

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

“DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA DAGAL SAC , LIMA,2019”

Presentado por:

BACH. ADM. BRYAN CONTRERAS GÁLVEZ

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Con todo mi cariño para mi padre,
por los ejemplos de perseverancia y
constancia que lo caracteriza y que
me ha inculcado siempre, por el
valor mostrado para salir adelante,
que me ha permitido ser una persona
de bien, pero más que nada por su
amor.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la fuerza de culminar con éxito esta etapa de mi vida, porque él representa mi fuente de inspiración más grande para seguir adelante.

A mi Madre y hermanos, a quienes a lo largo de toda mi vida me han brindado su apoyo motivando mi formación académica.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: “DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA DAGAL SAC.” con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciado en Administración**.

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, febrero del 2019

ÍNDICE	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Problemas de la Investigación.....	4
1.2.1Problema General	4
1.2.2Problemas Específicos	4
1.3 Justificación	5
1.3.1Justificación teórica.....	5
1.3.2Justificación práctica.....	5
1.4 Objetivos de la Investigación	6
1.4.1Objetivo General:.....	6
1.4.2Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	7
Bases Teóricas	16
Conceptualización de variables	23
Diseño de la Estructura organizacional	23
Bases Teóricas	39
2.2 Glosario de Términos	52
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	55
3.1 Hipótesis General	55
3.2 Hipótesis Específicas	55

3.3	Identificación de Variables	55
3.4	Operacionalización de variables	56
3.5	Matriz de Consistencia	57
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA		59
4.1	Tipo de la Investigación	59
4.2	Nivel de investigación	59
4.3	Diseño de la investigación	60
4.4	Unidad de análisis	61
4.5	Población de estudio	61
4.6	Tamaño de muestra	61
4.7	Selección de muestra	62
4.8	Técnicas de recolección de datos.	63
4.9	Análisis e interpretación de la información.	63
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		65
5.1	Análisis e Interpretación de Resultados.....	65
5.2	PRUEBA DE HIPOTESIS.....	83
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		102
CONCLUSIONES		104
RECOMENDACIONES		105
BIBLIOGRAFÍA		106

INDICE DE TABLAS

Tabla N.º 1 ¿Considera usted que el personal conoce adecuadamente la función administrativa?	65
Tabla N.º 2 ¿Considera usted que el personal cumple adecuadamente la función operativa?	66
Tabla N.º 3 ¿Considera usted que el personal cumple con responsabilidad su función?.....	67
Tabla N.º 4 ¿Considera usted que la línea de mando está claramente definida?	68
Tabla N.º 5 ¿Considera usted que existe una adecuada relación entre los órganos administrativos de la empresa?.....	69
Tabla N.º 6 ¿Considera usted que la jerarquía definida permite tomar adecuadas decisiones directivas?.....	70
Tabla N.º 7 ¿Considera usted que existe una adecuada integración de las actividades entre los órganos de la empresa?.....	71
Tabla N.º 8 ¿Considera usted que existe una adecuada comunicación de los trabajadores?	72
Tabla N.º 9 ¿Considera usted adecuado el trabajo en equipo del personal?	73
Tabla N.º 10 ¿Considera usted que las visualizaciones de las metas están claramente definidas?.....	74
Tabla N.º 11 ¿Considera usted que la Fijación de los plazos para el cumplimiento de los objetivos están claramente definidos?.....	75
Tabla N.º 12 ¿Considera usted que la Definición de las estrategias para el cumplimiento de los objetivos están claramente Definidos?	76
Tabla N.º 13 ¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influye en la eficiencia del personal?.....	77
Tabla N.º 14 ¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influye en la productividad del personal?	78
Tabla N.º 15 ¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influyen en los comportamientos de los trabajadores?	79

Tabla N.º 16 ¿Considera usted que existe un compromiso con el trabajo por parte del personal?.....	80
Tabla N.º 17 ¿Considera usted que los trabajadores demuestran puntualidad en su centro de trabajo?.....	81
Tabla N.º 18 ¿Considera usted que el personal demuestra un orden en su centro de actividades?	82

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N.º 1 ¿Considera usted que el personal conoce adecuadamente la función administrativa?.....	65
Gráfico N.º 2 ¿Considera usted que el personal cumple adecuadamente la función operativa?.....	66
Gráfico N.º 3 ¿Considera usted que el personal cumple con responsabilidad su función?.....	67
Gráfico N.º 4 ¿Considera usted que la línea de mando está claramente definida?	68
Gráfico N.º 5 ¿Considera usted que existe una adecuada relación entre los órganos administrativos de la empresa?.....	69
Gráfico N.º 6 ¿Considera usted que la jerarquía definida permite tomar adecuadas decisiones directivas?	70
Gráfico N.º 7 ¿Considera usted que existe una adecuada integración de las actividades entre los órganos de la empresa?.....	71
Gráfico N.º 8 ¿Considera usted que existe una adecuada comunicación de los trabajadores?	72
Gráfico N.º 9 ¿Considera usted adecuado el trabajo en equipo del personal?...73	73
Gráfico N.º 10 ¿Considera usted que las visualizaciones de las metas están claramente definidas?.....	74
Gráfico N.º 11 ¿Considera usted que la Fijación de los plazos para el cumplimiento de los objetivos están claramente definidos?.....	75
Gráfico N.º 12 ¿Considera usted que la Definición de las estrategias para el cumplimiento de los objetivos están claramente Definidos?	76
Gráfico N.º 13 ¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influye en la eficiencia del personal.....	77
Gráfico N.º 14 ¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influye en la productividad del personal	78
Gráfico N.º 15 ¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influyen en los comportamientos de los trabajadores?.....	79

Gráfico N.º 16 ¿Considera usted que existe un compromiso con el trabajo por parte del personal?.....	80
Gráfico N.º 17 ¿Considera usted que los trabajadores demuestran puntualidad en su centro de trabajo?.....	81
Gráfico N.º 18 ¿Considera usted que el personal demuestra un orden en su centro de actividades?.....	82

RESUMEN

La presente tesis titulada: “DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA DAGAL SAC” es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo constituida por 33 trabajadores de la empresa, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 30 personas.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables **Diseño de una estructura organizacional y Desempeño laboral**, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, el cual estuvo constituido por ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado,

demostrando la hipótesis general donde el Diseño de una estructura organizacional se relaciona directa y positivamente con el Desempeño laboral de la empresa DAGAL S.A.C.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Eficiencia, gestión, calidad, servicio, organización, control, evaluación

ABSTRACT

The present thesis entitled: "DESIGN OF AN ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND ITS INFLUENCE ON THE LABOR PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE CARGO DAGAL SAC TRANSPORTATION COMPANY" is a quantitative approach, applied type, descriptive correlational level and non-experimental design.

The population of the investigation was constituted by 33 workers of the company, the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 30 people.

To collect the data regarding the behavior of the variables Design of an organizational structure and Work performance, the survey was chosen as a data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument, which was constituted by Items with Likert rating scale.

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered it was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was through tables and graphs, later to test the hypothesis the statistical technique Chi square was applied, demonstrating the general hypothesis where the Design of an organizational structure is directly and positively related to the work performance of the company DAGAL S.A.C

Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

Keywords: Efficiency, management, quality, service, organization, control,
evaluation

INTRODUCCIÓN

La investigación tiene como objetivo determinar la influencia del diseño de una estructura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de carga DAGAL SAC, teniendo en consideración los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se identificó el planteamiento del problema, la importancia del Diseño de una estructura organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores y su relación con el desempeño laboral, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es evidente que la existencia de una adecuada u óptima estructura organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y la organización. Por consiguiente, consideramos que una adecuada estructura organizacional influirá directamente sobre el desempeño de los trabajadores.

En el **capítulo II**, presentamos el marco teórico de la investigación; contiene los antecedentes relacionados con el problema de investigación; internacional, nacional y local, así mismo, la información teórica tanto de las variables a estudiar como de sus respectivas dimensiones con la finalidad de enriquecer dicha investigación.

En el **capítulo III**, presentamos las hipótesis y variable; En este capítulo se presenta los supuestos que ayudarán a resolver el problema de la investigación, así mismo estableceremos indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

En el **capítulo IV**, presentamos la metodología de la investigación, mediante la cual nos da a conocer el método que emplearemos que en este caso es el descriptivo correlacional, que consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente trabajo de investigación, así mismo el diseño de la investigación es no experimental transversal; decimos que nuestra investigación es transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y es correlacional porque se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados.

En el **capítulo V**: encontrará la presentación de resultados, en este capítulo desarrollaremos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas las cuales fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables, a su vez demostraremos las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se realizan con el propósito de fortalecer las actividades de integración entre el personal y sus directivos de la institución, a fin permitir un buen desarrollo de sus actividades diarias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

La idea surge de identificar cuán importante es una estructura organizacional en el crecimiento prolongado y sostenible de las empresas pequeñas. Al respecto, la necesidad de contar con una estructura organizacional está íntimamente relacionada a la importancia de establecer funciones para cada uno de los miembros; las cuales, de no estar definidas, significarían un reto para los órganos superiores de supervisión en su labor de sostener el control durante la expansión de la organización.

Franklin (2009) establece la estructura organizacional como una división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo con base en el objeto de su creación traducido y concretado en estrategias.

Terry y Franklin (1986), la definen como una serie de procesos integrados, que cumplen una actividad principal con la finalidad de agrupar, planear, procesar, registrar y proporcionar la información que se origina por las diversas transacciones que facilitan la ejecución de las labores y funciones de dichas organizaciones.

La evaluación del desempeño de los trabajadores es vital para las empresas que quieran verificar el nivel de productividad interno. Es esencialmente útil para corroborar si los objetivos de los miembros de la organización se

estarían cumpliendo o no y así poder tomar decisiones que liberen al trabajador y le posibiliten seguir trabajando y logrando objetivos.

El desempeño laboral para (Chiavenato 2000), vendría a ser cómo se comporta el individuo en la búsqueda de los objetivos propuestos, este determina la estrategia individual para conseguir los objetivos. Algunos autores como Milkovich y Boudrem (1994), refieren otro conjunto de características individuales, como las habilidades, cualidades y necesidades que se relacionan con la naturaleza del trabajo y de las organizaciones con el fin de provocar comportamientos que podrían afectar resultados y los nuevos cambios que se están generando en las organizaciones.

Al respecto, la empresa de transporte de carga DAGAL inicia sus actividades como una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de servicios, repuestos y transporte. Con el objeto de consolidarse en el rubro de transporte de carga cambia su razón social a DAGAL SAC y se funda el 16 de junio del 2008. Sus socios fundadores son Darío Gálvez (Gerente General), Yira Contreras (director), Wilfredo Allende (residente). Es una organización dedicada al transporte de carga, el recorrido lo realiza dando cobertura a todo el Perú, su productividad reside en el transporte por carretera de contenedores y toda clase de carga pesada

Se advierte que la empresa DAGAL SAC no cuenta con una estructura organizacional definida, lo cual, como se ha mencionado, es una desventaja potencial debido a que significa un desafío para los niveles

superiores de supervisión, en su afán de mantener el control mientras la organización se expande.

Asimismo, no implementar el diseño de una estructura organizacional podría desencadenar en que los trabajadores no conozcan sus roles dentro de la organización y no puedan actuar con confianza para minimizar errores

Por lo tanto, se sugiere a los empresarios que busquen lograr **la mejor estructura administrativa** en pro de obtener un mayor éxito en las ventas ya que esto generará un aumento en el porcentaje de éxito en todos los aspectos de la empresa, lo cual se reflejará en beneficios para todos.

La situación problemática descrita en los párrafos precedentes, así como sus orígenes e incidencias en la gestión empresarial, nos permite plantear la siguiente interrogante, en torno al cual desarrollaremos la investigación:

1.2 Problemas de la Investigación

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el diseño de la estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte DAGAL SAC?

1.2.2 Problemas Específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a) ¿De qué manera las funciones influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte DAGAL SAC?
- b) ¿En qué medida la jerarquía influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte DAGAL SAC?
- c) ¿De qué manera la coordinación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte DAGAL SAC?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Los resultados de la presente investigación servirán como sustento para reafirmar la importancia que tiene una apropiada estructura organizacional en la gestión y mejora de los resultados de la labor y productividad de una empresa, tomando como base las teorías que al respecto existen.

1.3.2 Justificación práctica

Las propuestas desarrolladas servirán para que la empresa DAGAL SAC implemente una estructura organizacional que permita establecer funciones detalladas, procesos optimizados y coordinados, a fin de que se pueda controlar los resultados obtenidos y mejorar la productividad de la empresa.

Los beneficiarios directos, con los resultados de la investigación, serán los trabajadores y por tanto la empresa DAGAL SAC, así como los clientes y proveedores a la que sirven, pues la implementación de una estructura organizacional representaría una mejora sustancial en el cumplimiento de los objetitos trazados por la empresa.

De la misma manera, las propuestas ayudaran a la empresa DAGAL SAC a implementar y/o mejorar las evaluaciones de desempeño, propendiendo la satisfacción laboral de los trabajadores.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General:

Conocer si el diseño de la estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte de carga DAGAL SAC

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar de qué manera las funciones influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte DAGAL SAC
- b) Determinar cuánto influye la jerarquía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte DAGAL SAC
- c) Determinar en qué medida influye la coordinación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte DAGAL SAC

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Alvarado, Paguay y Monserrat (2013) en su investigación concluyen:

En estos últimos años, la Cooperativa de Transporte Chongón, no ha podido afianzarse como una organización bien administrada y encaminada hacia el desarrollo, esta situación es consecuencia de la inexistencia de una estructura organizacional que se ajuste a la realidad de la cooperativa, así como de no tener definidas la misión, visión, objetivos y valores organizacionales; estas son las causas principales que afectan a la institución. Por los motivos expuestos, el trabajo se enfocó en diseñar una Estructura Organizacional, elaborar un Manual de Funciones para cada área y cada cargo, y definir la misión, visión, objetivos y valores, de esta manera, se busca lograr que los colaboradores se sientan comprometidos en la implementación y cumplimiento de la estrategia propuesta y hacer que dicha organización sea más competitiva.

La importancia de lo descrito en el párrafo precedente, es que facilitará a los socios y colaboradores el conocimiento de la cooperativa desde el punto de vista estructural, además facilitará un Manual de Funciones donde se detallen todas las labores a realizar

para la buena gestión de la cooperativa. Asimismo, la presente investigación tiene fundamentos teóricos de organización, diseño organizacional, estructura organizacional y organigramas. En relación a la metodología de investigación, se realizó una investigación de campo donde se hizo uso de la observación directa, así como de una entrevista personal al Gerente de la cooperativa, desarrollada mediante un cuestionario, el cual dio como resultado la inexistencia de una estructura organizacional y de un manual de funciones, además de la ausencia de un direccionamiento estratégico. Del mismo modo, se efectuó una evaluación general a la cooperativa, donde los aspectos primordiales a evaluar fueron: Administrativo, Competitivo y Financiero, los cuales ayudaron a identificar falencias dentro de la cooperativa; como consecuencia de esto, se diseñó una propuesta que busca enmendar los problemas de la cooperativa, la cual, como se mencionó anteriormente, persigue el fin de ser más competitiva en este mercado del transporte cada vez más exigente.

Taipanta (2013) en su investigación concluye:

La elaboración de un manual orgánico funcional permitirá mantener un control interno en la Compañía Transloinsa, mediante la asignación de funciones y responsabilidades a los empleados ya que servirá de base legal tanto para los directivos como para el personal que labora en la misma. El conocimiento de sus funciones y

responsabilidades por parte del personal que trabaja en la Compañía Transloinsa permitirá incrementar la competitividad y el crecimiento de la misma puesto que se eliminará la duplicidad de tareas y se evitará la pérdida de tiempo y recursos. Un manual orgánico funcional contiene la estructura, funciones y responsabilidades, para cada unidad de trabajo; de este modo un orgánico funcional constituye la estructuración de las unidades de trabajo debidamente organizadas con funciones que los separa y los distingue de los demás. Por lo antes mencionado se propuso la elaboración de un manual orgánico funcional, con el fin de lograr resultados positivos y que de todo el personal que actualmente trabaja en la empresa, alcance una mayor competitividad en el mercado del transporte pesado. (p.8)

Suquilandi (2016) en su investigación propone:

La elaboración de la estructura organizacional y administrativa para la empresa New Blessings Corporation Textil Compañía Limitada, ubicada en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, para el periodo 2015-2016, de esta manera busca neutralizar los problemas que viene atravesando la empresa, lo cual mejorará la productividad de la entidad. Las metodologías cualitativas utilizadas permiten describir la problemática que atraviesa la entidad, posteriormente para cuantificar mediante la aplicación del método de escala de Likert, para

el cual se llevó a cabo la investigación directa, el cual permitió recurrir a la fuente de información a través de la encuesta y la observación y obtener los resultados que condujeron a determinar y comprobar la hipótesis planteado para la propuesta de diseñar una estructura organización y administración para la empresa. La fundamentación teórica y los resultados obtenidos a través de la investigación permitió plantear la propuesta de un modelo de estructura organizacional, el diseño de las políticas empresariales, los lineamientos estratégicos, y el manual orgánico funcional, basándose en su necesidad y en la realidad de su entorno. Por lo que se recomienda que la presente propuesta pueda ser aplicada en la entidad, ya que esto permitirá a la organización contrarrestar los problemas y contribuir al desarrollo de la organización, puesto que la propuesta servirá como base o lineamiento que permita alcanzar la productividad gestionando eficientemente las actividades de esta entidad mediante la designación de líneas de autoridad, delegación es de funciones y el trabajo en equipo. (p.12)

Viteri (2011) en su investigación concluye:

La empresa Dapalauto S.A. es una organización dedicada a la venta, distribución de repuestos automotrices en general, creada en el año Su pronto desarrollo en el ambiente empresarial, perjudico el clima laboral, en cuanto a productividad, desempeño y falta de motivación

del personal., Hoy en día la organización está buscando instrumentos de organización y control que permitan reponer la motivación de sus trabajadores y a su vez crear un ambiente organizacional adecuado. La investigación tiene como principal finalidad, estudiar la influencia que tiene la motivación en el ambiente laboral y cómo direcciona o guía el gerente y los mandos medios a implementar métodos de cambios en las mentalidades y actitudes de los trabajadores para así lograr un desempeño eficiente. En cada capítulo se detallará los aspectos necesarios que determinaran el efecto de la motivación en el campo laboral. En el primer capítulo describe a la empresa en dónde se realiza la investigación y sus antecedentes; el segundo capítulo explica los diversos conceptos que tienen que ver con la motivación en el mundo laboral, el tercer capítulo trata acerca de las influencias internas y externas que afectan el desempeño de los trabajadores, también se aplica la encuesta de clima laboral a fin elaborar la Matriz FODA; y, el cuarto capítulo desarrolla un plan de acción que permita dirigir a los trabajadores hacia la excelencia y el compromiso de caminar junto a la empresa para cumplir con los objetivos que se han establecido. Al finalizar se encontrarán las conclusiones y recomendaciones. (p.10)

Martínez y Pérez (2013) en su investigación concluyen:

Esta tesis examina cómo la estructura organizacional y funcional de la empresa DISTAPIZ CÍA. LTDA. afectó su posicionamiento en el mercado; como objetivos específicos de la investigación, se analizó y evaluó la situación actual de la empresa respecto a la estructura organizacional y funcional, con la finalidad de diseñar y desarrollar un orden jerárquico dentro de la institución, estableciendo funciones para cada cargo al interior de la empresa ajustadas a las necesidades actuales, desarrollando un manual de funciones para cada cargo, el mismo que permitirá tener una idea más clara de las actividades y responsabilidades que tiene a su cargo cada miembro de la empresa. A través de encuestas a los agentes internos y externos la hipótesis se comprobó con un porcentaje de aceptación de 90%, que consiste en el diseño de una apropiada estructura organizacional y funcional que permitirá mejorar la posición de la empresa en el mercado.

Antecedentes Nacionales

Alejos y Clementina (2017) en su investigación señalan lo siguiente:

La siguiente investigación tiene por objetivo fortalecer la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del Centro Nacional de Salud Intercultural del Instituto Nacional de Salud. La metodología que se utilizó es de tipo descriptivo y correlacional; para lo cual se elaboró el formato de encuesta que se aplicó a una muestra de 10 trabajadores del Centro Nacional de Salud Intercultural. Respecto a la tesis, contiene la siguiente estructura: La Introducción, en la que se describe cómo surge la salud pública y como ha actuado frente a plagas o "pestes" en la época de la colonia. Se narra asimismo, la creación del Instituto Nacional de Salud y de sus seis centros. En el Capítulo I se define el problema de la investigación, que en la actualidad las instituciones públicas y privadas son consideradas como un sistema socio cultural con sus propios componentes ideológicos y particulares principios, valores, mitos, y creencias establecidas por las funciones asignadas. En el Capítulo II : se desarrolla el Marco Teórico y en el Capítulo III vemos las Alternativas de Solución, recomendaciones y conclusiones. (p.2)

Bernal (2017) en su investigación concluye:

Puesto que los Gobiernos Regionales cumplen un importante rol en el desarrollo y las políticas de gobierno de un país, es de vital importancia

certificar que los objetivos se logren, para esto debe contarse con el recurso humano competente, motivado y complacido, de esta manera, propone analizar el nivel de satisfacción laboral, y la correlación que tiene con el desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque. La presente investigación fue de tipo descriptiva–correlacional, y de enfoque cuantitativo por la metodología empleada, ninguna variable de estudio, fue manipulada, ya que se identificó la relación de dos variables en un lugar, tiempo determinado y población. El estudio se realizó con una población de 32 personas que pertenecen a la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Melendrez (2016) en su investigación concluye:

La siguiente investigación se titula “Implementación del diseño organizacional para la reducción de costos en la empresa Almero S.A.C., Lima – 2016”, organización dedicada al sector de la construcción, se especializa en el diseño e instauración de estructuras metálicas así mismo de las instalaciones de sistemas contra incendios. El principal objetivo de la investigación es realizar una reorganización mediante la implementación del Diseño Organizacional con la finalidad de minimizar costos en la organización. Así también con la elaboración de un manual de procedimientos que genera las pautas para el desarrollo correcto de sus tareas cotidianas con el fin de buscar la estandarización

de la misma, lo cual se verá plasmado en mejorar la eficiencia y minimizar los costos de ejecución de las obras. Para el diseño organizacional se utilizó el cronograma de avance de obras, facturas y el historial de la empresa sobre los gastos del administrador de obra de los diferentes proyectos. Por lo tanto, en el siguiente trabajo de investigación experimental y aplicada demostrara que un diseño organizacional reduce los costos en la empresa Almero S.A.C. Porque una buena estructura organizacional es pieza fundamental para el éxito empresarial.

Chávez (2016) en su investigación señala que:

El objetivo fue determinar la influencia de la cultura organizacional (CO) en el desempeño laboral (DL) de los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria-Dirección Ejecutiva Amazonas, año 2016. La investigación fue descriptiva, transversal, no experimental, la muestra de la población estuvo conformada por cuatro funcionarios y veintiocho trabajadores, se usó la técnica de la encuesta, se utilizó dos cuestionarios, uno dirigido a los trabajadores para medir la cultura organizacional de treinta y uno preguntas y otro destinado a los jefes y directivos para medir el desempeño laboral de dieciséis preguntas. Los principales hallazgos fueron: El estilo de Liderazgo motiva a trabajar en equipo y a cumplir voluntariamente el trabajo; existe una buena comunicación, casi nunca se realizan ceremonias de reconocimiento. Se

puede expresar con confianza y sin temor para aportar propuestas y soluciones, los ascensos no se dan por méritos, no se tiene la misma oportunidad de recibir aumentos y bonificaciones y que no hay tolerancia por los errores cometidos. Existe un excelente espíritu de cooperación, tiene facilidad para trabajar con los demás, capacidad de percepción, intuición y comprensión de situaciones para generar buenas ideas; siempre muestran empeño, dedicación y entusiasmo en la atención con los usuarios; tienen habilidad para aprender y nunca cesan de aumentar sus conocimientos, es por eso que tienen capacidad para poner en práctica ideas y proyectos. Finalmente se concluye, que la cultura organizacional y el desempeño son adecuados.

Bases Teóricas

En la actualidad, debido a la alta competencia, constante aparición de nuevos productos, nuevos modelos de negocio y acelerados avances tecnológicos, las empresas deben estar preparadas para ser competitivas enfocándose en la capacidad de su estructura organizacional para

ofrecer un buen servicio al cliente y tener una ventaja de diferenciación respecto a las demás empresas; por las razones expuestas, para que una organización pueda tener un crecimiento prolongado y sostenible, es menester que posea una estructura organizacional detallada y que responda a las exigencias en el entorno de la organización. De esta manera las instituciones cambian, tanto en lo financiero, administrativo como en el factor humano; dichos cambios hacen referencia a la creación o eliminación de los nuevos puestos de trabajo o a la modificación de funciones de los puestos existentes, para adaptarse a lo que requiere el mercado, y de este modo hacer un uso más eficiente de sus recursos.

Del mismo modo, el trabajo también ha sufrido cambios sustanciales y radicales, los avances tecnológicos contribuyeron a agilizar los procesos que en el pasado necesitaban mayor tiempo y recursos. Asimismo, las nuevas modalidades de administración ponen en primer plano al talento humano, optimizan los tiempos y priorizan la coordinación de actividades para alcanzar la calidad total.

Sin embargo, se observa que la gran mayoría de las pequeñas empresas comienzan como negocios unipersonales sin contar con una estructura orgánica definida, frecuentemente los gerentes escogen este camino debido a su desorganización, falta de información, pocos ingresos y además de otros factores que afectan el óptimo desempeño de la

empresa. Normalmente las decisiones gerenciales afectan directa o indirectamente al desarrollo y expansión de la empresa, deteniendo su crecimiento en el mercado y reduciendo sus posibles oportunidades de incrementar sus ingresos. Dentro de las funciones básicas de las empresas se encuentra la planificación, organización, integración, dirección y control que dan las pautas sobre la importancia de una estructura organizativa adecuada que brinde un determinado orden jerárquico que es el inicio para un desempeño óptimo de la empresa, una ardua tarea para el gerente y su equipo de trabajo; esta exitosa mezcla traerá consigo un futuro lleno de retos que ayudarán en el desarrollo de la empresa en el mercado

Teorías administrativas

Teoría clásica

Henri Fayol(1916) citado por Páez (2015). Esta teoría tiene una perspectiva estructuralista y su enfoque organizacional se centra exclusivamente en la organización formal; tiene una aproximación normativa y prescriptiva. Su concepto de organización es el de una estructura formal como conjunto de órganos, cargos y tareas. Concibe al hombre como un homo economicus que percibe una remuneración por sus laborales. Busca la máxima eficiencia.

Teoría científica

Frederick Taylor(1903) citado por Páez (2015). Esta teoría tiene una perspectiva que pone énfasis en las tareas y el enfoque organizacional se centra en la organización formal exclusivamente. El método se centra en la departamentalización. Su concepto de organización se basa en la sustitución de métodos empíricos por un método científico y se basa en tiempos y movimientos. Concibe al hombre como un homo economicus y las aportaciones son los principios básicos de la administración como: planeación, preparación, control y ejecución. El propósito de esta teoría es el aumento de la eficiencia empresarial a través del incremento de la producción. Los incentivos vienen a ser la remuneración por las labores del trabajador.

▪ **Teoría humanista**

Elton Mayo (1932) citado por Páez (2015) quien en el año 1932 elaboró esta teoría desde una perspectiva conductista con enfoque en las relaciones humanas. Se basa en la organización informal, aquella que subyace por fuera de la organización formal. Considera al trabajador un hombre social, y las aportaciones es que estudia a la organización como grupos de personas, la delegación plena de la autoridad, la autonomía del trabajador,

la importancia del contenido del cargo, las recompensas y sanciones sociales, el nivel de producción depende de la integración social. Los incentivos principales del trabajador son los sociales y los simbólicos. Los resultados son la eficiencia óptima.

- **Teoría del comportamiento**

Abraham Maslow (1950) citado por Páez (2015) desarrolló esta teoría desde una perspectiva conductista. Estudia la organización formal y la informal. Se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización se basa en relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social. Los aportes de la teoría del comportamiento es la teoría de Maslow de las necesidades humanas sobre la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que cumple metas. Los incentivos tienen que ver con la pirámide de necesidades, y busca al empleado satisfecho.

- **Teoría neoclásica:**

Peter Drucker (1954) citado por Páez (2015): bajo la perspectiva metodológica. Considera a la organización formal y a la informal. Para Drucker la organización es un sistema social con objetivos por alcanzar racionalmente. Los aportes de esta teoría es que le asigna alta jerarquía a los conceptos clásicos de estructura, autoridad y responsabilidad. Además incorpora otros enfoques teóricos como la dinámica de grupos, la organización informal, la comunicación interpersonal y la apertura hacia una dirección democrática. Los objetivos organizacionales son la integración entre objetivos individuales de los trabajadores con los objetivos organizacionales.

Teoría estructuralista:

James Burnham en (1947) citado por Páez (2015): La perspectiva la ubica sobre la estructura organizacional, las personas y el ambiente. Tiene un enfoque de la organización múltiple y globalizante, formal e informal. La organización es considerada una unidad social grande y compleja. Se basa en un sistema abierto y utiliza un modelo natural. El hombre, para el estructuralismo, es un ser social que desempeña roles dentro de varias organizaciones. Los aportes de la teoría estructuralista son los niveles jerárquicos: 1. nivel técnico, 2. nivel gerencial, 3. nivel institucional. Los

objetivos organizacionales tratan de lograr un equilibrio entre los objetivos organizacionales e individuales. Los incentivos son materiales y sociales.

▪ **Teoría burocrática:**

Max Weber (1940) citado por Páez (2015): Su perspectiva se basa en la estructura organizacional. Se basa en la organización formal y el enfoque es un sistema cerrado. La organización es humana pero basada en la racionalidad. Las características de la organización son una serie de normas y reglamentos, división del trabajo, impersonalidad de las relaciones, jerarquía de autoridad, rutina y procedimientos. Los aportes son un enfoque de sistema cerrado, énfasis en la planeación y control, establecimientos de tipos de sociedades y autoridades.

Conceptualización de variables

Diseño de la Estructura organizacional

Vértice (2008) indica que:

La Estructura organizacional es la manera de organizarse que los elementos acogen de un sistema o de un conjunto bajo particulares condiciones de lugar y tiempo. Se dice que existe una estructura cuando se integran un conjunto de elementos en un todo, presenta propiedades particulares como conjunto, y asimismo las propiedades de esos elementos dependerían (en cierta medida variable) de las características específicas de la totalidad.

Daft (2013) indica que:

El organigrama de la organización representa gráficamente su estructura, es decir, es la representación visual del conjunto de funciones establecidas, actividades implícitas y procesos de una organización. De igual forma, indica que, aun cuando se pudiese observar al componente humano realizar sus actividades en distintas ubicaciones, la única manera de entender y visualizar la estructura intrínseca de una empresa, es mediante un organigrama.

Barone (2009) menciona que:

Se infiere por estructura organizacional a los diversos patrones de articulación e interrelación de las partes a través de las cuales una empresa se organiza con el propósito de cumplir las metas propuestas y así lograr sus objetivos deseados.

Hintze (1999) afirma que:

Un organigrama es la representación más simple de una estructura organizacional, definida como una clásica forma de representación gráfica que muestra las unidades de la organización con sus dependencias jerárquicas. Este esquema permite deducir algunos aspectos de la división del trabajo, la división de la autoridad, y la importancia asignada a cada unidad. Todo esto debe ser registrado por medio de categorías descriptivas específicas.

Jones (2008) detalla lo siguiente:

La estructura organizacional se fundamenta en un patrón de funciones enlazadas entre sí y la correlación de una función con la otra se determina por los comportamientos vinculados con las tareas. Ciertas funciones necesitan que las personas supervisen el comportamiento de otros.

Ferrel y Hirt (2012) mencionan que:

La estructura organizacional define qué tan bien se deben tomar las decisiones y se deberá dar respuesta a los problemas, así mismo, influye en las actitudes de los trabajadores frente a su trabajo. Una estructura adecuada reducirá los costos de la empresa y aumentará su eficiencia.

Características de la Estructura organizacional

Münch (2010) menciona que:

Para representar gráficamente las áreas funcionales y definir jerarquía, funciones y responsabilidades se utiliza las gráficas de organización u organigramas, Por medio de un organigrama es posible comprender cómo las funciones están estructuradas, así como la jerarquía, niveles de autoridad y las diferentes áreas que conforman la empresa.

Franklin (2009) menciona que:

El organigrama viene a ser la representación gráfica de la estructura organizacional de una corporación o de alguno de sus

departamentos o áreas, este organigrama muestra cómo están compuestas las áreas administrativas en unidades que la integran, sus niveles jerárquicos, supervisión y asesoría, líneas de autoridad, y los canales formales de comunicación.

Chiavenato (2002) indica que:

La estructura organizacional es la manera de organizar la forma de una institución, con la finalidad de alcanzar las metas proyectadas y así conseguir el objetivo. Al elegir una estructura apropiada se entiende que cada tipo de organización es distinta, y adaptan la estructura que mejor se amolde a sus necesidades y prioridades y debe describir en qué situación se encuentra la empresa. Se han determinado cuatro estructuras: matricial, lineal, híbrida y Circular por departamentalización.

Gilli (1988) indica que:

En el caso particular de la administración, el significado de soporte o sostén está presente en el enfoque formal-mecanicista y muy especialmente en el organicista en el cual, por analogía, se asimila la estructura de la organización al esqueleto en el organismo humano; con la perspectiva de sistemas en el término adquiere mayor abstracción y también (Chiavenato.I, 2002) mayor riqueza al identificárselo como el conjunto de interrelaciones

entre los componentes del sistema, imbricadas por el intercambio con el medio. (p.50) (Alejos, 2017) (Chiaveneto.I, 2002) (Chiaveneto.I, 2002)

Robbins y Judge (2009) precisan lo siguiente:

La estructura organizacional debe definir la manera en que se agrupan, coordinan y dividen los trabajos de las actividades. Existen seis elementos que son clave y que los directivos deberían atender al diseñar la estructura de su organización: formalización., extensión del control, departamentalización, especialización del trabajo, cadena de mando, extensión del control, centralización y descentralización, Asimismo, presentan cada uno de estos elementos como respuestas a una pregunta estructural importante.

Teorías de la Estructura organizacional

Rodríguez (2012) indica que:

Las estructuras de las organizaciones son las numerosas combinaciones de la autoridad y de la división de funciones, por medio de las cuales se realiza la organización. Se representan en organigramas o gráficos de relaciones de personal, complementándose con los análisis de puestos. Las estructuras de las organizaciones son elementos de autoridad formal, pues se

puntualizan en el derecho que tiene un trabajador, de acuerdo a su nivel jerárquico, de solicitar el cumplimiento responsable de las obligaciones a un colaborador directo, o de acceder el colaborador las disposiciones que por especialización o función haya tomado su superior

Kast y Rosenzweig (1995) mencionan:

La estructura se refiere a la forma en que las tareas de la organización están fraccionadas (diferenciación) y son coordinadas (integración). En un sentido formal, la estructura queda definida por las reglas y procedimientos, descripciones de puesto y posición y los estatutos de las organizaciones

Mintzberg (1991) menciona:

La estructura de una organización puede ser definida de una manera sencilla como la suma total de las formas en que su trabajo es dividido entre diferentes tareas y la manera como estas se coordinan.

Robins (2005) define la Estructura organizacional como:

La distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización. (p234)

Merton (2002) define la Estructura organizacional como:

Una estructura social formal, racionalmente organizada, que implica normas de actividad definidas con claridad en las que, idealmente cada serie de acciones está funcionalmente relacionadas con los propósitos de la organización. (p.275)

Galbraith (1992, 2001) propone:

Esquemas de configuración que sugieren que la estructura de una organización es susceptible de ser diseñada y gestionada, sin necesidad de estar definida por las imposiciones sociales, restringiendo el alcance a las intervenciones desde lo formal.

Meyer & Rowan (1977)

Reconocen que la forma estructural se ve afectada por las imágenes institucionalizadas, en donde los integrantes se alejan de la racionalización técnica para crear patrones socialmente legitimados, haciendo que la ética de adhesión social y la cultura corporativa sean elementos determinantes de la estructura.

Marín (1999), precisa que,:

Los distintos paradigmas que se han ocupado del fenómeno de estructuración organizacional han gravitado entre el determinismo conductista (lo menos formal) y la especialización del trabajo (lo racional).

Powell & DiMaggio (1999), indica que :

El institucionalismo organizacional se manifiesta como aquella corriente teórica que se encarga de comprender y analizar el comportamiento de los agentes organizacionales, donde, a partir de la influencia que tienen los sistemas formal e informal en la interacción socio-organizacional, surgen pautas para guiar la conducta de los individuos.

Donaldson (2001) señala que

El análisis de la estructura organizacional aparece dentro de la Teoría de la Contingencia Estructural, la cual se manifiesta para exponer, a partir de diferentes investigaciones, que no existe una única forma de estructuración, pues la división del trabajo y su coordinación, dependerán de diferentes factores y de las condiciones situacionales en las cuales opera la organización.

Daft & Steers (1992) concluyen que

Los trabajos respecto a la estructura organizacional, desde sus múltiples aproximaciones contingenciales como propósito análogo, persiguen el fin de entender y explicar el fenómeno de la división del trabajo y su integración y coordinación. De esta manera, la estructura organizacional podría asumirse como un patrón de variables creadas para coordinar el trabajo de los agentes organizacionales, consecuencia de los procesos de división del mismo, que generan rutinas diferencias, estandarizadas y formalizadas, intentado controlar y pronosticar su comportamiento.

Mintzberg (1984) citado por Daft (2010)

Difunde la idea de los tres niveles organizacionales clásicos descritos por Fayol (estratégico, funcional y operativo) para introducir un esquema simbólico a manera de pirámide, conformado por el ápice estratégico (directivos), la línea media (jefes de área), el núcleo operacional (operarios), el equipo de apoyo (agentes especializados) y la tecnoestructura (analistas del trabajo).

Daft (2010) menciona que :

Las organizaciones pueden tener una estructura de tipo tradicional que se concentra en los procedimientos de control vertical, eficiencia, especialización y estándar, además de enfocarse en la toma de decisiones. Pero, en un entorno de cambios constantes, probablemente se requiera una estructura más flexible.

Daft (2010) indica que

Las organizaciones se constituyen por las personas y las relaciones entre ellas. Una organización existe cuando los miembros interactúan entre sí para realizar funciones fundamentales que ayudan a alcanzar las metas. Las recientes tendencias en la

administración aceptan la importancia de los recursos humanos, con la mayor parte de los enfoques nuevos, diseñados para facultar a los integrantes con maravillosas oportunidades de aprender y contribuir, mientras trabajan juntos por conseguir metas comunes.

Daft (2010) indica que

Los administradores estructuran y coordinan en forma reflexionada los recursos organizacionales de manera que resulte factible cumplir con el fin de la organización. No obstante, aun cuando el trabajo puede estar estructurado en áreas separadas o conjuntos de actividades, actualmente, la mayoría de las organizaciones busca mayor coordinación horizontal de las actividades laborales, por lo común, usando equipos de empleados de distintas áreas funcionales para que trabajen en conjunto en los proyectos.

Daft(2010) precisa que

Si buscamos entender a las organizaciones, en primer lugar debemos buscar medidas que describan las características de diseño organizacional. Estas medidas describen a las organizaciones de manera muy similar a como se describen a las personas a través de sus rasgos de personalidad y físicos.

Daft (2010) señala que,

La estructura organizacional más usual ha sido aquella en la que las actividades están agrupadas por un trabajo ascendente común de la organización; de esta manera, hay escasa colaboración entre los departamentos funcionales, y toda la organización está coordinada y controlada por medio de la jerarquía vertical, puesto que las decisiones se toman en el nivel superior. Esta estructura puede ser muy efectiva debido a que promueve la producción eficiente y el desarrollo de las habilidades a fondo, y la jerarquía de la autoridad ofrece un componente sensible para la supervisión y el control en las organizaciones grandes.

Mintzberg (1984), plantea que:

“cuanto más antigua sea la organización, más formalizado estará su comportamiento”

Daft (2010) señala que:

Los altos directivos de una empresa, de manera acertada, mantienen el control organizacional sobre las actividades de las unidades de trabajo clave en vez de subcontratar a otras empresas para algunas tareas de las unidades de trabajo.

Daft (2010) indica que:

La estructura organizacional designa relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los gerentes y supervisores.

Daft (2010) sugiere que:

El diseño de la organización debe ser de tal manera que suministre el flujo de información vertical y horizontal requerido para lograr las metas generales de la organización. Si la estructura no se ajusta a los requerimientos de información de la organización, los trabajadores reciben escasa información o dedican tiempo a procesar la información que no es vital.

Daft(2010) indica que:

La estructura organizacional define la manera que en los miembros de la organización se agrupan en departamentos o áreas, las que a su vez se agrupan en la organización total.

Daft(2010) indica que :

La estructura organizacional incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, la coordinación y la integración efectivas de los esfuerzos entre departamentos.

Hax y Majluf(1991) ,citados por Pedroza(2001) sostienen que:

No existe una estructura organizacional válida para todos los contextos, puesto que, el diseño de la organización debe buscar alcanzar sus objetivos estratégicos, en tal sentido, la estructura debe ser una consecuencia de la estrategia de cada organización. Del mismo modo, los autores afirman que la cultura de una organización condiciona su estrategia y ésta, a su vez, determina los elementos básicos de la estructura.

Asimismo, señalan que los miembros de una organización actúan como individuos o como grupos, reaccionando a los mecanismos formales e informales, los cuales influirán en su comportamiento, generándose un ambiente que puede favorecer al logro de los objetivos individuales y los de la organización.

Del mismo modo, se enfocan principalmente en el menester de plantear una interrelación entre la cultura, la estrategia y la estructura de toda organización para que esta sea efectiva. La organización debe ser capaz de integrar a todos sus miembros y de impartirles una visión estratégica compartida que se base en valores consensuales. Para que dicha visión pueda ser interiorizada se requieren dos procesos: una adecuada utilización de los procesos administrativos (planificación, sistemas de comunicación, gestión de recursos humanos, etc.) y una adecuada comprensión y uso de procesos informales (mecanismos

psicológicos que afectan el comportamiento, como la obediencia, empatía, etc.).

Rodríguez (1999) en su trabajo titulado “DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL” señala que:

los colaboradores de una organización actúan como individuos o como grupos, dicho comportamiento es influido por la reacción a los mecanismos formales e informales, los cuales influirán en su comportamiento, generándose un ambiente que puede favorecer al logro de los objetivos individuales y los de la organización.

Daft (2010) indica que:

Una estructura funcional consolida y magnifica los conocimientos y habilidades humanas con respecto de las actividades específicas, aportando conocimientos profundos de valor para la organización. Esta estructura se vuelve más eficaz cuando el conocimiento es aprovechado para alcanzar las metas organizacionales, así como cuando la organización se gestiona a través de la jerarquía vertical y cuando la eficiencia es importante

Salgado (2006) indica que:

la estructura organizacional ha sido tradicionalmente relacionada con indicadores financieros, con la adaptación y posicionamiento frente a los cambios del mercado, con los márgenes promedios de ganancia organizacional, con el rendimiento en base al capital empleado, con el crecimiento en las ventas, etc.

Patterson,(2004) citados por Hernández (2014) menciona que :

Actualmente, la medición más predominante del desempeño de las organizaciones es la que se realiza mediante variables económicas, dejando relegada la medición mediante variables más subjetivas.

Lawler, Hall & Oldman (1974) citados por Jaime(2007), advierten que:

Las variables de estructura organizacional y de procedimientos organizacionales, están directamente relacionadas con el clima organizacional, el cual afectaría las conductas, la motivación, y resultados organizacionales, entre los cuales se encontraría la satisfacción laboral y el desempeño. Estas últimas variables tendrían una relación indirecta con las variables estructurales y procesales

Conceptualización de la variable Desempeño laboral

Bases Teóricas

En la actualidad se habla sobre eficiencia y eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores en instituciones públicas y privadas, que muchas veces no es fácil de percibir, ya que los directivos no se encuentran preparados para afrontar los diversos cambios que ha generado la globalización, tales como: Incremento de la competencia, mayor rotación del personal, trabajadores más informados y mejor preparados; esta realidad conlleva a un cambio sustancial en el manejo de personas en las organizaciones y entre otras cosas, se necesita implementar una cultura organizacional, en donde exista un ambiente de trabajo cálido y acogedor, de manera que las personas se sientan a gusto realizar su trabajo; es decir, las empresas constantemente están innovando y tratando de crecer interna y externamente. Asimismo, para que una organización tenga éxito, debe pretender ser un lugar atractivo para trabajar y ser gratificante para las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso

Desempeño Laboral

Chiavenato (2001) define el desempeño como “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p.236). Al respecto, el desempeño de las personas es la relación entre su comportamiento y sus resultados, por lo tanto, en primer lugar se deberá modificar lo que se haga a fin de que sea posible medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Bohórquez (2004) señala que el desempeño laboral detalla el grado en que los directivos o gerentes de una organización realizan sus funciones, teniendo en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, basándose en los resultados alcanzados. Asimismo, define el desempeño laboral como el grado de cumplimiento de las metas alcanzado por el trabajador dentro de la organización en un tiempo determinado. En ese sentido, dicho desempeño está conformado por actividades concretas y medibles, y otras que se pueden deducir.

Milkovich y Boudreau, (1994) citado por Queipo y Useche (2002) realizan la siguiente definición:

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo. (p.489)

Stoner (1994), citado por Ruiz y Silva (2008), menciona que, el desempeño laboral es la manera en que los trabajadores de la empresa cumplen eficazmente su labor, para así alcanzar metas comunes, sujetos a las reglas establecidas previamente.

Davis y Wnewetrom (1991) citado por Queipo y Useche (2002) plantean que desempeño laboral es la sensación favorable o desfavorable con la que los empleados perciben su labor dentro de la empresa, que se manifiesta en actitudes laborales determinadas, las cuales se encuentran relacionadas con el labores del puesto; es decir, la esencia del trabajo y con los que conforman el ambiente laboral-supervisión, estructura organizativa, grupo

de trabajo entre otros. La satisfacción en el trabajo es una sensación de agrado o dolor que se generan de los pensamientos, objetivos y las intenciones del comportamiento; y estas posturas ayudan a la gerencia a comprender las reacciones de los trabajadores ante sus tareas y pronosticar las consecuencias de estas reacciones en los comportamientos futuros.

Queipo y Useche (2002) concluyen que el desempeño tiene una gran relación con los recursos humanos, sin embargo, esta no es la única causa de este problema, otros elementos como la deficiente y tardía asignación presupuestaria, entorpece a la organización en el uso eficaz de sus recursos humanos, técnicos y financieros para prestar un buen servicio a los usuarios (p.495)

Stoner (1994) citado por Araujo y Guerra (2007), afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. (p.140)

Benavides (2002),citado por Araujo y Guerra (2007) menciona:

Al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.(p.141)

Pedraza y Amaya (2010) sostienen que:

El desempeño de los trabajadores es fundamental para el desarrollo del éxito y efectividad de una organización; por ese motivo, actualmente los gerentes de del área de recursos humanos están interesados en aspectos que les permitieran medirlo y también mejorarlo. Así pues, el desempeño es el comportamiento observado o aquellas acciones de los trabajadores que son importantes para los objetivos de la organización, y que son medibles en términos de las competencias de cada persona y el grado de aporte a la empresa. Este desempeño puede ser favorable o no, depende de una serie

de características que en muchas ocasiones se revelan a través de la conducta del trabajador.

Stoner (1994) citado por Araujo y Leal (2007) definió el desempeño laboral como la manera en que los trabajadores realizan sus actividades para lograr los objetivos comunes de manera eficiente y sujetos a reglas anticipadamente determinadas. Esto supone a pensar que el fundamento de esta definición es la aplicación de las tareas de forma eficiente por parte de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

D'Vicente (1997), citado por Araujo Y Leal (2007), definen el desempeño laboral como el grado de cumplimiento de las metas propuestas que alcanza el trabajador dentro de la organización en un tiempo específico. Por lo tanto, de acuerdo a la definición del autor, el desempeño estaría conformado por actividades observables, medibles y tangibles

Dessler y Varela (2011) menciona:

La administración del desempeño se trata del proceso por el cual las empresas certifican de que la fuerza trabaje para alcanzar las metas organizacionales, incluyendo prácticas por las cuales el gerente determina las metas y labores del empleado. Despliega sus habilidades y capacidades

.y evalúa de manera continua su comportamiento encaminado a metas y luego lo recompensa en una forma que se espera tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la organización y las aspiraciones profesionales del trabajador.

Dessler y Varela (2011) sugiere:

El reciente sistema enfoca la atención de todos en el desempeño orientado a metas. Identifica las necesidades de desarrollo del trabajador que son importantes tanto a nivel organizacional como para uso del trabajador

Dessler y Varela (2011) indican:

Como eje de la administración del desempeño está el criterio de que los esfuerzos del operario deberían estar dirigidos a metas. Por un lado, el gerente debe evaluar al empleado con base en el desempeño de éste con respecto al logro de los estándares específicos, mediante los cuales espera que se le mida. Por otro lado, el gerente debería asegurarse de que las metas y los estándares de desempeño del trabajador tengan relación en con las metas más extensas de la organización.

Dessler y Varela (2011) indican que son tres las razones primordiales para evaluar el desempeño de los subordinados. La Primera, las evaluaciones ofrecen información importante sobre la cual el supervisor puede tomar decisiones acerca de Ascensos e incrementos de salario.⁹ Segunda, la evaluación faculta a jefe y subalterno idear un plan para modificar

cualesquiera deficiencias que la evaluación llegue a descubrir, así como para reforzar las cuestiones que el trabajador hace de manera correcta. Finalmente, las evaluaciones sirven para un propósito útil en la planeación profesional, al ofrecer la oportunidad de revisar los planes de carrera del trabajador a la luz de sus fortalezas y debilidades exhibidas.

Asimismo, indican que hoy en día las evaluaciones de desempeño frecuentemente se basan en la Web o en computadoras. Donde se ofrecen un menú de más de una docena de dimensiones de evaluación, que contienen, iniciativa, confiabilidad ,comunicación, toma de decisiones, comunicación, liderazgo, juicio, liderazgo , productividad y planeación. Dentro de cada dimensión hay varios factores de desempeño, de nuevo presentados en forma de menú.

Del mismo, mencionan que en la evaluación del desempeño el propósito es que los miembros de la organización siempre deberían conocer anticipadamente de qué manera y sobre qué base se les evaluará. No se puede esperar que ellos administren su propio desempeño, si no conocen los estándares que el gerente usará para evaluar su desempeño.

Finalmente indican que la evaluación del desempeño sugiere evaluar el desempeño actual y/o anterior de los trabajadores en relación con sus estándares. Si bien “evaluar el desempeño “generalmente trae a la mente

instrumentos específicos de evaluación, como el formato de evaluación de enseñanza los formatos reales tan sólo son parte del proceso en su conjunto

Importancia del desempeño laboral

Robbins (2009) plantea la importancia de establecer metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Asimismo, argumenta que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. Del mismo modo, asevera que, una alternativa para calificar y considerar lo hecho por los gerentes se debiera atender a las competencias y habilidades requeridas para lograr las metas trazadas.

Palaci (2005), argumenta que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización, como consecuencia de las decisiones y conductas que un individuo adopta en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Chiavenato (2004), plantea que el desempeño laboral constituye la estrategia individual adoptada en aras de alcanzar los objetivos trazados.

Características del desempeño laboral

Druker (2002) plantea que es necesario implementar nuevas definiciones respecto al desempeño laboral, formulando mediciones innovadoras y que estas no estén tan ligadas a términos financieros.

De acuerdo a Mondy y Noe (1997), el sistema de evaluación del desempeño considera diferentes criterios y métodos para la medición del rendimiento de los trabajadores: 1) Planeación de Recursos Humanos. Al evaluar los recursos humanos de una compañía, debe disponerse de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados, especialmente, de los ejecutivos clave; 2) Reclutamiento y Selección. Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo; 3) Desarrollo de Recursos Humanos. Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias.

Evaluación del desempeño

Dessler (2015) asevera que evaluar el desempeño juega un rol fundamental en cuanto a mejorar la motivación en el trabajo. Las personas desean y requieren retroalimentación con respecto a la manera en que actúan y la evaluación ofrece la oportunidad de brindar la retroalimentación necesaria.

Coexphal (2012) citado por Morgan (2015) define a la evaluación del desempeño como un transcurso sistemático y constante que se usa para estimar cualitativamente y cuantitativa el grado de eficiencia y eficacia de los trabajadores. Su objetivo primordial es establecer si los trabajadores están haciendo su labor de manera correcta. Asimismo, logra aportar información sobre las necesidades a mejorar del colaborador a nivel de habilidades y conocimiento

Morgan (2015) indica que por medio de las evaluaciones del desempeño, se pueden advertir situaciones que estén afectando al talento humano. (p.92)

Alles (2010) citado por Morgan (2015) menciona que las metodologías de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo a lo que requieren medir, a saber: comportamientos, características y resultados.

Culbert (2008) citado por Morgan (2015) menciona que una opción efectiva para la evaluación del desempeño es la previa evaluación del rendimiento en forma conjunta, en vez de una evaluación posterior solamente al colaborador. Enfatiza que la responsabilidad del encargado entrenar liderar y lograr que sus colaboradores obtengan el mejor desempeño, pero cuando se evalúa el desempeño, únicamente se responsabiliza al colaborador.

Conceptualización de los indicadores

Variable independiente: Diseño de la Estructura Organizacional

Funciones

Rios(2010) El Manual de Organización y Funciones, más conocido como MOF por sus siglas, es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. El MOF contiene esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se suele incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación.

Jerarquía

Chiavenato (2007) quien señala que: Toda organización necesita una estructura jerárquica así como de una estructura de funciones especializadas, para dirigir las operaciones de los niveles subordinados de ahí surge el principio de Jerarquía

Coordinación

Chiavenato (2007) quien menciona que: La coordinación que debe basarse en una comunión real de intereses, indica que hay un objetivo para alcanzar que debe guiar los actos de todos .en teoría, se suponía que cuanto mayor fueran la organización y la división de trabajo, mayor sería la necesidad de coordinación para garantizar la eficiencia de la organización como un todo

Variable dependiente: Desempeño laboral

Cumplimiento de objetivos

Daft (2012) Las metas y objetivos de la organización ofrecen una base para el desarrollo de metas operativas más específicas. Las metas operativas designan los fines buscados a través de los procedimientos de operación reales de la organización y explican lo que pretende hacer la organización.

Evaluación del Desempeño

Chiavenato (2004) Cuando un programa de evaluación de! desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos. En general, los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad

Valores

Méndez (2014) Las culturas corporativas moldean la manera en cómo las personas actúan y se relacionan e influye fuertemente las formas en que se hace el trabajo. Abarca las metas de la organización, normas de conducta, Valores y las ideologías dominantes.

2.2 Glosario de Términos

- **Calidad de vida en el trabajo:** Se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral.
- **Clima organizacional:** se refiere a las relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo.
- **Cultura organizacional:** serie de valores, actitudes, experiencias y hábitos entre los grupos que interactúan dentro de una organización.
- **Dependencias jerárquicas:** se refiere a una relación de origen o conexión, a la subordinación a un poder mayor.
- **Desempeño laboral:** rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo.
- **Evaluación de desempeño:** un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual
- **Eficacia:** capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica.
- **Eficiencia:** relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo
- **Ejecución de las funciones:** significa realizar las actividades establecidas en el plan, bajo la dirección de una autoridad, haciendo

que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos

- **Estructura organizacional:** es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, y su función
- **Fragmentación de la autoridad:** se refiere a las divisiones de poder jerárquico dentro de la organización.
- **Gestión empresarial:** hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente.
- **Integración:** Se denomina integración al proceso mediante el cual un determinado elemento se incorpora a una unidad mayor.
- **Líneas de autoridad:** es la relación en la cual un superior ejerce la supervisión directa sobre un subordinado, se da en una organización en forma descendente.
- **Manual de funciones:** constituye el documento formal que compila las diferentes descripciones de puestos de trabajo de una organización.
- **Manual de Organización:** documenta la estructura organizacional de las unidades administrativas
- **Orden jerárquico:** es la relación de mando o obediencia existente entre los diversos agentes o funcionarios

- **Organigrama:** Representación gráfica del esqueleto de una organización, mostrando los cargos jerárquicos
- **Procedimientos integrados:** conjunto de acciones u operaciones unificados entre sí que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado
- **Satisfacción laboral:** es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

El diseño de una estructura organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DAGAL SAC

3.2 Hipótesis Específicas

- a) Las funciones influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC
- b) La jerarquía influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC
- c) La coordinación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente: Diseño de una estructura organizacional

Definición conceptual:

Chiavenato (2002) indica que la estructura organizacional es el patrón para organizar el diseño de una empresa, con el fin de concluir las metas propuestas y lograr el objetivo. Al escoger una estructura adecuada se da a entender que cada empresa es

diferente, y toman la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades y necesidades y se debe reflejar la situación de la organización.

3.3.2 Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual:

Chiavenato (2001) expone que: el desempeño es “eficacia de los trabajadores que labura dentro de las organizaciones, la cual es imprescindible para la organización, funcionando el trabajador con una gran labor y satisfacción laboral”

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Diseño de la Estructura organizacional	1.1 Funciones 1.2 Jerarquía 1.3 Coordinación
Variable dependiente: Desempeño laboral	2.1 Cumplimiento de objetivos 2.2 Evaluación del desempeño 2.3 Valores

3.5 Matriz de Consistencia

TITULO: DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA DAGAL SAC

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera el diseño de la estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte DAGAL SAC?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Conocer si el diseño de la estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte de carga DAGAL SAC</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El diseño de una estructura organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DAGAL SAC</p>	<p>Identificación de variables</p> <p>V. Independiente</p> <p>X= Diseño de la Estructura organizacional</p> <p>V. Dependiente</p> <p>Y=Desempeño laboral</p>	<p>V. Independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funciones - Jerarquía - Coordinación <p>V. Dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de Objetivos - Evaluación de desempeño - Valores

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES
<p>Problema específico</p> <p>¿De qué manera las funciones influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte DAGAL SAC?</p> <p>¿Cuánto influye la jerarquía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte DAGAL SAC?</p> <p>¿En qué medida la coordinación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte DAGAL SAC?</p>	<p>Objetivo específico</p> <p>Determinar de qué manera las funciones influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte DAGAL SAC</p> <p>Determinar cuánto influye la jerarquía en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte DAGAL SAC</p> <p>Determinar en qué medida influye la coordinación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte DAGAL SAC</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Las Funciones influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC</p> <p>Los jerarquía influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC</p> <p>La coordinación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC</p>		

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, porque busca dar información útil para crear alternativas de solución de problemas en un determinado tiempo.

Según Carrasco (2007), la investigación aplicada “se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. (p.43)

4.2 Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

Descriptiva:

Según Hernández (2006) descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. (p.102).

El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo

Correlacional:

Según Hernández (2006) “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”. (p.104) Como es el caso entre la V1 y la V2.

Enfoque cuantitativo:

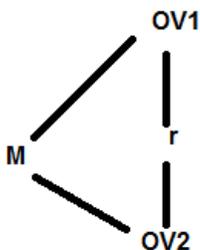
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición y el análisis estadístico, para establecer patrones, comportamiento y probar teorías.” (p. 4).

4.3 Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal

Un diseño no experimental, según Carrasco (2007), sucede cuando las variables no se manipulan y no es experimental. Asimismo, se analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia.

Es transversal, porque, según Carrasco (2007), este diseño se utiliza para investigar hechos y fenómenos de la realidad, en un determinado tiempo.



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Diseño de una estructura organizacional

V2: Desempeño laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.4 Unidad de análisis

Se denomina unidad de análisis al elemento de una población. En una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis en la presente investigación serán los trabajadores de la Empresa de transporte de carga DAGAL SAC.

4.5 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 30 trabajadores.

4.6 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población, de trabajadores con relación a la variable: Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de carga DAGAL SAC

4.7 Selección de muestra

Se optó por tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los trabajadores (debido a que la población es de 30).

Asimismo, se determinará la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará, con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

- Z** = 1.96 (95% de confianza)
- p** = 0.50 (probabilidad de éxito)
- q** = 0.50 (probabilidad de fracaso)
- e** = 0.05 error permisible
- N** = 30 trabajadores

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50 \cdot 30}{[0.05^2 \cdot (30 - 1)] + (1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50)}$$

$$\mathbf{n = 28}$$

Tamaño de muestra será de 28 trabajadores.

Sin embargo, como el tamaño de la muestra es muy similar al tamaño de la población, se consideró pertinente trabajar con la totalidad de trabajadores de la empresa, es decir 30 trabajadores

4.8 Técnicas de recolección de datos.

Para obtener la información adecuada con relación a las variables descritas en los párrafos precedentes, se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. La técnica del análisis documental:** se utilizaran fichas textuales como instrumentos de recolección de datos y de resumen, la información se obtendrá de la documentación de la empresa respecto a las variables dependientes.
- b. La técnica de la encuesta:** se utilizará un cuestionario a los trabajadores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos respecto a su desempeño laboral (variable dependiente).

4.9 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Se aplicará los métodos de la estadística descriptiva, tales como tabla de frecuencia y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Asimismo, para la contrastación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello, como estadística de prueba, la correlación, toda vez que se tratará de demostrar la relación existente entre las variables involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitirá tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

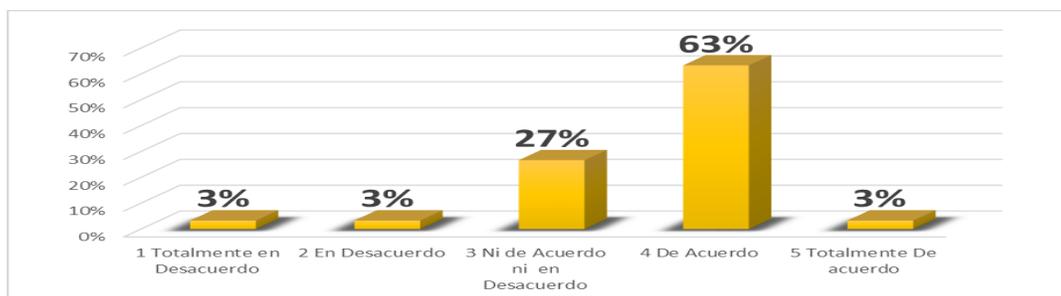
De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla N.º 1
¿Considera usted que el personal conoce adecuadamente la función administrativa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	3%
2 En Desacuerdo	1	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	27%
4 De Acuerdo	19	63%
5 Totalmente De acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N.º 1
¿Considera usted que el personal conoce adecuadamente la función administrativa?



Fuente: Elaboración propia

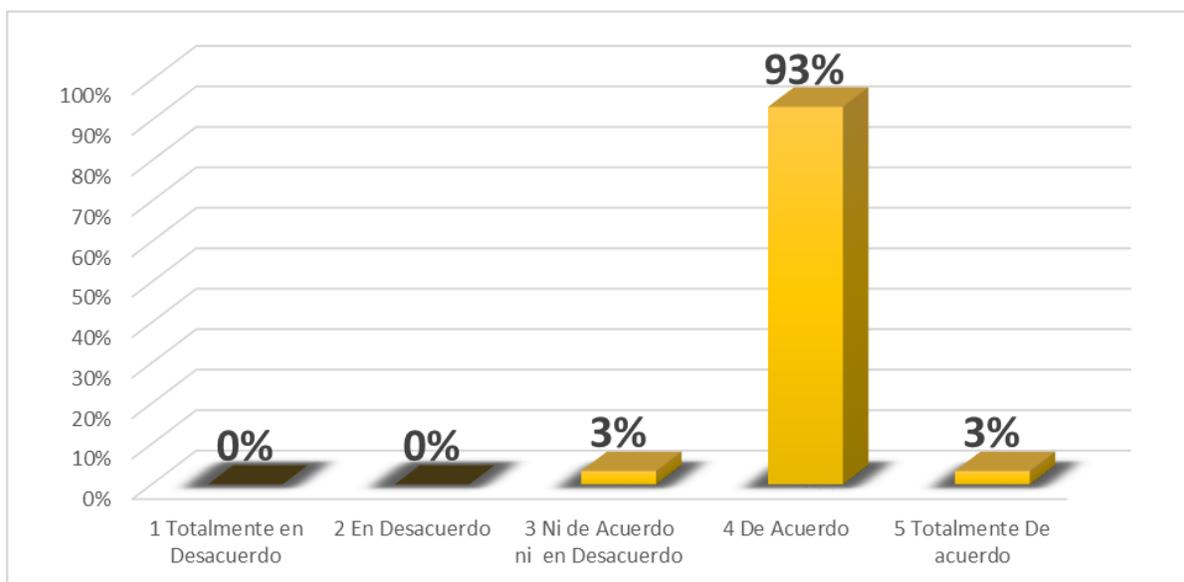
En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente de acuerdo que el personal conoce adecuadamente la función administrativa, mientras que el 63% está de acuerdo, igualmente un 27% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 3% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 2
¿Considera usted que el personal cumple adecuadamente la función operativa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	3%
4 De Acuerdo	28	93%
5 Totalmente De acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N.º 2
¿Considera usted que el personal cumple adecuadamente la función operativa?



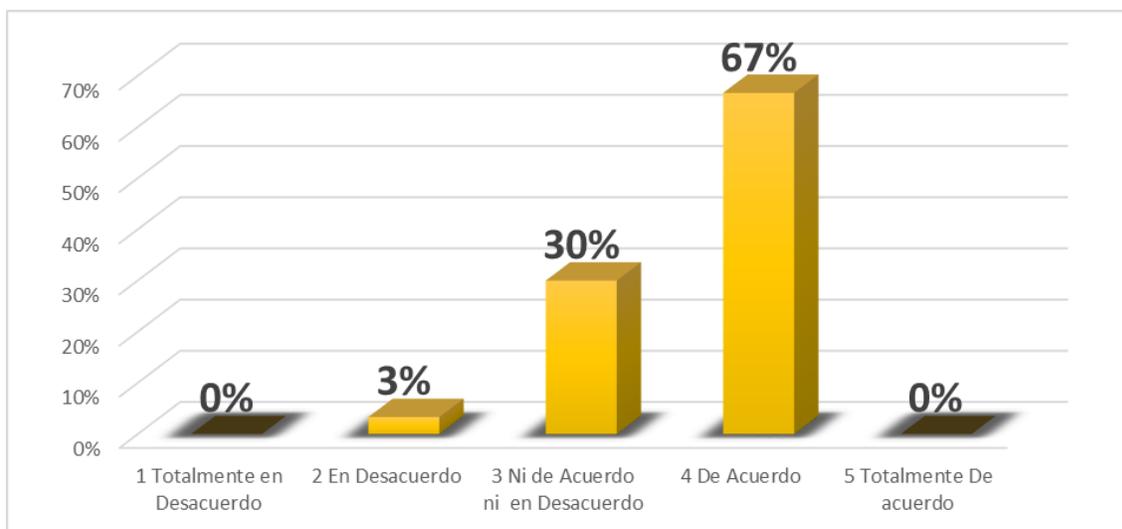
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente de acuerdo que el personal cumple adecuadamente la función operativa, mientras que el 93% está de acuerdo, igualmente un 3% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 3
¿Considera usted que el personal cumple con responsabilidad su función?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	1	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	30%
4 De Acuerdo	20	67%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	30	100%

Gráfico N.º 3
¿Considera usted que el personal cumple con responsabilidad su función?



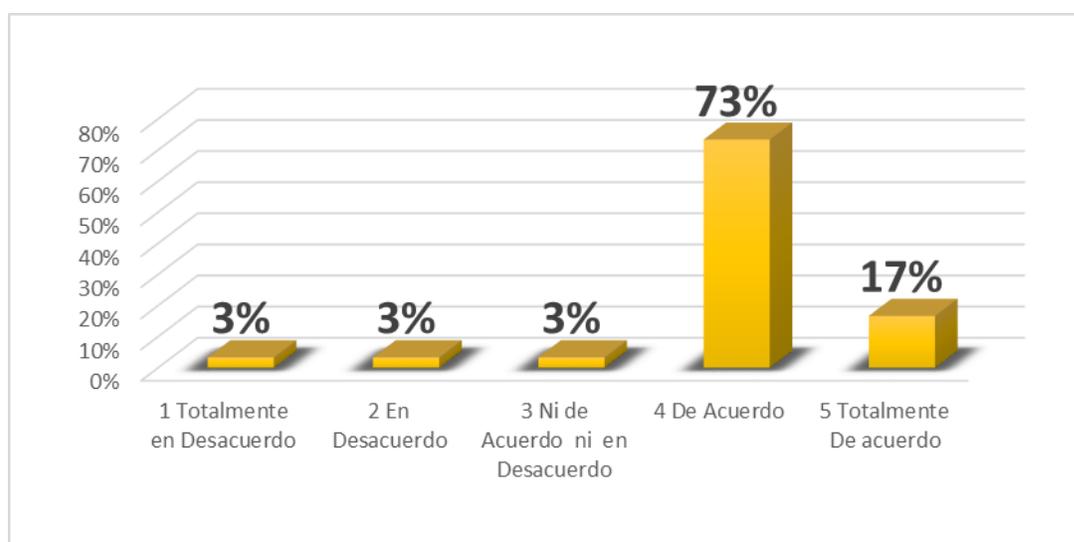
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente de acuerdo que el personal cumple con responsabilidad su función, mientras que el 67% está de acuerdo, igualmente un 30% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 3% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 4
¿Considera usted que la línea de mando está claramente definida?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	3%
2 En Desacuerdo	1	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	3%
4 De Acuerdo	22	73%
5 Totalmente De acuerdo	5	17%
Total	30	100%

Gráfico N.º 4
¿Considera usted que la línea de mando está claramente definida?



Fuente:

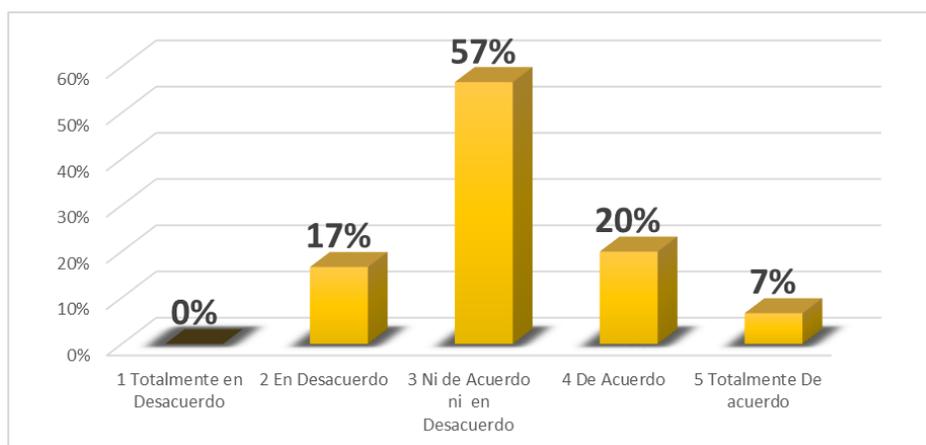
Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 17% está totalmente de acuerdo en que que la línea de mando está claramente definida, mientras que el 73% está de acuerdo, igualmente un 3% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 3% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 5
¿Considera usted que existe una adecuada relación entre los órganos administrativos de la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	5	17%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	57%
4 De Acuerdo	6	20%
5 Totalmente De acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Gráfico N.º 5
¿Considera usted que existe una adecuada relación entre los órganos administrativos de la empresa?



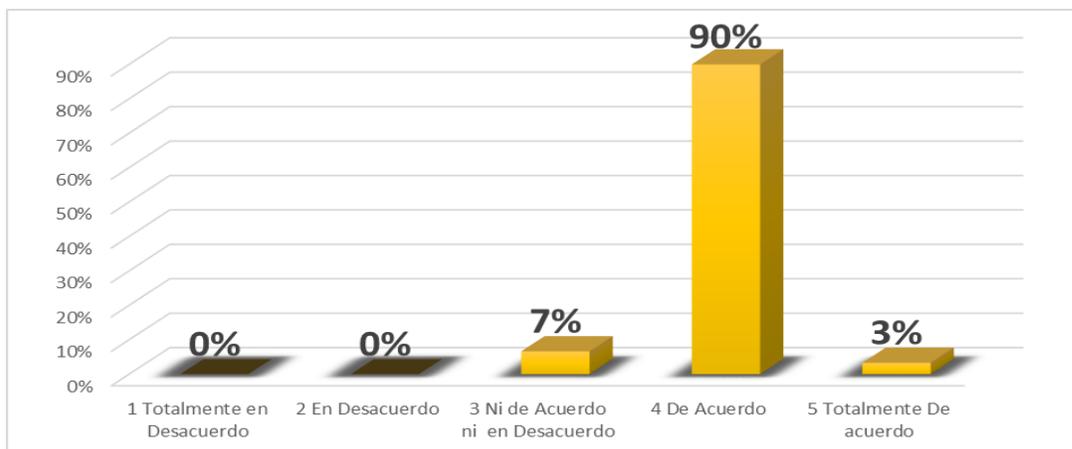
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 7% está totalmente de acuerdo en que existe una adecuada relación entre los órganos administrativos de la empresa, mientras que el 20% está de acuerdo, igualmente un 57% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 17% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 6
¿Considera usted que la jerarquía definida permite tomar adecuadas decisiones directivas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	7%
4 De Acuerdo	27	90%
5 Totalmente De acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Gráfico N.º 6
¿Considera usted que la jerarquía definida permite tomar adecuadas decisiones directivas?



Fuente:

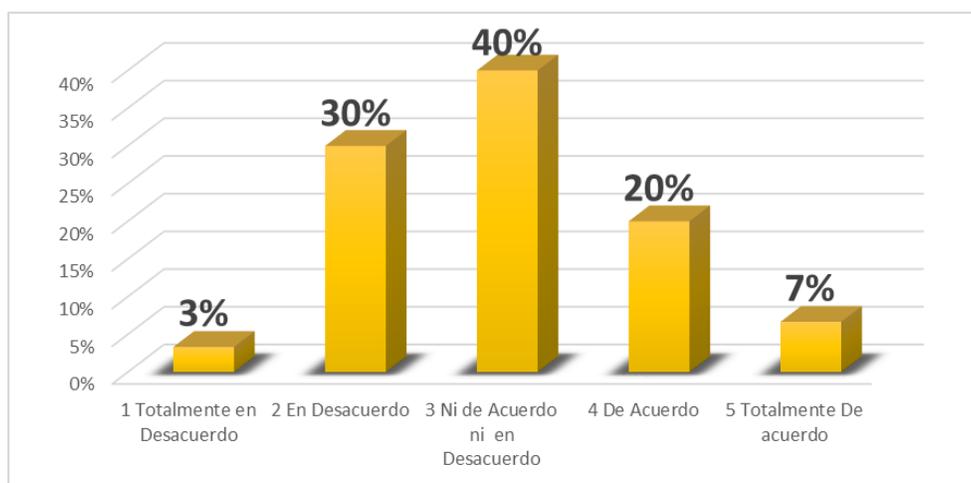
Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente de acuerdo en que la jerarquía definida permite tomar adecuadas decisiones directivas, mientras que el 90% está de acuerdo, igualmente un 7% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 7
¿Considera usted que existe una adecuada integración de las actividades entre los órganos de la empresa?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	3%
2 En Desacuerdo	9	30%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	40%
4 De Acuerdo	6	20%
5 Totalmente De acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Gráfico N.º 7
¿Considera usted que existe una adecuada integración de las actividades entre los órganos de la empresa?



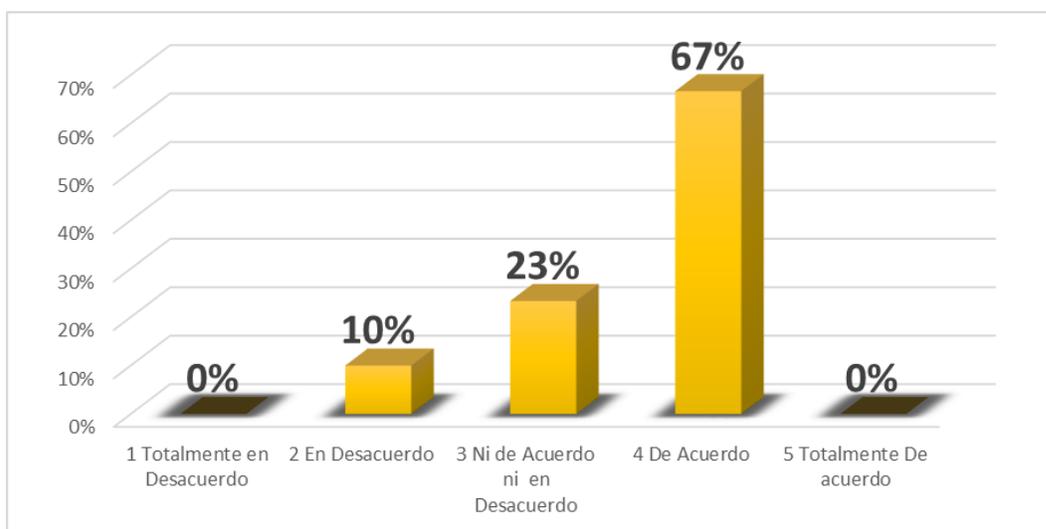
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 7% está totalmente de acuerdo en que existe una adecuada integración de las actividades entre los órganos de la empresa, mientras que el 20% está de acuerdo, igualmente un 40% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 30% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 8
¿Considera usted que existe una adecuada comunicación de los trabajadores?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	3	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	23%
4 De Acuerdo	20	67%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	30	100%

Gráfico N.º 8
¿Considera usted que existe una adecuada comunicación de los trabajadores?



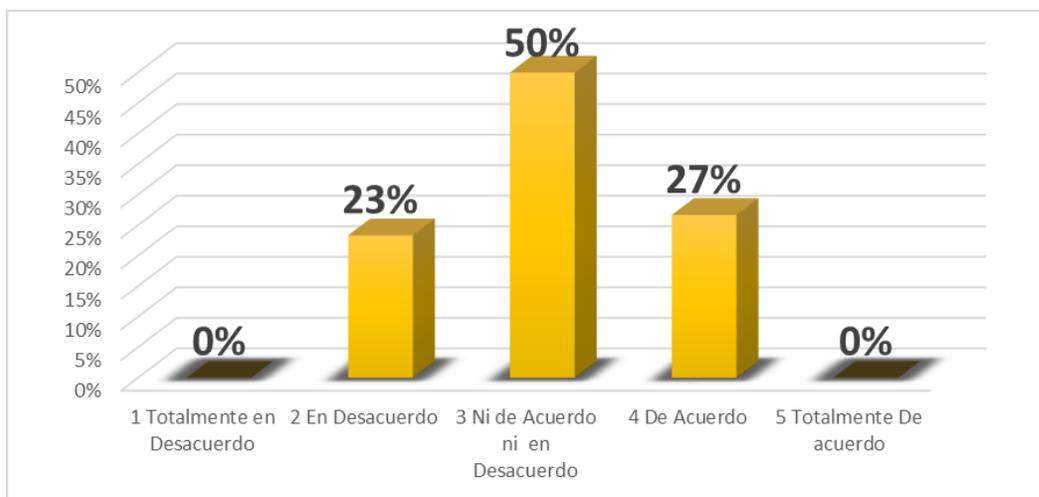
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente de acuerdo en que existe una adecuada comunicación de los trabajadores, mientras que el 67% está de acuerdo, igualmente un 23% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 9
¿Considera usted adecuado el trabajo en equipo del personal?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	7	23%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	50%
4 De Acuerdo	8	27%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	30	100%

Gráfico N.º 9
¿Considera usted adecuado el trabajo en equipo del personal?



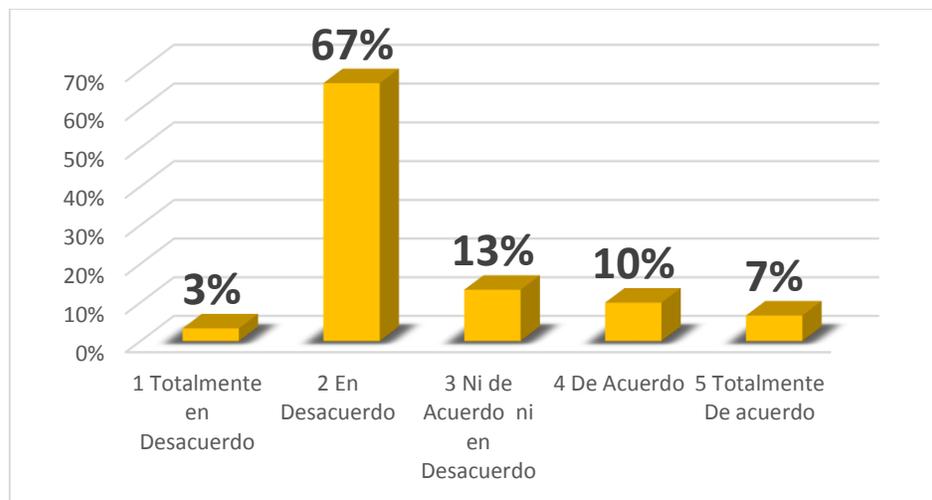
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente de acuerdo en el trabajo en equipo del personal es adecuado, mientras que el 27% está de acuerdo, igualmente un 50% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 23% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 10
¿Considera usted que las visualizaciones de las metas están claramente definidas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	3%
2 En Desacuerdo	20	67%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	13%
4 De Acuerdo	3	10%
5 Totalmente De acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Gráfico N.º 10
¿Considera usted que las visualizaciones de las metas están claramente definidas?



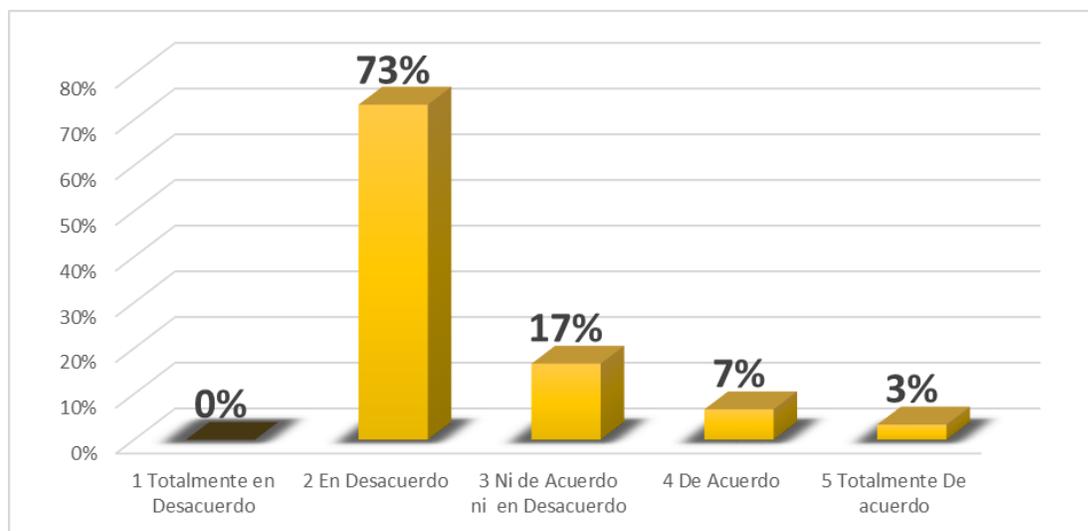
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 7% está totalmente de acuerdo que, las visualizaciones de las metas están claramente definidas, mientras que el 10% está de acuerdo, igualmente un 13% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 67% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 11
¿Considera usted que la Fijación de los plazos para el cumplimiento de los objetivos están claramente definidos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	22	73%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	17%
4 De Acuerdo	2	7%
5 Totalmente De acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Gráfico N.º 11
¿Considera usted que la Fijación de los plazos para el cumplimiento de los objetivos están claramente definidos?



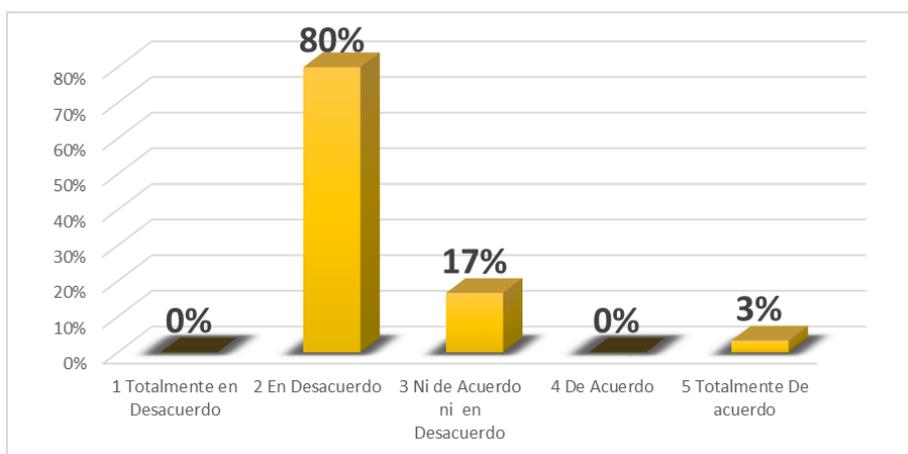
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente de acuerdo que, la Fijación de los plazos para el cumplimiento de los objetivos están claramente definidos, mientras que el 7% está de acuerdo, igualmente un 17% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 73% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 12
¿Considera usted que la Definición de las estrategias para el cumplimiento de los objetivos están claramente Definidos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	24	80%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	17%
4 De Acuerdo	0	0%
5 Totalmente De acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Gráfico N.º 12
¿Considera usted que la Definición de las estrategias para el cumplimiento de los objetivos están claramente Definidos?



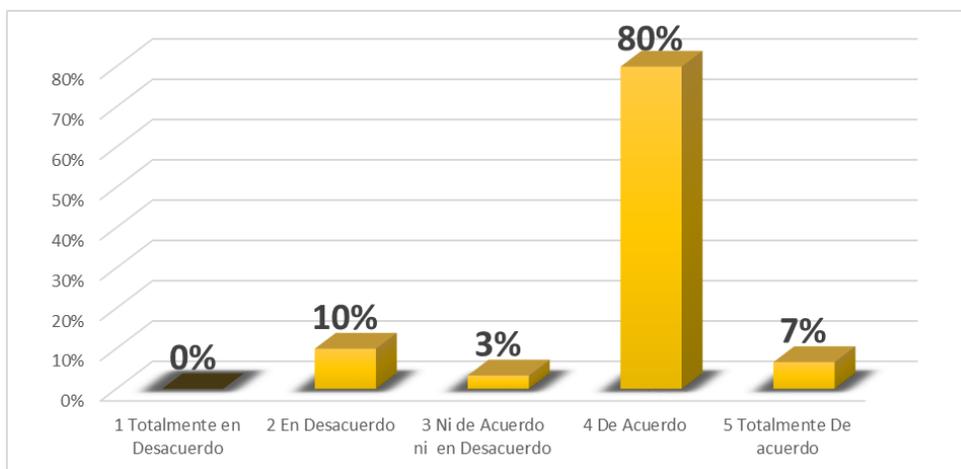
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente de acuerdo que, la Definición de las estrategias para el cumplimiento de los objetivos están claramente Definidos, mientras que el 0% está de acuerdo, igualmente un 17% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 80% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 13
¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influye en la eficiencia del personal?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	3	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	3%
4 De Acuerdo	24	80%
5 Totalmente De acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Gráfico N.º 13
¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influye en la eficiencia del personal



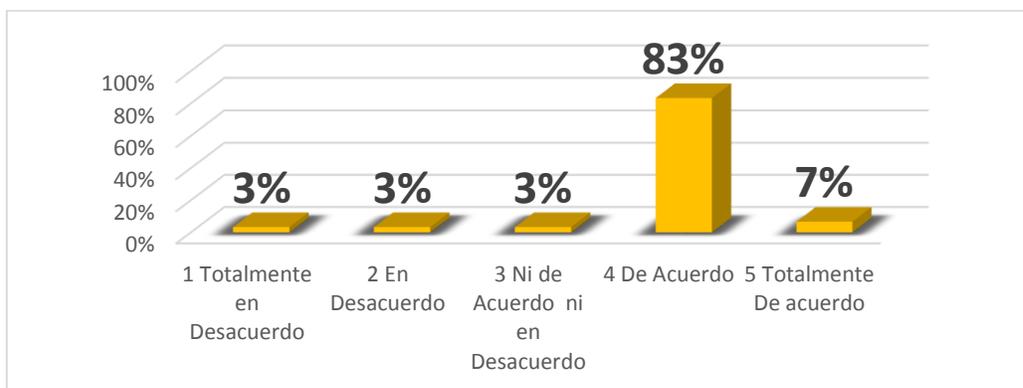
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 7% está totalmente de acuerdo que, la Evaluación del desempeño influye en la eficiencia del personal, mientras que el 80% está de acuerdo, igualmente un 3% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 14
¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influye en la productividad del personal?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	3%
2 En Desacuerdo	1	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	3%
4 De Acuerdo	25	83%
5 Totalmente De acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Gráfico N.º 14
¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influye en la productividad del personal



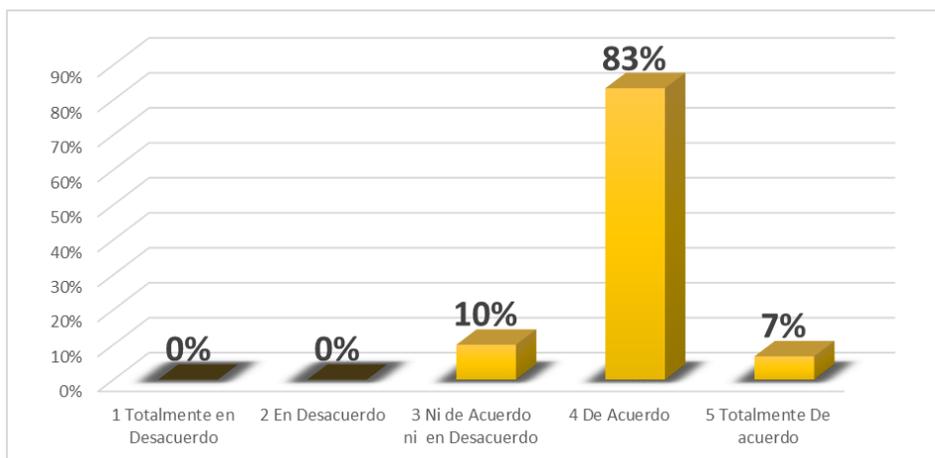
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 7% está totalmente de acuerdo que, la Evaluación del desempeño influye en la productividad del personal, mientras que el 83% está de acuerdo, igualmente un 3% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 3% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 15
¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influyen en los comportamientos de los trabajadores?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	10%
4 De Acuerdo	25	83%
5 Totalmente De acuerdo	2	7%
Total	30	100%

Gráfico N.º 15
¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influyen en los comportamientos de los trabajadores?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 7% está totalmente de acuerdo que, la Evaluación del desempeño influyen en los comportamientos de los trabajadores, mientras que el 83% está de acuerdo, igualmente un 10% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

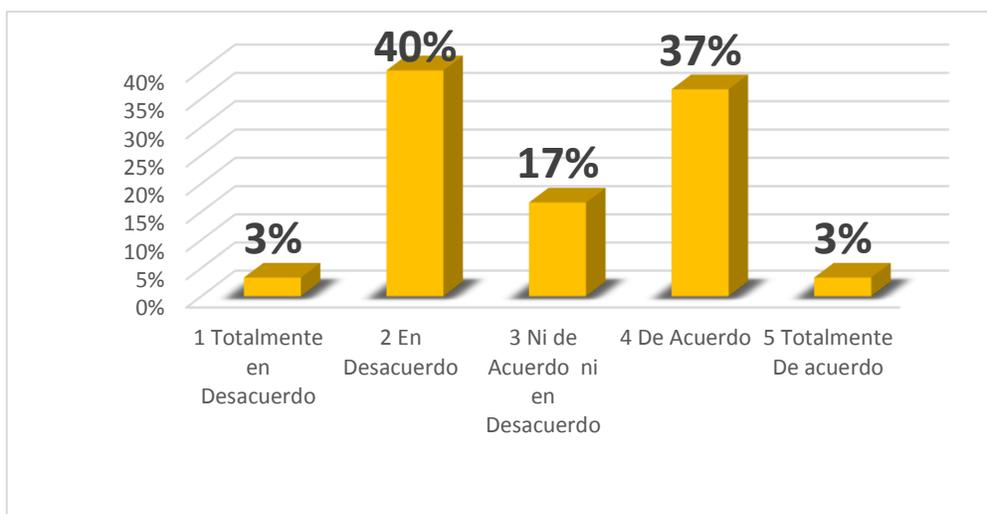
Tabla N.º 16

¿Considera usted que existe un compromiso con el trabajo por parte del personal?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	3%
2 En Desacuerdo	12	40%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	17%
4 De Acuerdo	11	37%
5 Totalmente De acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Gráfico N.º 16

¿Considera usted que existe un compromiso con el trabajo por parte del personal?



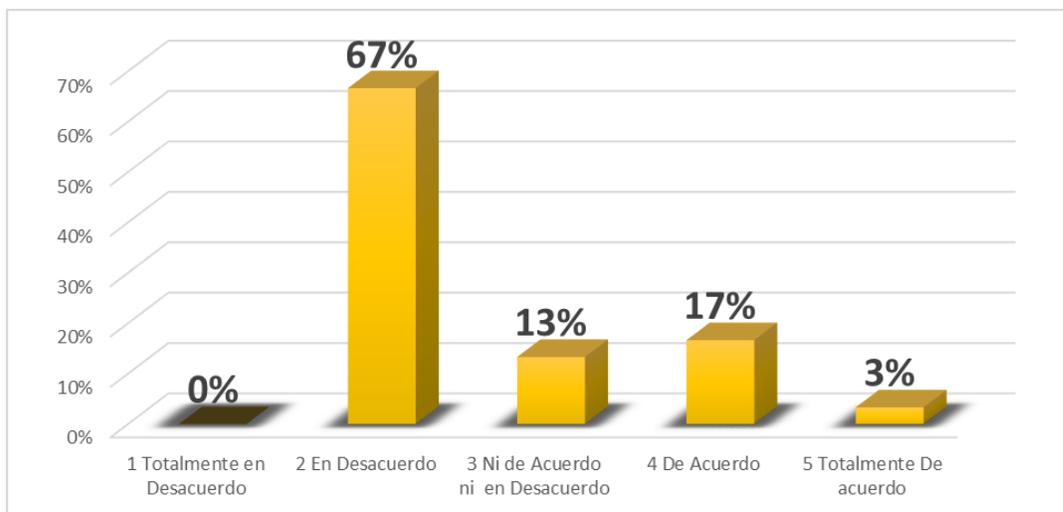
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente de acuerdo que, existe un compromiso con el trabajo por parte del personal, mientras que el 37% está de acuerdo, igualmente un 17% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 40% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 17
¿Considera usted que los trabajadores demuestran puntualidad en su centro de trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	20	67%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	13%
4 De Acuerdo	5	17%
5 Totalmente De acuerdo	1	3%
Total	30	100%

Gráfico N.º 17
¿Considera usted que los trabajadores demuestran puntualidad en su centro de trabajo?



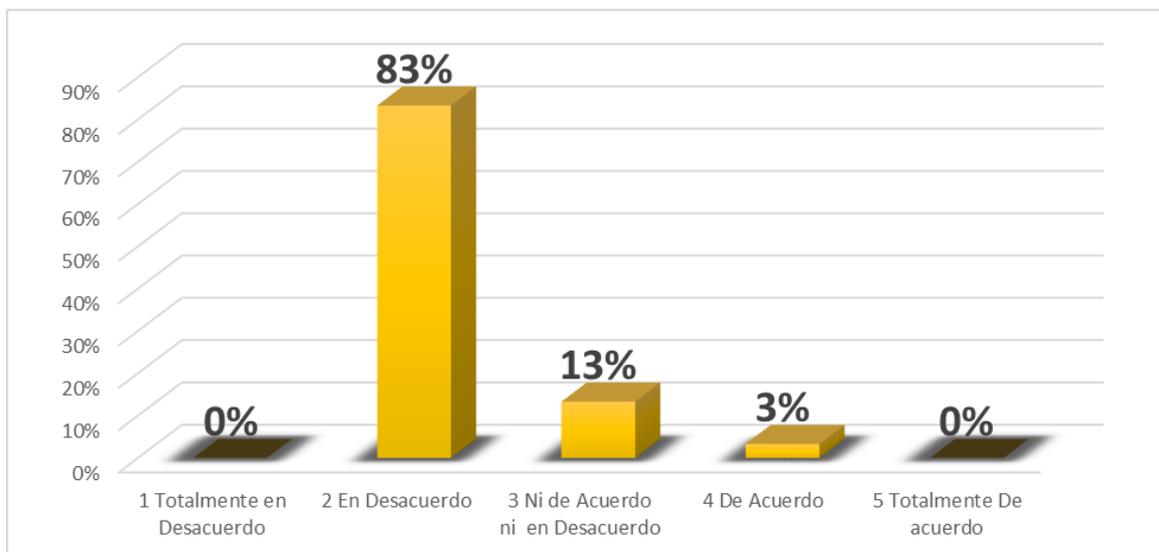
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 3% está totalmente de acuerdo que, los trabajadores demuestran puntualidad en su centro de trabajo, mientras que el 17% está de acuerdo, igualmente un 13% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 67% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N.º 18
¿Considera usted que el personal demuestra un orden en su centro de actividades?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	25	83%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	13%
4 De Acuerdo	1	3%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	30	100%

Gráfico N.º 18
¿Considera usted que el personal demuestra un orden en su centro de actividades?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 0% está totalmente de acuerdo que, personal demuestra un orden en su centro de actividades, mientras que el 3% está de acuerdo, igualmente un 13% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 83% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \Sigma \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$A = \frac{n_1 \times n_6}{n} \quad B = \frac{n_1 \times n_7}{n} \quad C = \frac{n_1 \times n_8}{n} \quad D = \frac{n_1 \times n_9}{n} \quad E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n}$$

$$F = \frac{n_2 \times n_6}{n} \quad G = \frac{n_2 \times n_7}{n} \quad H = \frac{n_2 \times n_8}{n} \quad I = \frac{n_2 \times n_9}{n} \quad J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n}$$

$$K = \frac{n_3 \times n_6}{n} \quad L = \frac{n_3 \times n_7}{n} \quad M = \frac{n_3 \times n_8}{n} \quad N = \frac{n_3 \times n_9}{n} \quad O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n}$$

$$P = \frac{n_4 \times n_6}{n} \quad Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} \quad R = \frac{n_4 \times n_8}{n} \quad S = \frac{n_4 \times n_9}{n} \quad T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n}$$

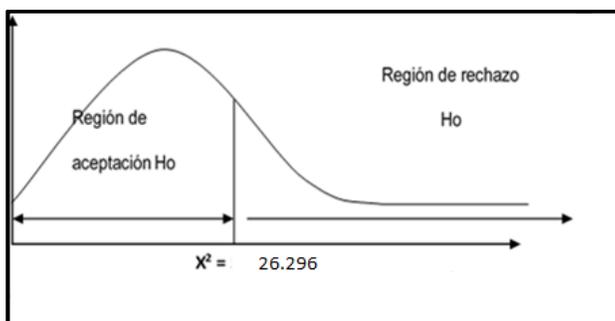
$$U = \frac{n_5 \times n_6}{n} \quad V = \frac{n_5 \times n_7}{n} \quad W = \frac{n_5 \times n_8}{n} \quad X = \frac{n_5 \times n_9}{n} \quad Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}$$

Grafico N.º 19

Región de rechazo de la hipótesis nula

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

a) **Hipótesis Específicas.**

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

- a) Las Funciones influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC

Hipótesis Nula H₀

- b) Las Funciones n.º influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC

Tabla N.º 19

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Específica

	Pregunta 10 ¿considera Ud. que las visualizaciones de las metas están claramente definidas?					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	0	0	1
En desacuerdo	0	1	0	0	0	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5	0	1	1	8
De acuerdo	0	14	3	2	0	19
totalmente de acuerdo	0	0	0	0	1	1
Total	1	20	4	3	2	30

Fuente: elaboración propia

Tabla N.º 20

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica

	Pregunta 10 ¿considera Ud. que las visualizaciones de las metas están claramente definidas?					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	0.03	0.67	0.13	0.10	0.07	1.00
En desacuerdo	0.03	0.67	0.13	0.10	0.07	1.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.27	5.33	1.07	0.80	0.53	8.00
De acuerdo	0.63	12.67	2.53	1.90	1.27	19.00
totalmente de acuerdo	0.03	0.67	0.13	0.10	0.07	1.00
Total	1.00	20.00	4.00	3.00	2.00	30.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N.º 21
Chi cuadrada de la primera hipótesis específica
 Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
2	0	0.67	-0.67	0.44	0.67
3	1	0.13	0.87	0.75	5.63
4	0	0.10	-0.10	0.01	0.10
5	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
6	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
7	1	0.67	0.33	0.11	0.17
8	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
9	0	0.10	-0.10	0.01	0.10
10	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
11	1	0.27	0.73	0.54	2.02
12	5	5.33	-0.33	0.11	0.02
13	0	1.07	-1.07	1.14	1.07
14	1	0.80	0.20	0.04	0.05
15	1	0.53	0.47	0.22	0.41
16	0	0.63	-0.63	0.40	0.63
17	14	12.67	1.33	1.78	0.14
18	3	2.53	0.47	0.22	0.09
19	2	1.90	0.10	0.01	0.01
20	0	1.27	-1.27	1.60	1.27
21	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
22	0	0.67	-0.67	0.44	0.67
23	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
24	0	0.10	-0.10	0.01	0.10
25	1	0.07	0.93	0.87	13.07
					26.69

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

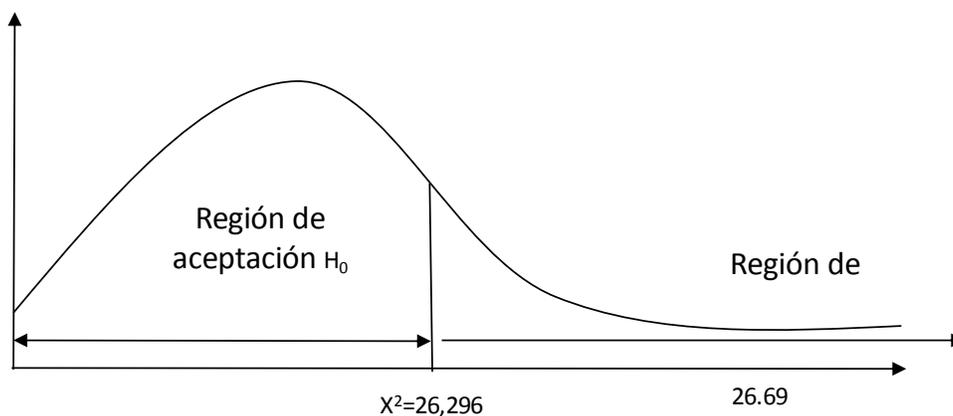
Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

Grafico N.º 21

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 26.69, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “Las Funciones n.º influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “Las Funciones influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC”

Segunda Hipótesis específica.**Hipótesis Alternativa H₁**

La jerarquía influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC

Hipótesis Nula H₀

La jerarquía n.º influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC

Tabla N.º 22
Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Específica

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Total
Totalmente en desacuerdo	1	0	0	0	0	0	1
En desacuerdo	0	0	0	1	0	0	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0	1	0	0	1
De acuerdo	0	1	0	19	2	22	22
totalmente de acuerdo	0	0	1	4	0	5	5
Total	1	1	1	25	2	30	30

Fuente: elaboración propia

Tabla N.º 23
Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Específica

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Total
Totalmente en desacuerdo	0.03	0.03	0.03	0.83	0.07	1.00	1.00
En desacuerdo	0.03	0.03	0.03	0.83	0.07	1.00	1.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.03	0.03	0.03	0.83	0.07	1.00	1.00
De acuerdo	0.73	0.73	0.73	18.33	1.47	22.00	22.00
totalmente de acuerdo	0.17	0.17	0.17	4.17	0.33	5.00	5.00
Total	1.00	1.00	1.00	25.00	2.00	30.00	30.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N.º 24
Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.03	0.97	0.93	28.03
2	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
3	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
4	0	0.83	-0.83	0.69	0.83
5	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
6	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
7	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
8	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
9	1	0.83	0.17	0.03	0.03
10	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
11	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
12	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
13	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
14	1	0.83	0.17	0.03	0.03
15	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
16	0	0.73	-0.73	0.54	0.73
17	1	0.73	0.27	0.07	0.10
18	0	0.73	-0.73	0.54	0.73
19	19	18.33	0.67	0.44	0.02
20	2	1.47	0.53	0.28	0.19
21	0	0.17	-0.17	0.03	0.17
22	0	0.17	-0.17	0.03	0.17
23	1	0.17	0.83	0.69	4.17
24	4	4.17	-0.17	0.03	0.01
25	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
					36.02

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

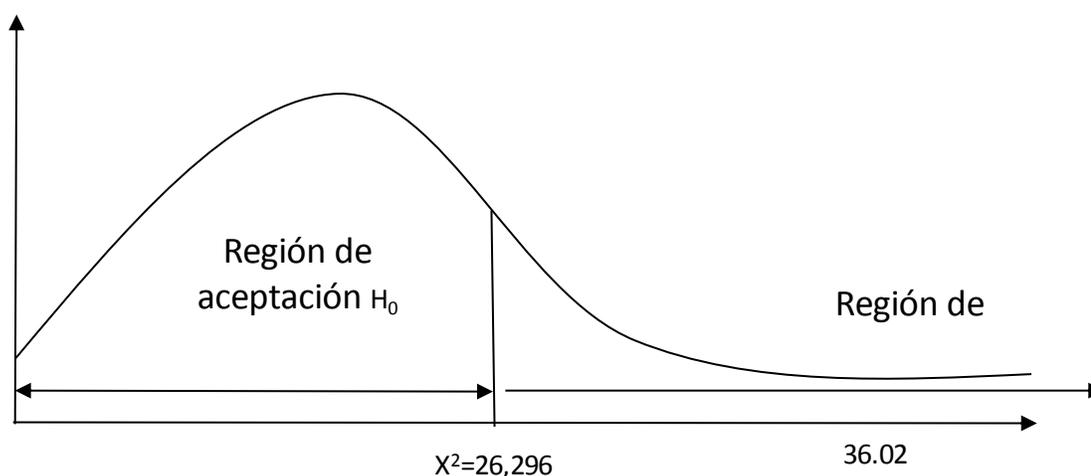
Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

Grafico N.º 24

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 28.77, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La jerarquía n.º influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La jerarquía influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC”

Tercera Hipótesis específica.**Hipótesis Alternativa H₁**

La coordinación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC

Hipótesis Nula H₀

La coordinación no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC

Tabla N.º 25

Frecuencias Observadas de la Tercera Hipótesis Específica

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		totalmente de acuerdo		Total
Pregunta 16 ¿considera Ud. que existe un compromiso con el trabajo por parte del personal? asignado a su trabajo?											
Totalmente en desacuerdo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
En desacuerdo	0	3	1	5	0	0	0	0	0	9	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	5	2	5	0	0	0	0	0	12	
De acuerdo	1	4	1	0	0	0	0	0	0	6	
totalmente de acuerdo	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	
Total	1	12	5	11	1	1	1	1	1	30	

Fuente: elaboración propia

Tabla N.º 26

Frecuencias esperadas de la tercera Hipótesis Específica

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		totalmente de acuerdo		Total
Pregunta 16 ¿considera Ud. que existe un compromiso con el trabajo por parte del personal?											
Totalmente en desacuerdo	0.03	0.40	0.17	0.37	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	1.00	
En desacuerdo	0.30	3.60	1.50	3.30	0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	9.00	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.40	4.80	2.00	4.40	0.40	0.40	0.40	0.40	0.40	12.00	
De acuerdo	0.20	2.40	1.00	2.20	0.20	0.20	0.20	0.20	0.20	6.00	
totalmente de acuerdo	0.07	0.80	0.33	0.73	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	2.00	
Total	1.00	12.00	5.00	11.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	30.00	

Fuente: elaboración propia

Tabla N.º 27

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
2	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
3	1	0.17	0.83	0.69	4.17
4	0	0.37	-0.37	0.13	0.37
5	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
6	0	0.30	-0.30	0.09	0.30
7	3	3.60	-0.60	0.36	0.10
8	1	1.50	-0.50	0.25	0.17
9	5	3.30	1.70	2.89	0.88
10	0	0.30	-0.30	0.09	0.30
11	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
12	5	4.80	0.20	0.04	0.01
13	2	2.00	0.00	0.00	0.00
14	5	4.40	0.60	0.36	0.08
15	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
16	1	0.20	0.80	0.64	3.20
17	4	2.40	1.60	2.56	1.07
18	1	1.00	0.00	0.00	0.00
19	0	2.20	-2.20	4.84	2.20
20	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
21	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
22	0	0.80	-0.80	0.64	0.80
23	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
24	1	0.73	0.27	0.07	0.10
25	1	0.07	0.93	0.87	13.07
					28.66

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

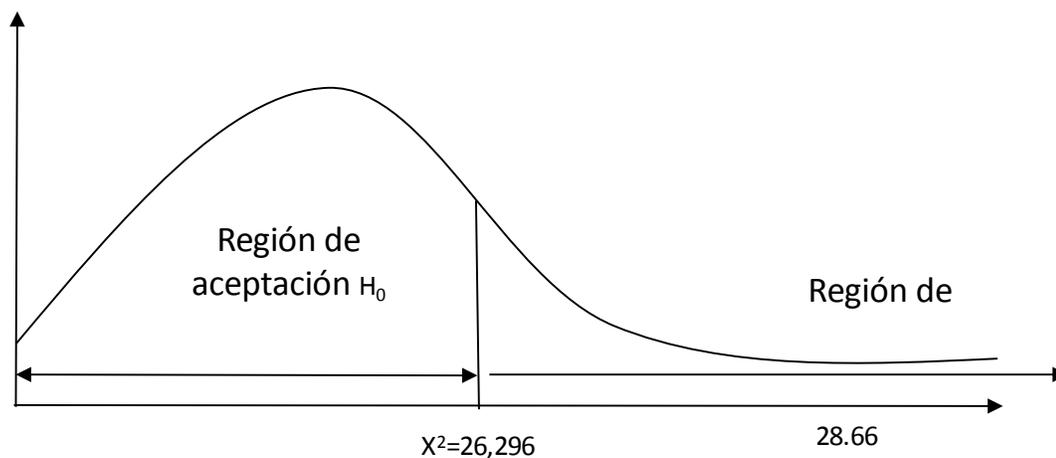
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

Grafico N.º 27

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 28.66, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “La coordinación no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “La coordinación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC “

b) Hipótesis General.**Hipótesis General Alternativa H₁**

El diseño de una estructura organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DAGAL SAC

Hipótesis General Nula H₀

El diseño de una estructura organizacional n.º influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DAGAL SAC

Tabla N.º 28

Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	1	1	8	19	1	30
Pregunta 10	1	20	4	3	2	30
Pregunta 4	1	1	40	66	30	138
Pregunta 14	1	1	27	64	45	138
Pregunta 7	1	1	27	64	45	138
Pregunt1 16	1	17	73	46	1	138
Total	6	41	179	262	124	612

Fuente: elaboración propia

Tabla N.º 29

Frecuencias esperadas de la Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	0.29	2.01	8.77	12.84	6.08	30.00
Pregunta 10	0.29	2.01	8.77	12.84	6.08	30.00
Pregunta 4	1.35	9.25	40.36	59.08	27.96	138.00
Pregunta 14	1.35	9.25	40.36	59.08	27.96	138.00
Pregunta 7	1.35	9.25	40.36	59.08	27.96	138.00
Pregunt1 16	1.35	9.25	40.36	59.08	27.96	138.00
Total	6	41	179	262	124	612

Fuente: elaboración propia

Tabla N.º 30

Chi cuadrada de la Hipótesis general

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.29	0.71	0.50	1.69
2	1	2.01	-1.01	1.02	0.51
3	8	8.77	-0.77	0.60	0.07
4	19	12.84	6.16	37.91	2.95
5	1	6.08	-5.08	25.79	4.24
6	1	0.29	0.71	0.50	1.69
7	20	2.01	17.99	323.65	161.03
8	4	8.77	-4.77	22.80	2.60
9	3	12.84	-9.84	96.89	7.54
10	2	6.08	-4.08	16.63	2.74
11	1	1.35	-0.35	0.12	0.09
12	1	9.25	-8.25	67.98	7.35
13	40	40.36	-0.36	0.13	0.00
14	66	59.08	6.92	47.91	0.81
15	30	27.96	2.04	4.16	0.15
16	1	1.35	-0.35	0.12	0.09
17	1	9.25	-8.25	67.98	7.35
18	27	40.36	-13.36	178.56	4.42
19	64	59.08	4.92	24.22	0.41
20	45	27.96	17.04	290.33	10.38
21	1	1.35	-0.35	0.12	0.09
22	1	9.25	-8.25	67.98	7.35
23	27	40.36	-13.36	178.56	4.42
24	64	59.08	4.92	24.22	0.41
25	45	27.96	17.04	290.33	10.38
26	1	1.35	-0.35	0.12	0.09
27	17	9.25	7.75	60.14	6.50
28	73	40.36	32.64	1065.19	26.39
29	46	59.08	-13.08	171.05	2.90
30	1	27.96	-26.96	726.88	26.00
					300.68

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

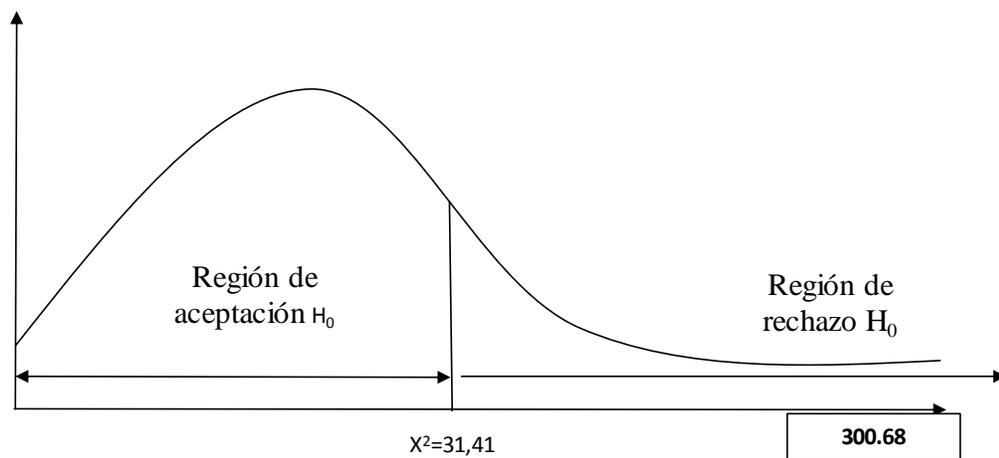
Chi cuadrado tabular

$X^2 = 31.41$

Grafico N.º 30

Chi cuadrada de la Hipótesis General

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 300.68, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso,

observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “El diseño de una estructura organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DAGAL SAC” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “El diseño de una estructura organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DAGAL SAC”

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre el Diseño de una estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de carga DAGAL SAC, estos resultados guardan relación con lo que sostienen Ferrel y Hirt (2010) quienes mencionan que: La estructura de una organización determina qué tan bien se tomarán las decisiones y se responderá a los problemas, pero, además, influye en las actitudes de los empleados frente a su trabajo. Una estructura adecuada minimiza los costos de la empresa y maximiza su eficiencia. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

2. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la primera hipótesis alternativa específica que establece que existe relación de dependencia entre las funciones y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte DAGAL SAC

Este resultado se relaciona con lo que sostiene Ríos (2010) quien señala que:

El Manual de Organización y Funciones, conocido como (MOF) por sus siglas, es un documento formal que las organizaciones elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. El MOF contiene esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa.

3. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la segunda hipótesis alternativa específica que establece que existe relación de dependencia entre la jerarquía y el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de carga DAGAL SAC ,Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Chiavenato (2007) quien señala que : Toda organización necesita una estructura jerárquica así como de una estructura de funciones especializadas, para dirigir las operaciones de los niveles subordinados de ahí surge el principio de Jerarquía., Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

4. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la tercera hipótesis alternativa que establece que existe relación de dependencia entre la Coordinación y el desempeño laboral los trabajadores de la empresa de transporte DAGAL SAC, Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Chiavenato (2007) quien menciona que: La coordinación que debe basarse en una comunión real de intereses, indica que hay un objetivo para alcanzar que debe guiar los actos de todos .en teoría ,se suponía que cuanto mayor fueran la organización y la división de trabajo , mayor sería la necesidad de coordinación para garantizar la eficiencia de la organización como un todo. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que el diseño de una estructura organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de carga DAGAL SAC lo cual implica que el diseño de una estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 30)
2. Se ha demostrado que las funciones influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de carga DAGAL SAC, lo cual implica que las funciones se relacionan con el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21)
3. Se ha demostrado que (La jerarquía influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC), lo cual implica que la jerarquía se relaciona con el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 24)
4. Se ha demostrado que la coordinación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transportes de carga DAGAL SAC, lo cual implica que la coordinación se relaciona con el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 27)

RECOMENDACIONES

1. Diseñar e implementar una estructura organizacional en la empresa de transporte de carga DAGAL SAC, la cual permita facilitar la toma de decisiones y establecer un orden dentro de la empresa, todo esto relacionado con las líneas de mando, es decir, a quién cada trabajador deberá rendir cuentas y sobre quiénes puede influir; así mismo, permitirá definir de manera clara las funciones de cada miembro de la organización, evitando la duplicidad de tareas y facilitando el trabajo en equipo.
2. Elaborar y establecer un manual de funciones en la empresa de transporte de carga DAGAL SAC, en el cual se indique las funciones básicas y específicas de cada miembro de la empresa, esto coadyuvará a que los trabajadores tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus papeles y roles dentro de la organización.
3. Definir un organigrama con una estructura jerárquica que permita y garantice que la información fluya, tanto de manera horizontal como vertical dentro de la organización, lo cual a su vez permitirá que exista una eficiente coordinación entre áreas o departamentos
4. Establecer la misión, visión, valores y objetivos de la empresa de transporte de carga DAGAL SAC, que estén ligados a las necesidades del mercado y cambios que atraviese la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Alejos, C. (2017). *La influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del centro nacional de salud intercultural - ins 2017*. . Lima: Universidad Peruana de las Americas.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en tres Municipalidades*". Lima.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *TESIS, "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES"*. Lima.
- Alvarado, P. (2013). *Diseño de una estructura organizacional para la cooperativa de transporte urbano parroquial "chongón"*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Baptista.p y R.Fernández, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw -Hill .
- Barone. (2009). *Las Estructuras Organizacionales: Cultura, Principios y Modelos para la innovación*. santo Domingo : Federación internacional de Fe y Alegría.
- Bernal. (2016). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de logística del gobierno regional Lambayeque – 2016*. Universidad César Vallejo Chiclayo.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodologicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos,Perú.
- Carrera, M. (2013). *Diseño de la estructura organizacional y funcional de la empresa distapiz cía. Itda*. Universidad de Guayaquil 2013.
- Chávez. (2017). *La Cultura Organizacional y su influencia en el Desempeño laboral de los trabajadores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria – dirección ejecutiva amazonas, año 2016*. Universidad Cesar Vallejo Chachapoyas .
- Chiavenato, I. (2004). *Administración*. Sao Paulo: Limusa.

- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogota: Mc Graw - Hill.
- Cruz. (2016). *La estructura organizacional y el análisis de la capacidad institucional: un referente en la universidad de los Llanos* . Universidad Nacional de Colombia Manizalez.
- Daft. (2010). *Teoría y Diseño Organizacional*. México DF: Cengage learning.
- Daft. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. Mexico DF: Cengage learning Editores.
- Daft. (2012). *Teoría y Diseño organizacional*. México Df: cengage learning.
- Ferrel, H. (2010). *Introducción a los Negocios*. Mexico DF: Mcgraw-Hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- Franklin. (2009). *Organización de Empresas*. Mexico DF: Mcgraw-Hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- Hernández, R. (2006). *Fundamentos de Metodología de la investigación* . México: Mc-Graw-Hill.
- Hintze. (1999). *Administración de Estructuras Organizativas*. Buenos Aires: Tecnología para la Organización Pública, Asociación civil.
- idalberto, C. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana .
- Jaime. (2007). *Clima y Cultura Organizacional*. Palma de Mallorca: Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa.
- Jones. (2008). *Teoría Organizacional Diseño y Cambio en las Organizaciones*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.

- Kast, R. (1995). *Administración de las Organizaciones*. Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Kerlinger, F. (1983). *investigación del Comportamiento .Técnicas y Metodología* . México: Editorial Interamericana .
- Loufat, H. (2008). *Cultura organizacional en estructura en red el caso de la mina uchucchacua*. Lima : Cordillera S.A.C.
- Marín. (2012). *Estructura Organizacional*. Colombia: Red de revistas Cientificas de America latina y el Caribe,España y Portugal.
- Marín. (2012). *Estructura organizacional y sus parametros de diseño*. Colombia: Red de Revistas científicas de America latina y el Caribe ,España y Portugal.
- Melendrez. (2016). *Implementación de un diseño organizacional para reducir costos en la empresa constructora ALMERO S.A.C., Lima – 2016* . Universidad Cesar Vallejo Lima.
- Méndez, H. y. (2014). *Construccion de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia*. México DF: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Mino. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Mintzberg. (1991). *Diseño de organizaciones eficientes* . Buenos Aires : Libreria "El Ateneo".
- Münch. (2010). *Administración Gestión Organizacional ,Enfoque Y Proceso Administrativo*. Naucalpan de Juarez: Person Educación.
- Páez. ((2015)). *Teorias Administrativas*. Colombia: Editorial Calameo.

- Paz. (2013). *Estructura organizacional de la oficina de estadística para la municipalidad distrital de Chicama*. Universidad Nacional de la Libertad -Trujillo Trujillo.
- Pedraza. (2010). *Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo Contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Maracaibo: Revista de Ciencias Sociales Volumen XVI.
- Pedroza. (2011). *Modelo para la Gestión Estratégica de la Tecnología (GET)*. Colombia: Revista Universidad EAFIT.
- Ríos, F. (2010). *La importancia del manual de organizaciones y funciones (MOF)*. USA: recuperado de :<http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones/>.
- Robbins. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. Marcella: San Marcos.
- Rodríguez. (2012). *Como Elaborar y usar los Manuales Administrativos*. Mexico DF: Cengage Learning Editores.
- Rodríguez. (2016). *Diagnostico Organizacional*. Chile: universidad catolica de Chile.
- Suquilandi. (2016). *Diseño de una estructura organizacional para la cooperativa de transporte urbano parroquial "chongón"*. . Riobamba: Escuela Superior de Chimborazo.
- Terry, F. (1986). *Principios de Administración*. Mexico : Compañía Editorial Continental.
- Varela, D. y. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación de México SA.
- Vertice, E. (2008). *Estructuras Organizativas*. Malaga: Vertice.
- Viteri. (2011). *"Influencia de la Motivación en el desempeño laboral en la empresa Dapalauto s.a.* Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas -Espe.

ANEXOS

ANEXO N° 01

V1 Eficiencia en la Gestión del Área de Admisión

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>funciones</i>						
1	¿Considera usted que el personal conoce adecuadamente la función administrativa?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que el personal cumple adecuadamente la función operativa?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que el personal cumple con responsabilidad su función?	1	2	3	4	5
<i>jerarquía</i>						
4	¿Considera usted que la línea de mando está claramente definida?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que existe una adecuada relación entre los órganos administrativos de la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que la jerarquía definida permite tomar adecuadas decisiones directivas?	1	2	3	4	5
<i>coordinación</i>						
7	¿Considera usted que existe una adecuada integración de las actividades entre los órganos de la empresa?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que existe una adecuada comunicación de los trabajadores?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted adecuado el trabajo en equipo del personal?					

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02

V2 Calidad en el Servicio de Atención

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Cumplimiento de objetivos</i>						
1	¿Considera usted que las visualizaciones de las metas están claramente definidas?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que la Fijación de los plazos para el cumplimiento de los objetivos están claramente definidos?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que la Definición de las estrategias para el cumplimiento de los objetivos están claramente Definidos?	1	2	3	4	5
<i>Evaluación del desempeño</i>						
4	¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influye en la eficiencia del personal?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influye en la productividad del personal?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que la Evaluación del desempeño influyen en los comportamientos de los trabajadores?	1	2	3	4	5
<i>Valores</i>						
7	¿Considera usted que existe un compromiso con el trabajo por parte del personal?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que los trabajadores demuestran puntualidad en su centro de trabajo?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que el personal demuestra un orden en su centro de actividades?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N° 03

Organigrama de la empresa DAGAL SAC

