



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO - NOVIEMBRE 2021**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA COMERCIAL**

**TEMA:**

**PROCESO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA REGAL CORP EN LA CIUDAD DE  
BABAHOYO**

**EGRESADO:**

**JOHANA ESTHER CARRION CAÑOLA**

**TUTOR:**

**ENCALADA TENORIO GEORGINA JANETH**

**AÑO 2021**

## INTRODUCCIÓN

Procesos Organizacionales son mecanismos que la empresa utiliza para establecer un ordenamiento interno estructural y evaluar las conductas adoptadas por los jefes y empleados frente a las situaciones de dificultad o cambio que se puedan dar dentro o fuera de la institución, por lo tanto la empresa REGAL CORP se organiza con una estructura interna de carácter piramidal, de orden jerárquico, donde se encuentra una Gerente o propietaria, una secretaria y una persona encargada del servicio técnico, quien a su vez es el líder de un grupo de trabajadores quienes ejercen su trabajo adoptando la modalidad de cobro por comisiones de ventas.

EL presente estudio de caso tiene como objetivo analizar la estructura interna de la empresa y así poder llevar un control organizacional de la empresa REGAL CORP, con este objetivo planteado se busca llevar un control de cada departamento y de esta manera llevar un proceso organizacional de forma correcta; en este caso de estudio se empleó la metodología analítica, la cual permitió conocer y evaluar la situación actual que atraviesa la empresa REGAL CORP en cuanto a la organización interna, control y ejecución de estrategias de cambios y adaptación de problemas originados por obstáculos internos de carácter estructural, económicos y de planificación.

Para la elaboración de esta investigación se utilizó la línea de investigación de la Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria y Control; y se enmarca bajo la sublínea de investigación Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, debido a que REGAL CORP es una empresa privada, cuya actividad económica consiste en la comercialización de purificadores de agua, filtros, bebederos, entre otros; mismo que tienen como objetivo principal que el agua sea de calidad y apta para el consumo de las personas, a través de

la eliminación de contaminantes como agentes patógenos, virus, bacterias, metales y sales disueltas.

Los instrumentos técnicos de recolección de información aplicados al estudio de caso son la entrevista y encuesta, las cuales reflejaron información relevante para el análisis de la variable de estudio, por lo tanto se evidencia una deficiente organización de departamentos y objetivos cumplidos; en base a estos instrumentos de recolección de datos aplicados a la empresa se obtiene como hallazgos las situaciones adversas dentro de los procesos organizacionales tales como: falta de planificación, orden jerárquico y organización estructural de los departamentos, falta de personal y capacitación del mismo, cooperación entre compañeros de trabajo por falta de motivación, etc., lo cual ha generado que exista una inestabilidad dentro de los procesos organizacionales para la adjudicación de cumplimientos de metas y objetivos.

## **DESARROLLO**

El presente caso de estudio fue realizado en la empresa REGAL CORP, de propiedad privada, la cual ofrece servicios de tratamiento de aguas a través de sistemas de última tecnología en la purificación de este líquido vital, eliminando todos los sedimentos para hacerlo mucho más apto para el consumo humano. La empresa se encuentra ubicada en la calle 27 de mayo y 9 de octubre (Malecón), de la ciudad de Babahoyo, iniciando sus actividades económicas de la provincia de los Ríos, en el año 2008.

Los sistemas con los que cuenta la empresa REGAL CORP, dentro del mercado son: purificadores de agua, filtros, bebederos, filtros para agua de pozo, filtros de ducha, ablandadores de agua, entre otros sistemas; además ofrece el servicio de tratamiento de aguas y el mantenimiento de los sistemas instalados a los clientes, esto como parte de las estrategias de la empresa para mantener a sus clientes contentos y satisfechos; este servicio se lo realiza cada seis meses en la zona costa, específicamente en las ciudades de Guayaquil y Babahoyo, debido a que el agua en esta zona posee más impurezas a diferencia de la sierra, que se lo realiza cada año.

En lo referente a la estructura interna organizacional de la Empresa REGAL CORP, esta es de carácter piramidal, conformada por tres departamentos en el local correspondiente a la ciudad de Babahoyo, por lo tanto la organización se da de la siguiente forma: Gerencia General, Secretaría General, Servicio Técnico y Bodega; quienes desempeñan las funciones en las áreas antes mencionadas son la propietaria como encargada de la Gerencia General, la secretaria quien realiza multifunciones encargándose de todos los informes administrativos de la empresa, el servicio técnico

quien es la persona encargado de todos los mantenimiento, bodega e instalaciones de los sistema de purificadores de agua, y por último el coordinador de los comisionista que toma la función como líder de un grupo de empleados que desarrollan dichas tareas tales como ventas, demostraciones de los equipos, repatriación de volantes ,entre otros.

Para (Brume, 2019) , “La Estructura organizacional es utilizado por sistema para dentro de una organización definir una jerarquía. Identifica su función, cada puesto y dónde se reporta dentro de una organización”.(pág. 8) Como se pudo establecer anteriormente, la empresa cuenta con una organización estructural pequeña, pero bien definida, donde cada persona tiene tareas asignadas de acuerdo al puesto laboral que desempeñan dentro de la propia empresa, para de esta manera lograr un orden funcional estable.

La empresa REGAL CORP, cuenta en total con un personal de trabajo de diez empleados, distribuidos en la siguiente forma: dos empleados permanentes, los cuales cuentan con una relación de dependencia con la empresa, a través del contrato de trabajo correspondiente y ochos personas que trabajan bajo comisiones por ventas, las mismas que se encargan de las demostraciones, e instalaciones de los sistemas y servicios de mantenimientos.

El Código de Trabajo, en su artículo 8, nos define un contrato individual de trabajo, en la cual se establece la relación de dependencia y se manifiesta que: “El Contrato individual de trabajo es el convenio del cual una persona en virtud se implica para con una u otras y prestar sus servicios personales y lícitos, bajo su sometimiento, por una remuneración fijada por el convenio, el colectivo, la costumbre y la ley” (Asamblea Nacional, 2012, pág. 4). Es decir que son trabajadores directos de la empresa

REGAL CORP, aquellas que tengan contrato laboral vigente, las mismas que reciben una remuneración por la prestación de sus servicios tal como lo estipula la ley.

Los ochos trabajadores que trabajan en la empresa REGAL CORP, bajo la modalidad de comisiones por ventas, estas personas no cuentan con una remuneración fija, sino que pasan reportes al líder indicado cada actividad que han realizado día a día, esta persona es el encargado de verificar cuantas ventas y demostraciones ha hecho cada empleado para luego ponerse a disposición de la Secretaria General, para que una vez aprobadas por la propietaria y Gerente General, realizar los pagos correspondientes a estos empleados.

Una vez que se ha definido la estructura interna Organizacional como una de las características de un adecuado Proceso Organizacional, el cual es el tema a desarrollar en el presente estudio de caso, la parte fundamental de un correcto Proceso Organizacional son las medidas, estrategias y decisiones que se toman previamente para lograr los objetivos trazados por la propia empresa, sean estos a corto, mediano o largo plazo, para posteriormente poder abordar las situaciones problemáticas que se desprenden del mismo proceso.

Para (Jorge A. Hernández, 2011) , establece que el Proceso Organizacional “Es el procedimiento mediante el cual la organización evalúa las conductas, las creencias, las actitudes y los valores de las personas para enfrentar el cambio; con lo cual puede hacer modificaciones en la cultura organizacional para conseguir mejores niveles de eficiencia y productividad” (pág. 9). Teniendo en consideración la definición de los autores, respecto al Proceso Organizacional, se puede deducir que la Empresa REGAL CORP, no solo debe tener estrategias para el logro de objetivos, sino también capacidad

de innovar e implementar los cambios necesarios para poder ejecutar el plan de desarrollo que tenga propuesto la misma empresa.

Ahora que se ha podido concretar en palabras simplificadas y con ayuda de autores lo que es el Proceso Organizacional, se realizará el estudio de las problemáticas respecto de dicho Proceso Organizacional dentro de la empresa REGAL CORP, las cuales han venido afectando al desarrollo económico de la propia entidad, por lo tanto el objetivo de este trabajo es determinar dichas situaciones adversas generadas por las decisiones que se toman dentro de la misma, motivo por el cual no mejoren sus balances financieros.

El problema principal que presenta la empresa REGAL CORP, es que dentro de su estructura interna Organizacional, lleva una mala organización general, esto como consecuencia de una indebida planificación por parte de la Propietaria quien es la Gerente General y la Secretaria de la propia empresa, ya que al contar con solo tres departamentos y dos personas fijas al frente de la empresa, no se puede cubrir con todas las tareas que demanda la propia empresa tanto en lo administrativo, como en la prestación de servicios y existe una deficiente labor de los empleados al desarrollar las actividades asignadas por la empresa, de acuerdo al cronograma que fijan diariamente.

Por esta razón, al no existir una correcta organización, con un cronograma fijo no se cumple la metas establecidas propuestas por la empresa, esto debido a las actividades múltiples que realizan los dos trabajadores y jefes dentro de la empresa, que se encargan de elaborar la ruta a seguir de la empresa en general, los empleados encargados de las instalaciones y demostraciones , no logran desarrollar las tareas que

tienen bajo su responsabilidad en el tiempo establecido previamente, esto por motivo de la gestión deficiente a nivel Organizativo de la propia entidad.

Para (Ferraz, et al., 2013) “La Planificación se refiere a la información cuantificable de los planes de negocio que impactan los recursos financieros”. (pág. 43) Una característica importante dentro de lo que se ha descrito anteriormente sobre el cronograma fijo, que no se logra cumplir en ocasiones, es por causa de una falta de planificación dentro de dicha organización sin mencionar que contar con solo dos empleados es un poco limitado para gestionar toda una empresa con cierta exigencia de calidad y demanda.

Dentro de la situación Organizacional, respecto a la planificación, dentro de esta problemática se enmarca la falta de un departamento de marketing o una persona encargada del desarrollo de la tarea estratégica de publicidad en la Empresa REGAL CORP, esta deficiencia la vemos sobre todo dentro del Marketing digital, en el desarrollo de páginas o perfiles en las plataformas de redes sociales y que las mismas cuenten con actividad publicitaria, dado que los empleados comisionistas no cuentan con el respaldo suficiente en publicidad que les permita captar nuevos clientes, producto de que la empresa no ha creado procesos para comunicar, entregar e intercambiar ofertas con valor de aceptación para los clientes.

Según (Selman, 2017) “El marketing Digital es un conjunto de estrategias de marketing que se desarrollan en la web (en el mundo online) y que buscan un determinado tipo de conversación por parte de los usuarios”. La conceptualización sobre el marketing digital descrita en líneas anteriores es evidencia de la nueva forma de publicidad que se implementa en la actualidad y que por lo tanto la Empresa REGAL



CORP no está considerando, ya que no ha puesto la atención necesaria a esta nueva forma de comercio que ahora es la que más ganancias generan.

Por otro lado, en la obra desarrollada por (Ferrel & Hartline, 2012) se cita la definición propuesta por la AMA (American Marketing Association) y se define como “Marketing es un conjunto de procesos para crear funciones organizacionales y, para comunicar y entregar valor a los clientes y para administrar las relaciones con los clientes de maneras que beneficien a la organización y sus clientes” (pág. 8). Tal como se desarrolla el concepto de marketing, es de suma importancia plantear procesos de relaciones entre los clientes y el producto o servicio que se ofrece y así obtener réditos por publicidad que puedan cubrir las necesidades dentro del mercado donde se desenvuelve la entidad.

Así mismo, la pandemia COVID-19 ha revolucionado la manera en que vivimos, realizamos actividades y compramos productos o servicios cada vez más de forma digital, provocando que el marketing tenga un impacto fundamental y trascendental para poder satisfacer las necesidades de clientes. Partiendo de este contexto, la empresa no ha aprovechado las oportunidades que ha generado el COVID-19, esto ha significado que la empresa no se halla adaptado a la situación real que vivimos por la pandemia, generar más ventas, conocer cuáles son las necesidades de los clientes, lo cual ha actuado de forma negativa para la empresa.

Con la falta de un departamento de marketing, se puede observar que se agrava aún más la situación con la rotación de empleados, dado que la Empresa habitualmente contrata empleados comisionistas para el desarrollo de las ventas, demostraciones y simulaciones de los sistemas y servicios que ofrece la empresa REGAL CORP, el principal

obstáculo que se puede observar es la desmotivación , ya que la predisposición de realizar una tarea encomendada recae sobre la seguridad de que no cuenta con una remuneración fija al final del cronograma, independientemente de cuantas tareas hayan sido desarrolladas, por lo tanto se cobra dependiendo de las tareas desarrolladas según la demanda de clientes, esto se da por medio de un informe y facturas dirigidas a la empresa.

Para el autor (López, 2011) la rotación de personal “es la cantidad de personas que ingresan y egresan en la empresa en un tiempo determinado, expresado normalmente a través de un índice”. (pág. 1) Por tal razón, no se puede apreciar una estabilidad laboral y esto implica reacciones negativas en personal de trabajo como en la empresa, porque la motivación laboral se ve afectada al saber que la rotación es algo común en la entidad y a su vez la generación de ingresos disminuye por la actividad deficiente por parte del propio personal. Las problemáticas generadas por la rotación del personal de trabajo, tienen consecuencias como: la reputación de marca afectada, ambiente laboral desgastado, altos costos económicos, falta de seguimiento a cliente, insatisfacción en los usuarios y pérdida del know How.

Para (RODRIGUEZ, El know how y su aplicación práctica en los contratos de franquicia, 2013) El término know how como expresión de negocio, según se describe en libros e investigaciones, iniciando el siglo XVIII. Es una forma abreviada de la expresión “to know how do it” del idioma inglés, que significa “saber cómo hacerlo”, es decir el conocer cómo realizar determinada cosa. El saber que se refiere a los conocimientos en el sentido específico, especializado y técnico para realizar un proceso,

en la industria o empresa, que tiene su base y que se ha materializado a través de la experticia en el ejercicio diario y profesional de alguna actividad. (pág. 237)

Con la Rotación de empleados, la empresa al no prestar la estabilidad requerida y a su vez no desarrollar una labor eficiente los trabajadores, esta problemática crea descontento en los clientes por una mala prestación de servicios, lo que da lugar a un concepto negativo de la Empresa, consecuencia de una insatisfacción. Por ejemplo la Empresa cuenta con una sola persona encargada del Servicio Técnico, quien en ocasiones no alcanza cumplir con todas las instalaciones programa en el día por contratiempos que se le presenta, esto a su vez trae disgusto en el cliente al no recibir el servicio, por lo tanto genera esta situación de molestia y malestar entre los cliente y potenciales clientes, afectando directamente a la marca con referencias negativas, generando pérdidas económicas significativas.

Tomando las palabras de (Parra Suárez, Arce Vera, & Guerrero Bejarano, 2018) afirman que; “un empleado satisfecho trasmite una actitud positiva que se traduce en clientes satisfechos y felices, que aportan en la rentabilidad de las empresas” (págs. 140-146). La insatisfacción del personal de la empresa, ha ocasionado que la atención al cliente sea deficiente, teniendo en consideración que los clientes son la razón de ser para la existencia de la empresa, sin embargo, en REGAL CORP la satisfacción de los clientes es algo que no se ha logrado conseguir en su totalidad, debido a que no se brinda un servicio óptimo en algunas ocasiones.

La deficiente prestación brindada por los trabajadores de la empresa REGAL CORP, también es consecuencia no solo de la motivación sino también de una falta de

capacitación con personas profesionales, ya que la persona encargada de las capacitaciones en atención al cliente, uso de la tecnología de filtro y purificadores esta a cargo de la Gerente General y propietaria de la empresa, algo que es imposible de sostener debido a las ocupaciones y rol que cumple dentro de la propia empresa, por lo tanto dicho programa de capacitación no es constante o sostenible, teniendo como resultado que los empleados no puedan brindar una asesoría de calidad, resolver inquietudes al proporcionar los equipos y no se logre concretar una venta.

Según (Carrillo Soto, Caballero Rico, & Roque Hernández , 2019) afirman que la capacitación: “se traduce en la necesidad de promover una adecuada formación de personas con habilidades críticas, capacidad y creativas para resolver problemas y tomar decisiones.” (pág. 2) El personal de trabajo de la empresa REGAL CORP carece de esa formación con habilidades creativas porque no cuentan con los conocimientos necesarios para realizar correctamente su trabajo consecuencia de un programa de capacitación y actualización de conocimientos permanentes.

Por otra parte, la falta de personal estable tiene sus aspectos negativos en la empresa, ya que al solo tener una sola persona autorizada o encargada en el área de ventas que solo trabaje con el personal externo, y realice el control constante de sus actividades, se genera un incumplimiento en los compromisos del personal externo, provocando controversias entre los mismos compañeros de trabajo, por la indisciplina a la hora de llegada y salida de los establecimientos, otro motivo que también hace referencia a esta problemática, es que la mayoría de los empleados al saber que no tienen un sueldo estable, sino que ganan por su mayoría de ventas, no están totalmente comprometidos con la empresa.

Dentro de la obra realizada por (Marsollier & Expósito, 2017) El concepto de engagement, compromiso o implicación laboral, nace desde la psicología positiva, que va desde las experiencias negativas que generan el desgaste hasta las experiencias laborales positivas que permiten construir el compromiso laboral. (pág. 36) Esta definición demuestra que el compromiso laboral depende mucho del ambiente en el cual se realiza las actividades y la estabilidad que proponga la empresa.

Por la falta de compromiso por parte de los empleados, nos lleva a los conflictos por el trabajo en equipo, esta problemática se genera en una situación específica, cuando el personal debe cumplir con el cronograma de actividades relacionadas al mantenimiento de equipos instalados o demostraciones a nuevos clientes en sus hogares, en cada demostración de los productos que se hace a los clientes siempre se lo debe realizar entre dos personas, ya que mientras uno explicaba las funciones que hace el simulador de purificadores de agua, el otro compañero debe hacer cada paso para que con rapidez y eficacia tengan los resultados esperados, en ocasiones no pasaba esto porque no había esa solidaridad entre los compañeros, por lo tanto cada empleado se negaba a asistir a una cita que era encomendada a alguien diferente.

Para (Bermeo, Londoño, & Vergara, 2013) El trabajo en equipo se caracteriza por la comunicación fluida entre las personas, basada en relaciones de confianza y de apoyo mutuo. (pág. 104) Entonces la empresa para poder realizar todas las actividades que se encuentre en agenda correspondiente al día laboral, debe existir el respaldo y apoyo entre todos los miembros de la empresa, ya que si se cierran ventas se puede generar ingresos para la institución y mejores pagos para los empleados.

Anteriormente se pudo abordar el tema del marketing digital y su ineficaz funcionamiento, de la misma situación se desprende el deficiente manejo de las redes sociales, la empresa REGAL CORP ya cuenta con perfiles en las redes sociales, pero el mayor problema es que no tienen un uso continuo y control productivo, esto como resultado de no tener conocimientos de estrategias de ventas a través de las plataformas digitales mencionadas y no realizar publicaciones ni crear promociones que sean atractivas al público.

Según (García, 2015) desde el punto de vista sociológico la red social es un sistema abierto y en construcción permanente en forma de interacción social basada en un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en diferentes contextos, pero que siempre comparten necesidades y que se organizan para potenciar sus recursos y competencia. (pág. 187) Se puede corroborar, que la empresa REGAL CORP no ha hecho el adecuado manejo en las redes sociales y no han aprovechado el potencial de ventas que éstas significan en estos tiempos de pandemia, debido a la falta de un departamento de marketing y de la persona adecuada para el manejo del área informática y digital.

La causa de muchas de las situaciones que se dan en la empresa REGAL CORP, se debe principalmente a la desmotivación laboral, esto debido que los empleados trabajan bajo la modalidad de comisiones por ventas y no cuentan con un sueldo fijo, su desmotivación también se da en que no todos los empleados externos llegan a sus metas de venta al mes o no consiguen mayoría de clientes o recomendaciones para hacer las demostraciones de los sistemas y obtener la venta, lo que causa frustración, estrés e incapacidad en ellos.

Cuando nos referimos a la motivación laboral se entiende que es todos los intereses que un trabajador considera o desee consistentemente. En la empresa REGAL CORP la desmotivación laboral o la falta de interés en el desarrollo de las actividades que acarrea el puesto aparece, han llevado al trabajador a un estado de pereza que les lleva a no cumplir con las funciones habituales de la mejor manera posible. Y cuando esto sucede el empleado empieza a desmotivarse, pierde el entusiasmo y la ilusión y su trabajo se ve reducido y por ende su rendimiento laboral dentro de la empresa disminuye.

Estrada (2015) afirma que la motivación laboral se entiende como la voluntad de ejercer un alto grado de esfuerzo hacia las metas organizacionales, las cuales son marcadas por las necesidades individuales. La necesidad es un estado interno de una persona que hace que determinadas tareas sean más agradables. La motivación laboral es un proceso muy relevante tanto desde el punto de vista de la investigación como de la gestión organizacional. (pág. 13)

Después de hacer referencia en un inicio de la mala organización de la empresa y falta de capacitación del personal, también existe un déficit en el control de inventario y hay que considerar que el control de inventario es importante para mantener el balance correcto de los bienes de la empresa, algo que puede evitar problemas como pérdida de materiales, al no existir una labor correcta de control puede provocar que no se lleve un correcto registro de la entrada y salida de mercancías, lo cual tiene como consecuencia una administración inestable dentro de la empresa, afectando de esta manera al proceso contable de la misma.

Para (Fernandez, 2017) Un inventario, sea cual sea la naturaleza de lo que contiene, consiste en un listado ordenado y valorado de productos de la empresa. Por lo tanto, el inventario ayuda a una empresa a almacenar su inventario y bienes, respaldar el proceso de comercio o producción y, por lo tanto, promover la disponibilidad de productos para los clientes. (pág. 3) La definición establece la importancia de realizar una gestión de inventarios dentro de la empresa, ya que permite mantener un orden de mercancía y conocimiento de los productos con los que cuenta la propia empresa.

Con la finalidad de obtener una información relevante y detallada, para la presente investigación del estudio de caso se consideró la aplicación de los instrumentos de recolección de la información como lo es la entrevista y la encuesta, ya que por medio de estos instrumentos se analizó el contexto actual por la que está atravesando la empresa REGAL CORP. Los Datos fueron proporcionados por el personal de trabajo de la empresa REGAL CORP, el propietario de la entidad, con el objetivo de organizar las problemáticas y poder describir cada una de ellas.



*Tabla 1 Resultados de la entrevista aplicada al Propietario de la empresa*

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
<b>1</b>	¿Cómo es la estructura organizacional de la empresa REGAL CORP?	Es una estructura funcional
<b>2</b>	¿Cómo considera los procesos organizacionales de la empresa?	No tan eficiente, por lo cual se deben tomar medidas correctivas.
<b>3</b>	¿De qué manera comunica los objetivos y políticas de la empresa a sus subordinados?	Se los comunica de manera clara y directa.
<b>4</b>	¿Cómo es el clima interno dentro de la empresa REGAL CORP y por qué es así?	El clima interno no es el mejor, porque existen conflictos entre los equipos de trabajo.
<b>5</b>	¿Cómo es la organización entre los empleados a la hora de trabajar en equipo?	La organización de los empleados es buena, pero en ocasiones existe conflictos entre ellos y el trabajo en equipo se ve afectado.
<b>6</b>	¿Cómo se miden los resultados de los procesos organizativos de la empresa?	Se mide de acuerdo a la productividad de la empresa y de la satisfacción de los clientes.

**Fuente:** Entrevista aplicada al propietario de REGAL CORP

**Elaborado por:** Johana Esther Carrión Cañola

Con los resultados obtenidos de la entrevista realizada al propietario de REGAL CORP, se determinó que los procesos organizacionales en la empresa no son eficientes, debido a que existen varios problemas internos, tales como: una deficiente organización, los procesos organizacionales no son los adecuados, insatisfacción de los clientes, clima laboral tenso, entre otros. Sin embargo, la empresa tiene una estructura organizacional funcional que propone la división de las labores de la organización, cada una al mando de un jefe independiente, que coordina su equipo de trabajo y permite la comunicación con los demás equipos, pero, no obstante, esta estructura se ve afectada a raíz de los conflictos entre equipos de trabajo, impidiendo que dicha estructura funcione correctamente.

Al aplicar la encuesta a los empleados de la empresa REGAL CORP se obtienen los siguientes resultados.

*Tabla 2 Comunicación de objetivos y políticas de la empresa*

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	8	80%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la empresa REGAL CORP

**Elaborado por:** Johana Esther Carrión Cañola

Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados de la empresa REGAL CORP, se obtiene como resultado que la mayoría de los encuestados afirman que al ingresar a laborar en la entidad, la empresa informa sobre los objetivos y políticas de las mismas, lo cual es de suma importancia en las organizaciones para funcionar adecuadamente, ya que tanto el tiempo, así como los recursos se deben aprovechar de una manera más eficiente, en beneficio de los que conforman la entidad y a su vez el compromiso de los empleados hacia la empresa debe ser total.

*Tabla 3 situaciones evidenciales*

Opciones	Frecuencia	%
Coordinación pobre	6	60%
Comunicación lateral limitada	3	30%
El trabajo se fragmenta	1	10%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la empresa REGAL CORP

**Elaborado por:** Johana Esther Carrión Cañola

De acuerdo a los resultados proyectados en la tabla 3 de la encuestas realizada a los empleados de REGAL CORP con respecto a las diversas situaciones que han podido evidenciar dentro de la empresa, los encuestados respondieron en un 60% que existen dificultades en la coordinación de los procesos de la empresa, el 30% afirma que la comunicación en el mismo nivel jerárquico es limitada y el 10% indicaron que en la empresa el trabajo se fragmenta, por lo cual se puede aseverar que existen falencias en los procesos organizacionales de la empresa.

*Tabla 4 satisfacción con los procesos organizacionales*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	2	20%
Neutral	5	50%
Insatisfecho	3	30%
Muy insatisfecho	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de la empresa REGAL CORP

**Elaborado por:** Johana Esther Carrión Cañola

En base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados de la empresa REGAL CORP, en cuanto a qué tan satisfactoria es la experiencia dentro de la empresa y sus procesos organizacionales, el 50% indica imparcialidad con respecto al tema, el 30% afirma estar insatisfecho y sólo el 20% indica estar satisfecho, por lo cual es evidente que los procesos que se realizan dentro de la organización no satisfacen a sus empleados y esto conlleva a que surjan situaciones como desmotivación laboral como producto de una inadecuada gestión en los procesos organizativos en los diferentes departamentos de la empresa.

## **CONCLUSIONES:**

Los procesos organizacionales de la empresa REGAL CORP no se encuentran bien definidos, tanto en su estructura interna como en sus metas y objetivos planteados por la misma, con la intención de lograr el crecimiento económico de la Institución. Las características de un proceso organizacional que cuenta con una estructura consolidada se basan en el liderazgo, toma de decisiones, comunicación, resolución de conflictos, innovación y cambios; situaciones que la empresa no consigue resolver, por lo tanto, se ve perjudicada su ejecución de tareas y disminuida como marca dentro del mercado.

Por lo tanto, la empresa debe implementar una reestructuración de la empresa, definiendo departamentos y funciones específicas, evitando de esta manera la sobrecarga de actividades sobre un mismo sector, ya que las multitareas solo terminan en un cansancio laboral y falta de efectividad en el desarrollo de labores encargadas por la empresa dentro de un cargo, solo así se puede encaminar a la institución de forma ordenada a la consumación de metas y objetivos.

Las estrategias para alcanzar las metas u objetivos de ventas deben adoptar ciertos cambios, primero dentro del propio personal de trabajo, ya que el personal dentro de la administración es limitado y los encargados de las ventas no consiguen los resultados deseados, por lo tanto implementar programas de capacitación, incentivos económicos que motiven a los empleados por objetivos alcanzados e innovar el método de marketing son pilares fundamentales para que la empresa pueda seguir siendo competitiva dentro del mercado en el que se desenvuelve, así se puede cumplir con los procesos organizacionales que se planteen dentro de la empresa por los jefes encargados del desarrollo de la planificación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional. (2012). *Código de Trabajo*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Bermeo, S., Londoño, J., & Vergara, F. (2013). Trabajo en equipo: ingrediente esencial del liderazgo empresarial. *Revista FACCEA*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021, de <http://www.uniamazonia.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/316/310>
- Brume, M. (2019). *Estructura Organizacional*. Barranquilla, Colombia: Institución Universitaria Itsa. Recuperado el 13 de Septiembre de 2021, de <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Carrillo Soto, A., Caballero Rico, F., & Roque Hernández, R. (2019). Formación en creatividad e innovación: estudiando las percepciones y prácticas de los jóvenes emprendedores locales. *Revista iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*. Obtenido de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6813911>
- Estrada, C. P. (2015). *Universidad Pontificia Comillas de Madrid*. Obtenido de repositorio.comillas.edu: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf>
- Fernandez, A. C. (2017). *Gestión de inventarios*. Málaga: IC Editoriales. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=s1cpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=gestion+de+inventarios&ots=mCegqK7ZTs&sig=Zb4dzQVxV76XCnjf646BCs9vY7o#v=onepage&q&f=false>
- Ferraz, P., Prado, C., Prado, M., & Huarte, C. (2013). *Planificación Financiera* (Primera edición ed.). Madrid, España: ESIC EDITORIAL. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LSL4DAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT12&dq=la+planificaci%C3%B3n+&ots=LVT7bHtYsU&sig=KQYdvEnmydtRVCxI3IYPnTMsUBk#v=onepage&q=la%20planificaci%C3%B3n&f=false>
- Ferrel, O. C., & Hartline, M. D. (2012). *Estrategia de marketing* (Quinta edición ed.). Cengage Learning. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021, de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56370028/Estrategia\\_de\\_Marketing\\_-\\_Ferrel\\_5ed-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1631730423&Signature=MCXFespGBs1fyo7P0~z7ffrD3FaowJnJlORKR43Kt4ENRCp-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56370028/Estrategia_de_Marketing_-_Ferrel_5ed-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1631730423&Signature=MCXFespGBs1fyo7P0~z7ffrD3FaowJnJlORKR43Kt4ENRCp-)

1kwDZZRqEO0fWGFBCityhw78O248TS31M9sODqKZr5vVn42qCQ7U~hYHivlBuBoZvBUiAGh

- García, J. S. (2015). Desarrollo de las redes sociales como herramienta de marketing. *Redalyc.org*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4915/491548260010.pdf>
- Jorge A. Hernández, M. G. (2011). *Desarrollo Organizacional* (Primera edición ed.). Juarez, Mexico: Person Educación. Recuperado el 13 de Septiembre de 2021, de [https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3\\_Desarrollo-organizacional.pdf](https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3_Desarrollo-organizacional.pdf)
- Lopez, B. M. (2018). Estrategias de Marketing Digital por Medio de Redes Sociales en el Contexto de la PYMES del Ecuador. *CienciAmerica*, 39-56.
- López, J. (2011). Propuesta para reducir la rotación de personal. *Vinculando*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021, de [https://vinculando.org/empresas/propuesta\\_para\\_reducir\\_el\\_indice\\_de\\_rotacion\\_de\\_personal.html?utm\\_source=rss&utm\\_medium=rss&utm\\_campaign=propuesta\\_para\\_reducir\\_el\\_indice\\_de\\_rotacion\\_de\\_personal&format=pdf#vcite](https://vinculando.org/empresas/propuesta_para_reducir_el_indice_de_rotacion_de_personal.html?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=propuesta_para_reducir_el_indice_de_rotacion_de_personal&format=pdf#vcite)
- Marsollier, R., & Expósito, C. (2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. *Empresa y Humanismo*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021, de [https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/69529/CONICET\\_Digital\\_Nro\\_a7567773-2e74-4451-bea9-756ffac2b252\\_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/69529/CONICET_Digital_Nro_a7567773-2e74-4451-bea9-756ffac2b252_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Parra Suárez, R., Arce Vera, M., & Guerrero Bejarano, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *Uide*, 140-146. Obtenido de UIDE: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879>
- RODRIGUEZ, M. V. (2013). El know how y su aplicación práctica en los contratos de franquicia. *Revista Judicial, Costa Rica*, 237. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021, de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r31084.pdf>
- Selman, H. (2017). *Marketing Digital*. Ibukku Editorial. Recuperado el 15 de Septiembre de 2021, de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kR3EDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT10&dq=marketing+&ots=KljBPqZ\\_mV&sig=NiSZ07QebhSKQpHyCWdRE0yfOhQ#v=onepage&q=marketing&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kR3EDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT10&dq=marketing+&ots=KljBPqZ_mV&sig=NiSZ07QebhSKQpHyCWdRE0yfOhQ#v=onepage&q=marketing&f=false)

## ANEXOS

### Anexo 1. Autorización De La Empresa

Babahoyo, 01 de septiembre 2021

Ing.

Virginia Elena Pasquel Duglas

**Propietaria de la empresa Regal Corp**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **CARRION CAÑOLA JOHANA ESTHER**, con cédula de identidad **1207972785**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **PROCESO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA REGAL CORP DE LA CIUDAD DE BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

Johana Esther Carrion Cañola  
1207972785



## **Anexo 2: Entrevista de preguntas dirigida al personal de la empresa REGAL CORP**

**TEMA:** Proceso organizacional de la Empresa REGAL CORP

**OBJETIVO:** Analizar los procesos que influyen en el ambiente de trabajo y en los resultados de la gestión organizacional.

**1. ¿Está de acuerdo en que la empresa REGAL CORP informa a sus trabajadores sobre los objetivos y políticas al ingresar a la misma?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**2. ¿Con qué frecuencia participa en la toma de decisiones de la empresa?**

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**3. ¿Cuál de las siguientes situaciones ha podido evidenciar en la empresa REGAL CORP?**

- Falta de coordinación
- Comunicación lateral limitada
- El trabajo se fragmenta
- Todas las anteriores
- Ninguna de las anteriores

**4. ¿Está de acuerdo que la toma de decisiones o las órdenes implantadas por los altos mandos son justas?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



**5. ¿Qué tan importante considera usted que es la retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo?**

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- Poco importante
- Nada importante

**6. ¿Qué tan útil es la información que proporciona la empresa para realizar sus tareas eficazmente?**

- Muy Útil
- Útil
- Equitativo
- Poco útil
- Nada útil

**7. ¿Está de acuerdo en que la empresa brinda las herramientas necesarias para optimizar su trabajo?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**8. ¿Cómo califica Usted los planes de formación que le asignan para su rol?**

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**9. ¿Con qué frecuencia puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?**

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente

Pocas veces

Nunca

**10. ¿En general, qué tan satisfactoria es su experiencia dentro de la empresa y sus procesos organizacionales?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

### **Anexo 3: Entrevista aplicada al propietario de la Empresa REGAL CORP**

**TEMA:** Proceso organizacional de la Empresa REGAL CORP.

**OBJETIVO:** Analizar los procesos que influyen en el ambiente de trabajo y en los resultados de la gestión organizacional.

**¿Cómo es la estructura organizacional de la empresa REGAL CORP?**

---

---

**¿Cómo considera los procesos organizacionales de la empresa?**

---

---

**¿De qué manera comunica los objetivos y políticas de la empresa a sus trabajadores?**

---

---

**¿Cómo es el ambiente laboral dentro de la empresa REGAL CORP y por qué es así?**

---

---

**¿Cómo es la organización entre los empleados a la hora de trabajar en equipo?**

---




---

**¿Qué métodos se utilizan para medir los procesos organizativos de la empresa?**

---

---

## Anexo 4: Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.)

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES			
	<b>NÚMERO RUC:</b>	1718009069001	
	<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	PASQUEL DUGLAS VIRGINIA ELENA	
	<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>		
	<b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b>	OTROS	<b>OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:</b> NO
	<b>CALIFICACIÓN ARTESANAL:</b>	S/N	<b>NÚMERO:</b> S/N
	<b>FEC. NACIMIENTO:</b>	18/08/1982	<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b> 12/07/2005
	<b>FEC. INSCRIPCIÓN:</b>	12/07/2005	<b>FEC. ACTUALIZACIÓN:</b> 15/08/2020
	<b>FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:</b>		<b>FEC. REINICIO ACTIVIDADES:</b> 13/06/2014
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL</b>			
G46900001 VENTA AL POR MAYOR DE DIVERSOS PRODUCTOS SIN ESPECIALIZACIÓN.			
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO</b>			
Provincia: LOS RIOS Canton: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO Calle: 9 DE OCTUBRE Numero: S/N Interseccion: VEINTISIETE DE MAYO Referencia: FRENTE DE LOS FRESCOS SALAS Email: ve.pd@hotmail.com Celular: 0959793743			
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>			
* DECLARACIÓN DE IVA			
<i>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en <a href="http://www.sri.gov.ec">www.sri.gov.ec</a>. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</i>			
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>			
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>	1	<b>ABIERTOS</b>	1
<b>JURISDICCIÓN</b>	\ ZONA 5\ LOS RIOS	<b>CERRADOS</b>	0
			
Código: RIMRUC2020002427236			
Fecha: 24/08/2020 22:35:50 PM			



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**



**NÚMERO RUC:**

1718009069001

**APELLIDOS Y NOMBRES:**

PASQUEL DUGLAS VIRGINIA ELENA

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 001	<b>Estado:</b> ABIERTO - MATRIZ	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 12/07/2005
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b> REGAL CORP	<b>FEC. CIERRE:</b> 31/01/2012	<b>FEC. REINICIO:</b> 13/06/2014

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

G46309401 VENTA AL POR MAYOR DE BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS (JUGOS, GASEOSAS, AGUA MINERAL, ETCÉTERA).  
G46900001 VENTA AL POR MAYOR DE DIVERSOS PRODUCTOS SIN ESPECIALIZACIÓN.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: LOS RIOS Canton: BABAHOYO Parroquia: BABAHOYO Calle: DR CAMILO PONCE Numero: S/N Interseccion: VIA JUJAN Referencia: PEATONAL 1 Piso: 0  
Email: ve.pd@hotmail.com Celular: 0959793743 Email principal: ve.pd@hotmail.com



Código: RIMRUC2020002427236

Fecha: 24/08/2020 22:35:50 PM

## Anexo 5. Reporte del URKUND



### Urkund Analysis Result

Analysed Document: ESTUDIO DE CASO CARRION.docx (D113057810)  
Submitted: 9/21/2021 4:05:00 AM  
Submitted By: jecarrion@fafi.utb.edu.ec  
Significance: 7 %

#### Sources included in the report:

TRABAJO FINAL (KAREN YEPEZ).docx (D112852453)  
TRABAJO FINAL (KAREN YEPEZ).docx (D112849139)  
Herlinda Yadira González Pisco. TESIS.docx (D93680700)  
[https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/69529/  
CONICET\\_Digital\\_Nro.a7567773-2e74-4451-bea9-756ffac2b252\\_A.pdf?  
sequence=2&isAllowed=yParra](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/69529/CONICET_Digital_Nro.a7567773-2e74-4451-bea9-756ffac2b252_A.pdf?sequence=2&isAllowed=yParra)

#### Instances where selected sources appear:

12