración de productos de plásticos comercializados por la Compañía.

15.- ¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos?

No, desconozco cual es la ventaja de tener un manual y eso implicaría mucho esfuerzo por parte de los colaboradores.

16.- ¿La Administración de la empresa tiene interés o muestra interés de formalizar los procesos y procedimientos de la organización?

No, de lo que puedo observar desde mi perspectiva no hay un interés en formalizar los procesos y procedimientos en la organización porque eso demanda esfuerzo.

17.- ¿Siente que existe sobrecarga laboral en las tareas encomendadas y que no existe una adecuada segregación de funciones?

Sí, debido a que no hay una adecuada segregación de funciones, muchas veces nos toca realizar otras actividades no relacionadas al área en la que estamos.

Anexo 6. Cuadro de consistencia

Tema: Diseño de una estructura organizacional del área administrativa para la empresa Plastic Bans.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Instrumentos	Método
¿Como mejorar la estructura organizacional para disminuir la sobrecarga de trabajo que mantienen los empleados administrativos de la empresa Plastic Bans?	Elaborar un modelo de estructura organizacional para ser implementado en la empresa PLASTIC BANS con la finalidad de reducir la carga de trabajo.	La estructura del diseño organizacional permite mejorar los procedimientos del área administrativa de la Empresa Plastic Bans, siendo este como objetivo principal, el disminuir la sobrecarga del trabajo que mantiene actualmente los empleados.	Variable Independiente (X) Estructura organizacional	Cuestionario	Entrevistas
				Visita a las instalaciones	
				Análisis de resultados	
			Variable Dependiente (Y) Carga Laboral	Cuestionario	
				Visita a las instalaciones	
				Análisis de resultados	
3	4	2	1		

Anexo 7. Matriz de reactivo

MATRIZ DE REACTIVO

Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIONES		DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL			
Estructura Organizacional	Pardo & Diaz, (2016) mencionan: Es la columna vertebral de toda empresa, y le permite al gerente, administrador o accionistas tomar decisiones en función de cada personal responsable de un cargo específico, donde se le han asignado tareas y obligaciones que facilitan la coordinación de los recursos humanos y materiales para lograr una integración adecuada.	La estructura organizacional permitirá identificar buenas prácticas, la filosofía, la infraestructura adecuada para el desarrollo de las actividades en una empresa, a fin de que sea cumplida por todos los colaboradores y puesta en práctica en sus labores.	Conocimiento de la filosofía empresarial	Valores y estrategia de la empresa	Entrevistas
			Infraestructura y espacio de las instalaciones	Espacio apto y acorde para el trabajo	
			Desarrollo de los colaboradores	Capacitación y desarrollo	
Sobrecarga Laboral	Yasbek, (2018) menciona: La productividad muchas veces ha sido asociada erróneamente con el aumento de las horas de trabajo, y se lo toma como un indicador de compromiso y de alto desempeño. Sin embargo, los estudios demuestran que la productividad de un empleado por hora en un turno de 10 a 12 horas es significativamente más baja que la de un empleado en un turno de 8 horas.	La sobrecarga laboral es un fenómeno que afecta el desempeño de una organización, conocer las causas que la generan permitirá enfocar de manera más precisa el problema originado por la ausencia de la estructura organizacional y adicionalmente un manual de políticas y procedimientos.	Conocimiento de las actividades de los puestos claves	Identificar problemas de concentración de funciones	Entrevistas
			Diseño de manual de políticas y procedimientos	Verificar existencia y cumplimiento del manual de políticas y procedimientos	

Anexo 8. Matriz de reactivo por variable (Estructura organizacional)

MATRIZ DE REACTIVO POR VARIABLE

Estructura organizacional				
Dimensión	Indicador	Criterio	Items	Instrumento
Conocimiento de la filosofía empresarial	Valores y estrategia de la empresa	¿Qué conocimiento tiene la entidad o el colaborador a la filosofía empresarial?	Misión y visión de la empresa	Entrevistas
			Objetivos planteada por la empresa	
			Valores institucionales	
			Historia de la empresa	
			Relación de actividades con los objetivos de la empresa	

Estructura organizacional				
Dimensión	Indicador	Criterio	Items	Instrumento
Infraestructura y espacio de las instalaciones	Espacio apto y acorde para el trabajo	¿Tiene el suficiente espacio para el desarrollo de sus funciones?	¿Las áreas son adecuadas para el trabajo que usted realiza. (bodega, área de ventas y despacho, área de administración)?	Entrevistas
			¿Las herramientas de trabajo proporcionadas son acordes al puesto desempeñado?	

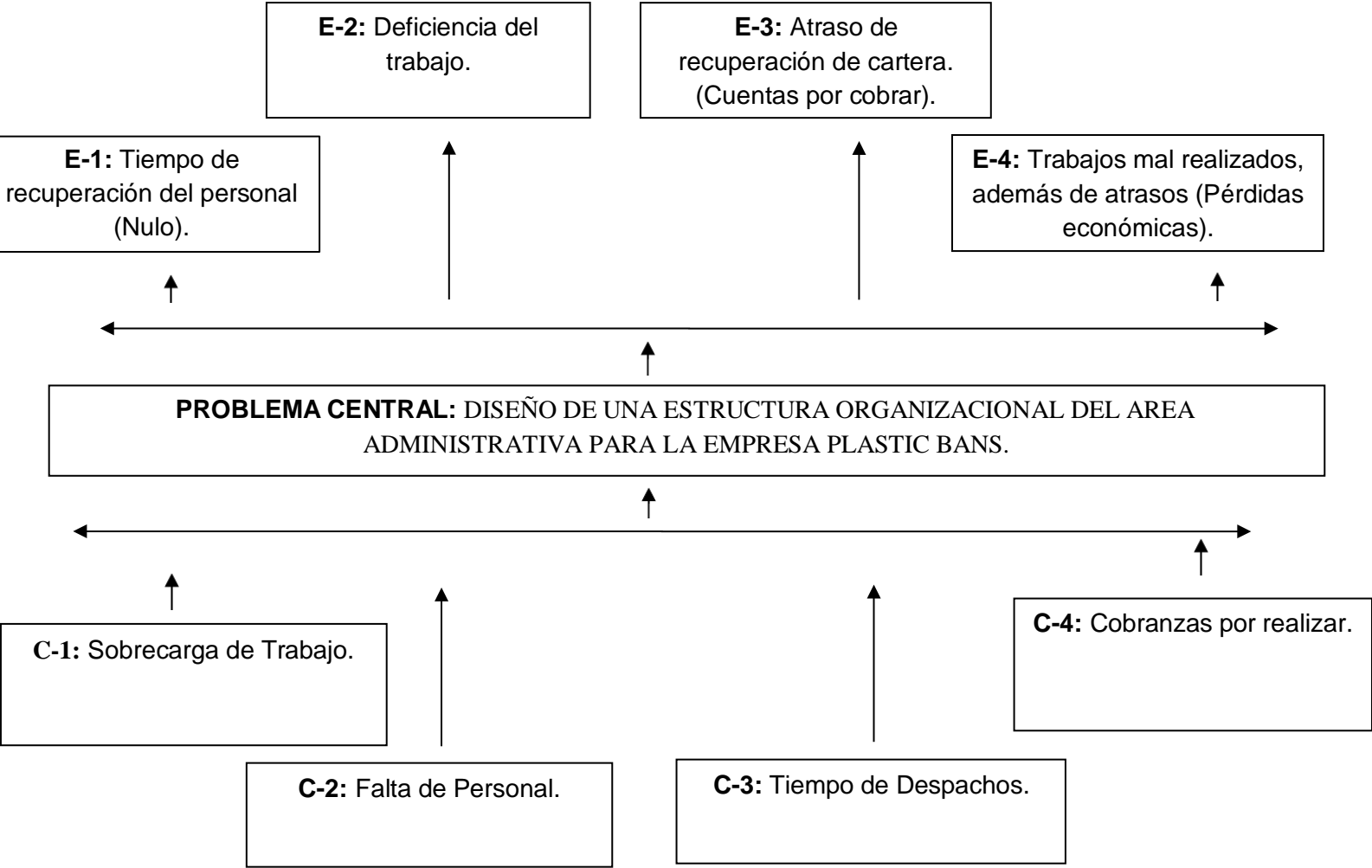
Estructura organizacional				
Dimensión	Indicador	Criterio	Items	Instrumento
Desarrollo de los colaboradores	Capacitación y desarrollo	¿Siente que existe oportunidad de crecimiento en la organización?	¿El trabajo del colaborador es reconocido por su Jefe inmediato?	Entrevistas
			¿Existen incentivos económicos por cumplimiento de metas propias del área en que se desempeña?	

Anexo 9. Matriz de reactivo por variable (Sobrecarga laboral)

Sobrecarga Laboral				
Dimensión	Indicador	Criterio	Items	Instrumento
Conocimiento de las actividades de los puestos claves	Identificar problemas de concentración de funciones	¿Existe un organigrama estructural que permite visualizar las líneas de mando?	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional formal, debidamente documentada y socializada?	Entrevistas
			¿Cuáles son las actividades principales y secundarias en cada puesto?	
			¿Los colaboradores saben cuáles son sus funciones o se desarrollan de manera empírica?	

Sobrecarga Laboral				
Dimensión	Indicador	Criterio	Items	Instrumento
Diseño de manual de políticas y procedimientos	Verificar la existencia y cumplimiento del manual de políticas y procedimientos	¿Existe un proceso ordenado y sistemático para realizar sus funciones asignadas?	¿Cuáles son los procesos claves para la organización (mando directivo)?	Entrevistas
			¿Cuáles son los procesos que desarrollan en su puesto de trabajo?	
			¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos?	
			¿La administración de la empresa tiene interés o muestra interés de formalizar los procesos y procedimientos de la organización?	

Anexo 10. Diagrama de ideas – Árbol de causas y efectos



Anexo 11. Cuadro de análisis de variables de diferentes autores

AÑO	TITULO	AUTORES	DESCRIPCION	METODOLOGIA	RESULTADOS	REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS
2021	Análisis y reestructuración de la cultura organizacional de Viña San Bartolomeo S.A.	Sotomayor Badillo, María Gracia	Se pretende identificar las fallas en la conformación de la cultura organizacional y poder hacer la reevaluación de dicha conformación para así contar con nuevas estrategias que muevan a la empresa a una mejor organización, a que los accionistas no tengan que sacrificar la rentabilidad para obtener beneficios de revalorización de activos sino determinar un modelo de cultura actual que promueva el bienestar de todos dentro de la empresa y que se enfoque en el mercado y cómo poder no solo cuidar la imagen del producto sino también al mercado y consumidor.	La metodología por aplicar se llevará a cabo de manera cualitativa, pues se usarán datos relevantes obtenidos mediante encuestas realizadas al personal de la organización para recabar información.	Se crearon estrategias para poder realizar cambios pertinentes sin que se vea afectada a lo largo de los años la ineficiencia de la misma, además de crear estrategias de comunicación para el desenvolvimiento de sus colaboradores, permitiendo así desarrollar y alcanzar los objetivos empresariales propuestos de la organización.	http://201.159.223.180/bitstream/3317/16962/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-320.pdf
2021	Evaluación de los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de Buques Atuneros.	Meza Chica, María Fernanda	La presente investigación tiene como objetivo principal evaluar los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y un modelo de planificación estratégica para una empresa de buques atuneros.	Se desarrolló con enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo, estudio descriptivo y documental, y se utilizó la técnica de encuestas, se aplicó cuestionarios a 18 personas y también de la entrevista a funcionarios de la empresa, como medio de recolección de datos vinculantes al tema de estudio.	Se diseñó una estructura organizativa funcional, adecuándola a la empresa y a las necesidades percibidas en la investigación realizada; se propone un modelo de Planificación Estratégica que contribuye a lograr un mejor funcionamiento de la empresa, mejora la comunicación entre los niveles de dirección y operativos y facilita la fluidez de la información a través de un ambiente organizacional adecuado y beneficioso para todos.	http://201.159.223.180/bitstream/3317/15968/1/T-UCSG-POS-MAE-339.pdf

2019	Plan de reestructuración y gestión del cambio en la división de cobranzas de una empresa financiera de la ciudad de Quito	Reyes Pilco, María Belén	El objetivo es proponer un plan de la división que contemple una propuesta de reestructuración de cargos y gestión del cambio para la alineación previa de los colaboradores hacia las nuevas definiciones. La gestión del cambio busca garantizar la aplicación de cambios significativos de forma ordenada, controlada y sistemática para las variaciones organizacionales.	La metodología que se aplicó fue un estudio descriptivo y documental, además se utilizó la técnica de encuestas, al aplicar cuestionarios para el levantamiento de información.	La división de cobranzas contará con un organigrama conformado por veinte y cinco cargos, distribuidos en trece niveles de valoración jerárquica.	https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6893/1/T2967-MDTH-Reyes-Plan.pdf
2019	Diseño de la estructura organizacional para la gestión del riesgo de desastres. El caso de la Provincia de Córdoba, Argentina.	Conrero, Sofía; Sosa, María Trinidad; Chiodi, Lucas; Antinori, Regina	Analizar la gestión del riesgo de desastres a través de la noción de gobernanza implica disponer de una participación activa e interdependiente de los diferentes actores en los múltiples niveles de gobierno.	Utilizando la investigación exploratoria y cualitativa.	La formalización de un área específica sobre este tema da cuenta de la importancia que el gobierno provincial le estaría dando a una manera de gestionar que permita abordar de una manera integral, y especialmente preventiva, los distintos fenómenos que afectan a la provincia (inundaciones, incendios forestales, tormentas severas).	file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-DisenodeLaEstructuraOrganizacionalParaLaGestionDe1-7428970.pdf
2019	La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones.	Wendy Lorena Ocampo Ulloa; Nora Hursula Huilcapi Masacon; Andrés Fernando Cifuentes Rodríguez	Este estudio va enfocado en el comportamiento del talento humano en función a una estructura funcional sea esta horizontal y vertical, para lo cual se ha desarrollado un estudio que permita analizar si el comportamiento de los colaboradores dentro de una organización depende de su estructura organizacional, y cómo influye el mismo en las actividades que se realicen.	Se tuvo que emplear procesos experimentales o materiales y métodos, tales como una investigación exhaustiva y exploratoria, así como métodos estadísticos y matemáticos para así determinar cuál es el proceder del talento humano en la estructura organizacional.	Con la información recabada se puede evidenciar que el modelo de estructura organizacional que aplique una empresa es de mucha importancia, así como también que los directivos y el personal operativo conozca de ella, ya que esto permitirá promover una cultura de compromiso y responsabilidad de quienes conforman la institución.	https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137

2017	Diseño de la estructura organizacional del asadero “El Mana” en el Cantón Naranjito	Echeverría Vásquez, Huber Gregorio	<p>Se va analizar el diseño de la estructura organizacional y su importancia en la implementación dentro de las empresas, por más pequeña que estas sean, para mantener el orden en las jerarquías de trabajo de modo que se pueda contar con una excelente organización para realizar de forma eficiente las actividades dentro de las mismas.</p>	<p>Se usó la investigación cualitativa, los métodos y técnicas que se empleó el método deductivo con la técnica de la investigación de la entrevista que se elaboró y los resultados esperados para la mejoría del Asadero.</p>	<p>Se llegó a la conclusión después del debido análisis de que la microempresa necesita establecer un diseño de la estructura organizacional esto concierne a todos los departamentos dentro del negocio especialmente en el de recursos humanos en los que se defina cada actividad y el área a la que corresponde y quien es la persona encargada de realizarla de forma específica.</p>	<p>http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3245/1/DISE%c3%91O%20DE%20LA%20ESTRUCTURA%20ORGANIZACION%20DEL%20ASADERO%20e%20%80%9cEL%20MANA%e2%80%9d%20EN%20EL%20CANT%c3%93N.pdf</p>
2017	Diseño de una estructura organizacional para la hacienda bananera “LOS LAURELES” del Cantón Simón Bolívar	Echeverría Vásquez, Huber Gregorio	<p>Analizar la problemática organizacional de la Hacienda Bananera “Los Laureles”, evaluando el control interno de las diferentes áreas de la Hacienda, se han planteado crear una Estructura Organizacional, logrando que los empleados sean más eficientes y mejorar su desempeño, evitando así que las funciones no se realicen por dos o más personas e identificar a quien reportar las actividades.</p>	<p>Se utilizaron técnicas investigativas como la entrevista y la observación.</p>	<p>Se ha estructurado espontáneamente sin cumplir a una estructura diseñada preliminarmente. Es más, una estructura creada sobre la base de las necesidades de la organización.</p>	<p>http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3251/1/Lisbeth%20Donoso%20Trabajo%20final.pdf</p>
2017	Estructura organizacional y estilos de liderazgo en Cooperativas de Ahorro y Crédito de Pichincha	Sandra Patricia Galarza Torres, Juanita del Carmen García Aguilar, Lenin Ballesteros Trujillo, Víctor Emilio Cuenca Caraguay, Angie Fernández Lorenzo	<p>El objetivo de esta investigación es determinar cualitativamente los estilos de liderazgo utilizados por los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia Pichincha y relacionarlos con las estructuras organizacionales a través de las cuales operan estas instituciones.</p>	<p>La metodología se basó en la aplicación de encuestas a directivos de 60 cooperativas, tomando como referencia las variables planteadas por Bass y Avolio en su “Cuestionario Multifactorial sobre Liderazgo MLQ”, unido a otras metodologías para la evaluación de la estructura organizacional.</p>	<p>Se concluye que en las cooperativas estudiadas los estilos utilizados por directivos son: transaccional, transformacional y Laissez Faire, siendo este último el que predomina en las estructuras organizacionales de las cooperativas.</p>	<p>https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6044786</p>

2016	Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento una caracterización desde los centros de excelencia	Murillo Vargas, Guillermo; García-Solarte, Mónica y González-Campo Carlos Hernández	El artículo tiene como objetivo principal presentar una propuesta de estructura organizacional para OIC, que se deriva de un proyecto de investigación, permitiendo establecer la validez de los hallazgos, así como de la propuesta construida, que se convierte en el principal resultado de la investigación.	Metodología cualitativa.	Se logró definir una estructura organizacional para un CIE, se plantea la necesidad de establecer los elementos que la misma debe incluir, al pensar en los siguientes 15 años de funcionamiento.	https://www.redalyc.org/jatsRepo/1942/194260979003/194260979003.pdf
------	---	---	--	--------------------------	---	---