



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

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

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LIC. ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA

**DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR
LA EFICIENCIA LABORAL DEL GRUPO COMERCIAL ELVIS DE
LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

TUTOR

PhD. ORDOÑEZ ITURRALDE DARWIN DANIEL

AUTORES

LAINIZ VARGAS SAMANTHA ESTEFANIA

TOALA TOALA MELISSA YAMILETH

GUAYAQUIL

2024

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

Diseño de estructura organizacional para mejorar la eficiencia laboral del Grupo Comercial Elvis de la ciudad de Guayaquil

AUTOR/ES:

Lainez Vargas Samantha Estefanía
Toala Toala Melissa Yamileth

TUTOR:

PhD. Ordoñez Iturralde Darwin Daniel

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE de Guayaquil

Grado obtenido:

Licenciado en Administración de
Empresas.

FACULTAD:

ADMINISTRACIÓN

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2024

N. DE PÁGS:

188

ÁREAS TEMÁTICAS:

Educación Comercial y Administración

PALABRAS CLAVE: Condiciones de trabajo, evaluación de puestos, productividad laboral, cambio organizacional, operación administrativa.

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación se realizó un análisis sobre la situación que presenta el “Grupo Comercial Elvis” de la ciudad de Guayaquil y tiene como objetivo fundamental el diseño de una estructura organizacional para mejorar su eficiencia, debido a que en la actualidad posee procesos administrativos inadecuados. Por ende, es evidente que existen problemas e incertidumbre al momento de realizar sus actividades laborales, como por ejemplo duplicidad de funciones, descoordinación de actividades, clima laboral negativo por la falta de comunicación, lo que afecta directamente a la eficiencia del personal de trabajo. A través de este análisis, se busca afirmar los conocimientos obtenidos en la universidad sobre cómo organizar, planificar y dirigir correctamente una empresa con la estructuración adecuada de un diseño organizacional para el debido crecimiento de una empresa.

Por esta razón, la elaboración de un diseño de estructura organización permitirá la toma de decisiones con resultados eficientes, mejorar la eficiencia laboral de todos los trabajadores, la eliminación de duplicidad de trabajo, lo que provoca mayor rendimiento en la fuerza de trabajo y una correcta distribución del personal, por lo cual en el manual de funciones se determina con precisión las respectivas descripciones de funciones, descripción de cargos, el reglamento interno, las responsabilidades y las competencias que se necesitan en cada puesto, la gestión de procesos y procedimientos que deben de ejercer los trabajadores del Grupo Comercial Elvis según el área de trabajo que ocupen, lo que permitirá tener un mejor control en las actividades a realizar. Asimismo, las estrategias propuestas en este trabajo de investigación tienen como finalidad mejorar la eficiencia.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (Web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Lainez Vargas Samantha Estefanía Toala Toala Melissa Yamileth	Teléfono: 0968451151 0979768167	E-mail: slainezv@ulvr.edu.ec mtoalat@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Mgtr. Betty Aguilar Echeverría Teléfono: 259 6500 Ext. 201 E-mail: baguilare@ulvr.edu.ec Mgtr. Carlos Correa González Teléfono: (04) 259 6500 Ext. 203 E-mail: ccorreag@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Titulación Lainez- Toala

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%	3%	0%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.zonalegal.net Fuente de Internet	1%
2	abogadosecuador.wordpress.com Fuente de Internet	1%
3	documents.mx Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Las estudiantes egresadas LAINEZ VARGAS SAMANTHA ESTEFANIA Y TOALA TOALA MELISSA YAMILETH, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente Trabajo de Titulación, DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA EFICIENCIA LABORAL DEL GRUPO COMERCIAL ELVIS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, corresponde totalmente a las suscritas y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

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

Autor(es)

Firma:



Lainez Vargas Samantha Estefanía

C.I. 0956020374

Firma:



Toala Toala Melissa Yamileth

C.I. 0951948504

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DOCENTE TUTOR

En mi calidad de docente Tutor del Trabajo de Titulación DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA EFICIENCIA LABORAL DEL GRUPO COMERCIAL ELVIS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, designado 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 Trabajo de Titulación, titulado: DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA EFICIENCIA LABORAL DEL GRUPO COMERCIAL ELVIS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, presentado por las estudiantes SAMANTHA ESTEFANIA LAINEZ VARGAS y MELISSA YAMILETH TOALA TOALA como requisito previo, para optar al Título de Licenciado (a) en Administración de Empresas encontrándose apto para su sustentación.

Firma: _____

PhD. Ordoñez Iturralde Darwin Daniel

C.C. 0912907722

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por darme la fuerza e inteligencia necesaria para culminar una de las tantas metas establecidas en mi vida personal y profesional, de igual forma a mis padres, Fernando Lainez y Mayra Vargas por brindarme su apoyo absoluto en mis estudios académicos, quienes constantemente me incentivaron a perseguir mis sueños y me ayudaron afrontar todas las adversidades que se presentaron en este caminar.

A todos los docentes que han sido parte de mi camino universitario, en especial a mi tutor PhD. Darwin Daniel Ordoñez Iturralde por su dedicación, paciencia, enseñanza y guía en el desarrollo del presente trabajo de titulación.

A mi amiga y compañera de tesis Melissa Toala por el tiempo que hemos compartido para poder terminar con éxito este proceso académico.

Por último, pero no menos importante a todas aquellas personas que de alguna manera intervinieron e influyeron en la elaboración del presente trabajo de investigación para que pueda finalizar esta etapa fundamental de mi vida.

Samantha Estefania Lainez Vargas

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme culminar una meta más propuesta en mi vida, a mis padres por estar siempre presentes a lo largo de mi vida estudiantil, por el sacrificio, esfuerzo y apoyo incondicional que me han brindado para que pueda seguir estudiando. A mi hermana por acompañarme y darme su amor.

A mi tutor PhD. Darwin Daniel Ordoñez Iturralde por su predisposición y ayuda en el desarrollo de nuestro trabajo de titulación y a mi compañera de tesis Samantha Lainez por brindarme su amistad y dedicación en este proceso.

Melissa Yamileth Toala Toala

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por estar siempre presente en cada paso que doy, llenándome de fortaleza e impartiendo en mí de su ciencia, sabiduría y conocimiento, A mi madre Mayra Vargas quien me incentivo a seguir mis estudios universitarios y por ser quien ha estado conmigo en los buenos y malos momentos, convirtiéndose en un pilar fundamental e indispensable en mi vida, a mi padre Fernando Lainez por su apoyo incondicional, físico y emocional para poder culminar con éxito mi carrera profesional y por todos los consejos que me ha dado a lo largo de este caminar. A mis hermanos por ser quienes me motivaron a avanzar y no desistir en este camino, por ser ejemplo para mi vida y la razón de querer ser mejor persona cada día.

A todas aquellas personas que formaron parte de este proceso académico, quedo infinitamente agradecida.

Samantha Estefania Lainez Vargas

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico en primer lugar a Dios que ha sido mi guía y ha derramado bendiciones sobre mí, para poder culminar mi carrera universitaria.

A mis padres, Carmen y Tomas quienes son mi pilar fundamental para seguir adelante y me han alentado para no desfallecer.

A mi hermana, Andrea por ser mi motor y apoyo incondicional, esperando se sienta orgullosa del ejemplo que puedo llegar a ser para ella.

Finalmente, a mis mascotas por ser mis compañeros fieles, por estar a mi lado en clases virtuales, por estar durante las noches de desvelo y darme soporte emocional durante tantos años.

Melissa Yamileth Toala Toala

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó un análisis sobre la situación que presenta el “Grupo Comercial Elvis” de la ciudad de Guayaquil y tiene como objetivo fundamental el diseño de una estructura organizacional para mejorar su eficiencia, debido a que en la actualidad posee procesos administrativos inadecuados. Por ende, es evidente que existen problemas e incertidumbre al momento de realizar sus actividades laborales, como por ejemplo duplicidad de funciones, descoordinación de actividades, clima laboral negativo por la falta de comunicación, lo que afecta directamente a la eficiencia del personal de trabajo. A través de este análisis, se busca afirmar los conocimientos obtenidos en la universidad sobre cómo organizar, planificar y dirigir correctamente una empresa con la estructuración adecuada de un diseño organizacional para el debido crecimiento de una empresa. Por esta razón, la elaboración de un diseño de estructura organización permitirá la toma de decisiones con resultados eficientes, mejorar la eficiencia laboral de todos los trabajadores, la eliminación de duplicidad de trabajo, lo que provoca mayor rendimiento en la fuerza de trabajo y una correcta distribución del personal, por lo cual en el manual de funciones se determina con precisión las respectivas descripciones de funciones, descripción de cargos, el reglamento interno, las responsabilidades y las competencias que se necesitan en cada puesto, la gestión de procesos y procedimientos que deben de ejercer los trabajadores del Grupo Comercial Elvis según el área de trabajo que ocupen, lo que permitirá tener un mejor control en las actividades a realizar. Asimismo, las estrategias propuestas en este trabajo de investigación tienen como finalidad mejorar la eficiencia.

Palabras Claves: Condiciones de trabajo, evaluación de puestos, productividad laboral, cambio organizacional, operación administrativa.

ABSTRACT

The present research work is an analysis of the situation of the "Grupo Comercial Elvis" in the city of Guayaquil and its main objective is the design of an organizational structure to improve its efficiency, due to the fact that it currently has inadequate administrative processes. Therefore, it is evident that there are problems and uncertainty at the time of performing their work activities, such as duplication of functions, lack of coordination of activities, negative work environment due to lack of communication, which directly affects the efficiency of the working staff. Through this analysis, we seek to affirm the knowledge obtained at the university on how to properly organize, plan and manage a company with the proper structuring of an organizational design for the proper growth of a company. For this reason, the elaboration of an organizational structure design will allow decision making with efficient results, improve the labor efficiency of all workers, the elimination of duplicity of work, which causes greater performance in the workforce and a correct distribution of personnel, For this reason, the functions manual accurately determines the respective descriptions of functions, job descriptions, internal regulations, responsibilities and competencies required for each position, the management of processes and procedures to be carried out by the employees of Grupo Comercial Elvis according to the work area they occupy, which will allow for better control of the activities to be performed. Likewise, the strategies proposed in this research work are aimed at improving efficiency.

Keywords: Working conditions, job evaluation, work productivity, organizational change, administrative operation.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DE SIMILITUD	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DOCENTE TUTOR.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
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.....	6
1.4 Sistematización del Problema.....	6
1.5 Objetivo General	6
1.6 Objetivos Específicos.....	6
1.7 Justificación	7
1.8 Delimitación del Problema.....	8
1.9 Idea a Defender	8
1.10 Línea de Investigación Institucional/Facultad.	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Marco Teórico.....	10
2.1.1 ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.2 Fundamentación teórica	13
2.2.1 Estructura Organizacional.....	13
2.2.1.1 Elementos de una Estructura Organizacional	14
2.2.1.2 Tipos de Estructura Organizacional	16
2.2.1.3 Organización.....	21
2.2.2 Clima Organizacional.....	26

2.2.3 Eficiencia Laboral	29
2.3 Marco Conceptual.....	33
2.4 Marco Legal	34
CAPÍTULO III	40
MARCO METODOLÓGICO.....	40
3.1 Enfoque de la investigación.	40
3.2 Alcance de la investigación.....	41
3.3 Técnica e instrumentos.....	43
3.4 Población y muestra	43
3.5 Análisis de los resultados	44
3.6 Presentación y análisis de datos: Encuesta	50
3.7 Objetivo para medir la eficiencia del área de facturación.....	60
3.8 Informe Final.....	61
CAPÍTULO IV	63
4.1 Nombre de la propuesta	63
4.2 Misión.....	63
4.3 Visión	63
4.5 Objetivo empresarial	63
4.6 Valores.....	63
4.7 Organigrama.....	64
4.8 Análisis FODA	65
4.9 Análisis EFE y EFI	68
4.9.1 Matriz de los Factores Internos EFI.....	68
4.9.2 Matriz de los Factores Externos EFI	70
4.10 Análisis IE	71
4.11 Objetivos estratégicos.....	73
4.13 Manual de funciones y procesos.....	77
4.14 Gestión de Procesos.....	130
4.15 Costo – Beneficio.....	148
CONCLUSIONES.....	149
RECOMENDACIONES.....	151
Bibliografía.....	152
ANEXOS	155

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Estructuras de una organización</i>	16
Tabla 2. <i>Población</i>	43
Tabla 3. <i>Matriz EFE</i>	69
Tabla 4. <i>Matriz EFI</i>	71
Tabla 5. <i>Matriz IE del Grupo Comercial Elvis</i>	72
Tabla 6. <i>Plan de acción para Grupo Comercial Elvis</i>	74
Tabla 7. <i>Costo de planificar ofertas que ayuden a la venta de productos</i>	75
Tabla 8. <i>Costo de diseñar una estructura organizacional para Comercial Elvis</i>	75
Tabla 9. <i>Costo de elaborar normativas laborales para Comercial Elvis</i>	75
Tabla 10. <i>Costo de capacitación al personal</i>	76
Tabla 11. <i>Procedimiento de Ventas</i>	143
Tabla 12. <i>Procedimiento Almacenamiento de Producto</i>	145
Tabla 13. <i>Costo/ Beneficio de implementación de un diseño organizacional del Grupo Comercial Elvis</i>	148

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Organigrama actual del Grupo Comercial Elvis</i>	4
Figura 2. <i>Ejemplo de estructura funcional</i>	17
Figura 3. <i>Ejemplo de estructura divisional</i>	17
Figura 4. <i>Ejemplo de estructura matricial</i>	18
Figura 5. <i>Ejemplo de estructura horizontal</i>	19
Figura 6. <i>Ejemplo de una estructura modular</i>	19
Figura 7. <i>Ejemplo de estructura formal</i>	20
Figura 8. <i>Ejemplo de estructura informal</i>	21
Figura 9. <i>Calificación de la eficiencia laboral en el área de trabajo dentro del Grupo Comercial Elvis</i>	50
Figura 10. <i>Observaciones de la mejora en la eficiencia laboral en los últimos 12 meses por parte de los trabajadores</i>	51
Figura 11. <i>Factores más importantes que influye en la eficiencia laboral en el Grupo Comercial Elvis</i>	52
Figura 12. <i>Obstaculización de trabajo debido a procesos ineficientes en el Grupo Comercial Elvis</i>	53
Figura 13. <i>Conocimiento sobre la estructura organizacional del Comercial Elvis</i>	54
Figura 14. <i>Nivel de percepción de los trabajadores con respecto a los cargos y funciones dentro del Grupo Comercial Elvis</i>	55
Figura 15. <i>Satisfacción de la comunicación interna dentro del Grupo Comercial Elvis</i>	56
Figura 16. <i>Satisfacción general en torno a la administración actual del Comercial Elvis</i>	57
Figura 17. <i>Diferenciar el área de mejora que ayuda a lograr resultados en la administración</i>	58
Figura 18. <i>Implementación de plan de acción para una estructura organizacional</i>	59
Figura 19. <i>Organigrama formal propuesto para Grupo Comercial Elvis</i>	65
Figura 20. <i>FODA del Grupo Comercial Elvis</i>	65
Figura 21 <i>Organigrama Grupo Comercial Elvis</i>	88
Figura 22 <i>Ubicación en el organigrama Gerente General</i>	91
Figura 23 <i>Ubicación en el organigrama Asistente Gerencial</i>	95
Figura 24 <i>Ubicación en el organigrama Jefe Dpto. Administrativo</i>	100
Figura 25. <i>Ubicación en el organigrama Técnico Recursos Humanos</i>	105
Figura 26. <i>Ubicación en el organigrama Facturador</i>	109

Figura 27. <i>Ubicación en el organigrama Técnico de Bodega</i>	114
Figura 28. <i>Ubicación en el organigrama Jefe Dpto. Ventas</i>	118
Figura 29. <i>Ubicación en el organigrama Vendedor</i>	122
Figura 30. <i>Ubicación en el organigrama Servicio Técnico</i>	126
Figura 31. <i>Macro Procesos Compras, Inventario, ventas y Facturación</i>	130
Figura 32. <i>Proceso de Compra</i>	134
Figura 33. <i>Proceso de Inventario</i>	139
Figura 34. <i>Flujograma del proceso de venta del Comercial Elvis</i>	144
Figura 35. <i>Flujograma del proceso almacenamiento de mercadería</i>	147

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. <i>Árbol de Problemas</i>	155
Anexo 2. <i>Bibliografía añadida de antecedentes de investigación realizada para el diseño de estructura organizacional para mejorar la eficiencia del grupo Comercial Elvis</i>	156
Anexo 3. <i>Entrevista al contador y facturador del Comercial Elvis</i>	159
Anexo 4. <i>Entrevista al vendedor del Comercial Elvis</i>	161
Anexo 5. <i>Entrevista al Gerente General y Administrador del Comercial Elvis</i>	163
Anexo 6. <i>Tablas de entrevistas</i>	170

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo elemental pasar de una estructura completamente informal e empírica a una estructura formal lográndolo a través de un diseño organizacional el cual tiene la finalidad de ayudar a mejorar la eficiencia en los trabajadores que conforman el Grupo Comercial Elvis, y esto se puede lograr cuando el trabajador tenga en claro cuáles son sus funciones a realizar, conoce su línea de autoridad directa, responsabilidades y obligaciones que debe de realizar en el transcurso de su horario laboral.

La implementación de un diseño organizacional sirve como una herramienta de mejora continua y es considerado como un diagnóstico realizado para determinar los errores y estrategias que se deben seguir para el correcto funcionamiento de una organización, proponiendo una serie de pasos a seguir para cumplir con el objetivo de mejorar la eficiencia laboral.

Para la realización del presente trabajo de investigación se presentó en el capítulo uno, el planteamiento, formulación, objetivos y delimitación del problema junto con la idea a defender. Para el segundo capítulo se presentó las bases teóricas sobre las cuales se estructuró esta investigación. En el tercer capítulo se definió la metodología de la investigación el cual tuvo un enfoque mixto, el alcance de la investigación fue descriptivo y los instrumentos de investigación utilizados fueron las entrevistas y encuesta realizadas al personal que conforman el Grupo Comercial Elvis para de esta manera presentar el correspondiente análisis de los resultados obtenidos y detallar a profundidad la situación actual, la identificación de falencias y la toma de decisión informal poniendo como ejemplo dos áreas en donde no se realizan las tareas de manera eficiente.

Finalmente, en el cuarto capítulo se procedió a desarrollar la propuesta de diseño de una estructura organizacional para mejorar la eficiencia del Grupo Comercial Elvis en donde se realizó un análisis interno y externo para de esta manera plantear un organigrama departamental, reglamento interno, manual de funciones y de procesos que ayudarán a un mejor desempeño laboral y así lograr obtener resultados positivos que beneficien al crecimiento organizacional.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Diseño de estructura organizacional para mejorar la eficiencia laboral del Grupo Comercial Elvis de la ciudad de Guayaquil.

1.2 Planteamiento del Problema

Se conoce que la Bahía es uno de los sectores que genera mayor rentabilidad en el país; ya que, la comercialización de productos y servicios se deben a los precios competitivos y accesibles para el público en general. Este sector comercial cuenta con más de 600 comerciantes entre los cuales, la mitad de ellos son vendedores informales y la otra mitad cuentan con locales propios de ventas donde existe una gran variedad de ofertas de productos y servicios tales como; ropa, bisutería, tecnología, electrodomésticos para poder abastecer la necesidad del consumidor. El sector de la Bahía está ubicado en la provincia del Guayas, en el cantón de Guayaquil, exactamente en la parroquia Olmedo.

El Grupo Comercial Elvis, fue fundado en el año 2001, como un negocio familiar en el sector comercial de la Bahía de la ciudad de Guayaquil, su matriz está ubicada en Villamil 210 y Calderón. El señor Sergio Laínez propietario del Grupo comercial vio la oportunidad de negocio y la necesidad del consumidor en el sector de la Bahía donde quiso emprender con ventas de licuadoras y radios pero al transcurrir los meses El Grupo Comercial Elvis se percató que el cliente potencial no solo iba en busca de estos productos sino que el cliente tenía otras necesidades y deseos al momento de adquirir productos electrónicos para el hogar o electrodomésticos donde finalmente define con exactitud su actividad económica como es la comercialización y venta de electrodomésticos al por mayor (hoteles, cafeterías, unidades educativas), y al por menor (personas naturales).

En sus inicios el Grupo comercial Elvis empezó su actividad económica con tan solo dos personas, (el propietario del negocio y su hijo mayor). Sin embargo, en Ecuador existe una deficiencia en cuanto se refiere a negocios familiares ya que este tipo de negocios se originan de manera informal, y con el tiempo al generarse mayor competitividad, estos negocios buscan formalizarse y crecer para poder sobrevivir dentro del mercado cambiante. Por lo consiguiente El grupo comercial Elvis al ser un negocio familiar genera que en diversas ocasiones la toma de decisiones se de manera intuitiva, es decir, sin ningún análisis lógico, el cual tiene como consecuencia un mal direccionamiento para sus trabajadores, ya que carece de una estructura organizacional, estrategias, y objetivos establecidos para dicho negocio.

En la actualidad el comercial Elvis está conformado por el representante legal, contador, dos bodegueros y cuatro vendedores, pero los procesos administrativos se dan de manera ineficientes por la falta de organización existente.

A continuación, se mencionan las falencias que posee el negocio:

- Desconocimiento de funciones.
- Duplicidad de tareas.
- Clima laboral inadecuado.

El desconocimiento de funciones causa que los trabajadores no realicen sus tareas laborales con la más alta eficiencia y como consecuencia desconocen sus obligaciones.

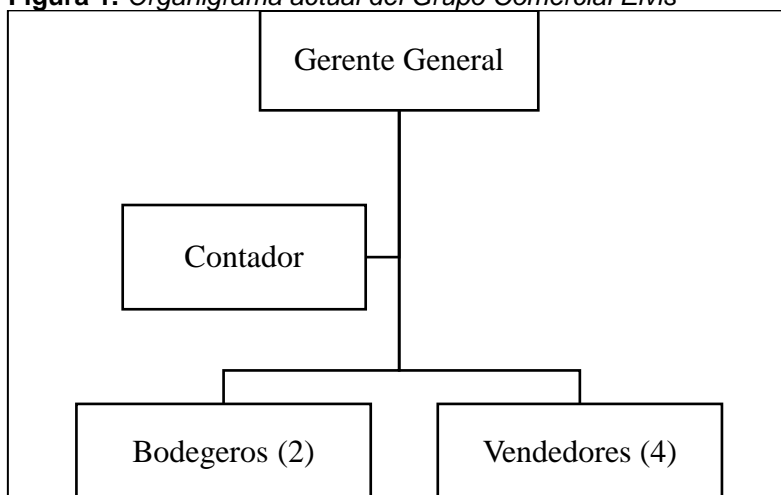
El desconocimiento de sus funciones en los trabajadores provoca que las actividades dentro del área de trabajo, se dupliquen y no se realice con la calidad que corresponde; en cierta medida se debe al mal desarrollo del análisis de puesto, debido a que la mayoría de los trabajadores no conocen las responsabilidades y atribuciones que corresponden desempeñar, realizando actividades que no van afines con el objetivo de la empresa o institución. (Jiménez, 2015, párr. 2)

Identificados los problemas que se generan dentro del Grupo Comercial Elvis se presenta a continuación el por qué de las causas y efectos surgidos en este establecimiento.

Se determina que las causas del desconocimiento de funciones han sido generadas por la deficiencia en las tareas laborales por parte de los trabajadores provocando la duplicidad y sobre peso de funciones en la organización, por ende, el personal de trabajo sufre diariamente descontento en su entorno laboral debido a que no ejercen con eficiencia sus tareas haciendo que existan errores al momento de ejecutar su trabajo.

Al no contar con un diseño organizacional establecido cualquier trabajador puede realizar ventas, por ejemplo; el vendedor al encontrarse cerca del cliente potencial lo puede atender para saber su necesidad, pero en ocasiones los clientes que se acerca al establecimiento para generar una compra ya son clientes reales, pero por la falta de conocimiento del vendedor, genera que no se respeta la cartera de clientes entre vendedores y es ahí donde surgen reclamos entre trabajadores ocasionando que exista un mal clima laboral en la organización. A continuación, en la figura 1 se presenta el organigrama constituido actualmente en el comercial Elvis.

Figura 1. Organigrama actual del Grupo Comercial Elvis



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Debido a lo expresado anteriormente, se ha observado la necesidad de diseñar una estructura organizacional para El Grupo Comercial Elvis ubicada en la Bahía de Guayaquil, ya que el proceso que lleva hasta la actualidad este comercial no es la adecuada y conlleva a que se genere un mal ambiente organizacional.

Un diseño organizacional es una herramienta importante que toda organización debe tener ya que sirve como una guía para que los procesos dentro de la misma sean adecuados y formales, por lo consiguiente, sirva como integración de las personas a la empresa con el fin de alcanzar las metas deseadas.

Es decir que, al diseñar una estructura organizacional se puede mejorar la eficiencia laboral, a la vez fomentar la colaboración, comunicación efectiva y asertiva entre los miembros y, por último, generar resultados favorables para el Grupo Comercial Elvis. De acuerdo a Echavarría Taveras (2012) el diseño organizacional es importante porque:

El diseño organizacional es el proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones. Se pueden representar las conexiones entre varias divisiones o departamentos de una organización e un organigrama. Un organigrama es una representación de la estructura interna de una organización, donde se indica la forma en que se interrelacionan diversas tareas o funciones. (párr. 1)

Las decisiones de diseño organizacional con frecuencia se relacionan con el diagnóstico de múltiples factores, entre ellos la cultura, el poder, los comportamientos políticos y el diseño de los puestos de una organización. El diseño organizacional representa los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluye fuerzas ambientales, factores tecnológicos y elecciones estratégicas. (párr. 2)

Como resultado, al proponer un diseño organizacional se logrará identificar áreas de mejora, que servirá para evaluar su impacto en la eficiencia laboral, organización del trabajo, y la adecuada distribución en las cargas laborales del equipo.

1.3 Formulación del Problema

¿De qué manera el contar con un diseño de estructura organizacional mejorará la eficiencia laboral del Grupo Comercial Elvis?

1.4 Sistematización del Problema

- ¿Cuáles han sido los resultados de la actual administración dentro del Grupo comercial Elvis?
- ¿Qué impactos sobre la eficiencia laboral tendría el Grupo comercial Elvis al implementar un diseño de estructura organizacional?
- ¿Cuáles son los factores que ayudarán a mejorar la eficiencia laboral dentro del Grupo Comercial Elvis considerando la elaboración de la estructura organizacional?

1.5 Objetivo General

Elaborar un diseño de estructura organizacional para mejorar la eficiencia laboral del Grupo Comercial Elvis de la ciudad de Guayaquil que permita el desempeño de sus trabajadores y contribuya con los procesos que se ejecutan dentro de la organización.

1.6 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la administración del Grupo comercial Elvis para verificar las falencias que se están produciendo.
- Estudiar el impacto que tiene la eficiencia laboral en la aplicación de la estructura organizacional dentro Grupo Comercial Elvis.
- Elaborar un diseño de estructura organizacional para mejorar la eficiencia laboral en el Grupo Comercial Elvis.

1.7 Justificación

El presente trabajo de investigación se orienta a determinar qué factores inciden en la eficiencia laboral dentro del Grupo Comercial Elvis, los cuales servirán en el diseño de una estructura organizacional para el mejoramiento de las funciones de los trabajadores.

En la actualidad se conoce que el talento humano es una parte fundamental para cualquier organización, por lo que necesitan ejercer adecuadamente sus funciones dado que de ellos depende que el establecimiento tenga un correcto funcionamiento y así se genere buena imagen para los clientes, pero esto no es posible dentro del Grupo Comercial ya que se originan fallas laborales, entre ellas sobresalen la falta de coordinación entre los miembros del grupo de trabajo, la falta de asignación adecuada de responsabilidades y autoridad, también la falta de motivación y de compañerismo, por ende, se necesita tomar medidas para que el personal ejerza bien sus tareas.

Por otro lado, nace la necesidad de realizar un diseño organizacional, el cual sirva como guía para que los trabajadores tengan en claro sus funciones a seguir, para que el ambiente laboral sea el adecuado y genere el máximo rendimiento y bienestar de los mismos. Con la implementación de un diseño organizacional se pueden producir cambios en los mismos trabajadores, es decir, se crean líderes que promuevan la motivación, confianza y comunicación en el equipo de trabajo.

Como resultado, al proponer un diseño organizacional se logrará identificar estrategias efectivas para la mejora de la eficiencia laboral que servirá para la correcta organización dentro del Grupo Comercial Elvis, la adecuada distribución en las cargas laborales del equipo, la fomentación de retroalimentación, fortalecimiento de habilidades y exploración de técnicas que ayuden a la motivación laboral que logren provocar en los trabajadores un mayor compromiso con la empresa.

1.8 Delimitación del Problema

Campo: Administración.

Aspecto: Diseño Organizacional.

Delimitación geográfica: Provincia del Guayas- Cantón Guayaquil.

Delimitación espacial: Grupo Comercial Elvis.

Delimitación temporal: Periodo 2023 – 2024.

En cuanto a la delimitación del problema se lleva a cabo en el campo administrativo debido a que la investigación se desarrolló dentro de una organización e involucró a todo el personal que en el ejercen sus respectivos trabajos, seguido de la delimitación espacial la cual se realizó dentro del Grupo Comercial Elvis debido a que se pudo adquirir el permiso correspondiente para realizar el proyecto, por ende, se pudo constatar las falencias dentro de dicha organización.

El aspecto que tendrá es la realización de un diseño organizacional, por lo cual, al analizar dicha organización se pudo observar que ellos carecen de una estructura organizacional bien definida y en consecuencia los trabajadores no ejercen sus labores de manera eficaz. Como último punto, la delimitación geográfica y temporal corresponde a que el Grupo Comercial se encuentra ubicado en el sector de la Bahía en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.

Para la realización de dicho proyecto se tiene como tiempo desde el año 2023 al 2024 en los cuales se procede a desarrollar la investigación para el diseño de una estructura organizacional que ayude en la eficiencia laboral dentro del Grupo Comercial Elvis.

1.9 Idea a Defender

La implementación de un diseño de estructura organizacional permitirá al Grupo Comercial Elvis de la ciudad de Guayaquil mejorar su eficiencia laboral.

1.10 Línea de Investigación Institucional/Facultad.

El presente trabajo de investigación se sitúa en: La línea institucional Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

La línea de facultad Desarrollo empresarial y del talento humano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Teórico

2.1.1 ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo de titulación se tomó en cuenta proyectos relacionados con el diseño organizacional y eficiencia laboral dentro de una organización con la finalidad de comprender y observar la factibilidad que tuvieron al implementar una estructura organizacional, verificando si la implementación de este tipo de estructuras ayudó a ejercer un mejor desempleo laboral.

De acuerdo a Estrada & Manzanarez (2021) en su proyecto de titulación *Diseño de una estructura organizacional para potenciar la eficiencia y competitividad de la microempresa "A Donde Danilo"*, tuvo como objetivo principal dejar de funcionar con una estructura empírica para conseguir una estructura formalizada, y esto lo logra mediante la aplicación de un diseño organizacional para aumentar la eficiencia y competitividad de la empresa. Lo que se presenta en el trabajo es la elaboración de misión, visión, valores corporativos y políticas de funciones para promover el crecimiento del negocio. Además, con la ayuda de un manual de funciones, de una adecuada definición de tareas la organización pretende mejorar sus procesos internos, y así, llegar a un respectivo seguimiento de trabajadores, y de flujo de procesos.

La investigación se realizó de manera ordenada describiendo la implementación de un diseño organizacional. En la presente investigación para la microempresa "A Donde Danilo" se tomó en cuenta la utilización de un enfoque mixto, haciendo uso del método inductivo y una investigación descriptiva ayudado de herramientas de investigación tales como la entrevista y ficha de observación. Y se concluyó que con la implementación de una estructura simple adaptada a la empresa se logró que las actividades en ella realizadas sea de manera eficiente, a su vez al evaluar el desempeño laboral de los trabajadores se logró un control para ellos y satisfacción para los clientes, de esta manera se

pudo suplir las falencias e incorporar estrategias que aporten al rendimiento de la empresa.

De acuerdo con Ulloa, Masacon, & Rodríguez (2019) su trabajo de investigación titulada *La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones*, tiene como objetivo principal revelar una visión general del comportamiento de los trabajadores en función de una estructura vertical y horizontal dentro de la organización. Para ello, se considera que los trabajadores son el activo más importante de cualquier institución debido a su apoyo continuo en el logro de las metas y objetivos corporativos mediante el uso y la coordinación de esfuerzos para lograr el éxito necesario. Por lo tanto, se requiere de una estructura organizacional que pueda administrar adecuadamente los recursos que se poseen.

Se resalta en la investigación, la aplicación de procesos experimentales junto con métodos exhaustivos y exploratorios que sirvieron para determinar como el personal ejerce sus actividades en conjunto con la incorporación de un diseño de estructura organizacional. Se concluyó que el modelo de estructura organizacional que se aplique en una organización es de mucha importancia, tanto como para los altos mandos como para el personal que ejerce sus funciones en ella, mediante su implementación accederá a promover una cultura de compromiso, ética y responsabilidad de quienes conforman una organización.

En el trabajo de Morán, Villanueva, & Gómez (2021) titulada *Diseño Organizacional para mejorar el desempeño laboral en la agencia Vélez Carriel Quevedo* tiene como objetivo el desarrollo de un modelo de diseño organizacional para de esta manera mejorar el desempeño laboral en la agencia de publicidad Veliz Carriel, esto se logra a través de la resolución de conflictos dentro de la organización y estableciendo cargos- responsabilidades, normas y directrices en cada actividad asignada para los colaboradores para lograr un desempeño apto y armónico dentro de la agencia de publicidad.

Para esta investigación se planteó métodos cualitativos y cuantitativos, dando como resultado un enfoque mixto. Al utilizar estos métodos se procedió a la recolección de datos encuestando a trabajadores para conocer sus respectivas opiniones acerca de los procesos que se llevan a cabo en la

organización. Como conclusión, el conocer acerca del diseño organizacional permite ver las necesidades reales que tiene la agencia publicitaria, los análisis realizados gracias al FODA ayudaron a la creación de nuevas estrategias aptas para el giro empresarial que tiene la agencia publicitaria y así para conseguir mejoras laborales acorde a los objetivos planteados dentro de la institución.

De acuerdo con Ligña & Pincay (2022) en su proyecto de titulación *Plan de diseño organizacional para el Comercial Anita*, En este trabajo de titulación se destaca que tener un diseño de estructura organización en una empresa mejora la eficiencia laboral y el clima organización por este motivo se diseñó la estructura organización para el comercial Anita, pese a que esta empresa cumple con todas sus obligaciones jurídicas y actividades económicas no tenía diseñada una estructura organizacional el cual estaba provocando problemas en la eficiencia de sus actividades laborales porque sus trabajadores poseen de múltiples desconocimientos de sus funciones en cuanto se refiere a las metas y establecidas dicho comercial.

En el presente proyecto se utilizó los métodos de investigación cualitativa y cuantitativa debido a que se realizó el correspondiente análisis a través de opiniones, encuestas, entrevista y ficha de observación a los trabajadores de la organización Comercial Anita para así poder tener mayor veracidad con respecto a los resultados obtenidos con dichas investigaciones en donde se buscó conocer con exactitud los problemas que presenta el Comercial Anita con su talento humano al no tener establecido una estructura organizacional eficiente.

Sin embargo, se dedujo que al implementar debidamente una estructura organizacional en el Comercial Anita se esperará obtener una mayor eficiencia en cuanto a los procesos organizacionales que se realiza en dicho comercial, en otras palabras, ya no existirá confusión entre los trabajadores en relación al cumplimiento de las metas, funciones u objetivos.

Según Mosquera (2021) en su proyecto de titulación, indica que es indispensable tener un diseño organizacional en la empresa, ya que a través de este diseño se puede conocer las funciones de cada talento humano que es parte de la organización también se puede conocer a través del diseño de estructura organización la jerarquía de cada personal. Además, afirma que al tener

implementado una estructura organización o diseño de estructura organizacional en la empresa Cropvid el gerente tendrá la facilidad de establecer y conocer cada función de los trabajadores con sus respectivas obligaciones.

De manera que es importante la implementación de un diseño organizacional bien estructurado en la empresa porque es del que va a decretar y disponer las funciones de los directivos y empleados dentro y fuera de la organización, por lo tanto, se debe de elaborar este diseño cuando ya se haya realizado los debidos estudios de funciones de áreas en la empresa y definido cuáles van a hacer las áreas que van a ser indispensable en la organización.

2.2 Fundamentación teórica

2.2.1 Estructura Organizacional

De acuerdo con González (2019)

“Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional”. (pág.8)

Bajo este concepto, una estructura organizacional es una representación formal de como una empresa u organización está distribuida, como coordinan sus funciones y responsabilidades.

Según Daft (2011) autor del libro *Teoría y diseño organizacional* “El diseño organizacional se utiliza para implementar las metas y la estrategia, además de que determina el éxito organizacional” (pág. 84)

Se entiende que es una herramienta indispensable para llevar a cabo un trabajo en cierta empresa por lo que, se dispone de ejercer relaciones autoritarias para una toma de decisiones y comunicación efectiva entre los diferentes departamentos.

2.2.1.1 Elementos de una Estructura Organizacional

Se pueden destacar seis elementos esenciales para llevar a cabo un diseño de estructura organizacional. Estos se dividen en:

Especialización del trabajo.

“Actualmente usamos el término especialización del trabajo, o división del trabajo, para describir el grado en que las actividades de la organización se subdividen en puestos de trabajo separados. La esencia de la especialización del trabajo consiste en dividir un puesto en una serie de pasos, cada uno de los cuales es terminado por un individuo distinto” (Robbins & Judge, 2013, pág. 481).

La especialización de trabajo se basa en desagregar tareas y responsabilidades que ayuden al mejoramiento de la eficiencia del trabajador, esto se da de acuerdo a las habilidades y competencias que tenga cada trabajador, para crear una ventaja competitiva que puede llegar a ser beneficiosa al compararse con el resto del personal.

Departamentalización.

De acuerdo con Robbins & Judge, la departamentalización es la agrupación de las tareas y funciones de los departamentos dentro de una empresa, para su fácil manejo y organización. Se puede decir que este concepto se pone en práctica cuando se agrupan las funciones de cada área de trabajo para identificar a que área corresponde cada actividad a realizar y por ende evitar confusiones por parte del colaborador.

Cadena de mando.

La cadena de mando es una línea de autoridad, representa una estructura jerárquica en donde las decisiones que se tomen llevan un orden a lo largo de los niveles de autoridad que tenga una empresa. Además, como señala Robbins & Judge (2013) “No podemos analizar la cadena de mando sin hacer referencia a la autoridad y a la unidad de mando”. (pág. 484)

Por ende, estos dos conceptos son fundamentales de acuerdo a dichos autores, la autoridad; hace referencia a la potestad de dar órdenes y que los

colaboradores obedezcan. Y la unidad de mando en donde se establece que una persona debe tener un superior, y solo uno, ante quien es directamente responsable.

Extensión del control.

Citando a Robbins & Judge (2013), “determina en gran medida el número de niveles y gerentes que tiene una organización. En igualdad de circunstancias, cuanto más amplio o grande sea la extensión, más eficiente será la organización”. (pág.484).

Se hace referencia al número adecuado de personal que un gerente puede manejar a su cargo de manera efectiva, es decir, es un grupo limitado de personas que están bajo el mando directo de un líder dentro de una estructura jerárquica.

Centralización.

Robbins & Judge explican que este término consiste en concentra la toma de decisiones en la cumbre de la jerarquía que existe dentro de una organización, la autoridad se encuentra en las manos de los altos mandos de una organización. Por otro lado, los niveles inferiores no tienen voz para tomar decisiones relevantes.

Descentralización.

Para Robbins & Judge, este término se contrasta con la centralización, debido a que, en la descentralización las decisiones se toman con más rapidez para resolver problemas de manera inmediata. Actualmente, se refleja una tendencia del mercado hacia la descentralización de la toma de decisiones, debido a que la toma de decisiones es más flexible y responsable.

Formalización.

Robbins & Judge (2013), “La formalización se refiere al nivel de estandarización de los puestos de trabajo en una organización”. (pág. 486)

Se puede decir que son los reglamentos y lineamientos que sirven como guía para evaluar el comportamiento de los trabajadores y las funciones dentro de la organización.

2.2.1.2 Tipos de Estructura Organizacional

Existen varios tipos de estructuras organizacional, en la siguiente tabla se resumen los temas a tratar:

Tabla 1. *Estructuras de una organización*

Tipos:	Estructura funcional
	Estructura divisional o multidivisional
	Estructura matricial
	Estructura plana u horizontal
	Estructura organizacional modular

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

A continuación, se detallan los diferentes tipos de estructuras según (Narvaez, s.f.)

Estructura organizacional funcional.

La estructura organizacional funcional se basa en la agrupación de los colaboradores de acuerdo a sus funciones y áreas de trabajo, al utilizar este tipo de estructuras se da una jerarquía y coordinación entre cada departamento, también se puede destacar que existe comunicación vertical dentro de los departamentos como se detalla a continuación en la figura 2.

Figura 2. Ejemplo de estructura funcional



Nota: Esta figura muestra como una estructura funcional está organizada, detalla las funciones de cada área o departamento, la importancia de las relaciones que se establecen entre cada departamento con sus respectivas unidades

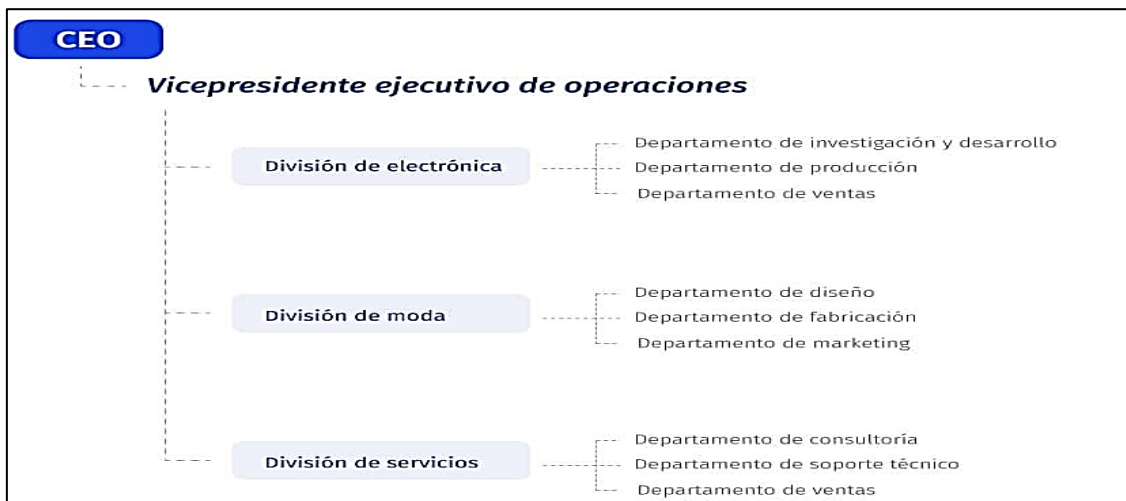
Fuente: (Narvaez, s.f.)

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Estructura divisional o multidivisional.

Estas estructuras se basan en la agrupación del trabajo y de colaboradores por la producción que realicen, también se puede dar el caso en que están divididas por otra variable como el mercado o la región. Este tipo de estructura es de utilidad cuando los productos, área geográfica o mercado es amplia, en la figura 3 se puede observar un ejemplo de este tipo de estructuras.

Figura 3. Ejemplo de estructura divisional



Nota: Esta figura es mayormente utilizada por las grandes empresas ya que se forma una estructura entre su equipo de trabajo en función a lo que se venda, como se observa pueden existir diferentes divisiones de producción en una empresa, y cada división funciona con su línea de productos; de manera que cada unidad funciona como su propia empresa.

Fuente: (Narvaez, s.f.)

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Estructura matriz.

Esta estructura se basa en la combinación de la estructura funcional y divisional con el fin de aprovechar las fortalezas de ambas y crear una situación de doble mando. Esta estructura divide a los trabajadores de acuerdo a su función y producto específico. A continuación, en la figura 4 se muestra cómo funciona una estructura matricial.

Figura 4. Ejemplo de estructura matricial



Nota: Es una de las estructuras menos utilizadas, como se observa en la imagen esta estructura reúne a los trabajadores en diferentes departamentos o divisiones, por ejemplo, tanto el jefe de estudios y diseño como el jefe de ingeniería se encarga de realizar el proyecto A al igual que lo hace el director de proyecto A, por ende, estas tres personas tienen a su cargo una misma función
Fuente: (Sinnaps, s.f.)

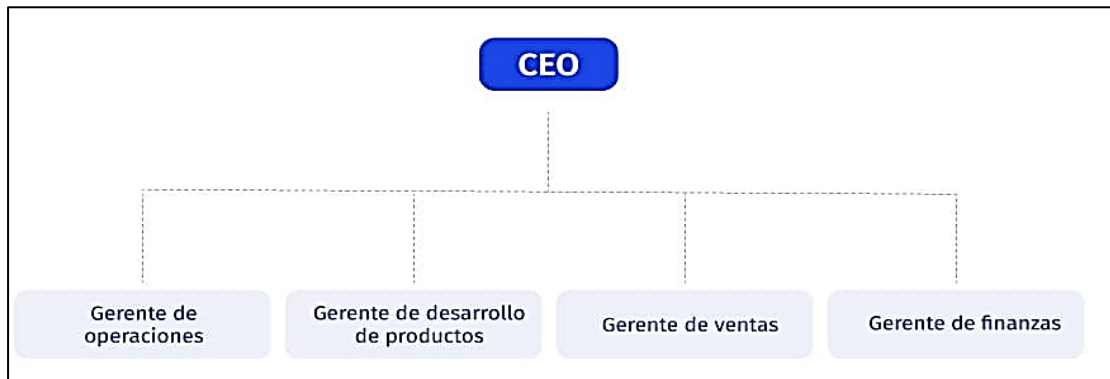
Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Estructura organizacional plana u horizontal.

La estructura horizontal busca dar autonomía a los trabajadores., es decir, minimizar los niveles de jerarquía y hacer que la comunicación entre los miembros de la organización sea más ágil y eficaz.

Las empresas que utilizan este tipo de estructura tienden a eliminar las típicas barreras internas y externas de las organizaciones y crean un ambiente menos burocrático como lo muestra en la figura 5.

Figura 5. Ejemplo de estructura horizontal



Nota: Como se observa en la imagen esta estructura no consta de gran presencia de jerarquización ya que la cadena de mando de esta, queda repartida entre todos los miembros de la empresa para que ejerzan sus labores con mayor facilidad, este tipo de estructura es mayormente utilizado por pequeñas empresas

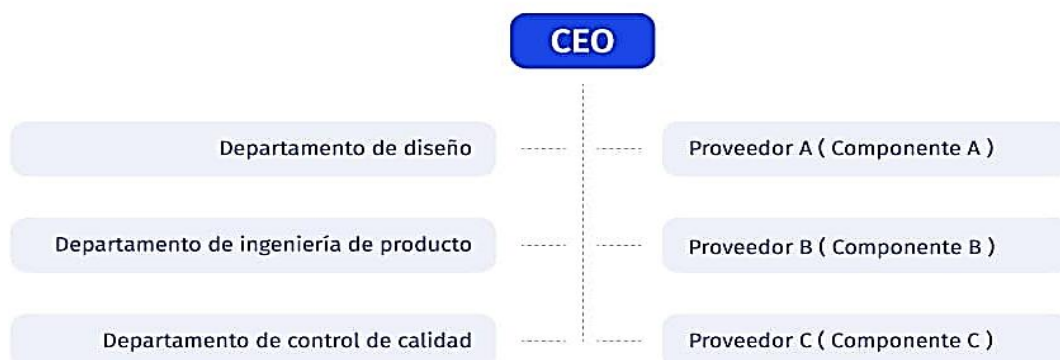
Fuente: (Narvaez, s.f.) *Estructura organizacional: Definición, beneficios y tipos*

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Estructura organizacional modular.

Las estructuras modulares se diferencian de las organizaciones horizontales debido a que en este tipo de estructuras se enfocan en la externalización, es decir, los componentes de un producto o funciones se subcontratan. Pueden mejorar la eficiencia y agilidad dentro de la organización, pero a la vez se requiere de una gestión cuidadosa ya que, las redes se añaden o se quitan a medida que cambian las necesidades. Se toma como referencia la figura 6 como parte de un ejemplo de este tipo de estructuras.

Figura 6. Ejemplo de una estructura modular



Nota: De acuerdo a la figura este tipo de estructura se coordina entorno a los proveedores que exista en contrato con la empresa, ya que existe una mezcla de trabajadores tanto internos como externos. Este tipo de estructura es adaptable a los cambios o necesidades de la organización

Fuente: (Narvaez, s.f.)

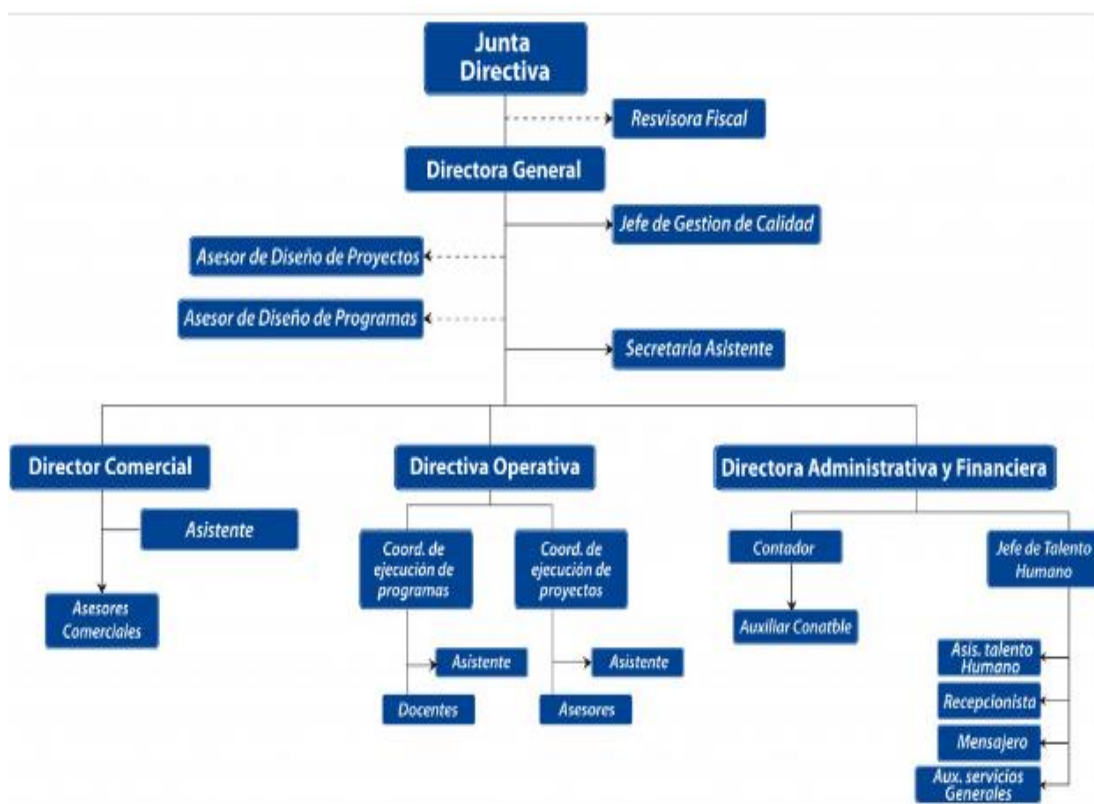
Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Por otro lado, citando a Rojas (2021) en su redacción de tipos de estructuras organizaciones destaca dos tipos las cuales son estructura formal y estructura informal.

Estructura formal.

En estas estructuras como su nombre lo indica se da una formalidad, es decir, se basa en una organización donde todo es planificado, ya sean sus responsabilidades, jerarquías y relaciones, y esto lo consiguen mediante la implementación de un manual de funciones y organigramas. En la figura 7 se muestra las partes que conforman una estructura formal su relación entre sí.

Figura 7. Ejemplo de estructura formal



Nota: La figura muestra un ejemplo de una estructura organizacional formal en donde la junta directiva es el mayor rango que tiene la empresa y debajo de esta se muestra de manera detalla con se dividen los departamentos.

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Estructura informal.

Aunque su origen está en la estructura formal, las estructuras informales presentan más dinamicidad que las formales, se desarrolla a medida en que las personas dentro de la organización interactúan diariamente y logran establecer conexiones personales de manera natural. En la figura 8 se observa cómo se integra una estructura informal de acuerdo a una mezcla de factores representativos.

Figura 8. Ejemplo de estructura informal



Nota: La figura muestra como este tipo de estructuras se forma a partir de interacciones o relaciones sociales entre las personas de forma espontánea que trabajan dentro de una organización, indistintamente del nivel jerárquico al que pertenezcan.

Fuente: (Educaplay, s.f.)

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

2.2.1.3 Organización.

Una organización se entiende como el grupo de personas que tiene el mismo interés en común. Gambino & Pungitore (2020) afirma:

Dicho de otro modo, esta definición implica que una organización es un conjunto de personas que tienen a cargo una o más funciones o tareas y

que no las realizan de cualquier forma (siguiendo enteramente su propia voluntad y decisión), sino bajo un cierto orden formal, es decir un conjunto de normas, pautas, acuerdos sobre qué trabajo o tarea debe hacerse, con quién y de qué forma, como así también lo que no se debe hacer, entre otros aspectos; todo lo cual le da continuidad a las actividades de cada uno y también cierta estabilidad en el día a día.

Es decir que la palabra organización se refiere al conjunto de recursos que se utiliza para llevar a cabo una actividad con el fin de cumplir los objetivos por el cual se originó la organización ya sea con fines de lucro o sin fines de lucro. Una organización es una estructura administrativa y por su puesto es un sistema administrativo que fue creado específicamente para lograr metas u objetivos con apoyo de recursos humanos, así mismo apoyada de algún otro recurso. También cabe señalar que las organizaciones son entidades sociales que permite que las personas que interactúan entre sí contribuyan a la entidad con sus experiencias y conocimiento según los objetivos que tienen en común.

Una organización se refiere a un conjunto de elementos cuyo componente primordial son las personas, que tienen un mismo objetivo es decir que están de acuerdo a un determinado pensamiento y diseño estructural además una organización proporciona múltiples recursos tales como los recursos de talento humano, los financieros, materiales y de información para lograr la coordinación para el debido funcionamiento dentro o fuera de la entidad de manera que en una organización se implementan reglas para lograr ciertos objetivos, que pueden ser con fines o sin fines de lucro.

De acuerdo con Azkue (2023) “Una organización es una agrupación de personas que trabajan de manera coordinada para alcanzar un objetivo particular. El área de dirección es la encargada de gestionar el desempeño de los diferentes miembros de la organización y de administrar el uso de los recursos, infraestructura y las tareas diarias que se deben llevar adelante”. (párr. 1)

El recurso humano que las organizaciones utilizan se debe de regir a las normativas que cada organización establezca porque es lo que forma una organización. Por este motivo las organizaciones son parte fundamental de la economía de un país, unas organizaciones pueden ser informales como cuando se forma a partir de amigos o familiares y otras pueden ser formales como cuando se forma a través de asociaciones, no obstante, todas deben de seguir un mismo fin para poder alcanzar sus metas y así poder seguir subsistiendo en el campo del comercio.

Características de una Organización.

Según Frederick (2023) Las principales características de una organización son las siguientes:

- Es una institución social.
- Está deliberadamente planeada.
- Posee objetivos concretos.
- Cuenta con uno o más centros de autoridad o poder.
- Conforman un sistema de actividades.
- Está constituida a través de una estructura organizacional.
- Utiliza recursos materiales e inmateriales.
- La conforman diferentes tipos de personas y grupos.
- Posee sus propias leyes internas, las cuales rigen a los individuos que la conforman.
- Posee un interés determinado.

Las organizaciones poseen ciertas características entre las principales se encuentra ya mencionadas por Frederick. Sin embargo, también existen más características acerca de una organización que son muy importantes porque definen a las organizaciones como el personal o recurso humano que en ocasiones está formado por dos o más individuos que realizan actividades de forma concomitante para cumplir sus metas u objetivos los cuales pueden ser con fines de lucro o sin fines de lucro, no obstante vale destacar que los objetivos

que toda organización establece deben de ser claros y concisos para el cumplimiento del mismo.

División de trabajo.

La división de trabajo consiste en la descomposición de tareas para que sean manejables para el trabajador, también busca que se asigna una tarea específica por cada colaborador y esto conlleva a una eficiencia significativa, y desarrollo de habilidades para la adecuada ejecución de las tareas.

De acuerdo a Gibson et al. (2009) La división del trabajo se ocupa del grado de especialización de los puestos. Los administradores dividen la tarea total de la organización en puestos específicos que tienen actividades concretas, las cuales definen lo que hará la persona que desempeña el trabajo (pág. 390). Gibson et al. (2009) menciona que Dicha división en las organizaciones se puede realizar en tres formas diferentes:

1. El trabajo se puede dividir en diferentes especialidades personales. La mayoría de los individuos piensan en la especialización en el sentido de materias ocupacionales y profesionales. Por consiguiente, pensamos en contadores, ingenieros, científicos, médicos y las incontables especialidades que existen en las organizaciones y en la vida diaria.
2. El trabajo se puede dividir en las distintas actividades que requiere la secuencia natural de la tarea que realiza la organización. Por ejemplo, las plantas de manufactura a menudo dividen la fabricación y el ensamblado y asignan individuos para realizar el trabajo de una de estas dos actividades. Esta manifestación particular de la división se conoce como especialización horizontal.
3. Finalmente, el trabajo se puede dividir a lo largo del plano vertical de una organización. Todas las organizaciones tienen una jerarquía de autoridad que va desde el administrador del nivel inferior hasta el de mayor nivel; el trabajo del director ejecutivo es distinto al del supervisor de turno (pág. 390).

La Organización y su Cultura.

Cada organización es única y tiene una cultura organizacional diferente, que se va desarrollando a medida que pasa el tiempo gracias a líderes y trabajadores que en dicha organización labora.

El concepto de cultura organizacional no se restringe a la ideología, la identidad corporativa o a los métodos de dirección; es un fenómeno mucho más abarcador y enriquecedor, en el cual se involucran tanto los públicos internos como los externos, ya que se construye socialmente. El rendimiento que se alcanza a nivel individual o colectivo, así como las opiniones o percepciones que los públicos llegan a poseer con respecto a la organización, solo pueden comprenderse mediante la cultura de la empresa, en la cual subyacen diversas prácticas de producción simbólica. (Méndez, 2019, pág. 4)

La cultura organizacional es un conjunto de diversos factores compartidas por los miembros de una empresa, para el buen funcionamiento de la misma, debido a que, sirve como guía para ejecutar las actividades, influye en la forma en que los trabajadores se relacionan entre sí, de manera que, afrontan los retos y toman decisiones que ayudan a la empresa.

La cultura organizacional tiene seis características principales, como cita el autor (Chiavenato, 2009) en su libro *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*:

1. Regularidad de los comportamientos observados. Las interacciones entre los miembros se caracterizan por un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos a las conductas y diferencias.
2. Normas. Pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas.
3. Valores dominantes. Son los principios que defiende la organización y que espera que sus miembros compartan, como calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia.

4. Filosofía. Las políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados o los clientes.
5. Reglas. Guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprenderlas para ser aceptados en el grupo.
6. Clima organizacional. La sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores, etcétera (pág. 146).

2.2.2 Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere a las actividades que se realiza dentro de una organización junto a su comportamiento el cual es el que permite definir cuál es su clima organizacional dentro de la empresa u organización en muchas ocasiones puede ser un clima positivo y en otras ocasiones puede ser un clima negativo para definir este concepto se tomará en cuenta diferentes autores que describen en sí que es el clima organizacional o laboral.

De acuerdo con Ganga et al. (2015). El “clima laboral” se convierte para todos los miembros de la organización en un conjunto de actividades y expectativas que describen a la organización en términos de características estáticas, o sea, el diseño de la organización, el tamaño, la complejidad (diferenciación vertical, horizontal y geográfica) formalización (grado de estandarización de los trabajos), división del trabajo, niveles de autoridad, entre otros, lo que implica que no se le otorga demasiada importancia a las percepciones individuales que tienen los trabajadores acerca del ambiente que existe en la organización.

Por este motivo es de gran importancia el clima laboral en toda organización porque es el que permite que la empresa tenga mayor eficiencia dentro de su actividad laboral, debido a que, si una empresa tiene un buen ambiente laboral, sus trabajadores podrán cumplir con sus obligaciones con mayor satisfacción porque se siente cómodos en su lugar de trabajo.

Se puede señalar, entonces que, los cambios que se suscitan en los grupos organizacionales dependen, en gran medida, de los individuos que interactúan en las instituciones, de la aptitud, los valores, las expectativas y los objetivos personales; por lo que el clima o ambiente de trabajo, como resultado de los fenómenos relacionales que se van forjando entre los actores implicados, constituye uno de los factores determinantes que facilita los procesos organizativos, de gestión, de innovación y cambio. (Guevara ,2018, pág. 15)

“Es así como el clima laboral hace referencia a la manera en el que los colaboradores describen el ambiente de trabajo a partir de agentes relacionados con el individuo, el grupo y la organización.” (López Sánchez , 2021, pág. 80)

Sin embargo, el clima laboral depende de cómo el empleador mantiene la comunicación con sus empleados.

Factores que influyen en el clima organizacional

Cabe mencionar lo dicho por Donado & Sandoval (2011), que el ambiente laboral incluye los siguientes factores importantes que influyen en el clima organizacional tales como:

Análisis del puesto: se trata del estudio de procesos de recopilación de datos relacionada con las obligaciones y las cualidades que se necesita para determinado un puesto de trabajo a sí mismo este análisis se realiza para comprender con mejor exactitud el perfil adecuado para dicho puesto.

Reclutamiento: es usado por el área de RRHH para atraer al recurso humano que cumplan con los requisitos establecidos ya en el análisis de puesto.

Selección: este proceso se encarga de realizar las respectivas evaluaciones de habilidad y destrezas para así escoger al mejor personal de trabajo.

Capacitación: Este factor es importante para los factores que influyen en la organización, ya que a través de la capacitación el trabajador podrá conocer las funciones que debe de realizar.

Evaluación del desempeño: es un proceso que se realiza formalmente para poder medir con exactitud la eficiencia laboral de los trabajadores.

El objetivo de este estudio es identificar los factores de seguridad y salud ocupacional que enfrentan los servidores públicos en función de los problemas que enfrentan y sugerir las mejoras necesarias.

Dimensiones principales del clima organizacional

Las dimensiones principales es la elaboración de concepto teórico que permite comprender mejor el concepto de un entorno, clima u ambiente organizacional. De esta forma se puede decir que a través de las dimensiones podemos agrupar lógicamente y teóricamente un gran conjunto de conceptos acerca del clima laboral.

De acuerdo con (Bordas, 2016) propone ocho dimensiones de un clima laboral entre las cuales se encuentra:

- a) Autonomía.
- b) Cooperación y apoyo.
- c) Reconocimiento.
- d) Organización y estructura.
- e) Innovación.
- f) Transparencia y equidad.
- g) Motivación.
- h) Liderazgo.
- i) Inteligencia emocional.

a) Autonomía: la medida en que los integrantes de la organización sienten que tienen el derecho de tomar decisiones por sí mismo y que pueden resolver problemas sin antes de realizar las debidas preguntas a los gerentes en cada paso, y la medida en que generalmente se alienta a los empleados a ser autosuficientes y tomar la iniciativa al momento de realizar sus obligaciones.

- b) **Cooperación y apoyo:** a través de esta dimensión los trabajadores o integrantes de una organización sienten que dentro de la entidad se encuentran dentro de un ambiente amistoso y reconfortante, cálido y de apoyo en cuanto a su experiencia en la organización.
- c) **Reconocimiento:** es fundamental la parte de los reconocimientos en la organización, ya que los integrantes de dicha entidad se sienten que su trabajo y contribución a la organización es suficientemente reconocido.
- d) **Organización y estructura:** es decir, que es la medida en que los miembros experimenten que el proceso de trabajo está bien organizado, coordinado, claro y eficiente, sin excesivas restricciones organizativas ni burocráticas.
- e) **Innovación:** Los participantes perciben el nivel de aceptación de expresar e implementar nuevas ideas, métodos y procedimientos, la creatividad y el cambio en general y los riesgos asociados.
- f) **Transparencia y equidad:** a través de que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.
- g) **Motivación:** La motivación es muy importante porque los trabajadores creen que la organización valora y motiva el buen desempeño y la excelente productividad, traduciéndose en participación y compromiso en las actividades realizadas, en muchas ocasiones las organizaciones motivan a su personal a través de incentivos.
- h) **Liderazgo:** Percepciones de los miembros de la organización sobre la gerencia y los líderes, los trabajadores observan el comportamiento y relaciones que su líder tienen con ellos.

2.2.3 Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral se refiere a la habilidad que posee un conjunto de personas para poder cumplir con las metas establecidas utilizando la menor cantidad de recurso que tienen a disposición. Por lo tanto, es una capacidad o particularidad muy considerada por empresas u organizaciones para saber con exactitud si el recurso humano está cumpliendo con los alcances, metas u objetivos determinados, para analizar la eficiencia laboral se toma en cuenta los

recursos humanos, los financieros, los tecnológicos, físicos y de conocimientos, que son limitados y en muchos casos en circunstancias difíciles con mucha competitividad.

También define que la eficiencia laboral se basa en la respectiva medición de todo aquello que se utiliza al momento de lograr las metas establecidas en la empresa, es decir, cantidad de tiempo, costo, herramienta y recurso humano. Que se utiliza para poder alcanzar los objetivos, teniendo en cuenta que se debe de utilizar la menor cantidad de recurso sin olvidar cumplir con las metas establecidas, teniendo como resultado, la eficiencia laboral.

Según afirma Bolaños-Cerón (2020) la eficiencia es la capacidad que tienen las personas para cumplir adecuadamente con una función, observando que el objetivo se debe lograr a un menor costo, además de tenerse en cuenta la óptima utilización de recursos disponibles para el cumplimiento de los mismos.

Medición de eficiencia laboral.

Al medir la eficiencia se mide la calidad de personal que hay dentro de una organización, por eso de acuerdo a Serrats (2019) la eficiencia se mide:

$$Eficiencia = \frac{\left(\frac{Resultados\ alcanzados}{coste\ real\ de\ actividad}\right) * (tiempo\ empleado)}{\left(\frac{Resultados\ previstos}{coste\ previsto} * tiempo\ previsto\right)}$$

De acuerdo a esta fórmula y al autor los beneficios que se consiguen son poder conocer el desempeño laboral de los trabajadores, las áreas de mejora, establecimiento de objetivos claros y el mejoramiento continuo en el mercado.

Tipos de evaluación de desempeño laboral.

Según Torres (2011) dentro de la evaluación de desempeño se puede destacar 4 principales conceptos:

Evaluación de Desempeño Laboral de 90°. Este tipo de evaluación por lo general se da cada 90 días dentro de una organización de ahí el nombre dado, permite al líder de un equipo de trabajo medir el rendimiento de su trabajador, mediante una serie de datos que recopila estos pueden ser cualidades y competencias para elaborar su respectivo informe.

Realizar esta evaluación permite desarrollar un mejor vínculo laboral entre las personas dentro de la organización.

Evaluación de Desempeño Laboral de 180°. Este tipo de evaluación se da cuando un trabajador es evaluado directamente por su jefe, o sus colegas de área, técnicamente la información a recopilar se basa en la experiencia que se tenga entre el evaluador y el evaluado. Con esto se busca primar la relación comunicativa entre los empleados y sus jefes.

Evaluación de Desempeño Laboral de 270°. La evaluación de 270° se considera en la actualidad una herramienta bastante relevante para las empresas. En esta evaluación participan tres personas las cuales son el jefe inmediato, compañeros directos y colaboradores las cuales se encargan de realizar una retroalimentación de la persona a evaluar, se genera de manera anónima y sirve para proporcionar comunicación asertiva y buen clima laboral dentro de la empresa.

Evaluación de Desempeño Laboral de 360°. La evaluación 360° es la más completa ya que recopila información tanto cualitativa como cuantitativa para lograr obtener datos más precisos, se obtiene información de diversas fuentes, es decir, personas que tengan relación con el evaluado y la función que cumple este.

Se encarga de medir el rendimiento, y evaluar las competencias, para lograr una retroalimentación del desempeño para garantizar una mejor equidad garantizando así que los procesos dentro de la empresa sean justos.

Técnicas e instrumentos de evaluación de desempeño.

De acuerdo al Ministerio de Trabajo (2018), existen cinco factores de evaluación de desempeño las cuales son:

- Indicadores de gestión estratégica.
- Niveles de eficiencia del desempeño individual.
- Niveles de satisfacción de usuarios externos.
- Niveles de satisfacción de usuarios internos.
- Cumplimiento de normas internas.

El indicador de gestión estratégica se basa en la medición del desempeño en un contexto institucional, enfocado en los objetos y metas de dicha corporación dentro de un plazo establecido, en este caso de un año.

Los niveles de eficiencia del desempeño individual

Este indicador se encarga de medir y calificar los niveles de eficiencia de los trabajadores, también el desempeño, conocimientos que aplica en la organización, para este caso habrá dos actores denominados evaluador y evaluado. El evaluador se encarga de llevar un registro de los actos que desempeña el trabajador, por su parte el evaluado está en la obligación de ejercer sus funciones adecuadamente.

Niveles de satisfacción de usuarios externos

Este tipo de evaluación se encarga de dar a conocer la satisfacción de los servicios o productos recibidos por los clientes a través de las encuestas que se le realicen aplicando una metodología que se emite en el Ministerio de Trabajo. Hay caso en los que la propia empresa cuenta con un sistema de evaluación de usuarios externos, en esos casos se hace uso de los mismos.

Niveles de satisfacción de usuarios internos

En este caso, este indicador mide a los usuarios internos de la organización, los cuales son los trabajadores; se evalúa los procesos que ejercer para la salida de los productos o servicios a los usuarios externos.

Cumplimiento de normas internas, en este indicador se evalúa a los trabajadores en función del cumplimiento de las normas internas, se pueden aplicar sanciones que van desde una falta leve la cual implica amonestación escrita o verbal y falta grave en este caso la suspensión de actividades.

2.3 Marco Conceptual

Organización. Una organización se refiere a un modo de organizarse, un acto de planificar y coordinar tareas, actividades, así como también los recursos humanos de manera efectiva y eficaz mediante una estructura ordenada para alcanzar determinados objetivos.

Evaluación. Evaluar es un proceso en el cual se recopilar y analiza cierta información para poder tomar una decisión conforme a los resultados que se presenten. Por lo tanto, realizar una evaluación implica someterse a un juicio de valoración para determinar fallas que podrían corregirse o mejorarse, es decir, sirve como material de retroalimentación.

Instrumentos de evaluación. Son herramientas que se utilizan para recopilar información y datos que posibiliten la medición del desempeño de las personas en diferentes ámbitos ya sea de trabajo, o estudiantil. Enfocándonos en el ámbito laboral, estas herramientas permiten a la compañía determinar si sus equipos de trabajo están cumpliendo con los objetivos propuestos para facilitar la toma de decisiones y llegar a los resultados esperados.

Estructura Organizacional. Este es el proceso mediante el cual los líderes empresariales determinan lo que creen que es la forma más efectiva de implementar su estrategia comercial propuesta a través de planes organizacionales que especifique de manera clara sus metas alcanzar.

Funciones ejecutivas. Este término se lo define como la actividad mental que realiza un individuo al momento de organizar, orientar y evaluarla la conducta necesaria que debe de poseer al momento de adaptarlo de manera más eficiente al ambiente laboral para que pueda dar alcance a los objetivos establecidos dentro de la organización.

Desempeño Laboral. El desempeño laboral se trata de la productividad que un empleado muestra en al momento de realizar las tareas designada en su puesto de trabajo, por lo tanto, a través del desempeño o rendimiento laboral se puede considerar si la persona es idónea o no para el lugar de trabajo, es decir la eficacia que posea el empleado para poder alcanzar la terminación de sus actividades establecidas en un momento determinado, y es la eficiencia que posee o la habilidad de realizar sus actividades usando menos recurso.

2.4 Marco Legal

Para el presente trabajo de investigación, se procedió a la revisión de la Constitución Ecuador y del Código Orgánico de Trabajo para observar acerca de las normativas a las que se tiene que regir el Grupo Comercial Elvis.

Constitución de la República del Ecuador.

Según la Constitución de la República del Ecuador, publicado en el Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008 la Sección octava del Trabajo y seguridad social expresa lo siguiente:

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

Como se menciona en el artículo 33 del Código del Trabajo podemos decir que es indispensable para todas personas tener un trabajo digno para poder subsistir económicamente en su día a día, no obstante, en el presente artículo

también se menciona cuáles son las condiciones que todo empleador debe de ofrecer a sus empleados para que puedan ejecutar sus actividades de forma justa sin causar algún riesgo en cuando integridad física.

Ministerio del Trabajo

Tomando como referencia la Norma Técnica del subsistema de evaluación del desempeño Acuerdo Ministerial 41 Registro Oficial Suplemento 218 de 10-abr.-2018 en el Art. 20 nos indica que existe niveles o escala de calificaciones para la evaluación de desempeño.

Los niveles de la escala serán los siguientes:

- a) Excelente. - Desempeño alto, supera los objetivos y metas programadas, calificación que es igual o superior al 95%

- b) Muy bueno. - Desempeño esperado, cumple los objetivos y metas programadas, calificación que está comprendida entre el 90% y 94.99%.

- c) Satisfactorio. - Desempeño aceptable, mantiene un nivel de productividad admisible, calificación que está comprendida entre el 80% y 89.99%.

- d) Regular. - Desempeño bajo lo esperado, los resultados son menores al mínimo aceptable de productividad, calificación que está comprendida entre el 70% y 79.99%.

- e) Insuficiente. - Desempeño muy bajo a lo esperado, su productividad no permite cubrir los requerimientos del puesto y de los procesos internos, calificación igual o inferior al 69.99%.

Este artículo muestra los niveles de evaluación de desempeño que las empresas del Ecuador utilizan para ver la eficiencia laboral de sus trabajadores y así ver si están cumpliendo con los objetivos propuestos por la empresa.

Por lo consiguiente cuando un trabajador realiza sus actividades de manera eficaz, superando los estándares establecidos por la organización es calificado con un nivel de escala óptimo, es decir, Excelente o Muy Bueno. Del mismo modo si un trabajador mantiene su nivel de rendimiento aceptable se lo califica como Satisfactorio.

Sin embargo, cuando un trabajador presenta un nivel de eficiencia bajo, falta de interés en sus actividades laborales, no cumple con los objetivos de la organización; se lo califica con un nivel de desempeño Regular o Insuficiente.

Modalidad Contractual Especial para los sectores productivos

Conforme a la Modalidad Contractual Especial Para los Sectores Productivos, Acuerdo Ministerial #220 Registro Oficial 343 Suplemento #343 de 03-dic.-2020 del se menciona el siguiente artículo:

Art. 3.- Del contrato productivo. - Es aquel contrato de trabajo con relación de dependencia por el tiempo que dure la labor, servicio o actividad a realizarse, en forma continua o discontinua, renovable por una única ocasión, cuya finalidad es incentivar la generación de empleo y la formalización del trabajo en los sectores productivos.

Código Orgánico de Trabajo.

En el Título I Del Contrato Individual de Trabajo, Capítulo I, De su naturaleza y especies del Código Orgánico de Trabajo, Registro Oficial Suplemento #167 de 12-may.-2023 se especifica lo siguiente:

Art. 16.- Contratos por obra cierta, por tarea y a destajo. - El contrato es por obra cierta, cuando el trabajador toma a su cargo la ejecución de una labor determinada por una remuneración que comprende la totalidad de la misma, sin tomar en consideración el tiempo que se invierta en ejecutarla.

En el contrato por tarea, el trabajador se compromete a ejecutar una determinada cantidad de obra o trabajo en la jornada o en un período de tiempo previamente establecido. Se entiende concluida la jornada o período de tiempo, por el hecho de cumplirse la tarea.

En el contrato a destajo, el trabajo se realiza por piezas, trozos, medidas de superficie y, en general, por unidades de obra, y la remuneración se pacta para cada una de ellas, sin tomar en cuenta el tiempo invertido en la labor.

El Grupo Comercial Elvis trabaja bajo la modalidad contractual a destajo ya que este contrato se lo implementa para poder remunerar de manera justa y transparente a los trabajadores, ya que su remuneración se basa en las unidades de ventas que obtengan de manera diaria sin tener presente el tiempo que inviertan al momento de realizar dicha actividad, por eso en este artículo se especifica que los pagos de cada trabajador son pactados antes de ingresar a laborar.

De las Obligaciones del Empleador y del Trabajador

En el Capítulo IV del Código Orgánico de Trabajo se trata acerca de las obligaciones del empleador y trabajador, por lo que, podemos tomar en cuenta los siguientes artículos:

En el artículo 42 Del Empleador podemos destacar entre la lista de las obligaciones los que son de suma importancia, como el número 13 donde se indica que el empleador debe de tratar a su empleado con respecto y consideración no debe de maltratarlo ni de forma verbal ni de forma física, también en el listado de sus obligaciones se puede destacar el número 15 que se refiere a que el empleador debe de atender a su trabajador cuando quiere emitir algún reclamo, en el número 29 el empleador debe de darle a sus empleadores vestimenta de trabajo, ya que están prestando sus servicios.

Y entre las obligaciones del Trabajador, en el artículo 45 en el literal a indica que el trabajador debe cumplir todas las obligaciones, actividades o metas que estén establecidas dentro del contrato de trabajo con la mayor eficiencia y eficacia. En el literal f también indica que el trabajador debe de comunicar a su empleador cuando falte o vaya a faltar al trabajo.

Art. 84.- Remuneración semanal, por tarea y por obra. - Si el trabajo fuere por tarea, o la obra de las que pueden entregarse por partes, tendrá derecho el trabajador a que cada semana se le reciba el trabajo ejecutado y se le abone su valor.

Ley de Defensa del Trabajador Autónomo y del Comerciante Minorista

En los artículos siguientes de la Ley de Defensa del Trabajador Autónomo y del Comerciante Minorista Registro Oficial Suplemento #221 de 16-dic.-2022 se menciona acerca de las obligaciones de un trabajador autónomo y el apoyo que recibe por parte del Estado un sector dedicado al comercio:

Art. 5.- Obligaciones de las personas dedicadas al trabajo autónomo y/o al comercio minorista. Son obligaciones de las y los trabajadoras autónomos y de las y los comerciantes minoristas:

- a. Desarrollar sus actividades bajo los criterios de ordenamiento del espacio público, de conformidad con normativa jurídica dictada por los gobiernos autónomos descentralizados, en el ámbito de su competencia.
- b. Comercializar y distribuir, en forma preferente, bienes y/o servicios generados por la producción nacional, destinados a fortalecer el desarrollo productivo del país.
- d. Respetar las normas de calidad, así como los pesos, medidas y precios, de los bienes y/o servicios que produzcan y/o comercialicen.

Podemos decir que El grupo Comercial Elvis trabaja bajo las obligaciones establecidas por la Ley de Defensa del Trabajador Autónomo y del Comerciante Minorista, debido a que genera empleo en un sector productivo como es la Bahía en la ciudad de Guayaquil lo que contribuye al crecimiento de la economía del país respetando las normas, medidas, calidad y precio de cada producto que comercializa o distribuye.

Art. 7.- Apoyo a actividades productivas y de comercialización. El Estado a través del ministerio del ramo, en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, elaborará y ejecutará políticas públicas y sociales para el desarrollo de las actividades productivas y de comercialización, para cuyo efecto:

- a. Diseñará y ejecutará planes, programas y proyectos para promover el desarrollo de las y los trabajadores autónomos y de las y los comerciantes minoristas.
- b. Implementará programas de capacitación y asistencia técnica especializada en las diversas áreas de la producción y/o comercialización de bienes y/o servicios, necesarios para mejorar la competitividad y eficiencia, tales como: administración gerencial, contabilidad, informática, mercadeo, tributación, normalización y registro de bienes, entre otros.
- d. Impulsará acciones que propicien el intercambio comercial justo y complementario de bienes y/o servicios de forma directa entre productores y consumidores.
- f. Establecerá un Sistema Nacional de Información y Registro de las y los trabajadores autónomos y de las y los comerciantes minoristas, con el propósito de fortalecer sus actividades y mejorar sus condiciones de vida;

Conforme a lo mencionado en el presente artículo, es obligación del gobierno descentralizado, en este caso, del gobierno municipal de Guayaquil ayudar a los pequeños comerciantes en sus proyectos.

Gracias a estos procedimientos, los comerciantes obtienen más oportunidades de desarrollo, lo cual beneficia a la ciudad e incluso al país, entre estas ayudas la importación de productos ecuatorianos y la generación de empleo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación.

El enfoque de la investigación fue mixto. La investigación mixta combina elementos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión más completa del problema. En este caso, se utilizó tanto datos cuantitativos (para medir eficiencia laboral y resultados de la administración) como datos cualitativos (para comprender los factores que influyen en la eficiencia laboral y la percepción de los empleados).

La elección del enfoque de investigación mixto se justificó por varias razones en el contexto de la formulación del problema y los objetivos de la investigación:

Profundidad en la comprensión: El problema planteado involucró aspectos tanto cuantitativos como cualitativos. Por un lado, se buscó medir la eficiencia laboral y evaluar los resultados de la administración de manera cuantitativa. Por otro lado, se necesitaba comprender en profundidad las percepciones de los empleados y directivos, así como los factores subyacentes a la eficiencia laboral, lo que requirió un enfoque cualitativo. Un enfoque mixto permite abordar ambos aspectos de manera más completa.

Contextualización de datos cuantitativos: Los datos cuantitativos, como los resultados numéricos de la eficiencia laboral, pueden carecer de contexto. Al incorporar métodos cualitativos, como las entrevistas, se pudo obtener información que explique por qué se están produciendo ciertos resultados. Esto permitió una interpretación más precisa de los datos cuantitativos.

Perspectiva de múltiples actores: La implementación de un diseño de estructura organizacional no solo depende de los resultados cuantitativos, sino también de la percepción y participación de los empleados y directivos. La investigación cualitativa pudo ayudar a identificar las necesidades, preocupaciones y opiniones de las partes interesadas, lo que es fundamental para el éxito de cualquier cambio organizacional.

Validación cruzada de resultados: Al utilizar tanto datos cuantitativos como cualitativos, se puede realizar una validación cruzada de los resultados. Esto significa que los hallazgos cualitativos pueden corroborar o refutar los hallazgos cuantitativos, aumentando la confiabilidad de la investigación.

Adaptabilidad a la realidad organizacional: La estructura y dinámica de cada organización son únicas. Un enfoque mixto permitió adaptar la investigación a las particularidades del Grupo Comercial Elvis, ya que hubo factores específicos que influían en su eficiencia laboral y que no se pudieron medir solo a través de datos cuantitativos estándar.

El enfoque de investigación mixto fue pertinente para este trabajo porque permitió abordar de manera integral y holística el problema de mejorar la eficiencia laboral a través del diseño de una estructura organizacional en el Grupo Comercial Elvis. Combinar datos cuantitativos y cualitativos proporcionó una visión más completa y precisa de la situación y ayudó a tomar decisiones informadas basadas en evidencia sólida.

3.2 Alcance de la investigación.

El alcance de la investigación fue descriptivo. El estudio tuvo como objetivo describir la situación actual de la administración del Grupo Comercial Elvis y comprender los factores que influyen en la eficiencia laboral. Se buscó identificar las falencias y diseñar una estructura organizacional, pero no necesariamente establecer relaciones de causa y efecto (correlacional) o explorar nuevas teorías (exploratorio).

El alcance de la investigación descriptiva se justificó por las siguientes razones:

Diagnóstico detallado de la situación actual: Dado que uno de los objetivos específicos es "diagnosticar la situación actual de la administración del Grupo Comercial Elvis para verificar las falencias que se están produciendo", un enfoque descriptivo fue apropiado. Este enfoque permitió una evaluación

minuciosa y exhaustiva de la administración actual, lo que es esencial para identificar de manera precisa las áreas que requieren mejora.

Identificación de falencias y áreas críticas: La investigación descriptiva ayudó a identificar no solo las falencias en la administración, sino también a comprender su alcance y magnitud. Esto fue fundamental para determinar qué aspectos específicos de la eficiencia laboral necesitan ser abordados y mejorados.

Fundamentación para el diseño de la estructura organizacional: Antes de proponer un diseño de estructura organizacional, fue esencial contar con una comprensión sólida de la situación actual. La investigación descriptiva proporcionó la base necesaria para desarrollar un diseño organizacional que se adapte a las necesidades y desafíos específicos que enfrenta el Grupo Comercial Elvis.

Toma de decisiones informadas: La descripción detallada de la administración actual y la eficiencia laboral permitió a los tomadores de decisiones dentro del Grupo Comercial Elvis tener una visión clara y objetiva de la situación. Esto fue esencial para la toma de decisiones informadas y estratégicas relacionadas con la implementación de cambios en la estructura organizacional.

Medición del impacto de cambios futuros: Una vez que se implemente el diseño de estructura organizacional, la investigación descriptiva inicial servirá como punto de referencia para medir y evaluar el impacto de los cambios. Esto proporcionará una base sólida para determinar si los objetivos de mejora de la eficiencia laboral se están logrando.

En resumen, el alcance de la investigación descriptiva fue altamente pertinente en este trabajo, ya que proporcionó una base sólida y completa para abordar el problema planteado. Ayudó a identificar, comprender y documentar las falencias en la administración y la eficiencia laboral, lo que, a su vez, permitió

tomar decisiones estratégicas informadas y desarrollar un diseño de estructura organizacional efectivo.

3.3 Técnica e instrumentos.

Para obtener los datos, se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

Entrevistas estructuradas: Para recopilar información cualitativa de los empleados y directivos sobre la administración actual, la eficiencia laboral y las necesidades de cambio en la estructura organizacional.

Cuestionarios: Para obtener datos cuantitativos sobre la percepción de la eficiencia laboral y los resultados de la administración.

Análisis documental: Para revisar documentos internos de la organización, como informes, registros, y políticas, que proporcionen información sobre la administración actual.

3.4 Población y muestra

Población

La población de estudio del Grupo Comercial Elvis de la ciudad de Guayaquil es en su totalidad compuesta por 6 personas. A continuación, en la tabla 2 se muestra a detalle las personas que laboran en el Grupo comercial:

Tabla 2. Población

Cargos de personal	Número de personas
Gerente	1
Administrador	1
Contador	1
Facturador	2
Vendedor	1

Elaborado por: Laínez, S. & Toala, M. (2023)

Muestra

Al ser la población de estudio pequeña, se consideró una muestra censal, es decir, se incluyó a todos los miembros de la población. Por lo tanto, la muestra dependió de la recopilación de datos de todos los empleados y directivos.

3.5 Análisis de los resultados

Datos contrastados entre el contador y facturador

La entrevista fue realizada en su local ubicado en la bahía de Guayaquil por medio de una cita previa; por lo que a continuación se presentan los datos obtenidos.

Primera pregunta

¿Cuál es su percepción general sobre la administración en el Grupo Comercial Elvis en la actualidad? El contador respondió que en la actualidad en el Grupo Comercial Elvis la administración no se realiza de manera adecuada debido a que carecen de ciertos conocimientos administrativos, pero tratan de cumplir con los procesos para el crecimiento económico de la misma. Por lo tanto, destacó que, para cumplir con estos procesos, se necesita un control de proveedores para así mantener el stock adecuado en las bodegas.

Mientras que el facturador considera que el área administrativa ejerce su trabajo orientadas al crecimiento del comercial, pero que, aún existen falencias como el desconocimiento de funciones, que hace que sus colaboradores no sean eficientes y, por ende, no ejerzan sus obligaciones de manera adecuada.

Segunda pregunta

¿Cuáles son, desde su perspectiva, los principales logros de la administración actual? El contador, respondió que uno de los principales logros realizado por la administración fue la expansión del negocio, debido a que, el local anteriormente era pequeño con pocos productos y ahora tuvo la oportunidad de expandir su negocio lo que le permitió tener más variedad de electrodomésticos.

En perspectiva del facturador, opinó que uno de los logros de la administración actual fue la implementación de horario de entrada y salida de los colaboradores, puesto que, antes no existía un control de esto y, por ende, sentían la obligación de pasar todo el día en el local y acatar las peticiones de sus empleadores incidiendo en un clima organizacional negativo por los desacuerdos entre la administración y colaboradores.

Tercera pregunta

¿Cuáles son las áreas en las que siente que la administración actual presenta deficiencias o problemas? Ambos coincidieron en que todas las áreas que existen dentro del comercial Elvis necesitan mejoras con relación al clima laboral ya que, existe falta de organización y esto se ve reflejado en la hora de almuerzo porque todos quieren salir al mismo tiempo provocando la desatención del negocio, también se destaca que no existe un control de ingreso de mercadería, planificación de estrategias, y se dan delimitación de tareas por la ausencia de funciones definidas para los trabajadores.

Cuarta pregunta

¿Puede proporcionar ejemplos concretos de situaciones en las que la administración actual haya impactado positiva o negativamente en la eficiencia laboral de la organización? Ellos dijeron que las situaciones positivas para la eficiencia laboral dentro del comercial fueron llevar un control en la chequera, control en las fechas de pago a proveedores, implementación de un listado con los precios de los productos para que el vendedor pueda producir más ventas al comercial, y por último control de stock en bodega.

Por otro lado, entre lo negativo se menciona la carencia de un control de multas a trabajadores por impuntualidad o por falta al trabajo sin previo aviso, también existe desacuerdos entre el gerente y administrador por cómo llevar los procesos de ventas, por último, el personal no conserva en perfecto estado los productos que son exhibidos al público.

Quinta pregunta

¿Cómo describiría la comunicación y la colaboración entre los diferentes niveles jerárquicos en la organización? El contador respondió que desde su perspectiva no existe comunicación asertiva dentro del establecimiento, aunque intentan ser empáticos los unos con los otros por el bien del Comercial y que sus ventas no se vean afectadas, también logran trabajar adecuadamente en equipo cuando así se requiere.

Mientras que para el facturador existe una buena comunicación entre colaboradores pero que, a veces existen ciertas discusiones por la duplicidad de tareas que se presenta lo cual desestabiliza la convivencia entre ellos, seguido de estrés, lo cual genera que no cumplan con sus funciones adecuadamente.

Datos de la entrevista al vendedor

Primera pregunta

¿Cómo percibe usted que la eficiencia laboral se relaciona con la estructura organizacional actual? El vendedor respondió que percibe que no existe una relación entre la eficiencia laboral y la estructura actual del Comercial Elvis y esto se ve reflejado en las actividades que desempeña ya que a veces aparte de vender también cumple con otras funciones que según él no tiene que realizar por ejemplo facturación o despacho en bodega.

Segunda pregunta

¿Qué desafíos o beneficios ha experimentado en su trabajo debido a la estructura organizacional actual? Él comentó que los desafíos que he tenido que experimentar en el trabajo es la duplicidad de tareas, la limitación de personal para ventas, lo que genera sobrecarga de trabajo y falta de conocimiento de sus funciones a realizar.

Tercera pregunta

¿Qué cambios o ajustes en la estructura organizacional considera que podrían mejorar la eficiencia laboral? Respondió que, para una mejor eficiencia laboral, es que el personal este en constante capacitación sobre el trabajo que

va a desempeñar, que exista un manual donde se determine cuál es la función a ejercer de cada trabajador y un diseño en donde se vea reflejado el orden jerárquico entre trabajadores.

Cuarta pregunta

Si tuviera la oportunidad de evaluar a la administración ¿Cómo evaluaría la claridad de las responsabilidades y roles dentro de la organización en relación con la estructura organizacional actual? El vendedor respondió que, si tuviera la oportunidad de evaluar a la administración, lo haría midiendo sus resultados los cuales se ven reflejados en como los trabajadores ejercer sus funciones y en cómo se comportan dentro de la organización.

Quinta pregunta

¿Qué piensa acerca de la implementación de un nuevo diseño de estructura organizacional que mejore la eficiencia laboral en su lugar de trabajo? Respondió que con la implementación de un nuevo diseño de estructura organizacional habrá una mejora significativa en las áreas del negocio, ya no será necesario rotar a una misma persona para que realice diferentes funciones que no están acorde a su área de trabajo, así mismo esta implementación ayudará a que los jefes sean más conscientes a la hora de delegar trabajo lo cual motivaría al personal y que con esto se generaría un buen ambiente laboral.

Datos contrastados entre el gerente y administrador

Primera pregunta

¿Cuáles son las principales metas que debería lograr el nuevo diseño de estructura organizacional? El gerente general respondió, que las principales metas que se deben cumplir al implementar un nuevo diseño de estructura organizacional es dar a conocer a los trabajadores de las diferentes áreas sus respectivas funciones y responsabilidades para que en el comercial exista una mejora en el clima organizacional. Por este motivo cree que al implementarse una nueva estructura organización se debe de realizar un estudio profundo sobre las falencias que tienen las áreas que conforman al comercial Elvis.

Por otro lado, el administrador aseguró que al existir un diseño organizacional se lograría la mejoría en las diferentes áreas, asegura que es imprescindible implementar una estructura organizacional en el comercial Elvis porque su visión es poder expandir el comercial y abrir sucursales en diferentes partes de la ciudad y para esto es de suma importancia definir con exactitud las obligaciones y metas que deben cumplir los trabajadores en cada área de trabajo.

Segunda pregunta

¿Cree usted que, al desarrollar un plan de diseño de estructura organizacional mejoraría la coordinación y eficiencia laboral de las actividades que se realizan en las áreas del comercial? Ambos respondieron, que la empresa actualmente no cuenta con una estructura organizacional definida pero que los trabajadores tienen conocimiento de las funciones que deben de realizar. Es decir que, el personal que conforma cada rama de dicho comercial desempeña sus funciones adecuadamente para poder llegar al alcance de sus metas pero que sin duda alguna existe la falencia de una estructura organizacional que defina el desarrollo laboral para poder llevar un control razonable de cada tarea.

Tercera pregunta

¿Qué tipo de cambios en la estructura organizacional podrían facilitar una mayor colaboración y comunicación entre trabajadores? El gerente respondió, que uno de los cambios en la estructura organizacional que podría facilitar la colaboración y comunicación entre trabajadores sería la implementación de un manual de funciones donde se define cada responsabilidad de las áreas de trabajo y se establecería las correspondientes obligaciones para cada colaborador del comercial, por ende, dejaría de existir las controversias entre compañeros al instante de realizar las tareas porque cada uno tendría definida las actividades que deben de realizar y cumplir, para poder entregar el correspondiente reporte laboral al finalizar el día de trabajo.

El administrador respondió, que es fundamental realizar ciertos cambios con respecto a las áreas que funcionan actualmente en el comercial para evitar la duplicidad de tareas entre trabajadores porque cada colaborador sería

responsable de su puesto de trabajo y dejaría de existir ese ambiente laboral negativo.

Cuarta pregunta

¿Qué áreas de trabajo del comercial Elvis cree usted que carece de un control interno adecuado? Respondieron, que el comercial presenta cierta deficiencia en el área de facturación porque solo tiene a dos personas laborando en esta área. Sin embargo, considera que el rendimiento de sus trabajadoras es aceptable, pero enfatiza que en días festivos no se abastecen y eso afecta a los objetivos esperados. Sin lugar a duda es verídica la necesidad de crear un diseño de estructura organizacional para que promueva el control del área de facturación, el cual tenga como objetivo primordial la mejora de dicho departamento.

Quinta pregunta

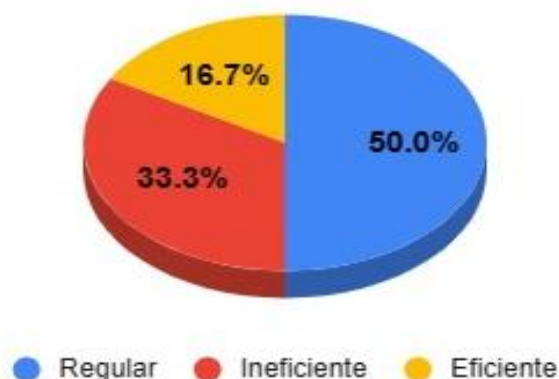
¿Cree usted, que la gestión administrativa del comercial Elvis promueve la eficiencia y la coordinación de los procesos internos para llevar a cabo completamente las actividades comerciales? El Gerente general respondió, que desde su área laboral como líder del comercial ha contribuido en la mejora de la eficiencia de los procesos internos para llevar a cabo plenamente las funciones de los colaboradores. Pero de cierto modo la ausencia de coordinación entre las actividades no ha permitido que el rendimiento de los procesos específicos se cumpla a cabalidad.

Mientras que el administrador respondió, que efectivamente en su área no se promueve correctamente la eficiencia de los procesos internos porque existe una descoordinación en base a las obligaciones y responsabilidades que tiene cada colaborador y por dicha circunstancia es visible que en el comercial Elvis se necesitaría de un diseño organizacional con el fin de impulsar mejores resultados, mejora en la planificación de directrices y así contribuir con la orientación adecuada para que los colaboradores tengan la facilidad de coordinación al instante de realizar sus actividades laborales.

3.6 Presentación y análisis de datos: Encuesta

1.- En una escala del 1 al 5, donde 1 significa “muy ineficiente” y 5 significa “muy eficiente”, ¿cómo calificaría la eficiencia laboral en su área de trabajo?

Figura 9. Calificación de la eficiencia laboral en el área de trabajo dentro del Grupo Comercial Elvis



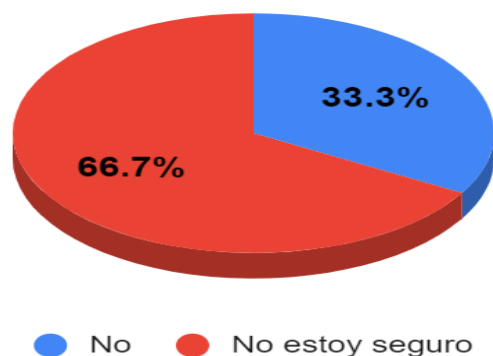
Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

De acuerdo a las encuestas realizadas a los trabajadores que conforman el Grupo Comercial Elvis; dos personas equivalentes al 33.3% de encuestados respondieron que la eficiencia laboral en su área de trabajo es ineficiente, cuatro personas equivalentes al 50% respondieron que la eficiencia es regular y por último una persona correspondiente al 16.7% respondió que es eficiente.

Se puede decir que con este análisis existe una diferencia de opiniones, dando a notar más las falencias en las funciones que realizan; lo que hace que los trabajadores no identifiquen sus necesidades de organización dentro del trabajo.

2.- ¿Ha notado alguna mejora en la eficiencia laboral en los últimos 12 meses?

Figura 10. Observaciones de la *mejora en la eficiencia laboral en los últimos 12 meses por parte de los trabajadores*



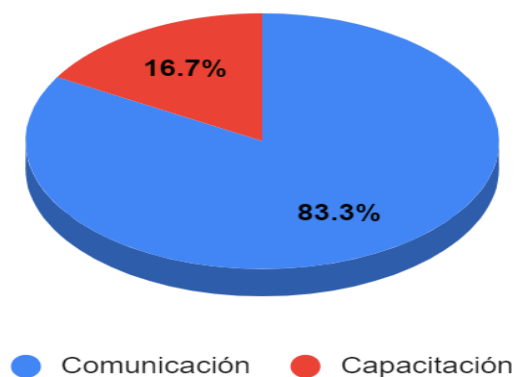
Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

De los seis encuestados; cuatro personas equivalentes al 66.7% respondieron que no están seguros de si han o no notado alguna mejora en la eficiencia laboral en los últimos 12 meses, por otro lado, dos personas equivalentes al 33.3% respondieron que No han notado mejoras en la eficiencia laboral.

En base a estas respuestas se puede evidenciar que para la mayoría de los trabajadores las tareas que han desarrollado han sido de manera empírica, sin un orden establecido y esto conlleva a que no haya eficiencia en su lugar de trabajo, lo cual ha dificultado que generen más ganancias en sus ventas y por ende el negocio carezca de competitividad dentro del mercado.

3.- ¿Cuál considera que es el factor más importante que influye en la eficiencia laboral en su área de trabajo?

Figura 11. Factores más importantes que influye en la eficiencia laboral en el Grupo Comercial Elvis



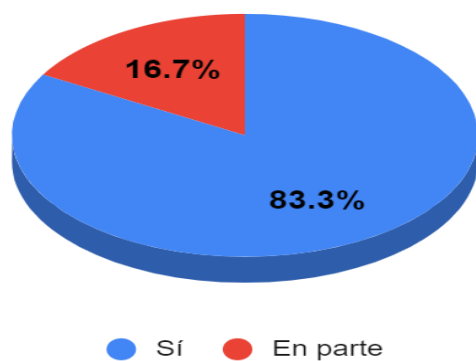
Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

De los trabajadores encuestados cuatro personas correspondientes al 83.3% respondieron que la comunicación es el factor más importante que influye en la eficiencia laboral en su área de trabajo, asimismo dos personas equivalentes al 16.7% respondieron que la capacitación es el factor más importante.

La mayoría de los trabajadores están de acuerdo en que la comunicación es la clave dentro del Grupo Comercial Elvis, por lo que, se percibe que al no haber comunicación entre ellos se genera la duplicidad de tareas y por ende ineficiencia laboral lo que provoca un mal desempeño en sus funciones.

4.- ¿Siente que su trabajo se ve obstaculizado por procesos ineficientes?

Figura 12. *Obstaculización de trabajo debido a procesos ineficientes en el Grupo Comercial Elvis*



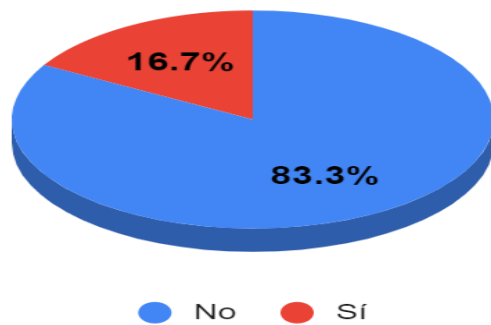
Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

De los 6 encuestados del Grupo Comercial Elvis personas correspondientes al 83.3% respondieron que, Si sienten que su trabajo se ve obstaculizado por procesos ineficientes, mientras que una persona equivalente al 16.7% menciona que en parte siente que procesos ineficientes obstaculizan su trabajo.

Dada estas respuestas se considera fundamental realizar una reestructuración en las funciones de los trabajadores acorde a sus conocimientos y capacidades dentro del campo laboral para el que fueron contratados; el realizar estos cambios ayudará a que exista un buen clima laboral.

5.- ¿Conoce usted cual es la estructura organizacional del Comercial Elvis?

Figura 13. Conocimiento sobre la estructura organizacional del Comercial Elvis



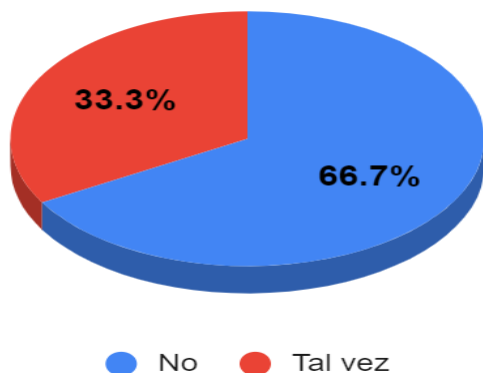
Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

De los 6 encuestados, cinco personas correspondientes al 83.3% respondieron que No conocen cual es la estructura organizacional del Comercial Elvis, por otro lado, una persona equivalente al 16.7% respondió que Sí conoce acerca de la estructura organizacional actual del negocio.

Por consiguiente, se puede decir que al no conocer acerca de la estructura que existe dentro del Grupo Comercial Elvis, se da a conocer la falta de organización y de ejecución de actividades que existen dentro del negocio, por ende, para poder hacer que las tareas de cada trabajador sean eficientes se estima la aplicación de una estructura organizacional ayude a un mejor enfoque laboral para cada miembro que conforma dicha organización.

6.- En su opinión, ¿considera que cada trabajador conoce el cargo que ocupa y sus funciones a ejercer?

Figura 14. Nivel de percepción de los trabajadores con respecto a los cargos y funciones dentro del Grupo Comercial Elvis



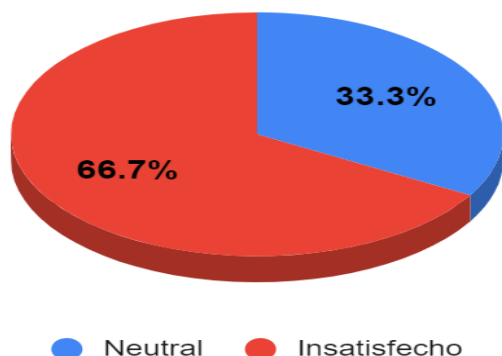
Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

En esta ocasión se determinó que, de las seis personas encuestadas, cuatro trabajadores que forma parte del comercial Elvis equivalente al 66.7% consideran que, no poseen conocimiento sobre el cargo y las funciones que ocupan, mientras que, dos personas correspondientes al 33.3% aseguraron tener algo de conocimiento acerca del cargo y las funciones que deben de ejercer en el comercial.

En otras palabras, el 66.7% de los trabajadores que fueron encuestados desconocen las funciones a ejercer debido a que “No” existe un manual de funciones y una estructura organizacional bien definidas que los oriente a realizar su trabajo, y el 33.3% dicen que “Tal vez” tienen algo de conocimiento acerca de las funciones a desempeñar, por lo que conlleva que puedan hacer sus funciones laborales a libre albedrío.

7.- ¿Está satisfecho con la comunicación entre la alta dirección y los empleados en la organización?

Figura 15. Satisfacción de la comunicación interna dentro del Grupo Comercial Elvis



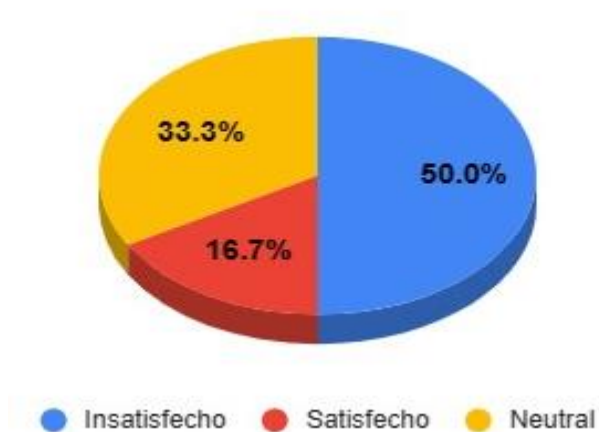
Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Se determinó que, de los seis encuestados, cuatro personas correspondientes al 66.7% contestaron que se sienten insatisfecho con la comunicación entre la alta dirección y los empleados. Mientras que dos personas equivalentes al 33.3% respondieron que se sienten neutral con la comunicación dentro del comercial.

Por lo tanto, como análisis de esta pregunta se asumió que el 66.7% de los colaboradores muestra insatisfacción con la comunicación que existe entre ellos, porque cada quien defiende su forma de trabajar y esto se debe a que no hay reglas establecidas que guíe a los colaboradores y por ende surgen las discordias lo que conlleva a una comunicación escasa. Así como el 33.3% del personal respondieron que la comunicación entre los trabajadores y directivos es Neutral debido a que en ciertas ocasiones se han presentado circunstancias desfavorables entre los directivos y empleados por la mala comunicación.

8.- En una escala del 1 al 5, donde 1 significa “muy insatisfactorio” y 5 significa “muy satisfactorio”, ¿cómo calificaría su satisfacción general con la administración actual?

Figura 16. Satisfacción general en torno a la administración actual del Comercial Elvis



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

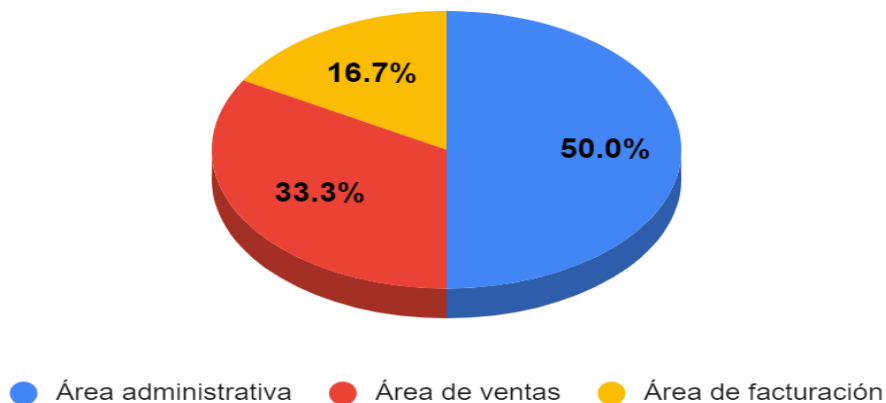
Se determinó que de los seis encuestados tres personas correspondientes al 50% calificaron que no se sienten satisfechos con la administración general actual, por otro lado, dos personas equivalentes al 33.3% calificaron que se sienten de manera Neutral. Mientras que, una persona equivalente al 16.7% respondió que se sienten satisfecha con la administración actual.

Se analiza que si el 50% del personal lo calificó como insatisfecho fue porque los procesos que maneja la administración actual no son los adecuados por lo ya mencionado en diferentes ocasiones el comercial Elvis no cuenta con una estructura organización definida por ende no se han implementado obligaciones específicas para cada trabajador por lo que se genera la duplicidad de tareas lo que hace que la eficiencia laboral disminuya.

Claramente la administración actual hace que sus colaboradores no se sientan satisfecho con su trabajo porque con frecuencia existen mal entendidos respecto a la organización del personal porque no tienen funciones específicas de sus actividades laborales correspondientes a las competencias y ocupaciones de cada trabajador.

9.- ¿Cuál es la principal área de mejora que cree que debe abordarse en la administración para lograr mejores resultados?

Figura 17. Diferenciar el área de mejora que ayuda a lograr resultados en la administración



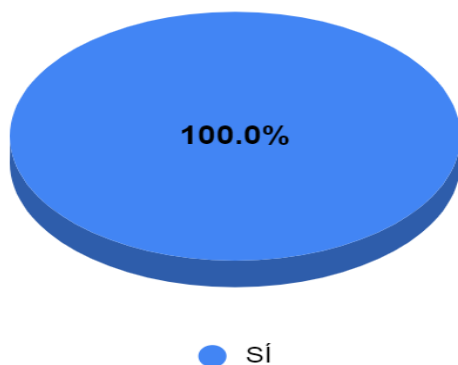
Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

De acuerdo a las encuestas realizadas a los trabajadores tres personas equivalentes al 50% cree que una de las principales áreas que deberían de abordarse para mejorar los resultados administrativos es el área administrativa porque después de todo este es el área desde el cual se deriva las actividades laborales y donde se lleva el control de los demás departamentos.

Mientras que, una persona correspondiente al 16.7% respondió que el área de facturación necesita ser tomada en cuenta para el mejoramiento de los resultados administrativos porque esta área es la que presenta mayor deficiencia laboral, en cuanto a los encuestados restante equivalente al 33.3% respondieron que el área de ventas necesita de cambios, debido a que se requiere aclarar las obligaciones del personal para que de esta manera exista compromiso mutuo y sus resultados administrativos mejoren de forma significativa.

10.- ¿Está usted de acuerdo con que se implemente una estructura organizacional que ayude a identificar sus funciones de trabajo dentro del Comercial Elvis?

Figura 18. *Implementación de plan de acción para una estructura organizacional*



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

En este caso, se determinó que los 6 encuestados que conforma el Grupo Comercial Elvis estuvieron de acuerdo con que se implementará una estructura organizacional.

Es decir que el 100% dijeron que Sí están conforme en que se implemente una estructura organizacional que ayude a identificar las funciones de trabajo dentro del Comercial Elvis, porque esto asegura que cada trabajador esté integrado a un departamento o área en especial y sea responsable de realizar su trabajo de manera eficiente y tengan conocimiento de sus deberes oficiales.

Entonces cada uno de los encuestados cree que el diseño de una estructura organizacional servirá para contribuir a los objetivos de trabajo los cuales están encaminado a ampliar sus conocimientos para el debido funcionamiento del comercial.

3.7 Análisis de la eficiencia laboral actual del Grupo Comercial Elvis

No existe una medición de eficiencia laboral dentro del Grupo Comercial Elvis, por lo tanto, para efecto del presente estudio se lo ha realizado para poder medir el nivel de eficiencia de los colaboradores.

En este caso, se efectuó un análisis para verificar que tan eficiente es el personal a la hora de realizar sus funciones. A continuación, se citan 2 análisis de medición de eficiencia en las áreas de facturación y ventas:

3.7 Objetivo para medir la eficiencia del área de facturación

El objetivo diario para esta área se basa en que el trabajador debe de realizar 25 facturas, pero, se pudo constatar que esta persona solo elabora 18 facturas por día, por ende, se lleva a cabo la siguiente fórmula para medir su nivel de eficiencia:

$$\frac{18}{25} \times 100 = 72\%$$

Con este ejercicio ejecutado se pudo evidenciar que el facturador solo alcanza el 72% de su nivel de eficiencia lo cual es contraproducente para el Grupo Comercial porque el nivel de eficiencia que debería de tener cada trabajador es de 90% a 100% porcentaje estimado dentro del comercial; eso se da debido a la falta de instrumentos tecnológicos, ocio por parte del trabajador, y desconocimiento de funciones a realizar.

Objetivo para medir la eficiencia del área de ventas

El objetivo diario para esta área se basa en que el trabajador debe de realizar 25 ventas, pero, se pudo constatar que esta persona solo ejerce 14 ventas por día, por ende, se lleva a cabo la siguiente fórmula para medir su nivel de eficiencia:

$$\frac{14}{25} \times 100 = 56\%$$

Se puede decir que el nivel de eficiencia del trabajador está por debajo del objetivo diario establecido, y, por consiguiente, se puede constatar que en esta área se presenta una sobrecarga de funciones para un solo trabajador debido a la escasez de personal para esta área que sufre el Grupo Comercial Elvis.

3.8 Informe Final

El informe final muestra resultados de la investigación realizada, en la cual se reveló que la administración actual del comercial Elvis no cumple con los objetivos propuestos, lo cual dificulta el desempeño de los colaboradores, ya que el 50% no se siente satisfechos con la labor ejercida por la administración general actual; esto se vio reflejado en las entrevistas realizadas al personal en donde se da a conocer que la administración carece de conocimientos en esta área de trabajo, y esto repercute en el cumplimiento eficiente de tareas por parte de los trabajadores. El gerente y administrador coincidieron en que se necesita un mayor control dentro de los procesos internos del negocio ya que se evidencia una ausencia de coordinación en las actividades efectuadas diariamente.

Por otra parte, al implementar un diseño de estructura organizacional tendrá un impacto positivo en la eficiencia laboral de los trabajadores, ya que, como se pudo constatar en el cuestionario realizado el 66,7% de los trabajadores expone no estar seguro y el 33,3% efectivamente no notaron una eficiencia laboral dentro del comercial Elvis en los últimos meses, gracias a esto se evidencia que la falta de una estructura organizacional es una de las causantes de este problema. En las entrevistas realizadas, entre trabajadores concuerdan que la eficiencia laboral se relaciona con una adecuada estructura organizacional dentro de un negocio, ya que al estar correlacionados se promueve una mejora en el desarrollo de las tareas, mayor responsabilidad, un buen ambiente laboral entre las áreas de trabajo, y en definitiva habría un mejor desempeño laboral por parte de los colaboradores.

Entre los factores que ayudarán a mejorar la eficiencia laboral considerando la elaboración de la estructura organizacional, el 83,3% de

encuestados respondió que la comunicación es la clave para realizar este logro, debido a que, al estar en constante comunicación entre compañeros de diferentes o de una misma área de trabajo las tareas que se realizan pueden ser ejecutadas de mejor manera dando paso a más coordinación y fluidez dentro del comercial. Por otro lado, para el gerente general y el administrador un factor indispensable para mejorar la eficiencia aparte de la comunicación, es contar con un manual de funciones, que ayude a definir las tareas de los trabajadores proporcionando así un mayor control en los conocimientos acerca de las actividades de cada trabajador.

La implementación de un diseño de estructura organizacional en el Grupo Comercial Elvis es totalmente necesaria, es decir, el 100% de los trabajadores que conforman cada área estuvieron de acuerdo en que, al implementar este diseño, los ayudará a tener un mejor direccionamiento en sus tareas cumpliendo con las metas y objetivos propuestas en el comercial.

CAPÍTULO IV PROPUESTA

4.1 Nombre de la propuesta

Diseño de estructura organizacional para mejorar la eficiencia del Grupo Comercial Elvis de la ciudad de Guayaquil.

4.2 Misión

Somos un negocio dedicado a la comercialización de electrodomésticos que otorga mejor calidad de vida a nuestros clientes, ofreciendo productos con garantías y precios accesibles al mercado logrando satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores.

4.3 Visión

Ser líderes en ventas al por mayor y menor de electrodomésticos en el sector comercial de la Bahía, brindando satisfacción a nuestros clientes y así ser la primera elección de compra por medio del reconocimiento de nuestros clientes con respecto a precio y calidad dejando un gran impacto de alto nivel y agradable servicio.

4.5 Objetivo empresarial

El objetivo empresarial del Comercial Elvis es fidelizar a sus clientes ofreciendo un servicio de calidad para así llegar a obtener un crecimiento sostenible que permita mayor rentabilidad del negocio.

4.6 Valores

El comercial Elvis dispone de los siguientes valores los cuales permite brindar un excelente servicio a sus clientes y proveedores.

Empatía. Para el comercial Elvis la empatía es el acto de ponerse en los zapatos de otros, donde saber escuchar ayuda a crear un entorno agradable donde cada trabajador se sienta valorado y comprendido.

Responsabilidad. La responsabilidad del comercial Elvis es cumplir con todas nuestras obligaciones en conjunto que tengan consecuencias positivas y favorables para la comunidad.

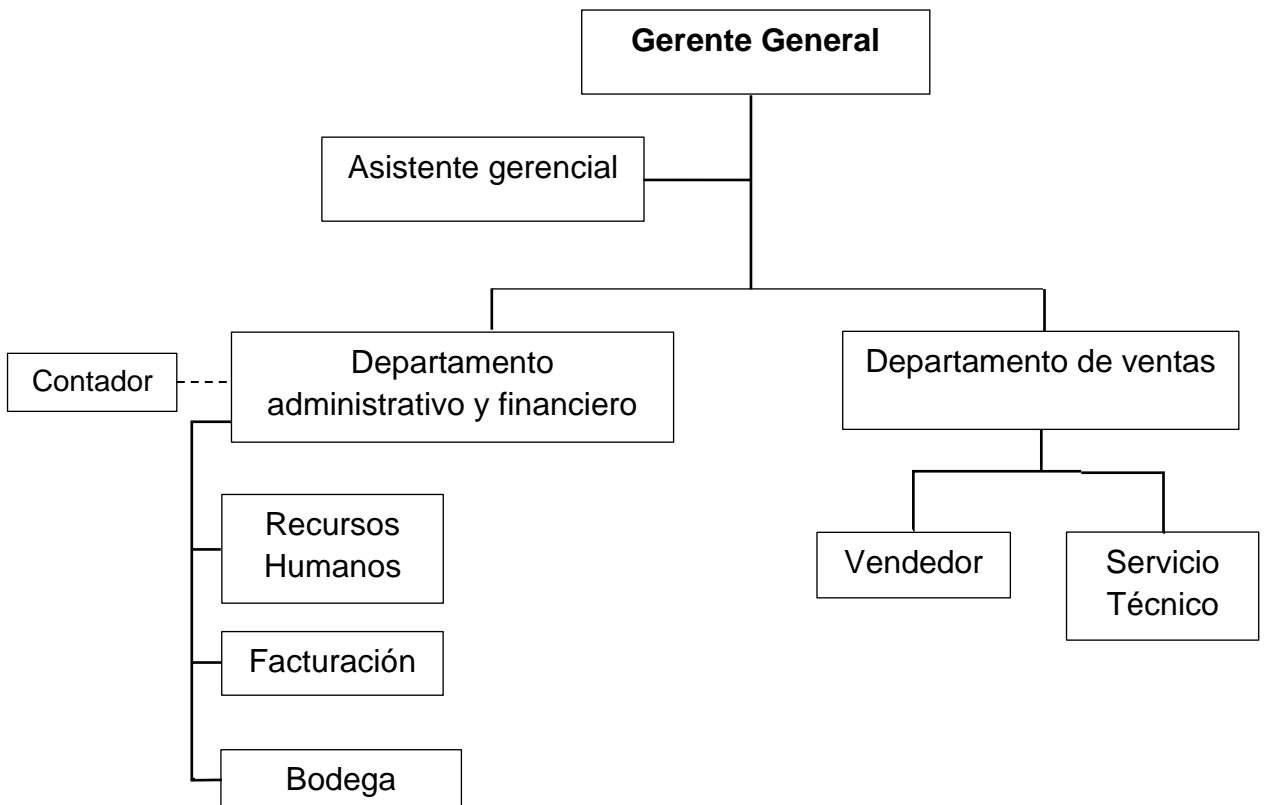
Respeto. Es un valor fundamental en el comercial porque permite que los directivos puedan expresar y transmitir el reconocimiento y la consideración de las actividades laborales que realizan los colaboradores indistintamente del rendimiento final, lo que facilita la comunicación e interrelación entre el trabajador y el empleador.

Honestidad. El valor de la honestidad dentro del comercial Elvis, se entiende como el ser sincero sin importar las consecuencias, es decir, al momento de interactuar con los clientes; los trabajadores le transmiten confianza al hablar con honestidad ya que, posee una conducta intachable en su manera de actuar o pensar.

4.7 Organigrama

Para el desarrollo del presente trabajo se tomó en consideración la implementación de una estructura formal la cual ayudaría a la mejora de los procesos internos, obteniendo así eficiencia por parte de los trabajadores.

Figura 19. Organigrama formal propuesto para Grupo Comercial Elvis



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

4.8 Análisis FODA

Figura 20. FODA del Grupo Comercial Elvis

Análisis FODA del Grupo comercial Elvis



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Fortalezas

Precios competitivos. Los precios de los productos que ofrece el Comercial Elvis incentiva a que las personas seguir comprando y estos se conviertan en clientes recurrentes para el local.

Ubicación. Al ser la Bahía un lugar muy transitado para las personas, esto le permite al local tener más visitas y por ende genera más ventas para el comercial

Comercio Online. Hoy en día, las compras en línea son beneficiosas para cualquier negocio, el contar con un comercio electrónico puede atraer una mayor cantidad de clientes y por ende aumentar las ventas.

Oportunidades

Alianzas estratégicas. Al establecerse alianzas con los proveedores, se produce un beneficio en el cual se busca resultados para alcanzar mejoras que les otorgue rentabilidad a ambas partes.

Diversificación de productos. Contar con productos diversificados ayuda a que el comercial Elvis aumente sus ganancias, y esto se logra gracias a la captación de nuevos clientes y ampliando la cartera de proveedores.

Avances tecnológicos. Los avances tecnológicos no solo se hacen presente en celulares u ordenadores, también en los electrodomésticos lo cual hace que el comercial Elvis este más presente en los hogares de las personas con productos de calidad.

Debilidades

Duplicidad de actividades. El grupo comercial Elvis cuenta con falencias en sus actividades laborales debido a que no tiene una estructura organizacional definida, por ende, no dispone de un manual de funciones para sus trabajadores lo que genera la duplicidad de tareas.

Personal desmotivado. El personal desmotivado genera que la eficiencia laboral del grupo comercial Elvis disminuya y que los trabajadores no cumplan con los objetivos establecidos, por otra parte, el personal desmotivado muestra desinterés al realizar sus funciones lo que afecta negativamente el clima laboral.

Falta de personal. La falta de personal es una de las debilidades que presenta el Grupo comercial, porque los trabajadores tienen exceso de tareas lo que provoca que se cansen al tratar de cumplir con todas las funciones laborales solicitadas por sus superiores, lo que afecta a su salud física y mental por el exceso de actividades.

Amenazas

Inseguridad en el país. La inseguridad señala que el crimen y la violencia que existe actualmente en el país provocaría que los clientes no quieran adquirir algún producto en el Comercial Elvis por miedo a que les roben al momento de trasladar sus productos a sus casas, lo que causaría las actividades comerciales disminuyan.

Políticas de importación cambiantes. La alteración en las políticas de importación afectaría directamente en los costos de adquisición de mercadería para el comercial Elvis, porque los precios por la compra de mercadería se incrementarían, por ende, causaría cambios directamente a los precios actuales, es decir, que se elevaría los precios de los productos que ofrece a sus consumidores para poder mantener la rentabilidad del comercial, lo que generaría que sus clientes reales busquen otro comercial que ofrezca productos más económicos con respecto al comercial Elvis.

Nuevos competidores. La entrada de nuevos competidores cerca del Grupo Comercial Elvis con nuevos proyectos de innovación y que ofrezcan diferentes formas de pago ocasionaría que los clientes reales del comercial elijan a los nuevos comerciales.

4.9 Análisis EFE y EFI

Para conocer mejor la situación actual del Grupo Comercial Elvis se procede a realizar la matriz EFE y EFI, los cuales nos permitirán conocer y analizar el entorno interno y externo de la organización.

En el análisis de la matriz EFE se procede a realizar una calificación de uno a cuatro, en donde cuatro se considera muy importante, tres importante, dos poco importante y uno nada importante. Mientras que para el análisis de la matriz EFI se califica con cuatro a la fortaleza mayor, tres a la fortaleza menor, dos a la debilidad mayor y uno a la debilidad menor.

4.9.1 Matriz de los Factores Internos EFE

La tabla 3 analiza los datos de la Matriz EFE proporcionada, es importante considerar tanto las oportunidades como las amenazas y su impacto potencial en la empresa.

Las oportunidades identificadas incluyen alianzas estratégicas, diversificación de productos y avances tecnológicos. Sin embargo, las calificaciones asignadas a estas oportunidades son relativamente bajas (2 y 1), lo que sugiere que la empresa podría no estar aprovechando completamente estas ventajas en el entorno empresarial. Esto podría indicar áreas donde la empresa necesita mejorar su enfoque estratégico y capitalizar estas oportunidades de manera más efectiva para impulsar su crecimiento y competitividad.

Las amenazas identificadas incluyen la inseguridad en el país, las políticas de importación cambiantes y la presencia de nuevos competidores. Estos factores se calificaron más altamente (3 y 2), lo que indica que tienen un impacto significativo en la empresa y representan desafíos importantes que deben abordarse. Es crucial que la empresa desarrolle estrategias sólidas para mitigar estos riesgos y protegerse contra su impacto negativo en sus operaciones y resultados financieros.

Los pesos asignados a cada factor reflejan su importancia relativa en el entorno empresarial. Por ejemplo, la inseguridad en el país y las políticas de importación cambiantes tienen pesos más altos (0.2), lo que indica que se consideran amenazas más significativas que requieren una atención especial por parte de la empresa.

Las calificaciones ponderadas de 2, refleja la importancia relativa de cada factor en el contexto general de la empresa, teniendo en cuenta tanto su impacto como su peso. Estas calificaciones proporcionan una visión más completa de la situación de la empresa en relación con su entorno externo y pueden ayudar en la identificación de áreas críticas que requieren acción inmediata o ajustes estratégicos.

El análisis de la Matriz EFE destaca la importancia de evaluar y responder adecuadamente a los factores externos que afectan a la empresa. Identificar oportunidades para el crecimiento y desarrollo, así como gestionar eficazmente las amenazas y los riesgos, son aspectos clave para garantizar la competitividad y el éxito a largo plazo de la empresa en su entorno empresarial.

Tabla 3. Matriz EFE

Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
Oportunidades			
Alianzas estratégicas	0,15	2	0,3
Diversificación de productos	0,2	1	0,2
Avances tecnológicos	0,15	1	0,15
Amenazas			
Inseguridad en el país	0,2	3	0,6
Políticas de importación cambiante	0,15	3	0,45
Nuevos competidores	0,15	2	0,3
Totales	100%		2

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

4.9.2 Matriz de los Factores Externos EFI

La tabla 4 muestra la Matriz EFI la cual es crucial considerar tanto las debilidades como las fortalezas identificadas y su impacto potencial en la empresa.

Se identifican varias debilidades internas, incluida la duplicidad de actividades y el personal desmotivado. Estas debilidades se calificaron con una calificación de 2 y 1 respectivamente, lo que sugiere que tienen un impacto moderado en la empresa. Sin embargo, dado que estas debilidades tienen un peso relativamente alto en la matriz (0.2 y 0.15), es importante abordarlas de manera efectiva para evitar que afecten negativamente a la eficacia operativa y la competitividad de la empresa.

Por otro lado, se identifican varias fortalezas internas, como precios competitivos, ubicación estratégica y capacidad para el comercio online. Estas fortalezas se calificaron con una calificación de 3 en todos los casos, lo que indica que la empresa tiene ventajas sólidas en estas áreas. Además, estas fortalezas tienen un peso significativo en la matriz (0.14, 0.2 y 0.16 respectivamente), lo que sugiere que son aspectos destacados que pueden impulsar el rendimiento general de la empresa.

Las calificaciones ponderadas de 2.35 refleja la importancia relativa de cada factor en el contexto general de la empresa, teniendo en cuenta tanto su impacto como su peso. Las calificaciones ponderadas muestran que, en general, las fortalezas superan a las debilidades en términos de su impacto en la empresa.

El análisis de la Matriz EFI resalta la importancia de identificar y capitalizar las fortalezas internas de la empresa mientras se abordan eficazmente las debilidades internas. Esto puede ayudar a mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la posición competitiva y promover el éxito a largo plazo de la empresa en su entorno empresarial.

Tabla 4. Matriz EFI

Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
Debilidades			
Duplicidad de actividades	0,2	2	0,4
Personal desmotivado	0,15	1	0,15
Avances tecnológicos	0,15	2	0,3
Fortalezas			
Precios competitivos	0,14	3	0,42
Ubicación	0,2	3	0,6
Comercio online	0,16	3	0,48
Totales	100%		2,35

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

4.10 Análisis IE

La matriz IE sirve para evaluar los factores internos (Fortalezas y Debilidades) y los factores externos (Oportunidades y Amenazas) del grupo comercial Elvis. Debemos de tener en claro que los totales ponderados de la matriz EFI corresponden al eje X, mientras que los de la matriz EFE corresponden al eje Y.

Para que la comprensión sea más fácil se procedió a dividir por colores los totales ponderados, siendo los tres cuadrantes de color amarillo los que sugieren la estrategia de crecer y construir, los cuadrantes de color plomo para las estrategias de conservar y mantener, finalmente los de color verde para las estrategias de cosechar o reducir gastos. A continuación, se presenta en la tabla 5 la representación gráfica del cuadrante donde se encuentra ubicado el comercial Elvis.

Tabla 5. Matriz IE del Grupo Comercial Elvis

Puntaje de matriz EFI

		Sólido 3.0 a 4.0	Promedio 2.0 a 2.99	Débil 1 a 1.99
Puntaje de matriz EFE	Alto 3.0 a 4.0	I	2.35 II	III
	Medio 2.0 a 2.99	IV 2	V	VI
	Bajo 1 a 1.99	VII	VIII	IX

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Como se puede observar se debe de tener en cuenta los riesgos y por ende estimar detalles, es decir evaluar la penetración en el mercado y el desarrollo de productos para una estrategia que ayude al comercial Elvis en sus actividades de comercialización.

Esto se ve reflejado en la tabla 3 de la matriz EFE, los aspectos externos del comercial son evaluados mediante las oportunidades y amenazas que se presentan en el entorno, en la calificación dada se ve reflejado como el comercial Elvis puede contrarrestar o aprovechar cada variable, alcanzando un total de 2 como calificación ponderada, lo cual da como resultado que el comercial no está en condiciones de enfrentar el entorno de manera apropiada ya que no logra cumplir con los objetivos esperados.

Como último punto, en la tabla 4 expuesta anteriormente se puede observar que los factores internos del comercial Elvis son evaluados mediante las Debilidades y Fortalezas que se presentan en él, en la calificación dada se ve reflejado como se puede contrarrestar o aprovechar cada variable, alcanzando un total de 2,35 como calificación ponderada, lo cual se debe a que ciertos factores no se han potencializado adecuadamente.

4.11 Objetivos estratégicos

De acuerdo al análisis establecido en el FODA las siguientes son las estrategias a implementar:

- Diseñar una estructura organizacional para contrarrestar el mal ambiente laboral.
- Elaborar normativas laborales que permita reducir los errores en las actividades cotidianas.
- Capacitar al personal para mejorar la eficiencia laboral.
- Planificar ofertas que ayuden a la venta de productos.

4.12 Plan de acción

Tabla 6. Plan de acción para Grupo Comercial Elvis

Objetivos	Actividades	Responsable	Recursos	Tiempo	Costo Total
Planificar ofertas que ayuden a la venta de productos.	-Pautar publicidad. -Identificación de espacios de exhibición de productos.	Asistente gerencial	-Redes sociales -Cupones de descuento	3 meses	\$187,50 ¹
Diseñar una estructura organizacional para contrarrestar el mal ambiente laboral.	-Análisis de puestos. -Diseño de la estructura.	Gerente	-Materiales de oficina	1 meses	\$135 ²
Elaborar normativas laborales que permita reducir los errores en las actividades cotidianas.	-Diseño de normativas y reglamento interno para el Comercial Elvis. -Reunión general. -Elaboración de manual de funciones.	-Gerente	-Materiales de oficina	3 meses	\$300 ³
Capacitar al personal para mejorar la eficiencia laboral.	-Diagnosticar necesidades de capacitación. -Elaborar plan de capacitación.	-Recursos Humanos	-Materiales de capacitación -Capacitadores -Refrigerio	1 meses	\$360 ⁴

Nota. ¹ El costo mensual de planificar en redes sociales es de \$62,50 lo cual se encuentra detallado en la tabla 7. ² El costo mensual de diseñar una estructura organizacional es de \$135, la información se encuentra detallada en la tabla 8. ³ El costo mensual de elaborar normativas laborales que permita reducir los errores en las actividades cotidianas es de \$135,00, la información se encuentra detallada en la tabla 9. ⁴ El costo mensual de brindar capacitación al personal es de \$360, la información se encuentra detallada en la tabla 10.

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Planificar ofertas que ayuden a la venta de productos.

Tabla 7. Costo de planificar ofertas que ayuden a la venta de productos

Producto	Cantidad	Precio unitario	Costo mensual
Facebook	1	\$20	\$20
Instagram	1	\$15	\$15
Tik Tok	1	\$20	\$20
Impresión de Cupones	50	\$0,15	\$7,50
Total			62,50

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Diseñar una estructura organizacional para contrarrestar el mal ambiente laboral.

Tabla 8. Costo de diseñar una estructura organizacional para Comercial Elvis

Producto	Cantidad	Precio unitario	Costo mensual
Papelería	-		\$65
Materiales de apoyo	-		\$70
Total			\$135

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Elaborar normativas laborales que permita reducir los errores en las actividades cotidianas.

Tabla 9. Costo de elaborar normativas laborales para Comercial Elvis

Producto	Cantidad	Precio unitario	Costo mensual
Materiales de oficina	-	-	\$100
Total			\$135

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Capacitar al personal para mejorar la eficiencia laboral.

Tabla 10. Costo de capacitación al personal

Producto	Cantidad	Precio unitario	Costo mensual
Materiales de capacitación	-	-	\$140
Capacitadores	2	\$80	\$160
Refrigerios	10	\$3,00	\$60
Total			\$360

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS


COMERCIAL ELVIS S.A



AUTORES

Samantha Estefanía Lainez Vargas

Melissa Yamileth Toala Toala

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 78 de 70

Índice

1.1 Historia y Antecedentes

2.1 Fundamento Legal

3.1 Estructura orgánica

4.1 Organigrama

5.1 Misión

6.1 Visión

7.1 Valores

8.1 Abreviaturas

9.1 Perfil de Puestos

9.1.1 Cargo 1 Gerente General



9.2.1 Cargo 2 Asistente gerencial


9.3.1 Cargo 3 Jefe de departamento Administrativo y Financiero

9.4.1 Cargo 4 Recursos Humanos

9.5.1 Cargo 5 Facturador

9.6.1 Cargo 6 Bodeguero

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1

9.7.1 Cargo 7 Jefe de departamento de Ventas

9.8.1 Cargo 8 Vendedor

9.9.1 Cargo 9 Servicio Técnico



10.1 Manual de procesos


10.1.1 Proceso de ventas

10.2.1 Proceso de recepción de mercadería

1. Historia y Antecedentes

El Grupo Comercial Elvis, fue fundado en el año 2001, como un negocio familiar en el sector comercial de la Bahía de la ciudad de Guayaquil, actualmente ubicada en Villamil 210 y Calderón. Don Sergio Laínez propietario del Grupo comercial vio la oportunidad de negocio y la necesidad del consumidor en el sector de la Bahía, se percató que el cliente potencial iba en busca de estos productos que satisfagan las necesidades domésticas como son los electrodomésticos donde finalmente decide su actividad económica como es la comercialización y venta de electrodomésticos al por mayor (hoteles, cafeterías, unidades educativas), y al por menor (personas naturales).

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 3 de 70

En sus inicios el Grupo comercial Elvis empezó su actividad económica con tan solo dos personas, (el propietario del negocio y su hijo mayor). Sin embargo. por lo cual cuenta con más de 23 años de trayectoria en el sector comercial de la bahía.

2. Fundamento Legal



Para mejorar la eficiencia dentro del Comercial Elvis, se establecen normas que ayuden al personal a cumplir de manera adecuada sus funciones, las cuales se detallan a continuación:


Capítulo I. trabajadores, selección y contratación de personal

Artículo 1.- La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, se efectúa para sustituir vacantes o atender necesidades dentro del comercial Elvis.

Dentro del proceso de selección, se requiere por parte de los aspirantes la rendición de pruebas tanto teóricas como prácticas e incluso psicológicas.

Artículo 2.- El aspirante proclamado apto para cumplir relaciones laborales con la empresa deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador.”

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 4 de 70

Artículo 3.- Para Ingreso: Para formar parte del Grupo Comercial Elvis se requiere lo siguiente:

a. Ser mayor de edad.



b. Cumplir con requisitos tales como: formación, capacitación y experiencia, estos en base a las determinadas por el área de RRHH del Grupo Comercial Elvis.


c. Presentar ciertos documentos para proceder con la respectiva contratación:

- Hoja de vida actualizada.
- Rellenar la Ficha Personal entregada por RRHH.
- Declaración juramentada de bienes actualizada.
- Certificados de trabajo y honorabilidad.
- Certificado de cuenta bancaria personal.

Capitulo II. Contratos

Artículo 4.- Clases de Contratos: Los contratos de trabajo por escrito serán realizados bajo las modalidades de contratos de trabajo dispuestos en el Código del Trabajo.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

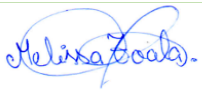

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 5 de 70


Artículo 5.- Registro de Contratos: Los contratos de trabajos se realizan por escrito; una vez hecha su suscripción, deberá ser registrado en el Ministerio de Trabajo como máximo en un plazo de treinta días, contando desde el día de suscripción.

Capitulo III. Capacitación e Inducción del personal

Artículo 6- Esquema de Inducción a los trabajadores (as): Se debe de realizar un proceso de inducción obligatorio al momento del ingreso de un colaborador al Comercial Elvis, para lo cual es preciso dejar en constancia por escrito y archivarlo en el expediente personal del trabajador la participación al programa de inducción.

Artículo 7.- Programas de Capacitación para los trabajadores (as): Se dirige y organiza un Programa de Capacitación para los trabajadores que pasaron por la inducción necesaria de RRHH, debiéndose desarrollar un informe pertinente en el cual se detallaran las actividades a realizar en dicho programa.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 6 de 70



Capitulo IV. Jornada de trabajo, asistencia del personal y registro de asistencia


Artículo 8.- Jornada Ordinaria: Está se realiza en 8 horas diarias de lunes a viernes, por lo tanto, se completan las 40 horas semanales.

Artículo 9.- Horario de trabajo: Los trabajadores deben cumplir con los horarios estipulados por el Grupo Comercial Elvis.

Artículo 10.- Existen 60 minutos de descanso para el almuerzo, cabe de recalcar que este descanso no forma parte de la jornada laboral y la organización para para tomar los 60 minutos será responsabilidad de su jefe inmediato.

Artículo 11.- Registro de Asistencia: La hora oficial para el respectivo control y comienzo de las funciones laborales, se registra en el sistema de control que la organización tenga para dicho efecto. La falta de una marcación en el registro a la hora de entrada, salida o almuerzo se contemplará como una ausencia al lugar de trabajo si no notifica a su jefe inmediato.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 7 de 70



Artículo 12.- Permanencia en el trabajo: Comenzada la jornada laboral, los trabajadores, no pueden abandonar su sitio de trabajo antes de culminar su jornada, solo en casos excepcionales como calamidades domésticas, o enfermedades accidentes laborales.


Artículo 13.- Puntualidad en el trabajo: Los trabajadores, acuden a desempeñar sus actividades con total puntualidad, si se produce un atraso injustificado, se procederá a tomar las respectivas acciones disciplinarias.

Capítulo V. Derechos, obligaciones, y prohibiciones del colaborador



Artículo 14.- Derechos de los trabajadores (as): Aparte de los derechos dispuestos en el Código del Trabajo, Ley de Seguridad Social y leyes especiales son derechos de los trabajadores los siguientes:


- a) Gozar de plena estabilidad en su puesto de trabajo, luego de su período de prueba y respectiva capacitación.
- b) Percibir una remuneración justa tomando en cuenta sus funciones laborales, eficiencia, y responsabilidad.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1

- c) Gozar de los días de descanso obligatorio y de las vacaciones anuales que se contemplan en el Código de Trabajo.
- d) No ser discriminado (a), o sufrir de acoso sexual y laboral, más bien gozar de sus derechos.
- e) Ser disciplinados en el trabajo, eficientes y acatar órdenes legítimas verbales o escritas procedentes de sus superiores, conforme a las labores para las que fueron contratados y en disposición a la ley.
- f) Respetar el horario de trabajo.
- g) Mantener el prudente respeto a sus superiores, compañeros de trabajo, proveedores y clientes.
- h) Utilizar la vestimenta de trabajo, y demás implementos de seguridad proporcionado por el Comercial Elvis.
- i) El colaborador debe de realizar las tareas que se le han sido asignadas por su jefe superior, no dejando a cargo de otros colaboradores la realización de su trabajo.
- j) Durante las horas laborales, el colaborador deberá de permanecer dentro del lugar de trabajo.
- k) Tratar con cortesía y amabilidad al cliente, proveedores y compañeros de trabajo, en general. al público en general y a los usuarios externos e internos con la cortesía del caso.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

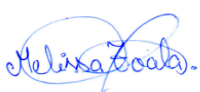

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1


3. Estructura orgánica

Gerente General. Es la persona que tiene el cargo más alto dentro del Comercial Elvis, el cual se encarga que todos los procesos administrativos se realicen de manera eficiente y eficaz para lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Técnico de Asistente gerencial. Se encarga de brindar apoyo y asesoría general a las distintas áreas que conforman el Comercial Elvis, y trata de que los procedimientos administrativos se cumplan con cabalidad, de esta forma se convierte en una persona fundamental y productiva que ayuda al gerente general a realizar aquellas actividades secundarias y mantiene el negocio bajo supervisión.

Técnico de Recursos Humano. Trabaja en la búsqueda constante del creciente empresarial y vela por la eficiencia y buen clima laboral dentro del negocio al mismo tiempo se encarga de seleccionar y reclutar al personal idóneo para ocupar un puesto de trabajo que beneficie al crecimiento del negocio.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

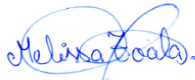

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1


Técnico de Facturación. Es la persona que lleva un control de los productos que se venden y se reciben en bodega, el proceso de facturación es importante dentro del comercial Elvis, ya que así se puede evitar problemas con proveedores y clientes.

Técnico de Bodega. Las personas que conforman esta área se encargan del almacenamiento de los productos, controlando el stock de la mercadería del negocio.

Vendedor. Es la persona que se encarga de ofrecer y asesorar a los clientes, brindando la información necesaria de los productos que se comercializan, el cual mantienen siempre la cortesía y actitud la cual es la principal característica de un buen vendedor.

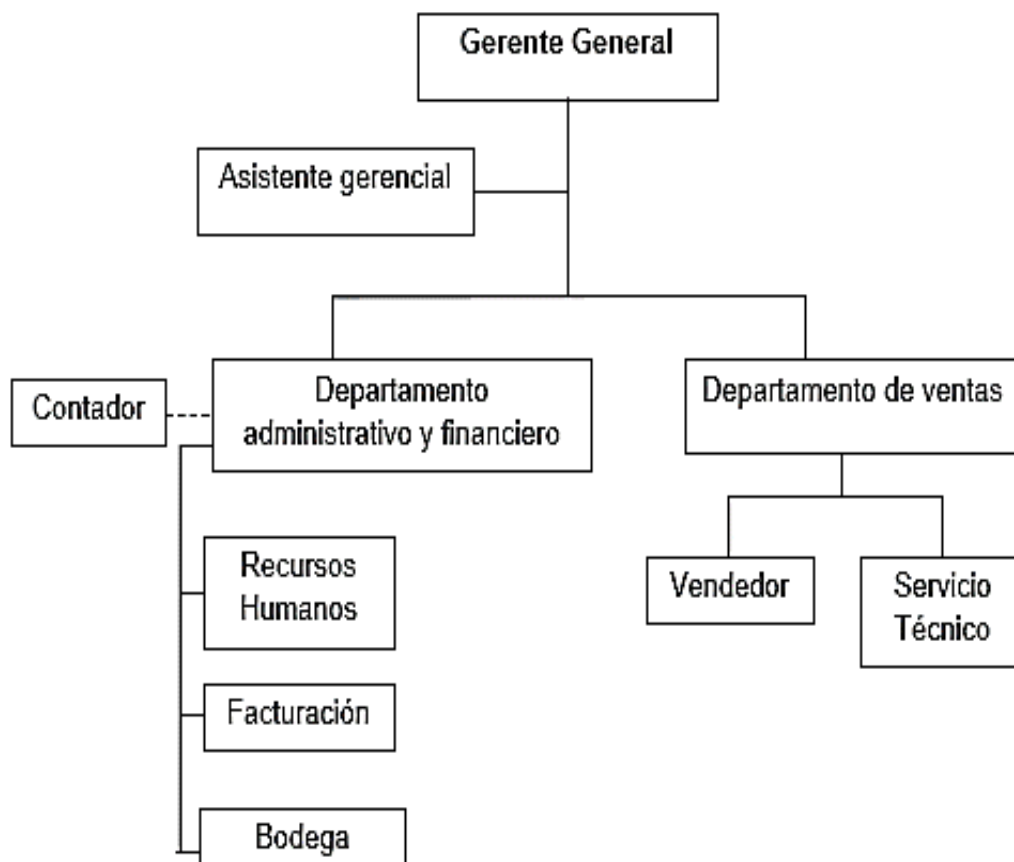
Servicio Técnico. Se encarga de dar soluciones y asistencia a los problemas que puedan tener los clientes con respecto a sus productos. Se busca resolver los desperfectos y brindar la orientación adecuada para que el cliente se lleve una buena impresión de la atención del comercial.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	



	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1


4. Organigrama

Figura 21 Organigrama Grupo Comercial Elvis.



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1

5. Misión



Somos un negocio dedicado a la comercialización de electrodomésticos que otorga mejor calidad de vida a nuestros clientes, ofreciendo productos con garantías y precios accesibles al mercado logrando satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores.


6. Visión

Ser líderes en ventas al por mayor y menor de electrodomésticos en el sector comercial de la Bahía, brindando satisfacción a nuestros clientes y así ser la primera elección de compra por medio del reconocimiento de nuestros clientes con respecto a precio y calidad dejando un gran impacto de alto nivel y agradable servicio.

7. Valores

Empatía: Para el comercial Elvis la empatía es el acto de ponerse en los zapatos de otros, donde saber escuchar ayuda a crear un entorno agradable donde cada trabajador se sienta valorado y comprendido.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1

Responsabilidad: La responsabilidad del comercial Elvis es cumplir con todas nuestras obligaciones en conjunto que tengan consecuencias positivas y favorables para la comunidad.

Respeto: Es un valor fundamental en el comercial porque permite que los directivos puedan expresar y transmitir el reconocimiento y la consideración de las actividades laborales que realizan los colaboradores indistintamente del rendimiento final, lo que facilita la comunicación e interrelación entre el trabajador y el empleador.

Honestidad: El valor de la honestidad dentro del comercial Elvis, se entiende como el ser sincero sin importar las consecuencias, es decir, al momento de interactuar con los clientes; los trabajadores le transmiten confianza al hablar con honestidad ya que, posee una conducta intachable en su manera de actuar o pensar.



8. Abreviaturas


CGE. Grupo Comercial Elvis.

DORG. Documento organizacional.

MF. Manual de funciones.

MP. Manual de Procesos.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 14 de 70

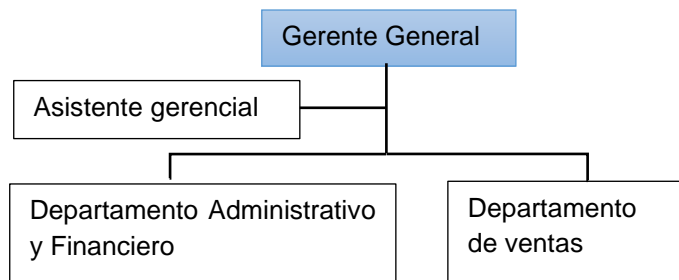
9. Perfil de Puestos

Cargo 1 Gerente General



I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO Y DATOS GENERALES

Denominación del Cargo:	Gerente general
Código	001
Área	Gerencia
Cargo a quien reporta	N/A
Cargos que le reportan	-Jefe de Departamento administrativo y financiero -Jefe de Departamento de ventas -Asistente gerencial
Cargos con los que coordina	N/A
Sueldo Mensual	\$1200

Figura 22 Ubicación en el organigrama Gerente General



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 15 de 70

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de manera eficiente y eficaz de las distintas áreas dentro del comercial Elvis.



III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

FRECUENCIA

O D S Q M

Dirigir y planificar estrategias que ayuden a cumplir las metas del Grupo comercial					X
Optimizar los recursos humanos y económicos del comercial para incrementar la eficiencia en las actividades laborales					X
Establecer vínculos comerciales con proveedores					X
Velar por el cumplimiento de las funciones de los trabajadores y mantener un buen clima laboral	X				
Representante Legal	X				

O= Ocasional; D = Diario; S = Semanal; Q = Quincenal; M = Mensual.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	



Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 16 de 70

IV. PERFIL DEL OCUPANTE

Edad	Entre 25 y 55 años
Sexo	Indistinto
Formación Académica	Título de tercer nivel en administración de empresas, negocios o afines
Conocimientos básicos o esenciales	Paquete office, manejo de personal, capacidad para administrar
Experiencia	2 años
Conocimientos especiales	Leyes nacionales, conocimiento en finanzas, liderazgo o similares.

V. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS GENERALES	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Nivel
Trabajo en equipo	Capacidad de planificar	Alto
Puntualidad	Manejo de conflicto	Alto
Responsabilidad		Alto

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 17 de 70


VI. RESPONSABILIDADES


SI Identificación

Dinero	X	Dinero propio de las ventas de la empresa
Documentación	X	Confidenciales y no confidenciales, general para la toma de decisiones
Equipos e Inmuebles	X	Para realizar las funciones de manera adecuada
Personas	X	Generar rentabilidad a la empresa

VII. CONDICIONES DE TRABAJO

Físicas	Altas
Laborales	Altas

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

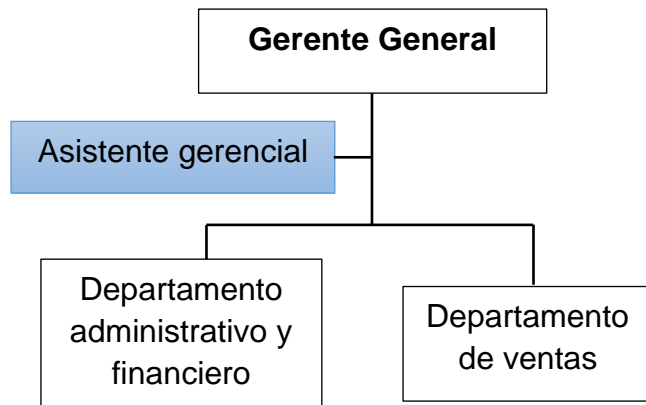
	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 18 de 70

Cargo 2 Asistente gerencial



I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO Y DATOS GENERALES


Denominación del Cargo:	Asistente gerencial
Código	002
Área	Administrativa
Cargo a quien reporta	Gerente General
Cargos que le reportan	N/A
Cargos con los que coordina	N/A
Sueldo Mensual	Sueldo Básico + Beneficio de Ley.

Figura 23 Ubicación en el organigrama Asistente Gerencial



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Ayudar en los procesos administrativos que certifiquen el desarrollo eficiente y efectivo de las operaciones de gerencia.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

FRECUENCIA

O D S Q M

Ayudar en la preparación de reuniones para tener la debida coordinación y planificación en la agenda de actividades del gerente

X

Recepción de documentos, llamadas, mensajes y visitas para la respectiva orientación con la persona adecuada según sea el interés.

X

Realizar pagos de servicios básicos o contratados tales como capacitaciones con previa autorización de gerencia.

X



Solicitar, archivar, verificar y comprobar los gastos realizados en gerencia.

X

Brindar información cuando existan anomalías en las distintas áreas del comercial al Gerente general.

X

O= Ocasional; D = Diario; S = Semanal; Q = Quincenal; M = Mensual

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 20 de 70


IV. PERFIL DEL OCUPANTE

Edad	Entre 25 y 40 años
Sexo	Indistinto
Formación Académica	Título de tercer nivel en administración de empresas o afines
Conocimientos básicos o esenciales	Excel – Word intermedio, Manejo de programas de cómputo, inglés básico y conocimientos contables.
Experiencia	2 años
Conocimientos especiales	N/A

V. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS GENERALES	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Nivel
Capacidad de Organizar y priorizar actividades.	Atención Telefónica	Alto
Manejo de paquete office.	Redacción, gramática, ortografía y sintaxis	Alto
Comportamiento ético	Iniciativa	Alto

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 21 de 70



VI. RESPONSABILIDADES


SI Identificación

Dinero	<input checked="" type="checkbox"/>	Realizar pagos solicitados por el Gerente general
Documentación	<input checked="" type="checkbox"/>	Archivar la documentación respectiva de Ingresos y Egresos.
Equipos e Inmuebles	<input checked="" type="checkbox"/>	Informar cualquier anomalía con respecto a los equipos de oficinas e instalaciones del comercial Elvis
Personas	<input checked="" type="checkbox"/>	Guiar sobre las actividades a realizar.

VII. CONDICIONES DE TRABAJO

Físicas	Altas
Laborales	Altas



	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 22 de 70

Cargo 3 jefe de departamento Administrativo y Financiero

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO Y DATOS GENERALES

Denominación del Cargo:	Jefe de departamento Administrativo y Financiero
Código	003
Área	Administrativo y financiero
Cargo a quien reporta	-Gerente General
Cargos que le reportan	-Técnico de Recursos Humanos -Técnico de Facturación -Técnico de Bodega
Cargos con los que coordina	Departamento de Ventas
Sueldo Mensual	Sueldo Básico + Beneficios de ley

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	


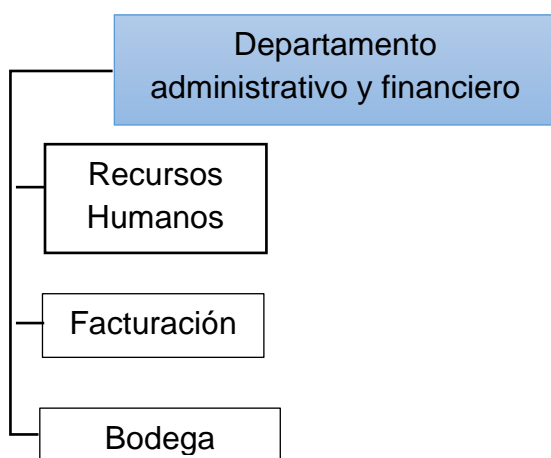
	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1


Figura 24 Ubicación en el organigrama Jefe Dpto. Administrativo




Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Planificar, evaluar y controlar los sistemas financieros y administrativos corroborando el correcto uso de recursos humanos garantizando el cumplimiento de los objetivos establecidos dentro del Grupo Comercial Elvis.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1

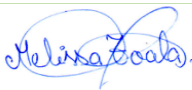

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES


FRECUENCIA

O D S Q M

Desarrollar estrategias de mejora continua para la optimización de la organización					X
Planificar las necesidades de recursos humanos y financieros para el comercial Elvis			X		
Ayudar al gerente general en la resolución de problemas	X				
Elaborar el presupuesto administrativo y financiero					X
Designar y ordenar los recursos necesarios para las diferentes áreas a cargo			X		
Contribuir con los procesos de integración de nuevos departamentos	X				

O= Ocasional; D = Diario; S = Semanal; Q = Quincenal; M = Mensual

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 25 de 70



IV. PERFIL DEL OCUPANTE

Edad	Entre 30 y 45 años
Sexo	Indistinto
Formación Académica	Tercer Nivel en Administración o afines
Conocimientos básicos o esenciales	Paquete office, conocimiento en gestión de procesos
Experiencia	2 años
Conocimientos especiales	Leyes tributarias y fiscales, Código de Trabajo

O= Ocasional; D = Diario; S = Semanal; Q = Quincenal; M = Mensual

V. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS GENERALES	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Nivel
Trabajo en equipo	Capacidad Analítica	Alto
Trabajo bajo presión	Gestionar el rendimiento	Alto
Habilidad de atención al cliente	Manejo de documentos	Alto

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 26 de 70

VI. RESPONSABILIDADES


SI Identificación

Dinero	X	Toma decisiones estratégicas para presentar información financiera concisa
Documentación	X	Presentación de los informes permitentes en su área
Equipos e Inmuebles	X	Herramientas de trabajo en los diferentes departamentos
Personas	X	Responsable de áreas administrativas y financieras

VII. CONDICIONES DE TRABAJO

Físicas	Altas
Laborales	Altas



	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 27 de 70

Cargo 4 Técnico de Recursos Humanos

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO Y DATOS GENERALES

Denominación del Cargo:	Técnico de Recursos Humanos
Código	004
Área	Departamento Administrativo y Financiero
Cargo a quien reporta	Jefe del Departamento Administrativo y Financiero
Cargos que le reportan	N/A
Cargos con los que coordina	-Técnico de Facturación -Técnico de Bodega
Sueldo Mensual	Sueldo Básico + Beneficios de ley

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	


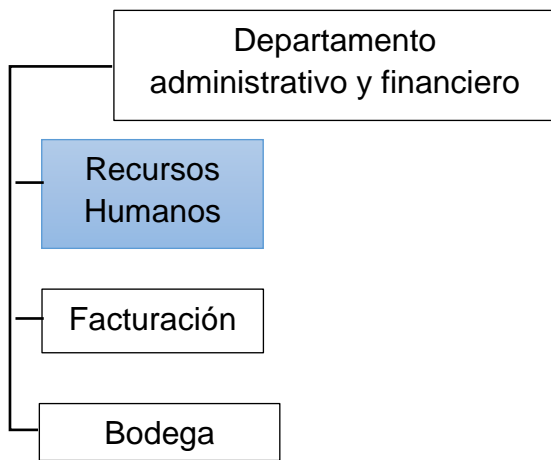
	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1


Figura 25. Ubicación en el organigrama Técnico Recursos Humanos




Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Aportar al desarrollo del talento humano en la organización debe de verificar y registra toda la documentación vinculada al personal de trabajo, como el reclutamiento, selección, formación y gestión del rendimiento de los colaboradores.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

FRECUENCIA

O D S Q M

Planificar y preparar las documentaciones y expediente relacionados con las actividades laborales del personal de trabajo

X

Programar capacitaciones para el personal de trabajo

X

Aportar y brindar asistencia a los directivos con el reclutamiento y formación del personal

X

Contribuir con la gestión del rendimiento del personal y garantizar el cumplimiento de las actividades laborales.

X

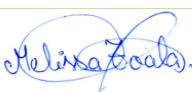

Proporcionar normativa y políticas sobre las relaciones laborales.

X

Control de absentismo, faltas por enfermedad y gestión de permisos solicitados.

X

O= Ocasional; D = Diario; S = Semanal; Q = Quincenal; M = Mensual

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	



Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 30 de 70


V. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS GENERALES	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Nivel
Resolución de Problemas	Capacidad Analítica	Alto
Inteligencia Emocional	Toma de decisiones	Alto
Habilidades Interpersonales	Creatividad	Alto

IV. PERFIL DEL OCUPANTE

Edad	Entre 30 y 50 años
Sexo	Indistinto
Formación Académica	Tercer Nivel en Administración o afines
Conocimientos básicos o esenciales	Manejo de paquete Office, gestión de proyecto e inglés básico.
Experiencia	2 años
Conocimientos especiales	Gestión de Recurso humano y Relaciones laborales.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1

VI. RESPONSABILIDADES

SI Identificación

Dinero

Documentación

X Toda Información relacionada con el personal.

Equipos e Inmuebles

Personas

X Todo el personal que conforma al Grupo Comercial Elvis.



VII. CONDICIONES DE TRABAJO


Físicas

Altas

Laborales

Altas

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

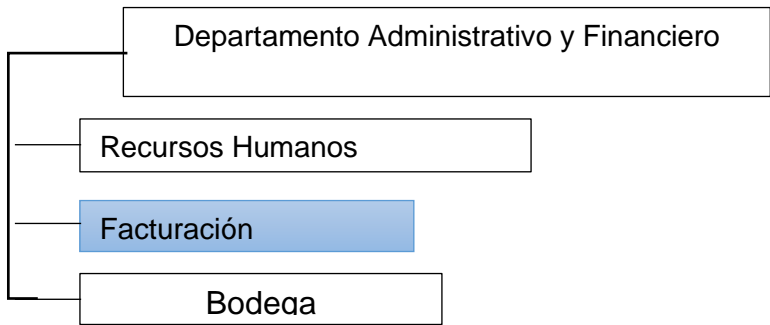
	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 32 de 70

Cargo 5 Facturador

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO Y DATOS GENERALES


Denominación del Cargo:	Facturador
Código	005
Área	Administrativo y financiero
Cargo a quien reporta	Jefe de departamento Administrativo y Financiero
Cargos que le reportan	N/A
Cargos con los que coordina	-Técnico de Recursos Humanos -Técnico de Bodega
Sueldo Mensual	Sueldo Básico + Beneficios de ley

Figura 26. *Ubicación en el organigrama Facturador*



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Documentar y asegurar los ingresos, facturando adecuadamente los productos para que cumplan con los requisitos exigidos por el comercial.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

FRECUENCIA

O D S Q M

Facturar pedido por pedido para para asegurar la correcta aplicación de tarifas

X

Comprobar las cuentas por cobrar a clientes para cumplir con los cobros de acuerdo a los plazos de entrega de cuentas

X

Garantizar que las unidades, peso y producto coincida con lo facturado

X



Mantener al día los documentos permitentes a la facturación


X

Reportar las inconsistencias halladas en las facturas

X

O= Ocasional; D = Diario; S = Semanal; Q = Quincenal; M = Mensual.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	



	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 34 de 70

IV. PERFIL DEL OCUPANTE

Edad	De 20 a 35 años
Sexo	Indistinto
Formación Académica	Bachiller y/o profesional en contaduría, administración o afines
Conocimientos básicos o esenciales	Conocimiento en office avanzado, realización de facturas y organización de datos
Experiencia	Mínimo 6 meses en facturación y sistemas
Conocimientos especiales	N/A

V. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS GENERALES	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Nivel
Orientación al cliente	Capacidad de análisis	Alto
Trabajo en equipo	Capacidad de adaptación a los cambios económicos	Alto
Liderazgo	Seguimiento de procesos de facturación	Medio

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 35 de 70



VI. RESPONSABILIDADES


SI Identificación

Dinero	X	Responsable de ingresar al sistema los pagos correspondientes a las facturas
Documentación	X	Manejar la información de facturación y listado de clientes del comercial
Equipos e Inmuebles		
Personas		

VII. CONDICIONES DE TRABAJO

Físicas	Altas
Laborales	Altas


	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 36 de 70

Cargo 6 Técnico de Bodega

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO Y DATOS GENERALES

Denominación del Cargo:	Técnico de Bodega
Código	006
Área	Departamento Administrativo y Financiero
Cargo a quien reporta	Jefe de departamento Administrativo y Financiero
Cargos que le reportan	N/A
Cargos con los que coordina	-Técnico de Recursos Humanos -Técnico de Facturación
Sueldo Mensual	Sueldo Básico + Beneficios de ley.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	


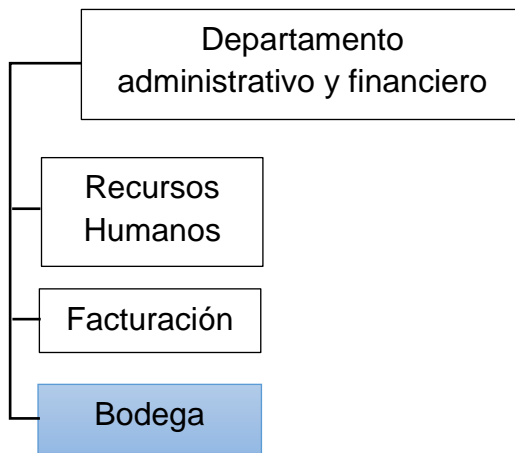
	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MF	Número de Revisión 1

Figura 27. Ubicación en el organigrama Técnico de Bodega




Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Recibir, entregar y almacenar de forma estrictamente organizada las mercaderías y productos en bodega, manteniendo el stock adecuado.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página Página 38 de 70

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

FRECUENCIA

O D S Q M

Recepción y verificación de mercadería solicitada a proveedores.

X

Elaboración de documentación y expedientes sobre la salida y entrada de mercadería.

X

Mantener informado directivo sobre el stock actual del inventario para evitar la adquisición de mercadería inutilizable en bodega.

X

Control del orden y almacenamiento de mercadería en la bodega y evitar un mal almacenamiento.

X

Toma de inventario

X

Otras funciones dispuestas por directivos.

X

O= Ocasional; D = Diario; S = Semanal; Q = Quincenal; M = Mensual.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 39 de 70

IV. PERFIL DEL OCUPANTE

Edad	Entre 20 a 35 años
Sexo	Masculino
Formación Académica	Secundaria
Conocimientos básicos o esenciales	Almacenamiento de mercadería en bodega y manejo intermedio de Excel.
Experiencia	1 año
Conocimientos especiales	N/A

V. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS GENERALES	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Nivel
Comunicación	Iniciativa	Alto
Trabajo en equipo	Adaptación al cambio	Alto
Compromiso Ético	Manejo de inventario	Medio

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 40 de 70

VI. RESPONSABILIDADES

SI Identificación

Dinero

Documentación

X Documentación y expedientes sobre entrada y salida de mercadería.

Equipos e Inmuebles

X Toda mercadería recibida y almacenada en bodega.

Personas

X Velar por el trabajo de cada recurso de manera eficiente



VII. CONDICIONES DE TRABAJO


Físicas

Altas

Laborales

Altas

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

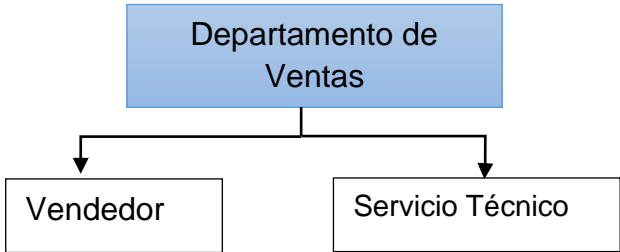
	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 41 de 70

Cargo 7 jefe del Departamento de Ventas

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO Y DATOS GENERALES


Denominación del Cargo:	Jefe del Departamento de Ventas
Código	007
Área	Ventas
Cargo a quien reporta	Gerente General
Cargos que le reportan	-Vendedor -Servicio Técnico
Cargos con los que coordina	Jefe de Departamento Administrativo y Financiero
Sueldo Mensual	Sueldo Básico + Beneficios de ley.

Figura 28. Ubicación en el organigrama Jefe Dpto. Ventas



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 42 de 70

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Mantener el orden de la fuerza de venta, coordinando las actividades mediante constante supervisión de las áreas a su cargo con el fin de lograr los objetivos de ventas y recaudo establecido por el comercial Elvis.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

FRECUENCIA

O D S Q M

Documentar base de datos de clientes y proveedores

X

Contratar y formar a los asesores comerciales

X

Ampliar y fortalecer canales de ventas

X



Elaborar reportes de ventas y resultados mensuales

X

Realizar capacitaciones constantes al equipo de ventas

X

O= Ocasional; D = Diario; S = Semanal; Q = Quincenal; M = Mensual.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 43 de 70

IV. PERFIL DEL OCUPANTE

Edad	De 22 a 50 años
Sexo	Indistinto
Formación Académica	Título de tercer nivel el Administración de empresas, logista o afines
Conocimientos básicos o esenciales	Paquete office, conocimientos contables, en estrategias
Experiencia	Mínimo 1 año
Conocimientos especiales	N/A

V. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS GENERALES	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Nivel
Planear actividades del mercado	Pensamiento analítico	Alta
Capacidad de liderazgo	Resolución de problemas	Alta
Dominio en atención al cliente	Capacidad de planificar y organizar	Alta

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	



Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 44 de 70


VI. RESPONSABILIDADES

	SI	Identificación
Dinero	X	Coordina con proveedores el valor del producto al mercado
Documentación	X	Registrar entrada y salida de mercadería
Equipos e Inmuebles	X	Herramientas que ayudan a las ventas
Personas	X	Recursos humanos a su cargo

VII. CONDICIONES DE TRABAJO

Físicas	Altas
Laborales	Altas

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

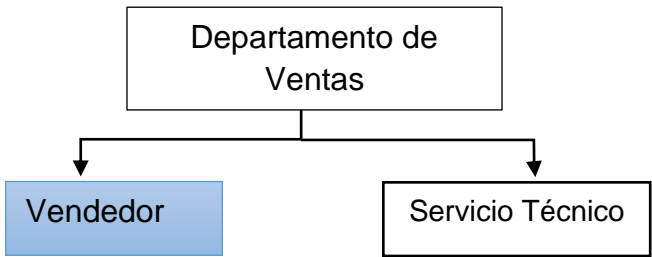
	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 45 de 70

Cargo 8 Vendedor


I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO Y DATOS GENERALES

Denominación del Cargo:	Vendedor
Código	008
Área	Ventas
Cargo a quien reporta	Jefe de Departamento de Ventas
Cargos que le reportan	N/A
Cargos con los que coordina	-Servicio Técnico
Sueldo Mensual	Sueldo Básico + Beneficios de ley.

Figura 29. Ubicación en el organigrama Vendedor



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 46 de 70

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Cumplir con las metas establecidas en el local realizar una buena labor en la atención al cliente con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y lograr fidelidad para el comercial Elvis.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

FRECUENCIA

O D S Q M

Contactar y establecer relaciones con clientes potenciales

X

Conocer los productos que se ofrecen en el comercial

X



Informar a los clientes sobre promociones y descuentos en el local.

X

Elaborar inventario

X

O= Ocasional; D = Diario; S = Semanal; Q = Quincenal; M = Mensual.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 47 de 70

IV. PERFIL DEL OCUPANTE

Edad	De 18 a 35 años
Sexo	Indistinto
Formación Académica	Bachiller
Conocimientos básicos o esenciales	Ventas y trabajo en equipo
Experiencia	Mínimo 1 año
Conocimientos especiales	N/A

V. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS GENERALES	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Nivel
Responsabilidad	Flexibilidad y adaptación	Alta
Adaptabilidad	Capacidad resolutive	Alta
Investigativo	Proactividad	Alta

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

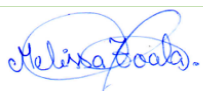

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 48 de 70


VI. RESPONSABILIDADES

	SI	Identificación
Dinero	X	Genera ganancias para el Comercial Elvis
Documentación	X	Contratos
Equipos e Inmuebles	X	Entrada y salida de productos
Personas	X	Realiza una buena atención al cliente

VII. CONDICIONES DE TRABAJO

Físicas	Altas
Laborales	Altas

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

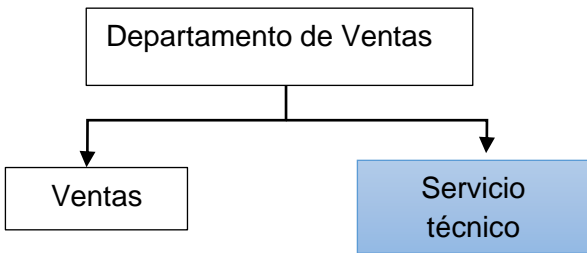
	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MF	1	Página 49 de 70

Cargo 9. Servicio Técnico


I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO Y DATOS GENERALES

Denominación del Cargo:	Servicio Técnico
Código	009
Área	Ventas
Cargo a quien reporta	Jefe de Departamento de Ventas
Cargos que le reportan	N/A
Cargos con los que coordina	Vendedor
Sueldo Mensual	Sueldo Básico + Beneficios de ley.

Figura 30. Ubicación en el organigrama Servicio Técnico



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 50 de 70

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Brindar asistencia técnica a los clientes con el fin de generar una mayor confianza en la compra de producto

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

FRECUENCIA

O D S Q M

Monitorear el funcionamiento de los productos antes de la salida del local

X

Realizar mantenimiento de los productos

X

Hacer un informe para prevenir situaciones peligrosas

X



Asesora a los clientes sobre el manejo del producto

X

Otras actividades asignadas por el jefe departamental

X

O= Ocasional; D = Diario; S = Semanal; Q = Quincenal; M = Mensual.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS


Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 51 de 70

V. PERFIL DEL OCUPANTE

Edad	De 18 hasta los 50 años
Sexo	Indiferente
Formación Académica	Bachillerato
Conocimientos básicos o esenciales	Servicio técnico y sistemas
Experiencia	1 año en adelante
Conocimientos especiales	N/A

IV. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS GENERALES	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	Nivel
Orientarse a resultados	Planificación	Alto
Comunicación	Autoformación y conocimiento del producto	Alto
Resolución de problemas	Elevar estándares de calidad	Alto

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MF	1	Página 52 de 70

VI. RESPONSABILIDADES

SI Identificación

Dinero

Documentación

X Recepción de petición

Equipos e Inmuebles

X Se encarga de la revisión y seguimiento de los electrodomésticos en casos de problemas

Fórmulas / Propiedad

Intelectual

Personas

X Proporciona a los clientes soluciones a problemas técnicos



VII. CONDICIONES DE TRABAJO


Físicas

Altas

Laborales

Altas

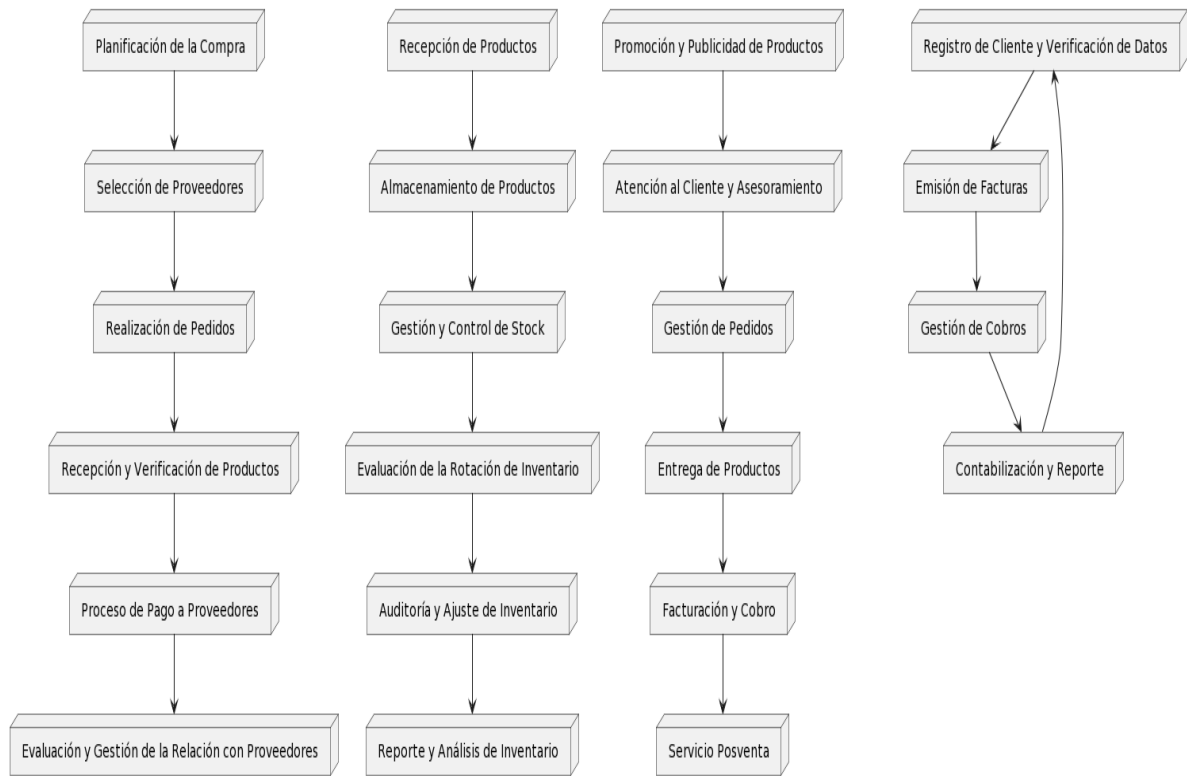
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MP	Número de Revisión 1

4.14 Gestión de Procesos


Macro Procesos

Figura 31. Macro Procesos Compras, Inventario, ventas y Facturación



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MP	1	Página 54 de 70

Proceso de compras

El proceso de Compra es clave para asegurar el abastecimiento oportuno y eficiente de productos, permitiendo a la empresa responder adecuadamente a la demanda del mercado. Se enfoca en la adquisición de bienes necesarios para la operación, incluyendo materias primas, productos terminados para la venta, y otros insumos. A continuación, se detalla el proceso:

1. Planificación de la Compra



Objetivo: Determinar las necesidades de compra basándose en los niveles de inventario, demanda pronosticada, y políticas de stock.


Pasos:

- Análisis de inventario actual y proyecciones de ventas para identificar requerimientos de productos.
- Definición de cantidades de compra, teniendo en cuenta plazos de entrega y condiciones del mercado.
- Elaboración de un plan de compras, priorizando según la urgencia y la importancia estratégica de los productos.

2. Selección de Proveedores

Objetivo: Elegir proveedores que ofrezcan la mejor combinación de precio, calidad, y fiabilidad de entrega.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MP	1	Página 55 de 70

Pasos:

- Identificación y evaluación de proveedores potenciales mediante criterios preestablecidos.
- Solicitud de cotizaciones y negociación de términos comerciales (precios, plazos de entrega, condiciones de pago).
- Selección del proveedor y establecimiento de acuerdos contractuales.

3. Realización de Pedidos

Objetivo: Ejecutar la compra de productos de acuerdo con el plan establecido.


Pasos:

- Emisión de órdenes de compra detallando productos, cantidades, precios, y condiciones de entrega.
- Confirmación del pedido por parte del proveedor y seguimiento de la preparación y envío de la mercancía.
- Coordinación de la logística de recepción, incluyendo transporte y almacenamiento.

4. Recepción y Verificación de Productos

Objetivo: Asegurar que los productos recibidos cumplan con los requisitos de cantidad, calidad, y especificaciones acordadas.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MP	1	Página 56 de 70

Pasos:

- Inspección de los productos en el momento de la entrega para verificar su conformidad con el pedido.
- Registro de la recepción en el sistema de inventario, actualizando cantidades y ubicaciones.
- Gestión de discrepancias o devoluciones en caso de detectarse diferencias o defectos.

5. Pago a Proveedores


Objetivo: Cumplir con las obligaciones financieras hacia los proveedores en los plazos acordados.


Pasos:

- Verificación de facturas de proveedores contra órdenes de compra y registros de recepción.
- Aprobación de facturas para pago y ejecución del mismo según condiciones pactadas.
- Registro contable de las transacciones, asegurando la trazabilidad financiera de las compras.

6. Evaluación y Gestión de la Relación con Proveedores

Objetivo: Mantener relaciones comerciales sólidas y mejorar continuamente la eficacia del proceso de compra

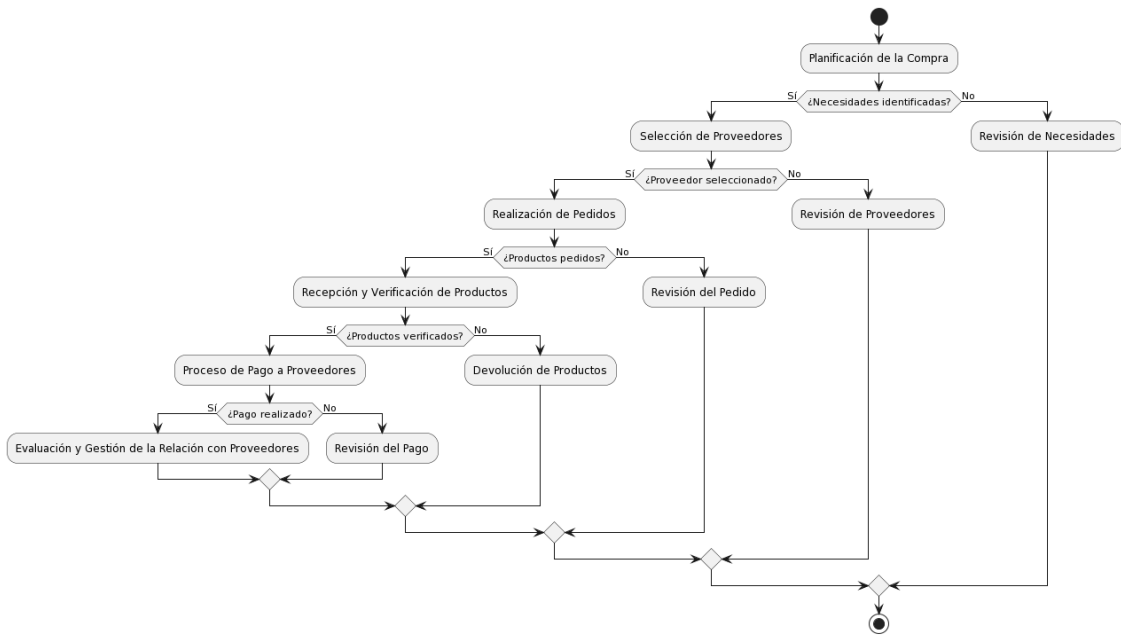
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MP	Número de Revisión 1



Pasos:


- Evaluación periódica del desempeño de los proveedores basada en criterios como puntualidad, calidad, y servicio.
- Comunicación de feedback a proveedores y trabajo conjunto para resolver problemas y optimizar el desempeño.
- Revisión y ajuste de estrategias de compra y selección de proveedores basado en la evaluación de desempeño y cambios en el mercado.

Figura 32. *Proceso de Compra*



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MP	1	Página 58 de 70

Proceso de inventarios

El proceso de Inventario es un aspecto fundamental para la gestión eficaz de los recursos y la satisfacción del cliente mediante la disponibilidad de productos. Este proceso involucra el control y la administración de las existencias de productos, desde su recepción hasta su venta.

1. Recepción de Productos

Objetivo: Asegurar que los productos adquiridos se reciban correctamente y se registren en el inventario.

Pasos:


1. Inspección física de los productos recibidos para verificar su cantidad y calidad.
2. Registro de los productos en el sistema de inventario, incluyendo detalles como fecha de recepción, descripción, cantidad, y ubicación.
3. Actualización de registros contables para reflejar el nuevo inventario.

2. Almacenamiento de Productos

Objetivo: Mantener los productos almacenados de manera organizada, segura y accesible.

Pasos:

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MP	Número de Revisión 1



1. Clasificación y organización de productos según categorías, modelos o cualquier otro criterio relevante.
2. Asignación de ubicaciones específicas en el almacén para facilitar el acceso y la rotación de stock.
3. Implementación de medidas de seguridad y mantenimiento para preservar la calidad de los productos.


3. Gestión y Control de Stock

Objetivo: Mantener un equilibrio óptimo entre la disponibilidad de productos y la minimización de costos de almacenamiento.

Pasos:

1. Monitoreo constante de los niveles de stock para identificar necesidades de reabastecimiento o excesos de inventario.
2. Implementación de un sistema de inventario periódico o permanente para actualizar los registros de stock.
3. Aplicación de técnicas de gestión de inventario, como el método FIFO (First In, First Out) para controlar la antigüedad del stock.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MP	Número de Revisión 1

4. Evaluación de la Rotación de Inventario

Objetivo: Analizar la frecuencia de venta y reabastecimiento de los productos para optimizar el inventario.

Pasos:



1. Cálculo de índices de rotación de inventario para identificar productos de alta y baja rotación.
2. Ajuste de estrategias de compra y promoción basadas en la demanda y la rotación de productos.
3. Identificación de productos obsoletos o de movimiento lento para tomar acciones de liquidación o promoción.


5. Auditoría y Ajuste de Inventario

Objetivo: Verificar la precisión de los registros de inventario y corregir discrepancias.

Pasos:

1. Realización de auditorías periódicas del inventario físico para comparar con los registros del sistema.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MP	1	Página 61 de 70

2. Investigación y corrección de discrepancias entre el inventario físico y los registros contables.
3. Ajuste de políticas o procedimientos de inventario basado en los hallazgos de las auditorías.

6. Reporte y Análisis de Inventario

Objetivo: Proporcionar información valiosa para la toma de decisiones estratégicas a través del análisis de datos de inventario.

Pasos:

1. Generación de reportes periódicos sobre el estado del inventario, incluyendo valoración de stock, rotación de productos y niveles de reabastecimiento.
2. Análisis de tendencias de inventario para prever futuras necesidades de compra y ajustar la planificación de ventas.
3. Uso de los datos de inventario para apoyar decisiones estratégicas en otras áreas de la empresa, como marketing y finanzas.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	


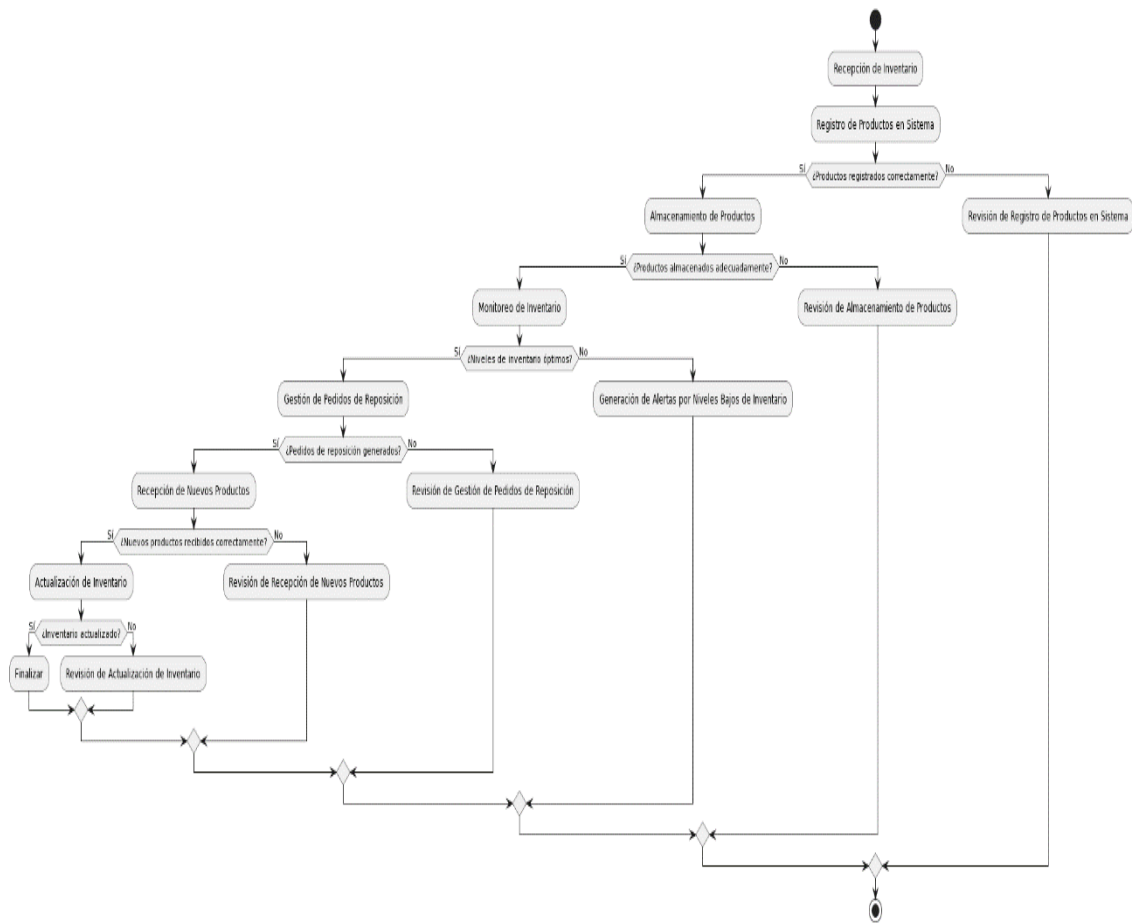

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código GCE-DORG-MP	Número de Revisión 1

Figura 33. Proceso de Inventario



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MP	1	Página 63 de 70

Proceso de ventas

El proceso de Venta es un componente clave para asegurar la eficacia en la transacción de productos hacia el cliente final. Este proceso abarca desde la promoción del producto hasta la postventa, asegurando una experiencia satisfactoria para el cliente y el éxito comercial para la empresa.

1. Promoción y Publicidad de Productos


Objetivo: Aumentar la visibilidad de los productos y estimular el interés de compra en los potenciales clientes.


Pasos:

1. Identificación del público objetivo y sus necesidades o preferencias.
2. Diseño e implementación de campañas publicitarias en medios adecuados (digitales, impresos, etc.).
3. Ofrecimiento de promociones, descuentos o condiciones especiales para incentivar la compra.

2. Atención al Cliente y Asesoramiento

Objetivo: Proporcionar a los clientes información detallada y asesoramiento personalizado sobre los productos.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MP	1	Página 64 de 70

Pasos:

1. Capacitación del personal de ventas sobre las características, ventajas y uso de los productos.
2. Atención de consultas, dudas o necesidades específicas de los clientes de manera profesional y oportuna.
3. Demostración de productos o facilitación de muestras o catálogos para ayudar en la decisión de compra.

3. Gestión de Pedidos

Objetivo: Asegurar un proceso de pedido eficiente y libre de errores.


Pasos:

1. Recepción y registro de pedidos a través de diversos canales (tienda física, en línea, telefónica).
2. Verificación de disponibilidad de stock y confirmación de la orden al cliente con detalles de entrega.
3. Preparación y embalaje de productos para su envío o entrega, asegurando la calidad y exactitud del pedido.

4. Entrega de Productos

Objetivo: Realizar la entrega de los productos de manera eficiente, segura y en el tiempo acordado.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MP	1	Página 65 de 70

Pasos:

1. Coordinación de la logística de entrega, ya sea a través de medios propios o mediante empresas de transporte.
2. Seguimiento del estado de la entrega y comunicación proactiva con el cliente sobre cualquier incidencia o retraso.
3. Confirmación de la recepción del producto por parte del cliente y aseguramiento de su satisfacción.

5. Facturación y Cobro



Objetivo: Emitir facturas precisas y gestionar el cobro de manera efectiva.


Pasos:

1. Generación de la factura al momento de la venta o entrega, conforme a las normativas fiscales aplicables.
2. Información clara al cliente sobre métodos de pago disponibles y condiciones de pago.
3. Gestión de cobros y seguimiento de pagos pendientes, aplicando procedimientos para la resolución de incidencias.

6. Servicio Posventa

Objetivo: Fomentar la satisfacción y fidelización del cliente mediante un soporte continuo después de la compra.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	
	Código	Número de Revisión
GCE-DORG-MP	1	Página Página 66 de 70

Pasos:

1. Ofrecimiento de garantías y políticas claras de devolución o cambio de productos.
2. Servicio de atención al cliente para resolver dudas, problemas o necesidades de mantenimiento y reparación.
3. Recopilación de *feedback* de los clientes para mejorar productos y servicios.

Procedimiento detallado de Ventas

Tabla 11. *Procedimiento de Ventas*

Descripción del procedimiento:					
	1.1 Responsable	1.2 Actividad	1.3 Tiempo de Ejecución	1.4 Observaciones	1.5 Documento
1	Vendedor	Atención al cliente	20 minutos	Brindar asesoría de los productos que tiene el Comercial Elvis	Contacto del cliente
2	Técnico de Bodega	Preparación de pedido	2 minutos	Constatar el pedido	Guía de pedido
3	Técnico de Facturación	Emitir factura	2 minutos	Ingreso de cliente a La plataforma FastFact	Factura electrónica
4	Servicio Técnico	Probar el producto	5 minutos	Verificar que el producto se encuentre en óptimas condiciones	Copia de factura
5	Vendedor	Entrega del producto	5 minutos	Poner sello de Entregado en factura	Copia de factura sellada

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	


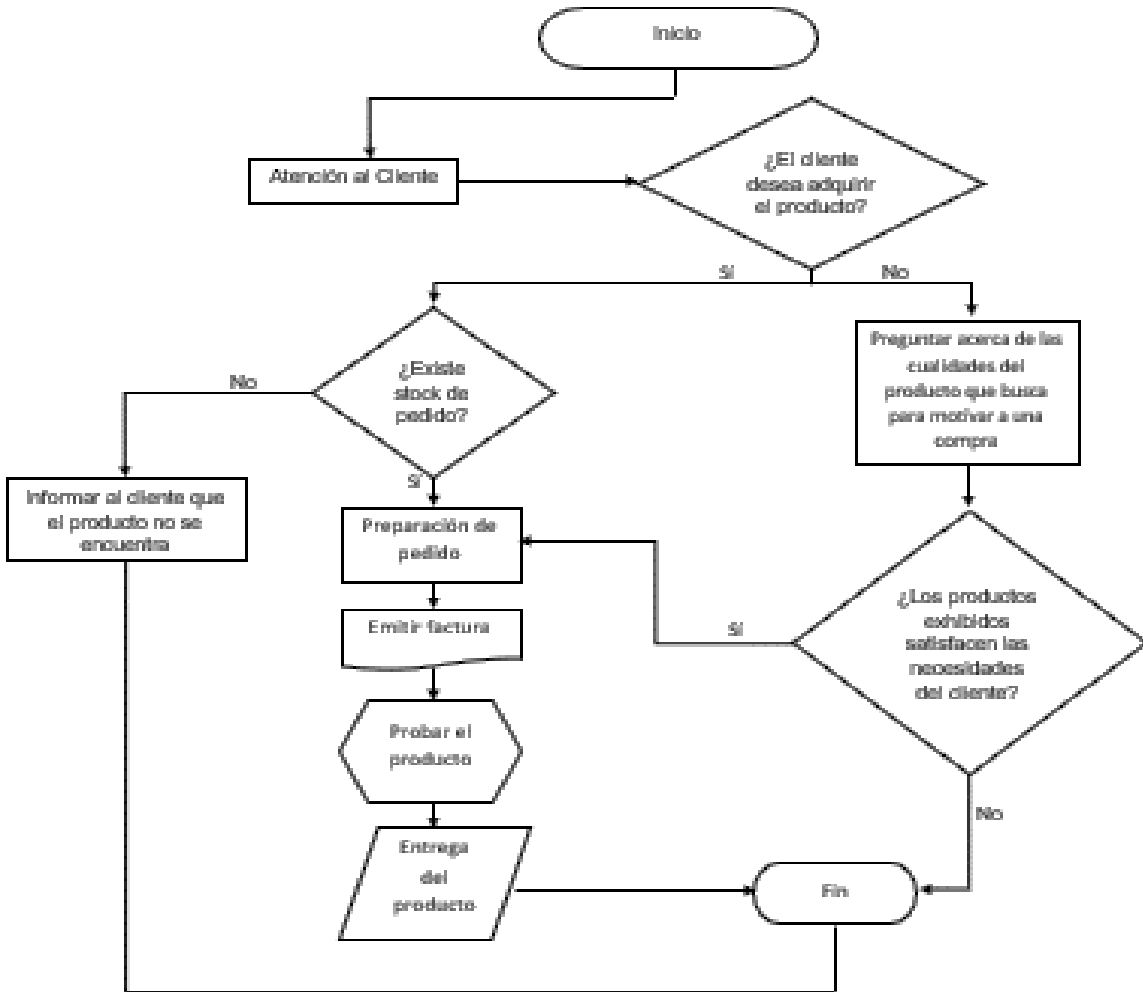

	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código GCE-DORG-MP	Número de Revisión 1

Figura 34. Flujograma del proceso de venta del Comercial Elvis



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).



	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código GCE-DORG-MP	Número de Revisión 1

Procedimiento detallado de Almacenamiento de producto

Tabla 12. Procedimiento Almacenamiento de Producto



2 Descripción del procedimiento:					
#	2.1 Responsable	2.2 Actividad	2.3 Tiempo de Ejecución	2.4 Observaciones	2.5 Documentos
1	Técnico de Bodega	Recepción de mercadería	30 minutos	Pedido en buen estado	Guía de remisión.
2	Técnico de Bodega	Verificación de la mercadería según factura y guía de remisión	30 minutos	Verificar que no haya falta de mercadería	Guía de remisión.
3	Técnico de Bodega	-Recibir mercadería	20 minutos		Guía de despacho.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

Código	Número de Revisión	Página
GCE-DORG-MP	1	Página 69 de 70

4	Jefe de departamento de venta	-Firma de guía de remisión	5 minutos	Documentar copia de guía de remisión	Guía de revisión
5	Jefe de departamento de venta	- Ingreso de productos en el sistema	60 minutos	Actualizar inventario en el sistema	Guía de revisión
6	Jefe de departamento de ventas	-Almacenamiento según su línea	20 minutos	Ubicar mercadería en el lugar específicamente establecido para su almacenamiento	Inventario

Elaborado por: Lainez, S. & Toala, M. (2023)

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	


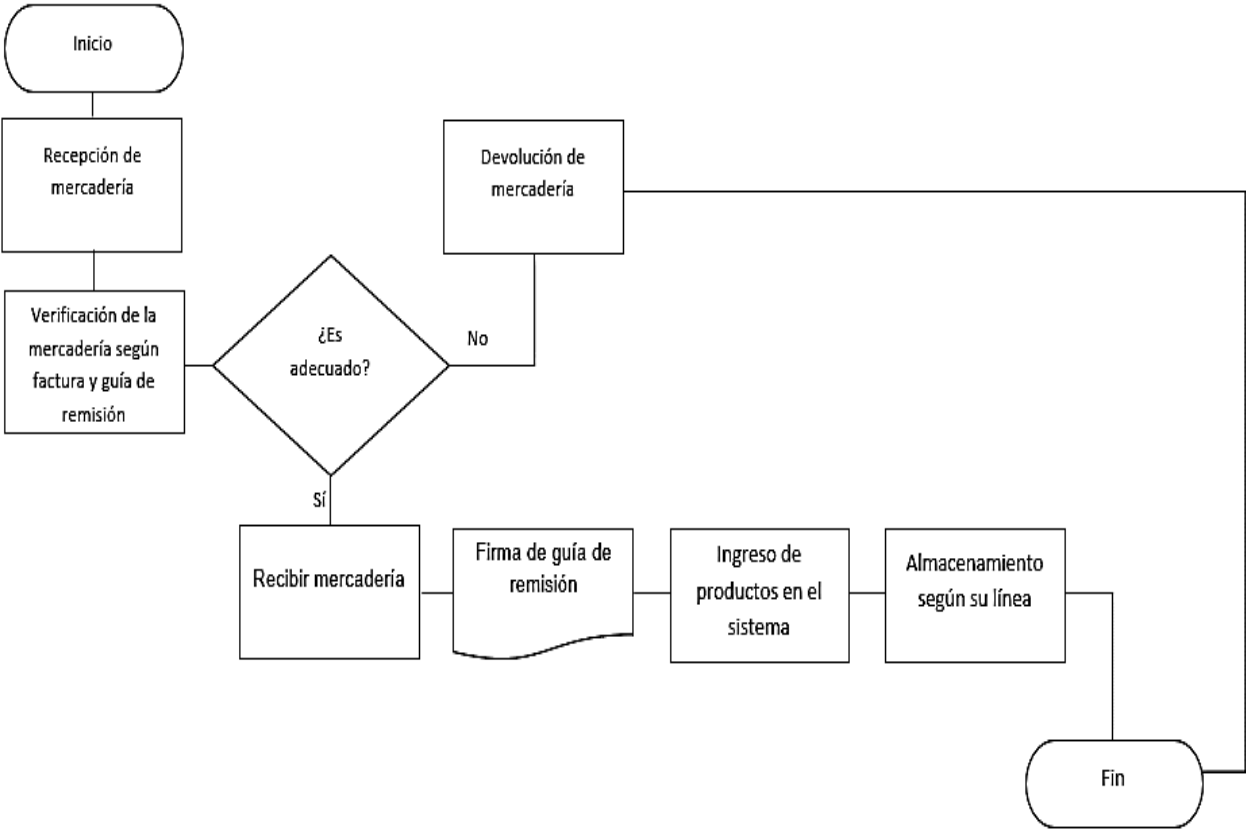
	MANUAL DE FUNCIONES	
	Código GCE-DORG-MP	Número de Revisión 1

Figura 35. Flujograma del proceso almacenamiento de mercadería



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre:	Toala Melissa	Lainez Samantha	
Firma:			
Fecha:	25-12-2023	27-12-2023	

4.15 Costo – Beneficio

El Grupo Comercial Elvis tiene presente y está de acuerdo en asumir el costo que conlleva el proyecto, tomando en consideración que en la actualidad el comercial tiene problemas en cuanto a la eficiencia de los trabajadores por la falta de un organigrama departamental, por lo que, las actividades que se realizan carecen de un orden y genera desacuerdos entre trabajadores y por consiguiente ineficiencia en los mismos. Con la presente propuesta se tiene como beneficio que la comercial mejora sus procesos de eficiencia laboral mediante la implementación de un diseño organizacional y así se contribuya de manera positiva en las actividades de cada área que conforma el Grupo Comercial Elvis.

Tabla 13. Costo/ Beneficio de implementación de un diseño organizacional del Grupo Comercial Elvis

Costo	Valor	Beneficio
-Diseñar una Estructura organizacional para contrarrestar el mal ambiente laboral.	\$ 135	Reestructuración de los diferentes departamentos que permita mejorar la eficiencia de las funciones del personal de trabajo.
-Elaborar normativas laborales que permita reducir los errores en las actividades cotidianas.	\$300	Con el desarrollo de normativas laborales el personal de trabajo tendrá conocimiento de sus obligaciones y actividades a cumplir en su respectivo puesto de trabajo.
Capacitación al personal	\$360	La realización de capacitaciones contribuye a la formación de las habilidades blandas y específicas del personal de trabajo lo que genera un crecimiento profesional y personal.
Planificar ofertas que ayuden a la venta de productos.	\$187,50	La planificación de ofertas ayuda a incrementar las ventas, incentivando a los clientes a seguir adquiriendo los productos y a su vez otorgando ganancias adicionales para el Grupo Comercial Elvis.
Inversión total de Diseñar una estructura organizacional para mejorar la eficiencia laboral del Grupo Comercial Elvis.	\$982,50	El diseño de una estructura organización contribuye a la mejora de la eficiencia laboral de los trabajadores, debido a que se establece un organigrama departamental, manual de funciones, gestión de procesos y reglamento interno.

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

CONCLUSIONES

Por medio del estudio realizado al Grupo Comercial Elvis, se pudo constatar que dicho comercial no dispone de una estructura formalizada, provocando que los trabajadores desconozcan sus funciones, dupliquen sus tareas labores y por consiguiente genere un clima laboral inadecuado los cuales son puntos claves que provocan la ineficiencia dentro de la organización.

Se analizó mediante las entrevistas y encuesta realizadas a las personas que conforman el Grupo Comercial Elvis que los problemas existentes se generan desde la administración actual ya que carecen de conocimientos esenciales para la toma de decisiones adecuada y esto desencadena que el resto de personal cometa fallas en la realización de su trabajo diario.

También se pudo constatar que dicho comercial no dispone de una estructura formalizada, y mediante la medición de eficiencia laboral efectuada dentro del área de facturación y ventas del Comercial Elvis, se constató que los trabajadores se tardan mucho tiempo en realizar las funciones encomendadas por sus superiores provocando así en muchos casos desmotivación, duplicidad de tareas laborales y por consiguiente genere un clima organizacional desfavorable.

Actualmente los trabajadores sienten que al no tener en claro cómo está estructurada la organización no rinden lo suficiente dentro de sus puestos de trabajo. Por lo que, al implementarse una estructura organizacional mejorará su eficiencia laboral y, por ende, conllevará a tener un impacto positivo para cada área, lo cual produce una ventaja competitiva en relación a los otros comerciales que se dedican al mismo sector.

La implementación de un diseño de estructura organizacional para mejorar la eficiencia laboral del Grupo Comercial Elvis se llevó a cabo mediante un análisis FODA el cual ayudó a definir los objetivos estratégicos necesarios para que las operaciones de cada trabajador se realicen con mayor precisión y

cada uno de ellos sean responsables de las funciones por las que fueron contratados.

La incorporación de un manual de funciones y procesos también fue un punto clave para un equilibrio laboral óptimo dentro de cada departamento y así pueda fluir una comunicación asertiva que contribuya al Comercial Elvis en su crecimiento como organización.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos del “Grupo Comercial Elvis”:

- Implementar el diseño de estructura organizacional, manual funciones, gestión de procesos y reglamento interno propuesto en el presente estudio para poder mejorar la eficiencia laboral del Comercial Elvis.
- Garantizar capacitaciones que amplíen el conocimiento de sus trabajadores.
- Planificar gestiones de control y supervisión en los distintos departamentos forma regular para identificar rápidamente los puntos débiles y determinar las acciones necesarias para solucionar aquellas falencias.
- Elaborar análisis posteriores a la implementación de la propuesta establecida en el capítulo IV, para alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y plan de acción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

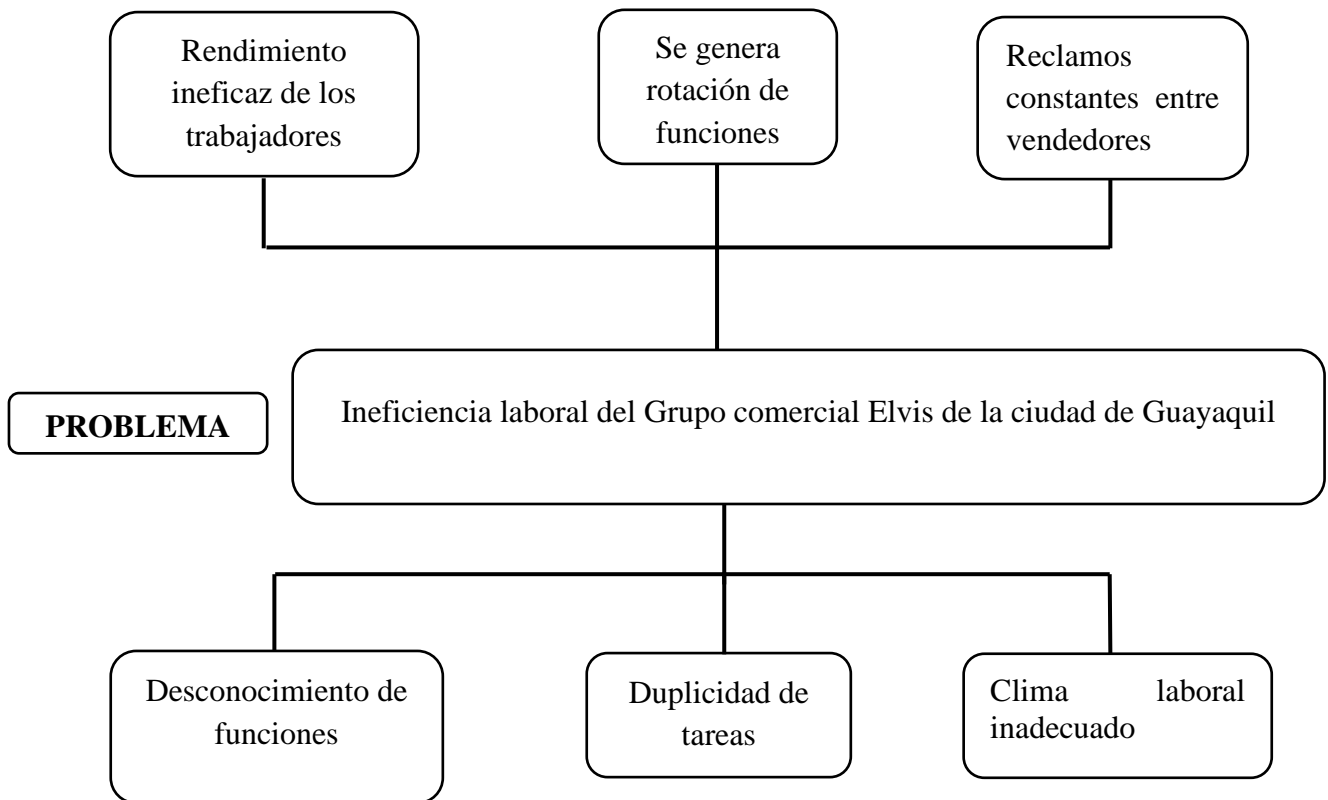
- Azkue, I. d. (21 de Septiembre de 2023). *humanidades*. Obtenido de [humanidades.com](https://humanidades.com/organizaciones/): <https://humanidades.com/organizaciones/>
- Bolaños-Cerón, Á. D. (12 de Julio de 2020). *revistas*. doi:<https://doi.org/10.31948/BIUMAR4-1-art11>
- Bordas, M. (Marzo de 2016). *Gestion estratégica del clima laboral*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=true
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*.
- Daft, R. L. (2011). *gc.scalahed*. Obtenido de [gc.scalahed.com](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23309w/Teoria_Disenio_Organizacional.pdf): https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23309w/Teoria_Disenio_Organizacional.pdf
- Echavarría Taveras, M. A. (27 de Febrero de 2012). *eoi.es*. Obtenido de www.eoi.es: <https://www.eoi.es/blogs/miguelanibalechavarría/2012/02/27/disenio-organizacional/>
- ecofin*. (Junio de 23 de 2017). Obtenido de ecofin.es: <https://ecofin.es/lideras-o-jefeas/>
- Ecuador, C. d. (25 de Enero de 2021). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Educaplay, C. (s.f.). *Organizacion Informal*. Obtenido de https://cloud.educaplay.com/recursos/171/5502322/imagen_1_1587426706.jpg
- Estrada, G. G., & Manzanarez, A. M. (2021). *DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA POTENCIAR LA EFICIENCIA Y COMPETITIVIDAD DE LA MICROEMPRESA "A DONDE DANILO"*. Obtenido de repositorio.ulvr.edu.ec/: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4459>
- Frederick, D. (Enero de 2023). *enciclopediaeconomica*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/>: <https://enciclopediaeconomica.com/organizacion/>
- Gambino, A., & Pungitore, J. L. (15 de Julio de 2020). *cyta*. Obtenido de www.cyta.com.ar: <http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=190302>

- Ganga, F., Piñones, M., & Saavedra, L. (31 de Marzo de 2015). *espol*.
Obtenido de www.fcsh.espol.edu.ec:
<https://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Jr, J. H., & Konopaske, R. (2009). *biblioteca*.
Obtenido de biblioteca.usfa.edu.bo/: <http://biblioteca.usfa.edu.bo/cgi-bin/koha/opac-retrieve-file.pl?id=7e71c61ed172eefaaad9bcde86886e42>
- González, M. J. (2019). *unibarranquilla*. Obtenido de www.unibarranquilla.edu.co:
<https://www.unibarranquilla.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Guevara P., X. (2018). *repositorio*. Obtenido de repositorio.uasb.edu.ec:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Jiménez Zuñiga, K. G. (03 de Marzo de 2015). *gestiopolis*. Obtenido de www.gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/analisis-de-puestos-para-mejorar-el-desempeno-de-los-trabajadores/>
- Ligña León, K. R., & Pincay Córdova, W. T. (2022). *repositorio.ulvr*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/>:
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5122>
- López Sánchez, N. M. (Julio de 2021). *researchgate*. Obtenido de www.researchgate.net:
https://www.researchgate.net/publication/370773005_CLIMA_LABORAL_COMO_FACTOR_INFLUYENTE_EN_EL_NIVEL_DE_PRODUCTIVIDAD_CASO_UNION_SOLUCIONES_SAS
- Méndez, D. M. (2019). *redalyc.org*. Obtenido de www.redalyc.org:
<https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/64664303002.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2018). *trabajo*. Obtenido de www.trabajo.gob.ec:
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/10/Presentacion-2018-1-2.pdf?x42051&x42051>
- Minorista, L. d. (16 de Diciembre de 2022). *Ley de Defensa del Trabajador Autónomo y del Comerciante Minorista*. Obtenido de <https://jurlex.lexis.com.ec/lvro/?id=E1AB3A45F60C34C8BDA1E865A2870242EEBCD1C1&type=%27%27&productName=LTS&page=undefined>
- Morán, A. M., Villanueva, L. K., & Gómez, L. K. (Diciembre de 2021). *Diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Agencia Vélez*

- Carriel Quevedo. Obtenido de rus.ucf.edu.cu:
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2483/2439>
- Mosquera Reyes, P. G. (2021). *repositorio*. Obtenido de repositorio.ulvr.edu.ec:
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4730>
- Narvaez, M. (s.f.). *questionpro*. Obtenido de www.questionpro.com:
<https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/>
- Norma Técnica del subsistema de evaluación del desempeño. (10 de Abril de 2018). *Ministerio Del Trabajo*. Obtenido de
https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_Norma%20Tecnica%20Evaluacion%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf
- Productivos, M. C. (03 de Diciembre de 2020). Obtenido de
<https://jurlex.lexis.com.ec/lvro/?id=BBF5169358A636F12EA1E7AA00D06C824548E2ED&type=%27%27&productName=LTS&page=undefined>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.).
- Rojas, C. V. (20 de Mayo de 2021). *gestiopolis*. Obtenido de www.gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Serrats, J. M. (17 de Diciembre de 2019). *blogs*. Obtenido de blogs.imf-formacion.com: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/gestion-empresarial/mejores-metricas-eficiencia-eficacia/>
- Sinnaps. (s.f.). *sinnaps*. Obtenido de www.sinnaps.com:
<https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/funciona-organizacion-matricial>
- Torres, J. I. (2011). *repositorio*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec:
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1786>
- Trabajo, C. O. (12 de Mayo de 2023). *Código Orgánico de Trabajo*. Obtenido de
<https://jurlex.lexis.com.ec/lvro/?id=1E289DA023509806CD6DAA0A23711DC81046A5A7&type=%27%27&productName=LTS&page=undefined>
- Ulloa, W. L., Masacon, N. H., & Rodríguez, A. (30 de Diciembre de 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)

ANEXOS

Anexo 1. Árbol de Problemas



Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).

Anexo 2. Bibliografía añadida de antecedentes de investigación realizada para el diseño de estructura organizacional para mejorar la eficiencia del grupo Comercial Elvis.

Autor	Tema	Año	Descripción	Metodología	Conclusiones	Bibliografía
Centeno Geraldine y Sánchez Alida (Tesis ULVR)	Diseño de una estructura organizacional para potenciar la eficiencia y competitividad de la Microempresa "A Donde Danilo"	2021	El presente trabajo de investigación tiene como objetivo primordial pasar de una administración empírica a una estructura formalizada a través de un diseño organizacional en la microempresa "A donde Danilo" con la finalidad de potenciar su eficiencia y competitividad, a través de la elaboración de misión, visión, valores corporativos, manual de funciones, políticas y el desarrollo de estrategias dirigidas a promover el crecimiento del negocio.	Se hizo uso del método inductivo	La estructura que se propone consiste en una estructura simple puesto que se adapta a las características de la microempresa	http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4459
Ocampo Wendy; Huilcapi Nora; Cifuentes Andrés (Artículo)	La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones	2019	El presente artículo tiene como objetivo principal exponer una perspectiva general referente a la conducta que tiene el talento humano en base a la estructura vertical y por ende se necesita de una estructura organizativa que permita administrar de manera adecuada los recursos que se posee	Investigación exhaustiva y exploratoria,	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	https://recimundo.com/index.php/es/article/view/655/859

					quienes conforman la institución	
Aída Izquierdo, Lisenia Baque y Lyzbeth Álvarez (Revista Científica)	Diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Agencia Vélez Carriel Quevedo	2021	El presente trabajo tiene como objetivo elaborar un Modelo de diseño organizacional para mejorar el desempeño laboral en la agencia de publicidad Veliz Carriel, a través de idea clara y precisa dando solución a situación de conflicto, establecer cargos y responsabilidades en cada actividad asignada a realizar de manera eficiente y eficaz sea de forma grupal o individual.	Se empleo la modalidad cualitativo y cuantitativo, estableciendo varios métodos como el inductivo-deductivo, analítico sintético.	Los procedimientos metodológicos efectuados la investigación permitieron ver el estado real de la agencia publicitaria, teniendo un enfoque claro de las necesidades, organizacional al que se desea abordar para un mejor desempeño laboral en la agencia. El diseño de los componentes del modelo de diseño organizacional permitió mejorar el desempeño laboral en la agencia publicitaria	https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2483/2439
Ligña León, Katherine Rosario Pincay Córdova,	Plan de diseño organizacional para el Comercial Anita	2022	La presente investigación trata sobre la importancia de tener un diseño organizacional en la empresa para mejorar su cultura organizacional, se tiene como objetivo principal la elaboración de un plan de diseño organizacional para la empresa el	Las técnicas de investigación aplicadas para la siguiente investigación fueron el	Culminando el análisis se concluye que la presente investigación tuvo el fin de elaborar un plan de diseño organizacional	http://repositorio.ulv.r.edu.ec/handle/44000/5122

Wendy Tamara. (Tesis ULVR)			Comercial Anita, empresa que cumple con todas sus obligaciones y actividades, pero no posee una estructura organizacional que establezca los procesos de la misma, lo que causa confusión en el cumplimiento de las metas y objetivos entre los empleados.	método deductivo e inductivo	para la empresa el Comercial Anita. Con el fin de poder lograr el objetivo principal de la investigación, fue necesario diseñar la investigación	
Mosquera Reyes, Pamela Gabriela (Tesis ULVR)	Plan de estructura organizacional para la empresa CROPVID	2021	Una herramienta fundamental dentro de una empresa es el desarrollo de una estructura organizacional, la misma que se apoya de un organigrama y un manual de funciones cuya elaboración está a cargo del área de Talento Humano (Robbins & Judge, 2009). A través de una correcta estructura organizacional, los directivos disponen de herramientas de apoyo que permiten definir y organizar las funciones correspondientes a los distintos puestos de trabajo, así como delegar actividades.	La investigación se llevó a cabo bajo la metodología inductiva – deductiva, como forma de razonamiento lógico para cumplir los objetivos de investigación.	En consecuencia, la gestión por procesos requiere un apoyo visual con el cual se respalde las actividades dentro de las organizaciones, con el fin de que la organización actúe con sinergia, es decir, que se establezca un efecto de engranaje entre todas las áreas y todos los procesos para satisfacer las necesidades de los clientes.	http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4730

Elaborado por: Lainez, S. y Toala, M. (2024).



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACION

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENTREVISTA

Objetivo: La presente entrevista estructurada tiene como finalidad recaudar información para el proyecto de titulación denominado “Diseño de una estructura organización para mejorar la eficiencia del Grupo Comercial Elvis de la ciudad de Guayaquil” cuyo objetivo principal es medir el desempeño de sus trabajadores y como contribuye con los procesos que se ejecutan dentro de la organización.

Este documento es totalmente confidencial por lo tanto la información que se presenta es con fines académicos

Encuestados: Contador y facturadores del Grupo Comercial Elvis.

PREGUNTAS

1. ¿Cuál es su percepción general sobre la administración en el Grupo Comercial Elvis en la actualidad?

Contador: Lo que veo es que las personas que están en administración no conocen su propia área, pero igual se sigue trabajando día a día, lo primordial es hacer una lista de los días en que lleguen los proveedores para así estar al tanto de la mercancía.

Facturador: La administración se preocupa más por las ventas diarias dejando de lado lo que uno como trabajador necesita en su área, ya que por esto a veces no sabemos que nos tocar hacer (funciones a realizar)

2. ¿Cuáles son, desde su perspectiva, los principales logros de la administración actual?

Contador: Antes el local era pequeño, no había mucha mercancía a la venta, así que no había mucho trabajo que hacer

Facturador: Poner un horario exacto de nuestras horas de trabajo para organizarnos mejor.

3. ¿Cuáles son las áreas en las que siente que la administración actual presenta deficiencias o problemas?

Contador: En ninguna área hay buena convivencia, ni a la hora de almorzar, porque todos quieren salir a la 13:00 pm y no se puede, la llegada de mercadería es otro problema porque no hay nadie quien la reciba

Facturador: Somos desorganizados, tanto para ir a comer, como a la hora de coger la mercadería esto se debe a que a veces llega cuando no hay personal disponible porque están ocupados en otras tareas.

4. ¿Puede proporcionar ejemplos concretos de situaciones en las que la administración actual haya impactado positiva o negativamente en la eficiencia laboral de la organización?

Contador: Llevan controles de chequera, proveedores y de stock en bodega mientras que lo malo es que no hay multas cuando hay retrasos y los productos son dañados.

Facturador: Lo positivo es que hay controles y el vendedor tiene una lista actualizada de precios, lo malo es que a veces existen comunicación entre el jefe y nosotros.

5. ¿Cómo describiría la comunicación y la colaboración entre los diferentes niveles jerárquicos en la organización?

Contador: No hay tan buena comunicación, solo cuando trabajamos en conjunto

Facturador: Hay comunicación, pero también existen discusiones por las actividades a realizar

Anexo 4. *Entrevista al vendedor del Comercial Elvis*



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACION

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENTREVISTA

Objetivo: La presente entrevista estructurada tiene como finalidad recaudar información para el proyecto de titulación denominado “Diseño de una estructura organización para mejorar la eficiencia del Grupo Comercial Elvis de la ciudad de Guayaquil” cuyo objetivo principal es medir el desempeño de sus trabajadores y como contribuye con los procesos que se ejecutan dentro de la organización.

Este documento es totalmente confidencial por lo tanto la información que se presenta es con fines académicos

Encuestados: Vendedor del Grupo Comercial Elvis.

PREGUNTAS

1. ¿Cómo percibe usted que la eficiencia laboral se relaciona con la estructura organizacional actual?

Considero que no hay relación ya que siento que todas las cosas que hago en el trabajo son diferentes y sé que pertenecen a diferentes áreas del comercial

2. ¿Qué desafíos o beneficios ha experimentado en su trabajo debido a la estructura organizacional actual?

Cumplo con otras funciones aparte de ser vendedor, lo que considero agotador y a veces no sé de qué tratan las otras funciones que me designan

3. ¿Qué cambios o ajustes en la estructura organizacional considera que podrían mejorar la eficiencia laboral?

Considero que realizar más capacitaciones, y establecer que funciones debe hacer cada persona para llevar un orden dentro del Comercial Elvis.

4. Si tuviera la oportunidad de evaluar la administración ¿Cómo evaluaría la claridad de las responsabilidades y roles dentro de la organización en relación con la estructura organizacional actual?

Lo haría mediante una evaluación en los trabajos que realiza, para saber cómo y de qué manera realizan sus actividades diarias y mediante eso dar resultados ya sean favorables o no para el trabajador

5. ¿Qué piensa acerca de la implementación de un nuevo diseño de estructura organizacional que mejore la eficiencia laboral en su lugar de trabajo?

Pienso que si se implementa un nuevo diseño organizacional pueden darse mejoras en nuestras actividades, también nos ayudaran a reducir la carga laboral que tenemos actualmente.



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACION

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENTREVISTA

Objetivo: La presente entrevista estructurada tiene como finalidad recaudar información para el proyecto de titulación denominado “Diseño de una estructura organización para mejorar la eficiencia del Grupo Comercial Elvis de la ciudad de Guayaquil” cuyo objetivo principal es medir el desempeño de sus trabajadores y como contribuye con los procesos que se ejecutan dentro de la organización.

Este documento es totalmente confidencial por lo tanto la información que se presenta es con fines académicos

Encuestados: Gerente y administrador del Grupo Comercial Elvis.

PREGUNTAS

1. ¿Cuáles son las principales metas que debería lograr el nuevo diseño de estructura organizacional?

Gerente: Unas de las principales metas supongo que debería de ser el alcance de la mejora del ambiente laboral de los colaboradores para realizar sus actividades con mayor eficiencia.

Administrador: Unas de las metas que el comercial Elvis debería de cumplir es definir las áreas de trabajo con sus respectivas funciones. Otra meta a cumplir es tener un mejor diseño de estructura para que se pueda percibir una mejora en el ambiente laboral.

2. ¿Cree usted que, al desarrollar un plan de diseño de estructura organizacional mejoraría la coordinación y eficiencia laboral de las actividades que se realizan en las áreas del comercial?

Gerente: Por el momento no contamos con una estructura organizacional bien definida pero cada persona que forma parte del comercial conoce que trabajo debe de realizar y como debe desempeñarse en sus actividades. Al desarrollar una estructura organizacional creería que si existiría una mejoría en la coordinación y eficiencia.

Administrador: Claro que sí, porque al tener una estructura organizacional todos los que forman parte del comercial Elvis tendrían conocimientos de sus directivos y todos sabrían sus responsabilidades.

3. ¿Qué tipo de cambios en la estructura organizacional podrían facilitar una mayor colaboración y comunicación entre trabajadores?

Gerente: El cambio que podría facilitar una mayor colaboración y comunicación entre trabajadores es dar un manual de funciones para de esta forma dar a conocer las obligaciones que corresponde a cada personal de trabajo para que de esta manera cesen los pleitos que existe porque unos trabajan más que otros.

Administrador: El cambio que se debe de dar en la estructura organización obviamente es establecer o definir las funciones de cada persona porque en sí, las falencias que hay referente a la colaboración y comunicación es la duplicidad de trabajo.

4. ¿Qué áreas de trabajo del comercial Elvis cree usted que carece de un control interno adecuado?

Gerente: El área de facturación podría ser el área que no tenga un control interno adecuado porque solo tenemos a dos personas trabajando en esa área.

Administrador: Sin duda alguna, el área de facturación carece de control interno porque a pesar de tener un rendimiento laboral aceptable, no es el esperado porque no cumplen con los objetivos esperado.

5. ¿Cree usted, que la gestión administrativa del comercial Elvis promueve la eficiencia y la coordinación de los procesos internos para llevar a cabo completamente las actividades comerciales?

Gerente: Como líder del comercial he contribuido en la mejora de la eficiencia y en los procesos internos, pero en ciencia cierta hay mucha descoordinación al momento de trabajar y es eso lo que impide que se termine de realizar las actividades a cabalidad.

Administrador: En el área de administración no se promueve correctamente la eficiencia y coordinación porque las personas realizan sus actividades como bien les parezca, por eso de necesario que se defina urgentemente la estructura organizacional en el comercial para que de esta manera se oriente al personal a cumplir lo planificado con respecto a la coordinación y la eficiencia en los procesos internos.



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACION

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

Objetivo: El presente cuestionario tiene como finalidad recaudar información para el proyecto de titulación denominado “Diseño de una estructura organización para mejorar la eficiencia del Grupo Comercial Elvis de la ciudad de Guayaquil” cuyo objetivo principal es medir el desempeño de sus trabajadores y como contribuye con los procesos que se ejecutan dentro de la organización.

Este documento es totalmente confidencial por lo tanto la información que se presenta es con fines académicos

Encuestados: Trabajadores del Grupo Comercial Elvis.

PREGUNTAS

1.- En una escala del 1 al 5, donde 1 significa “muy ineficiente” y 5 significa “muy eficiente”, ¿cómo calificaría la eficiencia laboral en su área de trabajo?

1.- Muy Ineficiente

2.- Ineficiente

3.- Regular

4.- Eficiente

5.- Muy eficiente

2.- ¿Ha notado alguna mejora en la eficiencia laboral en los últimos 12 meses?

Sí

No estoy seguro

No

3.- ¿Cuál considera que es el factor más importante que influye en la eficiencia laboral en su área de trabajo?

Capacitación

Comunicación

Recursos

Cultura Organizacional,

Otro _____

4.- ¿Siente que su trabajo se ve obstaculizado por procesos ineficientes?

Sí

En parte

No

5.- ¿Conoce usted cual es la estructura organizacional del Comercial Elvis?

Sí

No

6.- En su opinión, ¿considera que cada trabajador conoce el cargo que ocupa y sus funciones a ejercer?

Sí

Tal vez

No

7.- ¿Está satisfecho con la comunicación entre la alta dirección y los empleados en la organización?

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

8.- En una escala del 1 al 5, donde 1 significa “muy insatisfactorio” y 5 significa “muy satisfactorio”, ¿cómo calificaría su satisfacción general con la administración actual?

- 1.- Muy insatisfecho
- 2.- Insatisfecho
- 3.- Neutral
- 4.- Satisfecho
- 5.- Muy satisfecho

9.- ¿Cuál es la principal área de mejora que cree que debe abordarse en la administración para lograr mejores resultados?

- Área administrativa
- Área contable
- Área de facturación
- Área de ventas
- Área de servicio técnico

10.- ¿Ha habido cambios significativos en la administración en los últimos 12 meses?

Sí

No estoy seguro

No

Anexo 6. Tablas de entrevistas

1.- En una escala del 1 al 5, donde 1 significa “muy ineficiente” y 5 significa “muy eficiente”, ¿cómo calificaría la eficiencia laboral en su área de trabajo?

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1.- Muy Ineficiente	-	-
2.- Ineficiente	2	33.3%
3.- Regular	3	50%
4.- Eficiente	1	16.7%
5.- Muy eficiente	-	-
Total	6	100%

2.- ¿Ha notado alguna mejora en la eficiencia laboral en los últimos 12 meses?

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	-	-
No estoy seguro	4	66.7%
No	2	33.3%
Total	6	100%

3.- ¿Cuál considera que es el factor más importante que influye en la eficiencia laboral en su área de trabajo?

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Capacitación	1	16.7%
Comunicación	5	83.3%
Recursos	-	-
Cultura Organizacional	-	-
Otros	-	-

Total	6	100%
--------------	----------	-------------

4.- ¿Siente que su trabajo se ve obstaculizado por procesos ineficientes?

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	5	83.3%
En parte	1	16.7%
No	-	-
Total	6	100%

5.- ¿En cuál de las siguientes áreas de la administración siente que se pueden realizar mejoras significativas? (Seleccione todas las que correspondan)

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	1	16.7%
En parte	-	-
No	5	83.3%
Total	6	100%

6.- En su opinión, ¿cuál de las siguientes áreas debería ser la principal prioridad de mejora en la administración para lograr mejores resultados?

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	-	-
En parte	2	33.3%
No	4	66.7%
Total	6	100%

7.- ¿Está satisfecho con la comunicación entre la alta dirección y los empleados en la organización?

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	-	-
Neutral	2	33.3%
Insatisfecho	4	66.7%
Muy insatisfecho	-	-
Total	6	100%

8.- En una escala del 1 al 5, donde 1 significa “muy insatisfactorio” y 5 significa “muy satisfactorio”, ¿cómo calificaría su satisfacción general con la administración actual?

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy insatisfecho	-	-
Insatisfecho	3	50%
Neutral	2	33.3%
Satisfecho	1	16,7%
Muy satisfecho	-	-
Total	6	100%

9.- ¿Cuál es la principal área de mejora que cree que debe abordarse en la administración para lograr mejores resultados?

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Área administrativa	3	50%
Área contable	-	-
Área de facturación	1	16.7%

Área de ventas	2	33.3%
Área de servicio técnico	-	-
Total	6	100%

10.- ¿Ha habido cambios significativos en la administración en los últimos 12 meses?

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	6	100%
No estoy seguro	-	-
No	-	-
Total	6	100%