



UCV

UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**Título : "La estructura organizacional y su incidencia en
el rendimiento económico y cualitativo de la PYME
EMTRASAR E.I.R.L." de la ciudad de Chimbote, desde el
periodo de Abril del 2008 hasta Abril del 2009**

**Tesis Profesional para optar el Título de :
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR :

Bach. MARCO ANTONIO MERA SANCHEZ

ASESOR :

Mg. JOSÉ GERMÁN LINARES CAZOLA

**Chimbote - Perú
2009**

INDICE

<i>GUÍA DE CUADROS Y GRÁFICOS</i>	5
<i>ABSTRACT</i>	6

CAPÍTULO I

I. MARCO METODOLÓGICO	7
1.1. El problema	7
1.1.1. Selección del problema	9
1.1.2. Antecedentes del problema	10
1.1.2.1. Procesos Estratégicos y Estructura Organizacional: Implicaciones para el Rendimiento.	11
1.1.2.2. La Orientación al Mercado y el Rendimiento Empresarial: El Caso De La Banca Comercial Española.	14
1.1.2.3. Percepción de Intangibles y sus Consecuencias sobre el Rendimiento Empresarial: Una aproximación empírica A Las PYMES Gallegas	18
1.1.2.4. Gestión de los Costes de Calidad y Rendimiento de las pequeñas y medianas Empresas	21
1.1.2.5. La Importancia de una eficiente Estructura Organizacional en las Cooperativas Salineras de Celestún, Yucatán	23
1.1.3. Formulación del problema	26
1.1.4. Justificación del problema	26
1.1.5. Limitaciones	27
1.2. Objetivos	28
1.3. Hipótesis	29
1.4. Variables – indicadores	29
1.5. Diseño de la Investigación	30
1.5.1. Tipo de investigación	30
1.5.2. Población y muestra	30
1.5.3. Técnicas, instrumentos e informantes	31
A. Técnica	31
B. Instrumentos	31
B.1. Descripción de los instrumentos:	
Cuestionarios:	31
• Cuestionario - Clientes:	31
• Cuestionario – Empleados	32
B.2. VALIDACION Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS:	
• Validación – Cuestionario Clientes:	33
• Validación – Cuestionario Empleados:	35

- Confiabilidad Cuestionario Clientes: 37
- Confiabilidad Cuestionario Empleados: 40

CAPITULO II

II. MARCO REFERENCIAL CIENTIFICO	44
2.1. Estructura y organización de las empresas	44
2.1.1. Estructura Organizacional	44
2.1.2. Importancia de la Organización.	46
2.1.3. Organizaciones Formales	47
2.1.4. Organización Informal	51
2.1.5. Clases de Estructura Organizacional	54
2.1.5.1. Estructura Lineal	54
2.1.5.2. Estructura Matricial	58
2.1.5.3. Estructura por Departamentalización:	61
2.1.5.4. Estructura Circular:	67
2.1.5.5. Estructura Híbrida	68
2.1.6. Niveles Operativos	70
2.1.7. Diseño Organizativo	71
2.1.8. Diagnostico para el Diseño Organizativo	72
2.1.9. El Proceso de Diseño Organizativo.	72
2.1.10. La Importancia del Diseño Organizativo.	73
2.1.11. Rendimiento	74
2.1.12. Rendimientos Históricos.	75
2.1.13. Rendimientos Cuantitativos	75
2.1.13.1. Introducción al Análisis	
Económico y Financiero	75
2.1.13.2. Análisis Financiero y Económico.	77
2.1.14. Rendimiento Cualitativo	82
2.1.14.1. Calidad de los productos o servicios	84
2.1.14.2. Productividad de la mano de obra	84
2.1.14.3. Satisfacción de los empleados	85
2.2. Marco Conceptual	86

CAPITULO III

III. DESCRIPCION DE LOS RESULTADOS	89
3.1. Resultados Generales	89
3.1.1. Estructura Organizacional	89
3.1.2. Rendimiento cuantitativo y cualitativo	93
3.1.2.1. Rendimiento cualitativo	93
3.1.2.2. Rentabilidad Económica	144
3.2. Análisis Especifico De los resultados	151
3.2.1. Análisis matemático de la Estructura	

Organizacional y el rendimiento Económico.	151
3.2.1.1. Objetivo:	151
3.2.1.2. Definición de los parámetros	152
3.2.1.3. Definición de las variables y sus relaciones funcionales.	152
3.2.1.4. Determinación del Modelo o Formula Matemática y aplicación a la realidad de la empresa.	162
3.2.2. Satisfacción de los Clientes	168
3.2.3. Satisfacción de los Empleados	174

CAPITULO IV

IV. CONTRASTACION DE HIPOTESIS	183
4.1. Descripción y análisis de la Hipótesis	183
4.2. Contrastación frente a los datos e información lograda	186

CAPITULO V

V. DISCUSION DE RESULTADOS	192
-----------------------------------	------------

CAPITULO VI

VI. RECOMENDACIONES	197
6.1. Conclusiones	197
6.2. Recomendaciones	199

CAPITULO VII

VII. BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS	201
7.1. Bibliografía consultada	201
7.1.1. Libros	201
7.1.2. Pagina Web	203
7.2. Anexos	204
7.2.1. Encuesta: Satisfacción de los empleados	204
7.2.2. Encuesta: Satisfacción de los clientes	205
7.2.3. Galones transportados en promedio	207
7.2.4. Flete promedio por galón	208
7.2.5. Tiempo promedio por viaje y capacidad unitaria por operario	209

GUÍA DE CUADROS Y GRÁFICOS

CAPITULO I

✓ *Cuadros*

Nº 01 hasta el Nº 09

✓ *Gráficos*

Nº 01 hasta el Nº 02

CAPITULO III

✓ *Cuadros*

Nº 10 hasta el Nº 74

✓ *Gráficos*

Nº 03 hasta El Nº 77

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la estructura organizacional y los resultados económicos y cómo esta relación se refleja en los resultados cualitativos.

El estudio identificó relaciones en ciertos contextos, aunque inicialmente se tenía un vacío, pero luego se diseñó un modelo matemático que confirmó la relación inversa, y se verificó una relación directa complementándose, esto fue probado con una regresión lineal entre el costo variable de la estructura organizacional y la utilidad neta, así mismo con el margen organizacional. A continuación se muestra estas relaciones:

1. Si la empresa posee una carga de personal adecuada, entonces la relación existente entre el Costo de la Estructura Organizacional – CEO y el Margen Organizacional – MO o Utilidad Neta, es lineal directa, es decir si el CEO se incrementa, entonces el MO se incrementa consecuentemente la utilidad también y consigo el rendimiento económico.
2. Si la empresa presenta una carga de personal excesiva, entonces se cumple una relación lineal inversa, es decir a medida que el CEO se incrementa el MO disminuye, la Utilidad Neta también y consigo el rendimiento económico, lo cual se ve reflejado en el rendimiento cualitativo.
3. Además las conclusiones anteriores, en el modelo matemático también se observa que si el CEO se incrementa en igual proporción que los ingresos, entonces se cumple que el MO se mantiene constante, indiferentemente del número de personal adecuado y de la demanda disponible en el mercado. Sucede lo mismo en lo inverso, es decir si el CEO baja en igual proporción que los ingresos, entonces el MO se mantiene constante

Por último, esta investigación tiene un impacto en la teoría existente sobre el enfoque a la estructura organizacional, basado en que apoya la idea de los costos y las variables de rendimiento económico y cualitativo de la empresa