



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación
Para la Obtención del Título de:
Licenciatura en Administración de Empresas

Tema:

Estructura organizacional y su influencia en el crecimiento empresarial

Autora:

Viviana Belén Macías Rodríguez

Directora de Trabajo de Titulación:

Ing. Patricia Saltos Zúñiga, PhD.

2024

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía, mi soporte, por ser la piedra angular de mi vida, por brindarme sabiduría para afrontar cada adversidad, por tomar mi mano cuando perdía fuerzas, y sobre todo por ser el Doctor de doctores y mostrarme que los milagros siguen sucediendo. A mis papis, por darme ese apoyo incondicional, por incentivar me a ser mejor y superar cada meta, por esas palabras de ánimo y de exhortación que me han ayudado a forjar mi temperamento. A mis hermanos, Nathaly por ser mi motivación, por inspirarme e incentivar me a ir por mis sueños, a Roberto, por enseñarme que mi conocimiento, dones y talentos son de gran valor y que con esfuerzo puedo llegar al éxito, a Joel, por mostrarme que no importa cuántas veces me equivoque, lo importante es intentarlo y no rendirme. A mi Mochi por llegar justo a tiempo, ser mi motivación y creer en mí, por ser esa ayuda idónea maravillosa, por acompañarme en el proceso y brindarme todo su amor. A mis amigos por estar presente y darme una mano en momentos de crisis, por regalarme tiempo de calidad y mostrarme que hay un poco de luz en medio de tanta oscuridad.

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo en primer lugar a Dios, mi soporte y la guía en cada paso que doy. A mi motor, quién siempre está buscando instruirme en lo correcto, con valores y principios, mi mejor amiga y mamá. A mi abuelita, quién siempre me regalaba su alegría única, su amor y compañía, con quién podía conversar horas sin cansancio. A mi novio, por alentarme a continuar y no rendirme, por inspirarme a ser mejor y por su apoyo incondicional en cada etapa.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Macías Rodríguez Viviana Belén con cédula identidad 092639174-9 declaro que el artículo científico “Estructura organizacional y su influencia en el crecimiento empresarial” es totalmente de origen propio y autentico, donde se han citado cada fuente correspondiente que ayudó a que este trabajo sea completado respetando las normas y reglas vigentes.

Viviana Belén Macías Rodríguez

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL.

Viviana Belén Macías Rodríguez
vivianamacias.21913@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo científico se centra en analizar la importancia de la estructura organizacional dentro de la empresa PLANIFIKT S.A. El propósito de realizar este análisis es mejorar el desempeño laboral y la eficiencia organizativa para mantener la competitividad en el mercado financiero, a la vez se plantea la necesidad de identificar y corregir deficiencias en la estructura actual de la empresa, abordando la falta de claridad en las labores, la alta rotación del personal y la asignación inadecuada de cargos. La investigación se basa en datos recopilados mediante encuestas, observación directa y entrevistas con empleados. Los resultados revelan la percepción del personal sobre sus funciones, desconocimiento general de las responsabilidades de otros, falencias en la estructura organizacional y un fuerte respaldo a la implementación de un manual de funciones mejorado. Luego de analizar los datos se obtuvo una conclusión general, misma que está fundamentada en las necesidades de la empresa. Este estudio proporciona un análisis de los problemas identificados y propone soluciones concretas. Se espera que los resultados contribuyan significativamente a la mejora continua de PLANIFIKT S.A. y a su capacidad para enfrentar los desafíos del mercado financiero actual.

Palabras clave: Estructura organizacional, empresa, rendimiento, análisis, crecimiento empresarial, desempeño.

INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, la efectividad y eficiencia de las organizaciones se vuelven cruciales para su supervivencia y éxito. En este contexto, se ha optado por seleccionar como referencia a una empresa destacada en el sector financiero de Guayaquil, la cual se enfrenta a desafíos significativos que inciden directamente en su desempeño laboral y eficacia organizativa.

Este artículo se fundamenta en el análisis de diferentes aspectos que han afectado de manera directa a la empresa PLANIFIKT S.A., misma que se encarga de brindar planes programáticos para la adquisición de un bien de acuerdo a las necesidades del cliente. Debido a que es una empresa emergente, existen situaciones que inciden en el rendimiento de la empresa, tales como la falta de conocimiento y duplicidad de funciones en un área específica de PLANIFIKT S.A., misma que ha generado confusión y conflictos entre los empleados, afectando la eficiencia y productividad de la empresa. Esta situación ha surgido debido a la ausencia de definiciones claras de roles y responsabilidades, creando un ambiente laboral poco estructurado y propenso a errores.

En ese contexto, se detectó que la rotación del personal, vinculada a la contratación inicial basada en relaciones personales en lugar de criterios profesionales, ha generado problemas como la falta de autoridad, filtración de información confidencial y una cultura organizativa comprometida. Esta situación afecta la productividad y la moral del personal, impactando negativamente en el rendimiento general de la empresa.

La asignación inadecuada de cargos, con empleados trasladados o contratados repetidamente sin la capacitación adecuada, ha llevado a errores repetitivos y descuido en la

calidad de la atención al cliente. Este problema no solo afecta la productividad, sino que también genera costos adicionales asociados a la rotación del personal.

La pregunta de investigación que guía este estudio es: ¿Cómo influye la estructura organizacional en el personal de la empresa PLANIFIKT S.A. en Guayaquil durante el segundo semestre del año 2023?

Para resolver esta interrogante, este artículo se consolida en la necesidad de mejorar el desempeño laboral y la eficiencia organizativa de la empresa para mantener su posición competitiva en el mercado financiero. La falta de estructura y claridad en las funciones, la alta rotación del personal y la asignación inadecuada de cargos afectan directamente la productividad y la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa.

El propósito general de esta investigación es analizar la estructura organizacional fundamentado en la estructura actual de PLANIFIKT S.A. con el objetivo de identificar y corregir deficiencias en el desempeño empresarial. Los objetivos específicos incluyen identificar las causas subyacentes del desconocimiento en la estructura organizativa, evaluar las ramificaciones de la rotación del personal y presentar un análisis detallado para optimizar eficazmente los recursos de la organización.

Este trabajo abordará los diferentes problemas identificados, proporcionando un análisis del caso y proponiendo soluciones concretas. La investigación se realizará en base al segundo semestre del año 2023, centrándose en los factores ocurridos entre julio y diciembre.

Los resultados de este estudio se anticipan como un aporte valioso para la mejora continua de la empresa y su capacidad para enfrentar los desafíos del mercado actual.

MARCO TEÓRICO

Las organizaciones mantienen una interacción continua con los entornos en los cuales se encuentran, y para poder analizar estas interacciones, por lo general se realizan profundos estudios para obtener resultados útiles para mejorar varios aspectos empresariales. Lastimosamente, en los estudios gerenciales es común investigar los eventos sin considerar su dinamismo, a pesar de la influencia significativa del ambiente en diversos aspectos y grupos de interés relacionados con su actividad principal (Blanco-Ariza, 2020). El sector financiero, en particular, se ve afectado por cambios rápidos en su entorno, haciendo esencial estudiar la forma de organización que pueda determinar la efectividad en su desempeño.

A través de este estudio, se considera el hecho de que las organizaciones poseen una estructura interna que actúa como su esqueleto, misma en donde interactúan dos elementos clave, como los recursos humanos y elementos técnicos, útiles para alinear aspectos como el entorno, la estrategia empresarial y las relaciones laborales. Esta alineación busca lograr resultados planificados sin descuidar las demandas propias del contexto. Resulta imperioso comprender que cuando se habla de organización, empresa, compañía, y términos afines, no se mencionan únicamente los bienes materiales que comprenden el uso de éstos, sino de cada uno de los miembros e individuos que lo conforman. Por lo tanto, es importante comprender que las organizaciones no son simplemente inmuebles y construcciones, sino entidades conformadas por relaciones interpersonales y talento humano.

Para poder asimilar a profundidad estas relaciones laborales, son necesarias las estructuras organizacionales; este tipo de estructura representa la disposición formal de roles que integra funciones, responsabilidades, flujos de trabajo y líneas de autoridad en función de los objetivos de una organización. Se divide en dos categorías: orgánica, caracterizada por

descentralización, comunicaciones abiertas y flexibilidad, y mecanicista, que exhibe mayor control, rigidez y centralización (Murillo; García; González, 2019). Su configuración se determina según la variabilidad del entorno y la naturaleza de las tareas.

La empresa que se analizó durante este trabajo de investigación, es decir PLANIFIKT S.A., se encuentra dentro de la categoría orgánica, ya que las relaciones dentro de la institución son descentralizadas, en donde teóricamente priman los canales de comunicación abierta; a diferencia de otros lugares de trabajo donde se labora bajo un enfoque mecanicista, en donde priman aspectos como la inflexibilidad, la dureza y la inspección continua. A pesar de ello, existen falencias en algunos sectores de la corporación. Para esto, Ocampo et al. (2019) mencionan que es imperativo señalar que los directivos son los encargados de diseñar la estructura que será implementada en la organización, ya que a través de esta se determinará qué tareas deben llevarse a cabo, quién debe ejecutarlas, cómo se dividirá el trabajo y dónde se tomarán las decisiones. En este contexto, es crucial destacar que la estructura diseñada en la empresa ejerce una notable influencia en el comportamiento de los individuos que desempeñan sus funciones en ella.

De manera similar, uno de los elementos cruciales en diversas organizaciones es el factor humano, dado que estos individuos interactúan de manera positiva al llevar a cabo las funciones fundamentales de la empresa, contribuyendo así al logro de las metas establecidas. Por este motivo, es esencial que los directivos configuren y organicen de manera clara los recursos disponibles en la organización para facilitar la consecución de los objetivos planteados. En efecto, resulta imprescindible implementar una estructura organizativa que se ajuste a las actividades desempeñadas por el talento humano (Ocampo, 2019).

Esta responsabilidad imperiosa recae en el liderazgo de la corporación, ya que este sector de la empresa es el que se encarga de mantener el orden dentro de cada uno de los

departamentos respectivos. La relación entre el liderazgo y el crecimiento de la industria de la construcción es estrecha en organizaciones que se encuentran en vías de desarrollo. Aunque la noción de liderazgo auténtico se percibe a veces como demasiado idealista y positiva para ser práctica, se considera el concepto más apropiado a seguir para la industria de la construcción en empresas emergentes. Esto se debe a que el desarrollo sostenido y el alcance de metas estratégicas en dicho sector requieren líderes auténticos (Quijano; Patrón; Medina, 2020).

Es por ese motivo, que cuando estas características se ven de manera mermada dentro de una empresa, ocurren situaciones que comprometen el rendimiento general de la organización; especialmente cuando las interacciones esperadas no se cumplen. Según Nazareno (2020) “Es tan relevante la dinámica de interacción entre el negocio, sus administradores y trabajadores, así como con los beneficiarios de sus bienes y servicios, sus contendientes y otros aspectos relativos al contexto.” (p. 434).

Tomando en consideración lo antes mencionado, se puede comprender que la calidad de las interacciones en una empresa no solo incide en su eficiencia interna, sino que también tiene repercusiones significativas en su posicionamiento en el mercado y en las relaciones con las partes interesadas. Una dinámica de interacción efectiva desempeña un papel esencial en la construcción de una cultura organizacional sólida, cimentada en la confianza, la transparencia y la apertura en la comunicación.

Cuando las interacciones se ven disminuidas, pueden surgir malentendidos, conflictos y una disminución en la motivación de los empleados. Este deterioro impacta directamente en la productividad y en la capacidad de la empresa para adaptarse a los cambios en el entorno. Además, la calidad de las interacciones también influye en la percepción externa de

la empresa, afectando la satisfacción de los clientes, la reputación de la marca y la lealtad de los socios corporativos.

Es decir, que el bajo rendimiento no repercute únicamente dentro de la empresa, sino que se ven en riesgo las relaciones externas, afectando directamente al funcionamiento total de la corporación. Con todos estos datos planteados, los problemas de la empresa PLANIFIKT S.A. son fáciles de identificar: la falta de comunicación eficaz causa desconocimiento en la estructura organizativa de la empresa, sumado a la duplicidad de funciones del personal, causando confusiones en los empleados y en los procesos administrativos; por otro lado, la falta de compromiso en el liderazgo genera que algunos de los cargos otorgados se basen en relaciones personales, en lugar de tener un filtro profesional para ello.

Por esta razón, se debe trabajar en la interacción dinámica entre las organizaciones y su entorno, la importancia de la alineación estratégica, la conceptualización de las organizaciones como entidades sociales orientadas hacia metas y propósitos concretos. En este artículo se analizarán dichos problemas dentro de la empresa que ha sido seleccionada como objeto de estudio, asimismo se intentarán proponer medidas para poder solventar aquellas situaciones desfavorables y encontrar soluciones prácticas para mejorar el rendimiento de la corporación.

METODOLOGÍA

Para poder analizar de manera apropiada los datos preexistentes, fue necesario implementar una metodología experimental, es decir, aquella que implica la observación general, la manipulación y el registro de las variables que afectan a un sujeto u objeto que va

a ser estudiado. De esta manera, este trabajo se enfocó en los empleados que trabajan en PLANIFIKT S.A., con el propósito de identificar y corregir deficiencias en el desempeño empresarial.

El enfoque de dicho trabajo fue mixto, con aspectos cualitativos y cuantitativos a la vez: cualitativos porque así se puede comprender mejor las diferentes conductas de los empleados ante las situaciones que acontecen dentro de la empresa, permitiendo así la adaptación corporativa ante el cambio de las diferentes actitudes y conductas del personal. Asimismo, se ha logrado obtener resultados que pueden otorgar flexibilidad a la investigación, mismos que han servido para comprender mejor la situación empresarial. A su vez, los aspectos cuantitativos fueron medidos y registrados apropiadamente, luego de tabular los resultados obtenidos en las encuestas previamente mencionadas.

Para empezar con el análisis de datos, es necesario mencionar que se realizó una observación general durante aproximadamente una semana, en donde se pudo obtener información importante relacionada con las funciones del personal dentro de la empresa. Estos datos dieron pie a la formulación de las preguntas utilizadas en la encuesta general. Las preguntas fueron las siguientes:

1. ¿Cree usted que cada empleado dentro de la empresa cumple con las funciones por las cuales fue contratado?
2. ¿Considera usted que cumple con más de las funciones que se le han encomendado en su puesto de trabajo?
3. ¿Cree usted que dentro de la empresa existe personal que no conoce con exactitud a sus funciones laborales?

4. En los últimos seis meses, ¿con qué frecuencia ha visto que se encuentren algunas falencias con respecto a la estructura organizacional de la empresa, afectado en las labores diarias?

5. ¿Qué tan de acuerdo está usted con la implementación y utilización de un mejorado manual de funciones para poder cumplir eficientemente las responsabilidades laborales?

Los datos fueron recopilados a través de una encuesta general dirigida hacia los empleados de la empresa, luego de haberse realizado una observación directa del ritmo laboral, y después de haber mantenido un diálogo semejante a una entrevista para conocer a profundidad aquellos aspectos que debían ser evaluados y contrastados.

Esta información fue procesada a través de un gráfico de pastel¹, mismo que muestra de manera porcentual las estadísticas de las respuestas obtenidas; de esta manera, se pudo analizar apropiadamente los datos recopilados.

Los resultados obtenidos muestran lo siguiente: 1. La mayor cantidad de empleados considera que sí cumple con las funciones por las cuales fue contratada. 2. Más del 40% del personal considera que realiza más labores de las que estuvieron estipuladas en su contrato.

3 falencias con respecto a la estructura organizacional de la empresa, afectando así las labores diarias. 5. Más del 90% de los empleados está de acuerdo con la implementación y el cumplimiento de un mejorado manual de funciones dentro de la empresa PLANIFIKT

RESULTADOS

Los resultados obtenidos fueron medidos en base a la pregunta bajo la cual esta investigación fue construida, a través del análisis de los datos recopilados durante este tiempo de análisis.

En líneas generales, la mayoría de los empleados sostiene que cumplen adecuadamente con sus funciones laborales, reflejando un nivel general de satisfacción y alineación con sus responsabilidades. Sin embargo, más del 40% del personal indica que realiza labores adicionales a las establecidas en sus contratos, lo que sugiere la posibilidad de una carga de trabajo excesiva o la necesidad de revisar las responsabilidades asignadas. Se observa un desconocimiento generalizado sobre las funciones de los demás empleados, señalando una falta de claridad en la estructura organizacional.

Además, más de la mitad del personal percibe deficiencias en la estructura organizativa, lo que podría tener repercusiones en las operaciones diarias. Por otro lado, el respaldo del 90% de los empleados a la implementación de un manual de funciones mejorado en PLANIFIKT S.A. indica un fuerte interés en contar con claridad y orientación en sus roles y responsabilidades.

En conclusión, se sugiere abordar las preocupaciones sobre la carga de trabajo, mejorar la comunicación interna y fortalecer la estructura organizacional para optimizar la eficiencia y satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

Por lo tanto, luego de haber observado, analizado, y recopilado la información necesaria, se han llegado a la conclusión de que la estructura organizacional influye de manera directa en el personal de la empresa PLANIFIKT S.A. en Guayaquil. Resulta imprescindible reconocer que, debido a la falta de claridad en esta estructura corporativa, las funciones del personal han sido otorgadas con falta de claridad.

El personal que ha cumplido con sus responsabilidades con normalidad, concluye que muchos de ellos realizan más de las funciones por las cuales han sido contratados, generando confusiones ocasionales, debido a la duplicidad de funciones. Es por ello que se concluye con la ejecución de una capacitación dirigida a todos los miembros de la empresa, detallando de manera puntual las labores que conlleva cada puesto de trabajo. De esta manera se podrán optimizar recursos y obtener mayor eficiencia al momento de dirigirse a uno u otro puesto, ya que cada uno de los miembros del personal sabrá cómo responder ante determinadas situaciones.

Cabe recalcar que las causas de las deficiencias en el rendimiento empresarial guardan correlación con algunas de las contrataciones realizadas por parte de los altos mandos de la compañía, para lo cual se recomienda trabajar mano a mano con el departamento de Recursos Humanos y así poder contratar a las personas que resultan idóneas para el puesto. El criterio de selección, cuando se trate de contratar nuevo personal, debería estar basado tanto en las aptitudes como en la experiencia, en lugar de el grado de afinidad que tenga dicha persona con los altos mandos de la gerencia.

Se recomienda también la mejora del manual de funciones con el que la empresa cuenta, sugiriendo el conocimiento y cumplimiento de parte de todo el personal operativo,

administrativo y de ventas, logrando así un mejor desempeño al momento de realizar las labores diarias.

Con la implementación de este manual mejorado de funciones, no solamente mejorará el rendimiento dentro de los procesos internos de la compañía, sino que también se verán cambios positivos en las interacciones con los clientes y proveedores, es decir, con los agentes que actúan fuera de la empresa, ya que estas mejoras en los procesos darán una mejor imagen corporativa, promoviendo el crecimiento de la misma.

De esta manera se podrán alcanzar mejoras que afecten de manera positiva a la empresa PLANIFIKT S.A., mejoras que servirán para poder cumplir con los objetivos empresariales en un enfoque de corto a mediano plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Azuero, Ángel (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA. Vol. IV, núm. 8., julio-diciembre, ISSN: 2542-3088, 110-127.

Blanco-Ariza, Ana Beatriz; Vásquez-García, Ángel Wilhelm; García-Jiménez, Rafael; Melamed-Varela, Enrique (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Univesidad de Zulia, (2), 133-147.

González Rodríguez, S.; Viteri Intriago D.; Izquierdo Morán A.; Verdezoto Córdova G. (2020) Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad. Vol. 12, núm. 4, julio-agosto, ISSN: 2218-3620, 2020, 32-37.

Murillo Vargas, G., García-Solarte, M., & González-Campo, C. H. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, (58), 19-40. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a7>

Nazareno-Véliz, Ingrid Tania (2020) Estudio de las estructuras organizacionales y su contribución a la sostenibilidad de las PYMES en Esmeraldas. Revista Científica de

Ciencias económicas y empresariales FIPCAEC (núm. 16) Vol. 5, Año 5., enero-marzo, ISSN: 2588-090X, 2020, 428-450.

Ocampo-Ulloa, W; Huilcapi-Masacon, N; Cifuentes-Rodríguez, A (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 3 núm. 4., diciembre, ISSN: 2588-073X, 2019, 114-137.

Piza Burgos, N. D.; Amaiquema Marquez, F. A.; Beltrán Baquerizo, G (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativas. Algunas precisiones necesarias. Revista Conrado. Vol. 15, núm. 70., octubre, ISSN: 1990-8644, 455-459.

Quijano-García, R; Patrón-Cortes, R; Medina-Blum, F (2020). Estructura organizacional en las prácticas de liderazgo. Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación. Vol. 7, núm. 14, diciembre, ISSN: 2448 –6280, 2020, 1-14.

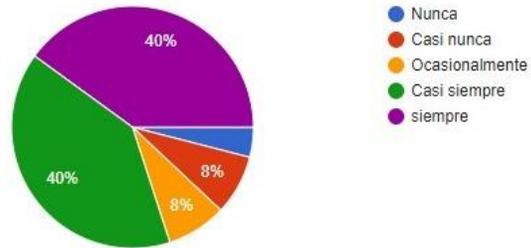
ANEXOS

A continuación, se dará detalle de las respuestas obtenidas en la encuesta realizada:

Pregunta 1, imagen 1.

¿Cree usted que cada empleado dentro de la empresa cumple con las funciones por las cuales fue contratado?

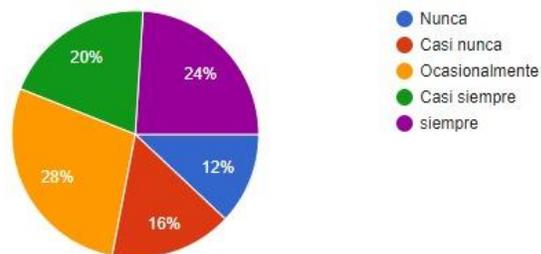
25 respuestas



Pregunta 2, imagen 2.

¿Considera usted que cumple con más de las funciones que se le han encomendado en su puesto de trabajo?

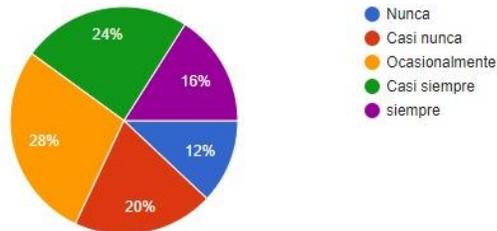
25 respuestas



Pregunta 3, imagen 3.

¿Cree usted que dentro de la empresa existe personal que no conoce con exactitud lo que debe hacer con relación a sus funciones laborales?

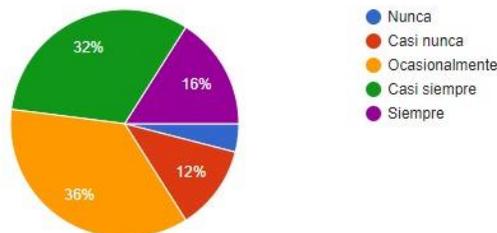
25 respuestas



Pregunta 4, imagen 4.

En los últimos seis meses, ¿con qué frecuencia ha visto que se encuentren algunas falencias con respecto a la estructura organizacional de la empresa, afectando en las labores diarias?

25 respuestas



Pregunta 5, imagen 5.

¿Qué tan de acuerdo está usted con la implementación y utilización de un mejorado manual de funciones para poder cumplir eficientemente las responsabilidades laborales?

25 respuestas

