



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA DEL ENSAYO**

**“ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN EMPRESA DE TRANSPORTE  
TURISTICO”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTOR:**

**SHIRLEY LUCILA REYES NEIRA**

**PROFESOR GUÍA:**

**ING. LINZÁN RODRÍGUEZ JESSICA SORAYA MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**ENERO - 2021**

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, “ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO”, elaborado por la Srta. SHIRLEY LUCILA REYES NEIRA, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado (a) en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

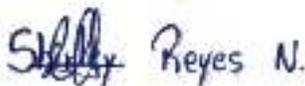


Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez MSc.

**PROFESOR GUÍA**

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación denominado “ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO”, elaborado por la Srta. SHIRLEY LUCILA REYES NEIRA., declaro que la concepción, análisis y resultados son netamente originales que aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa **Transferencia de los derechos autorales.** Declaro que, una vez aprobado el trabajo de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, pasan a tener los derechos autorales correspondientes, convirtiéndose exclusivamente propiedad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.



---

Atentamente,

Shirley Lucila Reyes Neira

C.I 0928356716

## AGRADECIMIENTO

*A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por ser quien me dio la oportunidad de estar en las aulas y pertenecer a tan prestigiosa academia y formarme profesionalmente.*

*A mis maestros de cátedra que en cada clase magistral impartían sus conocimientos y siempre hubo algo nuevo que aprender en cada uno de los periodos académicos y formarme para la vida profesional*

*A mi profesor guía que, sin el direccionamiento y la confianza para la ejecución del presente trabajo de titulación, pudo haber sido complicado llegar a realizarlo.*

*A mis padres por ser sin lugar a dudas mi apoyo incondicional, mi motor, que estuvieron siempre pendiente de mí en mis estudios universitarios*

*SHIRLEY LUCILA REYES NEIRA*

## DEDICATORIA

*Al ser supremo, Dios, por darme las fuerzas de seguir adelante y despertar cada mañana.*

*A mi familia por su apoyo en el transcurso de mi vida académica, que estuvieron hasta en los últimos momentos dándome energía positiva.*

*A cada una de las personas que me brindaron su apoyo, estando en todos los momentos de mis estudios universitarios, a mis compañeros de curso que hicimos buenos equipos de trabajo.*

*SHIRLEY LUCILA REYES NEIRA*

**TRIBUNAL DE GRADO**



.....  
Ing. Jessica Soraya Linzan Rodríguez, MSc.  
**DIRECTORA CARRERA DE  
GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO**



.....  
Ing. Jessica S. Linzan Rodríguez, MSc.  
**DOCENTE GUÍA**



.....  
**Lic. Andrés Padilla Gallegos, MSc.**  
**DOCENTE TUTOR**



.....  
**Lic. Maritza Pérez Chiquito, MSc**  
**DOCENTE ESPECIALISTA**

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| RESUMEN .....                          | 8  |
| ABSTRACT.....                          | 9  |
| INTRODUCCIÓN .....                     | 10 |
| Desarrollo.....                        | 11 |
| Concepto de organización.....          | 11 |
| Tipos de organizaciones.....           | 12 |
| La estructura organizacional .....     | 13 |
| Organigrama .....                      | 14 |
| Para que sirve un organigrama.....     | 15 |
| Uso e Importancia del organigrama..... | 16 |
| Diseño de organigramas.....            | 16 |
| Clases de organigramas.....            | 17 |
| Áreas funcionales.....                 | 18 |
| Conclusiones .....                     | 19 |
| Recomendación.....                     | 20 |
| Referencias.....                       | 21 |
| Apéndice .....                         | 21 |

## **“ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO”**

### **RESUMEN**

Para este trabajo de titulación se realizó un ensayo basado en revisión bibliográfica sobre la Estructura Organizacional, este punto también es importante a considerar cuando se desee armar un plan de negocio, el ensayo comprende la introducción, desarrollo y conclusión. Es significativo que un plan de negocio se tome en consideración en todo tipo de empresas o emprendimientos que se desean poner en marcha.

La estructura organizacional merece que sea investigado porque permite que dentro de una organización exista coordinación, responsabilidades, empoderamiento y demás características que harán que la empresa sea reconocida por calidad en atención al cliente y por servicios prestados.

En el marco del desarrollo del escrito se considera la organización; tipos de organizaciones; estructura organizacional es ahí donde se coordinarán las labores de todos los empleados; organigrama; usos; diseños y clases de organigramas además de las áreas funcionales a través de este se establecen cargos, departamentos, responsabilidades, estrategias, objetivos, mejor comunicación, mayor organización y por ende buenos resultado para el beneficio de quienes integran la organización, teniendo un buen ambiente organizacional.

Este tema sobre la estructura organizacional será un punto importante en los planes de negocios que se realicen porque son como la base principal de toda organización, la ejecución puede significar grandes logros a obtener para la empresa y de quienes lo conforman.

#### **Palabras Claves**

estructura organizacional; organización; organigramas; estrategias

## **"ORGANIZATIONAL STRUCTURE IN A TOURIST TRANSPORTATION COMPANY".**

### **ABSTRACT**

For this degree work, an essay based on a bibliographic review on Organizational Structure was carried out, this point is also important to consider when you want to put together a business plan, the essay includes the introduction, development and conclusion. It is significant that a business plan is taken into consideration in all types of companies or ventures that you want to start up.

The organizational structure deserves to be investigated because it allows that within an organization there is coordination, responsibilities, empowerment and other characteristics that will make the company recognized for quality in customer service and services provided.

Within the framework of the writing, the organization is considered; types of organizations; organizational structure is where the work of all employees will be coordinated; Organization chart; applications; designs and classes of organization charts in addition to the functional areas through this establish positions, departments, responsibilities, strategies, objectives, better communication, greater organization and therefore good results for the benefit of those who make up the organization, having a good organizational environment .

This topic on the organizational structure will be an important point in the business plans that are carried out because they are like the main base of any organization, the execution can mean great achievements to be obtained for the company and those who comprise it.

#### **Keywords**

organizational structure; organization; organization; organizational charts; strategies.

## INTRODUCCIÓN

Todas las empresas que desean alcanzar la cima del éxito y perdurar en el entorno económico y productivo no solo depende de las ventas que realice o si está ganando a la competencia, pues también depende de que tan organizado se encuentren, el desarrollo del presente ensayo está enfocado en la estructura organizacional que desarrollan las empresas y como ésta también influye en las empresas de transportes turísticos que es en donde se direcciona este trabajo y que de hecho es importante que se tomen en consideración para todo tipo de empresas o emprendimientos que se desean poner en marcha y que para ello deben realizar el plan de negocio, este tema merece que sea investigado porque permite que dentro de una organización exista coordinación, responsabilidades, empoderamiento y demás características que harán que la empresa sea reconocida por calidad en atención al cliente y por servicios prestados.

La decisión de realizar esta investigación es llevada a cabo porque en las empresas relacionadas en el ámbito turístico existen problemas con el desempeño de trabajadores haciendo que existan inconvenientes en la organización tanto en la productividad y rentabilidad de cada departamento de la organización conllevando a afectar a la misma, dentro de la estructura organizacional se hace mención del organigrama y las áreas funcionales a través de este se establecen cargos, departamentos, funciones, responsabilidades, estrategias, objetivos, mejor comunicación, mayor organización y por ende buenos resultado para el beneficio de quienes integran la organización, teniendo un buen ambiente organizacional.

Este ensayo se ha basado en enfoque teórico-bibliográfico, se hace referencia hacia una empresa de transporte turístico y en la importancia de la estructura organizacional, cabe recalcar que en toda empresa se refleja un tipo de estructura diferente, además de que la empresa no tendría direccionamiento ni llegaría a cumplir los objetivos adecuadamente o como se lo tendría establecido. Este tema correspondiente al tercer capítulo y que es parte del plan de negocio, merece que sea investigado y puesto en consideración en las empresas, en una organización todo se lleva a la práctica, pero para ello la teoría también se torna indispensable, puede ser el comienzo de un gran proyecto de inversión si se tienen en cuenta ciertos aspectos.

## **Desarrollo**

La definición de empresa es amplia pero aquella es una organización que se crea con un propósito y hay diversos tipos de empresas con fines diversos, como por ejemplo ofrecer productos o servicios, es también una organización conformada por medios humanos con perfil profesional, conocimientos diversos y conformada por medio materiales, en ella se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo, se plantean estrategias además de directrices que permitirán que la empresa tenga buen funcionamiento tanto interna como externamente y también permanezca en el mercado, pero para ello resulta importante considerar quienes son los que ponen en funcionamiento la organización y ella es la parte del talento humano, puesto que es importante para lograr los objetivos. (Gil & Giner, 2007)

Anteriormente se menciona que toda empresa va a poseer capacidad humana que permitirán llevar a cabo correctamente las funciones de la empresa, y para tener una excelente gestión administrativa es tener presente estos elementos de administración como la planificación, organización, dirección, coordinación y control, estos componentes son importantes pero se dará relevancia al segundo elemento que es la organización y que también forma parte de esta búsqueda bibliográfica, en ella se organizarán de tal manera que harán uso de los recursos físicos y humanos que se posee además está relacionado con la estructura organizacional, estos elementos de la gestión administrativa aplicadas antes y durante la creación de las empresas les permiten alcanzar las metas propuestas. (Blandez, 2014)

## **Concepto de organización**

González (2015) menciona que "la organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad-autoridad. Una de las responsabilidades de la administración es organizar los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas" (pag.15).

Dentro de la organización se encuentra un conjunto de persona con varios conocimientos y metas en común, que hará que tomen responsabilidades dentro del cargo o trabajo que realicen, y que no solo sea beneficio para ellos, sino también para la organización, siendo así que la parte importante de una empresa para que se asuman las responsabilidades es organizar. La organización es parte importante del proceso administrativo, hay tres elementos importantes como las jerarquías, las funciones y las obligaciones, para que así haya responsabilidades por cada uno de los integrantes de la empresa, si aquello se considera en una empresa de transporte turístico hará que se coordinen las tareas o funciones, se establezca quienes estarán siempre en contacto con las personas que adquieren el servicio, si la parte operativa, es decir los conductores de la empresa también está cumpliendo con sus responsabilidades y obligaciones, para llevar a cabo sus tareas y poder ofrecer un buen servicio a los clientes.

Según Sánchez (2014) menciona que la organización de la empresa depende de:

El conocimiento de los propósitos u objetivos de la misma. El conocimiento de las áreas funcionales de la empresa. El diseño de un esquema que exprese la estructura. Del análisis de la adecuación de la estructura. De una adecuada distribución del trabajo en cada área. (pag.92).

Para que en la empresa de transporte turístico haya organización dependerá de que se conozcan cuáles son los objetivos de la entidad, conocer cada área funcional de la empresa de transporte turístico y estar al tanto de lo que se plantea para el logro de objetivos, para tener los departamentos hace necesario establecer la estructura organizacional y que haya una adecuada distribución del trabajo individual y por equipo para mejores resultados.

Entre los objetivos de una empresa de transportes turísticos podría ser brindar un servicio de calidad en atención, en transporte, en seguridad y por parte del personal, conllevando a que todos se organicen, reconozcan las responsabilidades y así poder lograr los objetivos de la empresa.

### **Tipos de organizaciones**

Organización lineal, funcional, lineo-funcional, organización staff y por comité. La conformación o unión de dos tipos de organizaciones como la línea y funcional, harán que la

empresa perdure o se mantenga, por un lado, la organización lineal permite que el gerente es quien tome decisiones, pero la organización funcional permitirá que no solo sea el gerente quien tome decisiones y resuelva problemas, este contará con demás personal que serán un apoyo para el gerente o para el nivel jerárquico superior (D'Ambrosio, 2009)

### **La estructura organizacional**

Las destrezas, conocimientos, habilidades y actitudes que tiene una persona permite que sea ubicado en cierta área o departamento, este se verá reflejado mediante la estructura organizacional, porque es en ella donde se mostraran quienes son los que ocupan un cargo o que ostentan un puesto de trabajo, la estructura organizacional no será más que el nexo por el cual la empresa se organizará para el cumplimiento de las metas o se alcanzaran los objetivos de la organización además que en él se establecen tareas asignadas para quienes lo conforman.

Según Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, & Plinio (2002) estructura organizacional es aquella que:

Se entiende la capacidad de una organización de dividir el trabajo y asignar funciones y responsabilidades a personas y grupos de la organización, así como el proceso mediante el cual la organización trata de coordinar su labor y sus grupos (pag.53).

La estructura organizacional permitirá que dentro de las empresas considerando la de transportes turísticos se distribuya el trabajo, las responsabilidades y las funciones que le corresponderían a cada persona que forme parte de la organización para el cumplimiento de los objetivos, donde se beneficien los usuarios y los integrantes de la entidad como los empleados, esta estructura se convierte como el mapa de la empresa, permite llevar a cabo actividades planificadas, direccionadas y controladas, que se hará visible o se reflejara a través del organigrama y podrá convertirse o ser una de las empresas mejor competitivas en el mercado.

Dependiendo de los factores que se presenten en el entorno laboral y organizacional los gerentes pueden realizar un cambio en la estructura organizacional que estén direccionadas con las estrategias de la empresa, este cambio que se realiza en la estructura toma el nombre diseño organizacional, aquel diseño influirá además en la división del trabajo (Eggers, 2012).

El diseño organizacional implica seis elementos como la especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y la formalización con esto permitirá tener en cuentas diversos factores para la toma de mejores soluciones y el alcance de los objetivos de la organización (Robbins & Coulter, 2005)

El diseño organizacional abarca tres cosas, las actividades de trabajo requeridas, relaciones de subordinación y agrupamiento departamental, permite conocer como está estructurada la empresa y como juegan o como se pueden conectar los departamentos unos con otros, aquellos tres elementos se conjugarán para llevar a buen recaudo la organización esté involucrada o no relacionada en el ámbito turístico, tomando como ejemplo una empresa de transportes turístico, para que el servicio prestado sea parte de la satisfacción de cliente, es indispensable que dentro de la organización se trabaje adecuadamente, este comienza cuando el cliente tiene contacto con el gerente o alguna otra persona al momento de tener comunicación para conocer de los servicios que se ofrece, este debe tener cualidades para ocupar dicho cargo (Daft, 2015).

La estructura organizacional conlleva a los empleados a ser eficientes y eficaces, al ser eficaces se alcanzarán los objetivos planteados y con la eficiencia se lograra buenos resultados así sea con la mínima cantidad de recursos, la estructura organizacional ayuda a las empresas turística como los de transportación a direccionarse hacia las metas y al crecimiento de la empresa, tener respuestas favorables para el mando superior, se determina las responsabilidades de cada uno y si dentro de la organización se aparecen inconvenientes pues se deben o se tomarán decisiones lo más temprano y se solucionan los problemas. (Sánchez, 2014)

La relación del contexto o la línea por el cual está dado dicho ensayo es que toda empresa pequeña o grande tiene objetivos que cumplir y esto se logra porque se asumen responsabilidades partiendo desde el más alto nivel de la organización, esto va de la mano con la cultura organizacional, es decir que donde hay valores, creencias, conocimientos y demás características garantizaran el progreso y buen funcionamiento de la organización.

### **Organigrama**

El organigrama es aquella que está dada por la representación gráfica para mostrar la organización formal de una empresa por pequeña que sea, que así dentro de las funciones de

cada departamento haya un equipo de talento humano trabajando con eficiencia y eficacia, cuando se habla de departamentos, es porque en el organigrama se distribuye el trabajo y se establecen las jerarquías. (Hernández, 2007)

El organigrama de una empresa reflejara los cargos, departamentos, jerarquías, los perfiles de los empleados y las funciones para cada puesto de trabajo. En un organigrama se detalla información correspondiente a la estructura organizacional como las tareas a realizar, como está subdividida la organización para la realización de las tareas, en el organigrama se detalla el nivel jerárquico y la relación, comunicación que departamentos tienen mando sobre otros (Sánchez, 2014).

Tras haber elaborado cada organización sus organigramas permitirán establecer las relaciones que existen, funciones y responsabilidades que corresponden a cada individuo, el hecho de que se establezca la estructura organizacional se delimitarán funciones con una mayor precisión y un mínimo esfuerzo, siendo así que la estructura organizacional ayuda a la gerencia identificar el personal con el que cuentan y llevar a cabo los objetivos, las empresas no suelen coincidir con el mismo organigrama, esto va a depender si la empresa es grande o pequeña; los perfiles del puesto, permiten reconocer cuales son las responsabilidades de una persona dentro de la empresa y dar a conocer lo que la empresa espera del empleado esperando que haya un buen ambiente laboral y profesional; el recurso humano serán todas las personas que laboran en la institución y que sin ellos la misma no progresaría y por último está la comunicación que si existe este factor la empresa puede llegar al éxito.

### **Para que sirve un organigrama**

El organigrama revela información relevante dentro de la estructura de la organización, comenzando por las tareas; en la subdivisión estará representado por un responsable, puede ser el que llevará a cabo los contratos que realizarán, los niveles administrativos de los cuales habrá en la empresa, y las líneas de autoridad que determinará que puestos pueden ser dirigidos por otros y las relaciones que existen entre los distintos departamentos o puestos que hay en la empresa. (Sánchez, 2014).

### **Uso e Importancia del organigrama.**

Se usa el organigrama para representar mediante un gráfico como está estructurada la empresa o cuantos son el personal con los que cuenta, sirve para llevar el control de la organización y por ende de cada departamento, esta estructura se diagnostica, se evalúa y si es necesario se adecua y replantea esto dependerá lo que esté ocurriendo en el entorno empresarial puesto que también es una herramienta de información para quienes son parte de la empresa desde el más alto rango hasta los empleados y para quienes la empresa presta sus servicios como el de transportación turística, ofreciendo seguridad y confianza para cada una de las partes. En sí los organigramas son importantes y útiles porque detallan la división del trabajo, las responsabilidades, las jerarquías, las relaciones laborales que hay dentro de la organización, incluyendo la mejora en la calidad de servicio, la comodidad y seguridad en los clientes por parte de la empresa de transporte turístico. (González, 2015)

### **Diseño de organigramas**

Los organigramas que tendrán las empresas serán distintas, hay organigrama funcional, circular, divisional, matricial, esto dependerá de cómo se desea organizar y del funcionamiento de la empresa. (Blandez, 2014)

El organigrama funcional se une por funciones comunes, para el organigrama circular la comunicación del personal de la empresa de transportación turística se tornará muy buena para el logro de las metas, en este caso no resultaría necesario considerar el tipo de organigrama divisional puesto que la empresa no ofrece diferentes productos o servicios, la matricial resulta ser la combinación del organigrama funcional y divisional.

La estructura funcional compone de los departamentos necesarios en la empresa de transporte turístico para el alcance de las metas. La estructura divisional, en aquella las empresas pueden optar por tres maneras de organizarse, en este caso es por servicio porque es una empresa de transporte turístico, otra es la estructura geográfica y cuando la empresa se organiza por el tipo de clientes. (Gareth, Jones, & George, 2010)

Mediante esta recopilación de información las organizaciones desde el momento en que se constituyen las organizaciones establecen objetivos que permitirán alcanzarlas en un tiempo

propuesto, para ello resulta importante considerar quienes serán las personas encargadas de ocupar ciertos rangos, esto se debe tener en cuenta el perfil profesional y las características que estas personas poseen.

### Clases de organigramas

Para la elaboración de los organigramas hay varias clases de organigramas como las siguientes: están por su naturaleza, por su finalidad, por su ámbito, por su contenido y por su disposición geográfica dentro de cada una de estas clases hay subdivisiones, el organigrama por disposición geográfica esta se subdivide en vertical, horizontal, mixto, de bloque y circular, de todas esta subdivisiones una de las más utilizada por empresas es el organigrama vertical que desde la parte superior se establece la jerarquía mayor y así va bajando de jerarquía (Pavía, 2012).

A continuación, se muestra un organigrama de una empresa de transportación turística y que refleja un tipo de organigrama por su presentación en organigrama mixto.

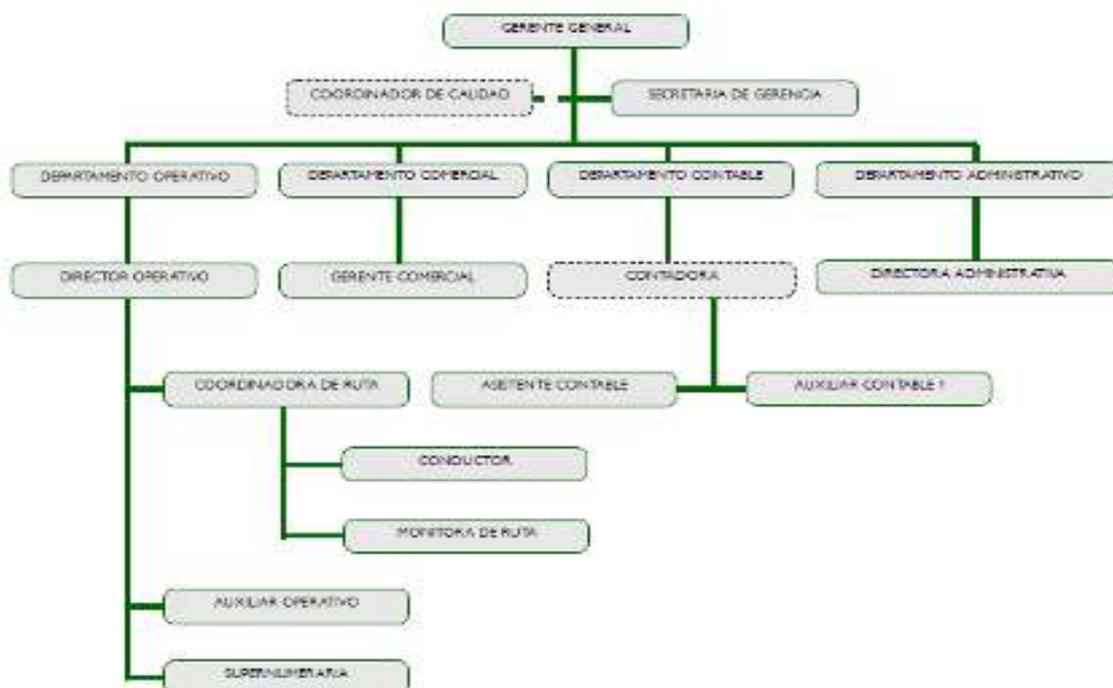


Figura 1. Organigrama de la Empresa Aero Expresos (AeroExpresos, s.f.)

## Áreas funcionales

En las áreas funcionales de las empresas se desarrolla el proceso administrativo y las áreas que predominan en toda organización y en una empresa de transportación turística son las ventas, en la parte de ventas se hace referencia a las 4P del mix de marketing, para así mediante el proceso hacer una venta de la mejor manera y obtener nuevos clientes; la producción que es y será necesaria en todas las organizaciones, la empresa de transporte turístico siempre debe de tener unidades equipadas y muy seguras; el área de finanzas gestionara los recursos necesarios para la empresa, realizando nexos o convenios con otras organizaciones y el área del personal que está relacionada con el personal que tiene la empresa (Sánchez, 2014).

Las áreas funcionales van a depender del tamaño y de las necesidades que puede tener la empresa, aquellas áreas funcionales estarán relacionadas entre sí para llegar a ser lo que la empresa se ha propuesto a hacerlo.

La relación de todos los temas recopilados permitirá que las empresas al momento de iniciarse armen su plan de negocios, que el capital humano posea característica como el perfil profesional adecuado o acorde al puesto en la estará para que así las respuestas que desea la organización de él sea parte del éxito y progreso de la empresa.

## CONCLUSIONES

Para que exista organización en las empresas es necesario dividir funciones, el organigrama permitirá entender cómo funciona una empresa de productos y/o servicios. Sea una empresa pequeña o grande contará con cierto grupo de personas que controlaran, vigilaran que las actividades se desarrollen de manera adecuada para el logro de objetivos.

La estructura organizacional es una herramienta para las administraciones de empresa de transportes turísticos y para otras PYMES, planificando y controlando sus actividades haciendo el mejor uso de sus recursos.

A través de la revisión bibliográfica este capítulo tan importante y que es parte del plan de negocios, permite que las empresas mejoren su estructura, su diseño y el personal conozca las funciones y responsabilidades que tiene con la empresa.

## **RECOMENDACIÓN**

A las empresas deben considerar la estructura organizacional como parte importante al momento de elaborar sus planes de negocios para que puedan desarrollar las funciones mejorando la calidad del personal y de la misma manera a quienes ofrecen sus servicios.

Continuar con investigaciones más profundas investigaciones sobre la organización y los recursos humanos de las empresas, porque por este motivo hay empresas que no permanecen mucho tiempo en el mercado.

## Referencias

AeroExpresos. (s.f.). *AeroExpresos*. Obtenido de <https://www.aeroexpresos.net/organigrama.html>

Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. México: UNID.

Daft, R. (2015). *Teoría y Diseño Organizacional* (undécima ed.). Cengage Learning.

D'Ambrosio, S. E. (2009). *Organización formal e informal*. El Cid Editor.

Eggers, M. (2012). *Teoría de las organizaciones* (1a ed.). Itzaingó: Maipue.

Gareth, Jones, G., & George, J. (2010). *Administración Contemporánea*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Gil, M., & Giner, F. (2007). *Como crear y hacer funcionar una empresa. Conceptos e instrumentos* (7a Edición ed.). Madrid: ESIC.

González, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Patria.

Hernández, C. (2007). *Análisis Administrativos*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Lusthaus, C., Adrien, H., Anderson, G., Carden, F., & Plinio, G. (2002). *Evaluación Organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Canadá.

Pavía, I. (2012). *Organización empresarial y de recursos humanos*. Málaga: IC Editorial.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (octava ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Sánchez, M. (2014). *Administracion 1*. México: Patria.

## Apéndice

**Figura 1.** Organigrama de la Empresa Aero Expresos.....10