

PARÁMETROS ORGANIZACIONALES QUE FUNDAMENTEN LA  
PROSECUCIÓN DE FINES INSTITUCIONALES DE COMERCIALIZADORA  
DABOIN C.A.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA

PARÁMETROS ORGANIZACIONALES QUE FUNDAMENTEN LA  
PROSECUCIÓN DE FINES INSTITUCIONALES DE COMERCIALIZADORA  
DABOIN C.A.

COMERCIALIZADORA DABOIN, C.A.

AUTOR (A): PARAO MÁRQUEZ DANEXIS

C.I: V- 26.086.621

VALENCIA 2021



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA

PARÁMETROS ORGANIZACIONALES QUE FUNDAMENTEN LA  
PROSECUCIÓN DE FINES INSTITUCIONALES DE COMERCIALIZADORA  
DABOIN C.A.

### CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

---

MYRIAN GARCÍA, C.I.: V-6.443.254 TUTOR ACADÉMICO

---

ÍTALO DABOIN, C.I.: V-12.032.040 TUTOR EMPRESARIAL

**AUTOR (A):** PARAO MÁRQUEZ DANEXIS

**C.I:** V- 26.086.621

VALENCIA 2021



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA

PARÁMETROS ORGANIZACIONALES QUE FUNDAMENTEN LA  
PROSECUCIÓN DE FINES INSTITUCIONALES DE COMERCIALIZADORA  
DABOIN C.A.

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

---

MYRIAN GARCÍA, C.I.: V-6.443.254 TUTOR ACADÉMICO

---

ÍTALO DABOIN, C.I.: V-12.032.040 TUTOR EMPRESARIAL

**AUTOR (A):** PARAO MÁRQUEZ DANEXIS

**C.I:** V- 26.086.621

VALENCIA 2021

## **DEDICATORIA**

*Dedicado primeramente a Dios por  
haberme permitido lograr mis  
objetivos;  
A mis padres, pilares fundamentales en  
mi vida, gracias por su apoyo  
incondicional y siempre creer en mí*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A Dios primeramente por haberme puesto en este camino.*

*A mis Padres, por su apoyo incondicional, eternamente agradecida, no pude haber tenido mejores padres.*

*A mis tutores por todos sus conocimientos y sugerencias que permitieron el cumplimiento de los objetivos propuestos.*

*A la Universidad José Antonio Páez y mis profesores que durante la carrera me formaron y enseñaron el arte de la profesión.*

*A mis compañeros de clases y de la empresa por su apoyo en momentos difíciles.*

*A la Comercializadora Daboin C. A., por permitirme aprender y formarme profesionalmente.*

*A todos mil gracias!!!*

## ÍNDICE GENERAL

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN .....	iii
CONSTANCIA DE APROBACIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTOS .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I.....	16
LA EMPRESA .....	16
COMERCIALIZADORA DABOIN, C.A.....	16
1.1 UBICACIÓN .....	16
1.2 BREVE DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA:.....	16
1.3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN. ....	16
CAPITULO II.....	17
EL PROBLEMA.....	17
2.1 Planteamiento del Problema .....	17
2.2 Formulación del Problema.....	18
2.3 Objetivos de la investigación.....	19
2.3.1 Objetivo General.....	19
2.3.2 Objetivos Específicos .....	19
2.4 Justificación .....	19
2.5 Alcance de la investigación .....	20

2.6 Delimitación del estudio .....	20
CAPÍTULO III.....	21
MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL .....	21
3.1. ANTECEDENTES .....	21
3.1.1 A nivel Internacional .....	21
3.1.2 A nivel nacional.....	23
3.2. BASES TEÓRICAS: .....	24
3.2.1 Parámetros Organizacionales.....	25
3.2.1.1 Diseño de posiciones .....	26
3.2.1.2 Diseño de superestructura.....	27
3.2.1.3 Diseño de encadenamientos laterales .....	27
3.2.1.4 Diseño de sistema de toma de decisiones .....	28
3.2.2 Dimensiones básicas del diseño organizacional .....	28
3.2.3 Funciones de una empresa .....	29
3.2.4 Principios administrativos .....	29
3.2.5 Teorías relacionadas con los parámetros organizacionales .....	30
3.2.5.1 Teoría clásica.....	30
3.2.1.2 Teoría de la administración científica.....	30
3.2.1.3 Teoría de las relaciones humanas .....	30
3.2.1.4 Teoría de los sistemas .....	30
3.2.1.5 Teoría de contingencia.....	31
3.3 Sistema de Variables.....	31
Operacionalización de la variable.....	32

CAPÍTULO IV .....	34
FASES METODOLÓGICAS .....	34
4.1 Diseño de la investigación .....	34
4.2 Fases de la investigación .....	35
4.2.1 Fase diagnóstica.....	35
4.2.1.1 Población y muestra.....	35
4.2.1.2 Técnica e instrumento de recolección de la información .....	35
4.2.1.3 Validez del instrumento.....	36
4.2.1.4 Presentación y análisis de la información.....	37
4.2.2 Fase de estudio de la factibilidad.....	37
4.2.3 Fase de Diseño .....	38
CAPÍTULO V.....	39
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	39
5.1 Datos personales .....	39
Cuadro 1. Distribución en frecuencia y porcentaje referente al grupo etario de los trabajadores de la comercializadora Daboin C.A. ....	39
Gráfico 1. Representación del grupo etario de los trabajadores de la comercializadora Daboin C.A.....	40
Cuadro 2. Distribución en frecuencia y porcentaje referente al sexo de los trabajadores de la comercializadora Daboin C.A.....	40
Gráfico 2. Representación referente al sexo de los trabajadores de la comercializadora Daboin C.A.....	40
Cuadro 3. Distribución en frecuencia y porcentaje referente al nivel de instrucción de los trabajadores de la comercializadora Daboin C.A. ....	41

Gráfico 3. Representación del nivel de instrucción de los trabajadores de la comercializadora Daboin C.A. ....	41
Cuadro 4. Distribución en frecuencia y porcentaje referente al cargo que desempeñan los trabajadores en la comercializadora Daboin C.A. ....	41
Gráfico 4. Representación del cargo que desempeñan los trabajadores en la comercializadora Daboin C.A. ....	42
5.1 Cuestionario.....	42
Tabla 2. Distribución de Frecuencia y Porcentaje de los ítems de acuerdo a tipo de respuestas .....	42
Cuadro 5. Distribución en frecuencia y porcentaje referente si cuentan con objetivos organizacionales establecidos formalmente .....	43
Gráfico 5. Representación sobre objetivos de la empresa .....	43
Cuadro 6. Distribución en frecuencia y porcentaje referente asi cuentan con información formal sobre la asignación de las diferentes tareas y sus actividades atendiendo a las características, habilidades o recursos.....	44
Gráfico 6. Representación sobre Tareas y Actividades. ....	44
Cuadro 7. Distribución en frecuencia y porcentaje referente asi cuentan con algún manual de políticas donde se establezca el comportamiento del trabajador con base a descripción de la tarea a realizar, especificaciones del trabajo y reglas desde la vestimenta al uso de formularios.....	45
Gráfico 7. Representación sobre las políticas referente al comportamiento .....	47
Cuadro 8. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si cuentan con Capacitación y adoctrinamiento formal de acuerdo al cargo dentro de la empresa. ....	48
Gráfico 8. Representación sobre Capacitación y Adoctrinamiento.....	48

Cuadro 9. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si tienen el organigrama de acuerdo a los cargos de cada empleado en una cartelera o sitio visible .....	49
Gráfico 9. Representación sobre organigrama de la empresa.....	49
Cuadro 10. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si cuentan con departamentos de acuerdo a la estructura de la empresa y sus funciones ....	50
Gráfico 10. Representación sobre la Departamentalización.....	50
Cuadro 11. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si Reciben la planificación semanal de manera formal de acuerdo a necesidades de la empresa .....	51
Gráfico 11. Representación sobre la planificación de actividades .....	52
Cuadro 12. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si cuentan con enlaces o interdependencias de acuerdo a cada departamento, respetando la cadena de mando .....	52
Gráfico 12. Representación referente a enlaces interdependientes .....	54
Cuadro 13. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si conocen las líneas formales de comunicación y límites a la capacidad de decisión. ....	55
Gráfico 13. Representación sobre la cadena de autoridad.....	55
Cuadro 14. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si Aprobarían el diseño de los parámetros organizacionales de la empresa .....	56
Gráfico 14. Representación sobre diseño de los parámetros organizacionales.....	56
5.3 Conclusiones del Diagnóstico.....	58
CAPITULO VI .....	60

PARÁMETROS ORGANIZACIONALES SEGÚN MINTZBERG. COMERCIALIZADORA DABOIN C.A. ....	60
6.1 Misión.....	60
6.2. Visión.....	61
6.3 Factibilidad .....	61
6.4 PARÁMETROS ORGANIZACIONALES SEGÚN MINTZBERG. COMERCIALIZADORA DABOIN C.A. ....	62
6.4.1 Objetivos de la propuesta.....	62
6.4.1.1 Objetivo General.....	62
6.4.1.2 Objetivos específicos.....	62
6.4.2 Estructura.....	62
6.4.2.1 Organigrama Comercializadora Daboin C.A. ....	63
6.4.2.2 Misión.....	63
6.4.2.3 Visión.....	63
6.4.2.4 Valores.....	63
6.4.2.5 Objetivos de la empresa para el año 2021-2022.....	64
6.4.2.6 Políticas generales de la empresa .....	64
6.4.2.7 Formato para planificación de actividades semanal .....	68
6.4.2.8 Formato de memorándum.....	68
6.4.3 Plan de Acción.....	70
BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS:.....	77
Cuestionario.....	77

Permiso institucional ..... 78

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día muchas personas inician sus negocios de forma empírica, pero con el paso del tiempo algunas tienden a crecer y convertirse en grandes empresas, la cuales sean pequeñas y grandes organizaciones necesitan tener una guía para formar sus estructura organizacional y brindar a sus trabajadores una guía que los oriente en cuanto a lo que realmente quiere la empresa, cual es su visión, misión, objetivos, valores, normas, políticas administrativas entre otros. En este sentido según Garcias, Haro, & Resabala (2019) el Diseño organizacional es:

...un factor altamente importante en las organizaciones ya que permite formalizar los procedimientos dentro de la misma, da una guía, permite la integración de las personas, proporciona la información y mejora la tecnología utilizada en una organización, el diseño organizacional se caracteriza por ser una herramienta para la creación de funciones, procedimientos y relaciones formales (p.13).

Es decir, el los parámetros organizacionales son fundamentales para la constitución formal de una empresa, es una herramienta que orienta a la misma a su buen funcionamiento y a la creación de políticas que ayuden en el clima organizacional, la finalidad de la empresa, la representación a la sociedad y una mejor atención a los usuarios.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado surge el presente informe de pasantías titulado Parámetros Organizacionales que Fundamenten la Prosecución de Fines Institucionales de Comercializadora Daboin C.A., el cual estará estructurado por cinco capítulos que se describen a continuación:

Capítulo I, Correspondiente a la empresa, se detalla su ubicación, descripción.

Capítulo II, denominado El Problema; en este se describe la problemática; se plantean el objetivo general y los específicos, la justificación del estudio, el alcance que tiene la investigación y su delimitación.

Capítulo III, titulado Marco Referencial Conceptual; en el cual se realizó una búsqueda de las investigaciones más relevantes que dan un aporte significativo a la investigación, luego se indagó en las bases teóricas, y se elaboró el sistema de operacionalización de variables.

Capítulo IV; Fases Metodológicas, que define la explicación del enfoque metodológico, diseño y tipo de investigación, así como las fases del informe que corresponden con los objetivos planteados, entre las cuales se incluye la población y muestra, técnica de instrumento de recolección de información, validez y confiabilidad del instrumento, presentación y análisis de la información.

Capítulo V: Presentación y Análisis de los Resultados, Conclusiones del diagnóstico, en el cual se presentan las tablas, cuadros y gráficos con su respectivo análisis, de las respuestas obtenidas en la aplicación del instrumento.

Capítulo VI: La Propuesta, en donde se desarrolla el objetivo general de la investigación para la solución del problema descrito.

Finalmente, las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **LA EMPRESA**

#### **COMERCIALIZADORA DABOIN, C.A.**

##### **1.1 UBICACIÓN**

Av. Bolívar Sur (las Ferias) entre Calle Rangel y Michelena Local Damiana, PB N°7, Sector Santa Rosa, Valencia Edo. Carabobo – Venezuela

##### **1.2 BREVE DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA:**

La empresa COMERCIALIZADORA DABOIN, C.A. tiene sus orígenes en la comercializadora D.I.L. C. A. Empresa que desde hace 4 años se había dedicado a la venta de materia prima para la fabricación de bolsos, carteras, correas y otros, luego por la necesidad de sus socios los hermanos Ítalo Daboin y Douglas Daboin de ofrecer a su clientela la posibilidad de poder adquirir materiales para la elaboración de estas piezas, dado que la materia prima es importada de Colombia, inician la Comercializadora Daboin C. A. en Agosto del 2020, con actividades de mercería. La empresa actualmente se dedica a la venta al mayor y detal de materiales para la industria del calzado, marroquinería y a fines.

Tienen un total de 9 trabajadores más los 2 socios quienes ejercen funciones administrativas dentro de la empresa, hasta ahora no tiene una estructura organizativa definida, ni hay establecidas normas, objetivos, misión, visión, entre otros.

##### **1.3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.**

Actualmente la empresa no cuenta con una descripción, misión, visión objetivos y estructura organizativa.

## **CAPITULO II**

### **EL PROBLEMA**

#### **2.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad cada día son más las empresas que surgen, tanto de pequeños como grandes empresarios toda organización necesita tener una estructura, en este sentido, siendo una empresa “una entidad integrada por capital, trabajo y conocimiento, como factores de producción y de gestión, y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos” (Pareja, 2014), es necesario que pueda contar con un diseño organizacional que permita a quienes la conforman tener una base que oriente en la función de cada trabajador, las normas, la misión y la visión de la misma y sobretodo tener clara la cadena de mando.

Es decir que toda empresa necesita tener una estructura organizativa que guie a sus trabajadores para el buen funcionamiento de la misma, “la esencia del diseño organizacional es la utilización de una serie de parámetros que determinan la división del trabajo y el alcance de la coordinación” (Arevalo, 2013), en este sentido el diseño organizacional es un tema importante en el pensamiento y la práctica de la gestión (Higuita, 2011).

Para Goodin en 1996, (citado por Higuita, 2011), el cambio en las organizaciones puede darse por azar, por evolución o por intervenciones deliberadas para propósitos específicos.

En muchas oportunidades el desconocimiento en el diseño y construcción de la estructura conlleva a disfunciones entre lo estimado y lo obtenido, e incluso a conflictos de jerarquía antes de la puesta en operación de la organización (Marín, 2012).

Tal es el caso de la Comercializadora Daboin C. A., que a pesar de tener 7 meses en funcionamiento y por ser una empresa relativamente nueva no existen parámetros organizacionales definidos que orienten a los trabajadores sobre la finalidad de la empresa, sus valores, misión, visión, normas, organigrama; esta situación crea un ambiente de discomfort tanto en los empleados como en los gerentes dado que algunas normas que aun no están establecidas o se dijo a los empleados de forma verbal se incumplen.

Situación que lleva a la empresa a la necesidad de la formulación de Parámetros Organizacionales que Fundamenten la Prosecución de Fines Institucionales de Comercializadora Daboin C.A.

## **2.2 Formulación del Problema**

Según la experiencia laboral de la autora en la Comercializadora Daboin C.A. ella pudo observar el optimismo del gerente y personal administrativo por tratar de que haya un ambiente armonioso en los trabajadores, sin embargo, en ocasiones el gerente indica verbalmente las funciones y normativa de la empresa a sus empleados, lo que ha generado que estos no tengan claro cuáles son sus funciones y normas que deben seguir, dándose cuenta que incurrieron en la misma luego de tener un llamado de atención y que sea el gerente quien aclare qué es lo que se debe hacer en cada caso pero la comunicación se hace de forma verbal, esto puede estar sucediendo debido a que los parámetros organizacionales en la empresa tales como la departamentalización que la constituye, los puestos de trabajo y función que debe realizar cada empleado, los niveles jerárquicos y líneas de mando, las directrices y normas internas para determinar el comportamiento de los trabajadores, no están definidos; no obstante toda empresa debería tener establecidos sus parámetros organizacionales los cuales influyen en la división del trabajo, las funciones y niveles jerárquicos de toda organización.

Por todo lo antes expuesto, surge la siguiente interrogante: ¿Es necesario establecer Parámetros Organizacionales que Fundamenten la Prosecución de Fines Institucionales de Comercializadora Daboin C.A.?

## **2.3 Objetivos de la investigación**

### **2.3.1 Objetivo General**

Establecer Parámetros Organizacionales que Fundamenten la Prosecución de Fines Institucionales de Comercializadora Daboin C.A. basado en el Diseño de Mintzberg.

### **2.3.2 Objetivos Específicos**

Diagnosticar de la situación actual de los parámetros organizacionales de Comercializadora Daboin C.A.

Especificar la departamentalización funcional de la empresa de acuerdo con la especialización de los empleados.

Diseñar los parámetros organizacionales que Fundamenten la Prosecución de Fines Institucionales de Comercializadora Daboin C.A. basado en el Diseño de Mintzberg”.

## **2.4 Justificación**

Para el buen funcionamiento de toda organización es necesario poder contar con parámetros organizacionales que brinden orientación a todas las personas que conforman la empresa sobre el convivir dentro de la misma y poder develar a la clientela que es lo que realmente se quiere como organización, cual es la visión de la misma, es por ello que nace el presente trabajo de investigación cuyo propósito es establecer Parámetros Organizacionales que Fundamenten la Prosecución de Fines Institucionales de Comercializadora Daboin C.A. basado en el Diseño de Mintzberg, el cual podrá brindar a la organización las herramientas necesarias para un mejor

funcionamiento, mejorar la motivación de los trabajadores, el desempeño de las actividades y poder brindar una mejor atención.

## **2.5 Alcance de la investigación**

Esta investigación tiene su relevancia porque la empresa no cuenta con parámetros organizacionales que dé respuesta al disconfort que pueda existir en cuanto al incumplimiento de normas o cadena de mando y con esta investigación se pretende la creación de dichos parámetros organizacionales.

La investigación aportara un beneficio a la empresa comercializadora Daboin C.A. mediante el establecimiento de sus parámetros organizacionales, brindando orientación al personal como a los gerentes y por ende mejoramiento de las condiciones del ambiente de trabajo del mismo modo reunirá datos y conocimientos útiles sobre la organización.

Con los resultados otras empresas podrán contar con una guía para implementar parámetros organizacionales.

Brindara a la Universidad José Antonio Páez la oportunidad de contar con material que servirá de guía y como antecedente a sus estudiantes, así como impulsar investigaciones que permita mayor conocimiento sobre el tema.

A la autora proporcionará la oportunidad de poder incursionar en el de gran importancia empresarial

## **2.6 Delimitación del estudio**

Esta investigación es de naturaleza cuantitativa, el contexto será el municipio Valencia del Estado Carabobo, en los espacios de la Empresa Comercializadora Daboin C. A. específicamente en la Av. Bolívar Sur (las Férias) entre Calle Rangel y Michelena Local Damiana, PB N°7, Sector Santa Rosa, Valencia Edo. Carabobo Venezuela, donde se desarrollaran las fases de la investigación, durante el primer semestre del año 2021.

## CAPÍTULO III

### MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

El presente capítulo de este informe de pasantías hace referencia al marco referencial conceptual donde se abordara los antecedentes de la investigación, bases teóricas y bases legales, que de alguna manera ayudan a resolver la situación problemática.

#### 3.1. ANTECEDENTES

##### 3.1.1 A nivel Internacional

Un estudio realizado por Camino (2019), en Ecuador, Titulado **Estrategia para la Mejora de la Comunicación Organizacional en una Empresa de Producción de Tungurahua**, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, para optar al título de Psicóloga Organizacional, cuyo objetivo fue crear estrategias para mejorar la comunicación organizacional en una empresa de producción localizada en Tungurahua. Fue una investigación descriptiva y se aplicó el cuestionario de comunicación organizacional que evalúa tres dimensiones: comunicación descendente, ascendente y horizontal.

Concluyeron que se debería aplicar la herramienta dentro de un año para comparar resultados y realizar capacitaciones a toda la población sobre comunicación organizacional. Dicha investigación citada se relaciona con el presente estudio, dado que hace referencia a la importancia de la comunicación organizacional en las empresas una de las características importantes dentro de los parámetros organizacionales.

Por otra parte Sotelo & Figueroa (2017), en México, realizaron un estudio titulado **El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en**

**una institución de educación de nivel medio superior**, en la Universidad Juárez del Estado de Durango, para optar al título de Magister en Administración de Proyectos y Operaciones, a través de una investigación no experimental, cuantitativa, correlacional y transversal. Cuyo objetivo fue Analizar la correlación entre el clima organizacional y la calidad en el servicio utilizando un modelo de regresión lineal. Concluyeron que la correlación entre ambas variables es positiva y el modelo de regresión lineal cumple con los supuestos para estudios de las ciencias sociales.

El aporte de este estudio es que los autores resaltan la importancia de un clima organizacional para que los trabajadores brinden un servicio de calidad fundamentales para fortalecer su razón de ser y por consecuencia poder tomar decisiones que las lleven a desarrollarse dentro del contexto de la competitividad y sus directivos coadyuven a la mejora de las instituciones, esta investigación resalta la importancia de establecer parámetros organizacionales en toda empresa.

Asimismo en estudio realizado por Calderon & Sanchez (2017) en Colombia, Titulado **Cultura organizacional en el Hospital Universitario Nacional de Colombia 2017**, en la Universidad Nacional de Colombia, para optar al título de Especialista en Administración en Salud Pública, cuyo objetivo fue analizar la literatura de los años comprendidos entre 2010 – 2017, relacionada con la cultura organizacional a nivel hospitalario. Posterior a la revisión y análisis, encontraron que las definiciones de cultura organizacional son amplias y diversas y a partir de ellas existen también diferentes posturas para su caracterización y gestión. Dentro de la revisión bibliográfica, existen múltiples posibilidades de caracterización y gestión de la cultura organizacional; no obstante, cada organización debe hacer un trabajo consciente de análisis para seleccionar las estrategias pertinentes que lo conduzcan a tener la cultura deseada.

El anterior trabajo se menciona porque las autoras abordaron la cultura organizacional a nivel hospitalario, lo que destaca la importancia de los parámetros organizacionales en toda organización.

### **3.1.2 A nivel nacional**

En un estudio realizado por Coronel (2020), en Carabobo, titulado **Motivación laboral y compromiso organizacional de los funcionarios de la brigada motorizada de seguridad vial de la Policía del estado Carabobo**, de la Universidad de Carabobo, para optar al Título de Maestría en Administración de Empresas Mención: Gerencia, cuya finalidad fue analizar la correlación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los funcionarios de la Brigada Motorizada de Seguridad Vial de la Policía del Estado Carabobo, a través de una investigación tipo campo y documental, con nivel correlacional y diseño no experimental. Concluyeron que existe un regular grado bajo de correlación entre la variable motivación laboral con la variable compromiso organizacional de los funcionarios policiales.

Se hace mención al anterior trabajo dado que evidencia según los resultados obtenidos que como no hay mucha motivación laboral en consecuencia no hay mucho compromiso organizacional, es decir que los trabajadores deben estar motivados y saber cuál es el fin de la empresa, su misión, visión y al ser parte de la empresa el compromiso es mayor.

En este sentido, otro estudio realizado por Mijares (2018), titulado **Clima organizacional y motivación en el trabajo desde la perspectiva de los trabajadores. Caso de estudio: dirección ejecutiva de talento humano en una empresa petroquímica. Municipio Valencia estado Carabobo**, de la Universidad de Carabobo, para optar al título de Magíster en Administración de Empresas, Mención Gerencia, cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional y motivación en el trabajo desde la perspectiva de los trabajadores de la Dirección Ejecutiva de Talento Humano en una empresa petroquímica del Municipio Valencia, Estado Carabobo, para lo cual se estableció una base argumentativa con centro en diversas teorías, en una escena metodológica propia de una investigación descriptiva no experimental. Concluyeron que el clima organizacional en la unidad estudiada es

disfuncional en la actualidad y para que se acerque a un nivel instrumental en razón de la motivación laboral es importante que se consoliden un conjunto de acciones.

El estudio citado sirve como referencia a la presente investigación dado que demuestra la importancia del abordaje de los parámetros organizacionales en toda empresa.

Del mismo modo en estudio realizado por González (2018), titulado **Plan estratégico situacional como herramienta gerencial para fortalecer el clima organizacional del IPASME Guanare, estado Portuguesa**, en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Magíster en Administración de Empresas, Mención Gerencia, cuyo objetivo fue proponer un plan estratégico situacional como herramienta gerencial para fortalecer el clima organizacional del instituto. Metodológicamente el trabajo se enmarcó en la Modalidad de Proyecto Factible, Diseño No Experimental, con Investigación de Campo, Descriptivo Transversal. Los resultados fueron procesados con la técnica de evaluación de clima organizacional “EDCO”, obteniéndose un clima organizacional “Por Mejorar”. En torno a ello, se aplicó la metodología de Planificación Estratégica Situacional, logrando obtener seis planes de acción, que contribuirán en fortalecer el clima organizacional.

Se cita el anterior trabajo dado que los autores abordaron el clima organizacional desde el paradigma cuantitativo y proponen planes de acción que servirán de guía a la hora de formular los parámetros organizacionales en el presente estudio.

### **3.2. BASES TEÓRICAS:**

Este apartado está constituido por un conjunto de referencias que servirán de apoyo a la investigación, se consultaran y examinaran distintas fuentes bibliografías para dar sustento el tema de investigación. En este sentido según Tamayo (2011), “toda investigación requiere un conocimiento presente de la teoría que explica el área de fenómenos de estudio”, en este apartado se ilustra al lector sobre el conjunto de

teorías que se han elaborado para interpretar el objeto de estudio y sus relaciones con otros fenómenos de la realidad (Ramirez, 2010). Siendo así esta sesión estará conformada en torno al tópicos parámetros organizacionales.

### **3.2.1 Parámetros Organizacionales**

Cuando se habla de Parámetros Organizacionales se hace referencia al diseño organizacional el cual según (Bozzo, 2017):

Acude a los denominados principios de la organización y a la división técnica del trabajo. En él se establecen los grupos formales (jerarquía), la definición de funciones, los puestos de trabajo, las reglas y la comunicación formal para estructurar la organización. (a) Diseño de superestructura: Agrupamiento de unidad, dimensión. Supervisión directa, división administrativa del trabajo. Autoridad formal (organigrama). La mayoría de organizaciones se centran en este aspecto, dejando desatendidos en resto. (b) Diseño de puestos de trabajo: Adecuación del individuo o trabajador al puesto. A mayor nivel de adecuación, mayor satisfacción y mayor rendimiento. El diseño de puestos de trabajo se basa en la especialización, teniendo por objetivos la formalización del comportamiento, la capacitación y el adoctrinamiento. (c) Diseño de sistemas de toma de decisiones: Los sistemas de autoridad formal sirven para establecer líneas formales de comunicación y límites a la capacidad de decisión. (d) Diseño de encadenamientos laterales: Buscan la comunicación y cooperación lateral entre departamentos.(p.1)

En este sentido, Para Beckman en el 2009(citado por Higuera, 2011), al momento de elaborar el diseño de una organización es necesario comprender qué opciones existen para el diseño y qué características de la organización se pueden cambiar. Adicionalmente, se requiere probar las opciones de diseño, antes de su implementación.

Así pues, el diseño organizacional es una metodología paso a paso que identifica los aspectos disfuncionales de procedimientos, estructuras y sistemas, realineándolos para encajar o adaptarse a los objetivos y realidades actuales del negocio (Los Recursos Humanos LRH, 2015).

Mintzberg (2001) describe nueve parámetros de diseño organizacional, incluidos en cuatro grupos:

### **3.2.1.1 Diseño de posiciones**

*Especialización de tarea:* La especialización del trabajo consiste en la asignación de las diferentes tareas de un proceso productivo en particular y sus actividades derivadas en diferentes individuos o grupos de trabajo atendiendo a sus características, habilidades o recursos (Sánchez, 2017). En este sentido según Mintzberg (2001):

Las tareas pueden ser especializadas en dos dimensiones. La primera es "amplitud" o "alcance" -cuántas tareas diferentes están contenidas en cada una y cómo es de ancha o angosta cada una de estas tareas. La segunda dimensión de la especialización se relaciona con la "profundidad", con el control sobre el trabajo. (p.25)

*Formalización de comportamiento:* el comportamiento organizacional es mucho más que la interacción entre trabajadores, grupos y estructuras de una empresa, pues se ocupa del análisis de cómo estas variables influyen el desarrollo del talento humano y el funcionamiento en general (Rockcontent, 2019). Del mismo modo según Mintzberg (2001), este parámetro representa:

La manera de la organización de proscribir la libertad de sus miembros, esencialmente de estandarizar sus procesos de trabajo. El comportamiento puede ser formalizado en tres formas básicas: -Por la posición: siendo atribuidas las especificaciones a la tarea misma, como en una descripción de la tarea. . . - Por la corriente de trabajo: siendo atribuidas las especificaciones al trabajo, como en el caso de las ordenes de una imprenta. - Por reglas: siendo emitidas las especificaciones en general, como en las vanas regulaciones -todo desde la vestimenta al uso de formularios- contenidas en los llamados manuales de política (p.30).

*Capacitación y adoctrinamiento:* Según Chiavenato (2017), “la capacitación es un proceso educativo a corto plazo aplicada de manera sistemática y organizada mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos” y el Adoctrinamiento Según Mintzberg (2001), “es la

etiqueta que se utiliza para identificar el parámetro de diseño mediante el cual la organización, para su propio beneficio, socializa formalmente a sus miembros”.

### **3.2.1.2 Diseño de superestructura**

Agrupamiento de unidades El agrupamiento de posiciones y unidades según Mintzberg (2001):

... no es simplemente una conveniencia con el objeto de crear un organigrama, una manera fácil de controlar quién trabaja en la organización. En realidad, el agrupamiento es un medio fundamental para coordinar el trabajo en la organización... ... el agrupamiento puede estimular hasta un grado importante dos importantes mecanismos coordinadores-la supervisión directa y el ajuste mutuo- y puede formar la base de un tercero --la estandarización de producciones- al proporcionar medidas comunes de desempeño (p.42).

*Dimensión de la unidad:* según Mintzberg (2001) en cuanto a este parámetro refiere que:

La segunda cuestión básica en el diseño de la superestructura se ocupa del tamaño de cada unidad o grupo de trabajo. ¿Cuántas posiciones deben estar contenidas en el agrupamiento de primer nivel y cuántas unidades en cada unidad de orden sucesivamente superior? Esta pregunta sobre dimensión de unidad puede ser reformulada de dos maneras importantes: ¿Cuántas personas deben informar a cada gerente? Es decir, ¿cuál debe ser la extensión del control del gerente? y, ¿de qué forma debe ser la superestructura: Alta, con unidades pequeñas y alcances de control estrechos, o ancha, con unidades grandes y amplios alcances de control? (p.54).

### **3.2.1.3 Diseño de encadenamientos laterales**

*Sistema de planeamientos y control:* El propósito de un plan según Mintzberg (2001) es:

Especificar una producción deseada -un estándar- en algún momento futuro. Y el propósito del control es apreciar si este estándar se ha logrado o no. Así, el planeamiento y el control van juntos como los proverbiales carruaje y caballo. No puede haber control sin planeamiento

previo, y los planes pierden su influencia sin controles que los sigan. Los planes y los controles juntos regulan las producciones e indirectamente también el comportamiento. (p.65)

*Dispositivos de enlace:* Según Mintzberg (2001), estable que:

A menudo, ni la supervisión directa ni las tres formas de estandarización son suficientes para lograr la coordinación que requiere una organización. En otras palabras, quedan importantes interdependencias después que todas las posiciones individuales han sido diseñadas, la superestructura construida y los sistemas de planeamiento y control establecidos en su lugar. La organización debe entonces volverse al ajuste mutuo para la coordinación. (p.73)

#### **3.2.1.4 Diseño de sistema de toma de decisiones**

*Descentralización vertical* según Mintzberg (2001), la descentralización vertical se ocupa de:

La delegación del poder de toma de decisión descendiendo por la cadena de autoridad, desde la cumbre estratégica a la línea media. El enfoque aquí es sobre el poder formal -hacer las elecciones y autorizarlas- en oposición al poder informal que se origina en conseguir y ejecutar. (p.88)

*Descentralización horizontal* Cuando hablamos de la descentralización horizontal, ampliamos la discusión en dos aspectos. Primero, al discutir la transferencia de poder fuera de la estructura de línea, nos movemos dentro del reino del poder informal, especialmente del control sobre la obtención (Mintzberg, 2001: p.91)

#### **3.2.2 Dimensiones básicas del diseño organizacional**

Las dimensiones organizacionales se dividen en dos tipos: Estructurales y contextuales. Las estructurales describen las características internas de una organización... Las dimensiones contextuales caracterizan a toda la organización incluyendo el tamaño, la tecnología, el ambiente externo y los objetivos (Barbosa, 2013). Del mismo modo también podemos mencionar las siguientes:

(a) Formalización: el grado mediante el cual la organización tiene sus propias normas, regulaciones y procedimientos. (b) Centralización: El grado por el cual se toman las decisiones en los niveles más altos. (c) Jerarquía de autoridad: El grado de diferenciación vertical a través de los niveles del management. (d) Especialización: El grado por el cual se definen los empleos y depende de una única expertise. (e) Estandarización: El grado por el cual las actividades laborales se realizan en forma rutinaria. (f) Complejidad: El grado por el cual muchos diferentes tipos de actividades se llevan adelante en la organización. (Los Recursos Humanos LRH, 2015)

### **3.2.3 Funciones de una empresa**

Cabe resaltar las funciones de una empresa según Fayol (citado por Antuña, Alite, Carrillo, Guerra, Alcolea, & Morillo, 2006) son: *Técnicas*: producción de bienes o servicios. *Comerciales*: comprar, vender o intercambiar. *Financieras*: generación de capital. *Seguridad*: conservar bienes y trabajadores. *Contables*: incluyendo las estadísticas. *Administrativas*: planeación, organización, comando, coordinación y control (p. 114).

### **3.2.4 Principios administrativos**

Entre otros conceptos establecidos cabe mencionar los 14 principios administrativos de Fayol, algunos de los cuales siguen vigentes (citados por Aguirre, 2019):

1. Determinación de tareas especializadas para garantizar la eficiencia.
2. Equilibrio de autoridad y responsabilidad.
3. Asegurar la disciplina para lograr los objetivos.
4. Cada empleado debe recibir órdenes de un solo jefe.
5. Una sola dirección para cada grupo de actividades con un solo objetivo.
6. Subordinación de los intereses individuales a los de la empresa.
7. Trabajo igual, salario igual.
8. Centralización de la autoridad en la alta jerarquía.
9. Cadena escalar.
10. Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
11. Equidad para lograr lealtad.
12. Estabilidad en el cargo.
13. Fomento de la iniciativa.

14. Armonía y espíritu de equipo (p. 14).

### **3.2.5 Teorías relacionadas con los parámetros organizacionales**

El comportamiento organizacional cuenta con diferentes teorías centradas en campo de estudios específicos, lo que permite que este concepto sea amplio y completo, las cuales se mencionan a continuación:

#### **3.2.5.1 Teoría clásica**

Se enfoca en la necesidad de encontrar elementos para administrar organizaciones complejas (Rockcontent, 2019). Asimismo, tanto Fayol como Taylor pretendieron desarrollar una ciencia de la administración para solucionar los problemas de las empresas y aumentar su competencia con otras y para Taylor, la administración debe aplicarse en forma científica y no empírica, la improvisación no es aceptable (Balderas Pedrero, 2012).

#### **3.2.1.2 Teoría de la administración científica**

Busca la perfección de las técnicas de trabajo y la creación de parámetros capaces de medir la eficiencia (Rockcontent, 2019).

#### **3.2.1.3 Teoría de las relaciones humanas**

Prioriza a los individuos sobre los otros elementos de las organizaciones y sugiere estrategias para aumentar la satisfacción de cada uno (Rockcontent, 2019).

#### **3.2.1.4 Teoría de los sistemas**

Es una filosofía administrativa basada en sistemas, es decir, en conjuntos de elementos que se relacionan entre sí para constituir un “todo organizado”, que brinda mejores resultados que la suma de partes (Rockcontent, 2019). Así mismo según Raffino, 2020:

Fue el sustento de teorías más complejas y posteriores que partieron de la noción básica de sistemas, tales como la Teoría del caos 1980 o desarrollos más recientes que intentan aplicar la Teoría General de Sistemas a los grupos humanos y las ciencias sociales (p.1).

### **3.2.1.5 Teoría de contingencia**

Enfatiza que no hay nada absoluto en las empresas e instituciones y que, en cambio, todo es relativo (Rockcontent, 2019). En cuanto a la teoría de contingencia según (Washington, 2013)

... sus orígenes se remontan a las recientes investigaciones de Chandler, Burns, Stalker Woodward y Lawrence Lorsch. Con respecto a las organizaciones y sus ambientes según se basa en la existencia de una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización (p.12)

### **3.3 Sistema de Variables**

Las variables son elementos o factores que pueden ser clasificados en una o más categorías. Es posible medirlas o cuantificarlas, según sus propiedades o características (Palella & Martins, 2012). De acuerdo al planteamiento este informe de pasantías pretende establecer un sistema de variables las cuales para efectos de esta investigación será: Parámetros organizacionales

Del mismo modo, para establecer el sistema de variables, es menester valerse de la definición conceptual y operacional de aquellas, es decir, de las dimensiones y los indicadores de cada una (Palella & Martins, 2012), es por ello que una vez establecidas que son las variables y su finalidad, se presenta el siguiente cuadro de operacionalización de la mismas; el cual es una herramienta que nos conducirá a la elaboración del instrumento de recolección de información para poder establecer el diagnóstico del problema.

## Operacionalización de la variable

**Título de la investigación:**Parámetros Organizacionales que Fundamenten la Prosecución de Fines Institucionales de Comercializadora Daboin C.A.

**Objetivo general:**Establecer Parámetros Organizacionales que Fundamenten la Prosecución de Fines Institucionales de Comercializadora Daboin C.A. basado en el Diseño de Mintzberg.

Objetivos específicos	Variable	Definición de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Diagnosticar de la situación actual de los parámetros organizacionales de Comercializadora Daboin C.A.	Parámetros Organizacionales	Se refiere al diseño organizacional que acude a los denominados principios de la organización y a la división técnica del trabajo. En él se establecen los grupos formales (jerarquía), la definición de funciones, los puestos de trabajo, las reglas y la comunicación formal para estructurar la organización(Bozzo, 2017).	Principios de la organización Diseño de posición	objetivos de la empresa Tarea Comportamiento Capacitación	1 2 3 4
Especificar la departamentalización funcional de la empresa de acuerdo con la especialización de los empleados.			Diseño de superestructura Diseño de encadenamientos laterales Diseño de sistema de toma de decisiones	Organigrama Departamentalización Planificación Enlaces interdependientes Cadena de autoridad	5 6 7 8 9
Diseñar los parámetros organizacionales que Fundamenten la Prosecución de Fines Institucionales de Comercializadora Daboin C.A. basado en			Diseño de Parámetros Organizacionales	Implementación de los parámetros organizacionales	10

el Diseño de  
Mintzberg”.

---

## **CAPÍTULO IV**

### **FASES METODOLÓGICAS**

Es necesario seguir ciertos protocolos al realizar el marco metodológico de un estudio científico o informe de pasantías, donde se especifique cuales serán las fases metodológicas que se utilizaran para el mismo, por consiguiente, según Gómez Bastar (2012) etimológicamente, la palabra método está formada por dos raíces griegas: META= camino, o lo largo de, ODOS= camino. Se entiende como: El camino o procedimiento para lograr un objetivo. La manera de ordenar una actividad para lograr un fin. El ordenar los acontecimientos para alcanzar una meta.

#### **4.1 Diseño de la investigación**

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema. El enfoque cuantitativo refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Por tal motivo el enfoque del estudio será cuantitativo, además se utilizara un diseño de campo el cual es según Ramirez (2010) aquel tipo de investigación a través del cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural, ya que su objeto natural de estudio el hombre y sus acciones, es perfectamente pertinente "abocarse a estudiar estos fenómenos en la realidad misma donde se producen". El modelo será proyecto factible dado que según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2016) consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales... El Proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades.

## **4.2 Fases de la investigación**

El presente informe de pasantías se realizara en tres fases, las cuales facilitaran el progreso de la misma

### **4.2.1 Fase diagnóstica**

Esta fase corresponde y dará respuesta al primer objetivo específico planteado: Diagnosticar de la situación actual de los parámetros organizacionales de Comercializadora Daboin C.A. Se diagnosticará la situación actual en cuanto a la necesidad de parámetros organizacionales de Comercializadora Daboin C.A., a través de una encuesta, donde posteriormente, la información recabada será analizada estadísticamente atendiendo al diagnóstico. Para la realización de esta fase se seguirán los siguientes pasos:

#### **4.2.1.1 Población y muestra**

La población en estudio forma parte del universo, más no se confunde con él (Ramirez, 2010); en este caso la población estará constituida por los trabajadores y personal directivo de la Comercializadora Daboin C.A. que hacen vida en los espacios de la empresa, los cual son un total de 11 personas, distribuidos de la siguiente manera. 2 socios que también realizan funciones en las demás áreas, Personal 9 personas. Lo que corresponde a una población finita la cual es según Ramirez (2010), aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total.

En este sentido la muestra es no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más exacta posible (Palella & Martins, 2012). Dado que la población es un total de 11 personas y por ser una cantidad de sujetos manejable por la investigadora, no amerita una extracción de una parte de la población, por tanto se abordara la población finita.

#### **4.2.1.2 Técnica e instrumento de recolección de la información**

Las técnicas de recolección de datos, son las distintas formas o maneras de obtener la información. Para el acopio de los datos se utilizan técnicas como observación, entrevista, encuesta, pruebas, entre otras (Palella & Martins, 2012). En este sentido en función a los objetivos trazado con la finalidad de seguir la directriz metodológica será necesaria la recopilación de la información, datos u opiniones; por lo cual se aplicara como técnica de recolección de los mismos, la encuesta. Que no es más que según Palella & Martins (2012) una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito.

El mismo estará estructurado con preguntas cerradas, para luego tabular las respuestas y realizar el análisis de la información. El cuestionario constará de 10 ítems que se obtuvieron de la operacionalización de las variables en estudio, que correspondieron a los objetivos específicos, bajo la escala tipo Likert con las opciones de respuesta en escala ordinal que no es más que una escala de medición donde los datos pueden jerarquizarse y pueden ser numéricos o no en el caso de este estudio se utilizaran: Totalmente de Acuerdo, de Acuerdo, en Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo; lo cual permitirá medir actitudes y conocer el grado de conformidad de los encuestados. En este sentido, las categorías de respuesta servirán para capturar el nivel de acuerdo o desacuerdo del encuestado hacia dicha afirmación.

Luego de obtener los datos, se procederá al análisis y valoración de la información realizada mediante un proceso de codificación y ordenación de los mismos, de esta manera se procederá a representar dichos resultados en cuadros de frecuencia y porcentaje y gráficos de tortas para proceder a su análisis.

#### **4.2.1.3 Validez del instrumento**

Un instrumento de recolección de datos es válido cuando mide lo que se pretenda que mida no basta con escoger el instrumento más adecuado, también hay que ser muy cuidadoso en la construcción de los ítems (Ramírez, 2010), De tal

manera que la mejor opción para un investigador es no presumir la validez, sino demostrarla, en este caso se aplicara:

La validez del contenido. El mecanismo comúnmente utilizado para garantizar este tipo de validez es el conocido como juicio de expertos. Los rasgos a evaluar serán la congruencia ítems variable; claridad en la redacción y sesgo o tendenciosidad en la formulación de los ítems (Ramirez, 2010). Para este aspecto se utilizara la pericia del juicio de 2 expertos en el área y 1 metodólogo.

Luego de ser validado por los expertos se solicitara el permiso a la Comercializadora Daboin C. A. para su aplicación en la misma.

#### **4.2.1.4 Presentación y análisis de la información**

La técnica de análisis de la información se refiere al procedimiento llevado a cabo para procesar los resultados de la aplicación del instrumento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

De esta manera, se presentan los resultados obtenidos en el diagnóstico, una vez aplicado el instrumento (cuestionario) a los trabajadores de la Comercializadora Daboin C. A. En cuanto al análisis estadístico se llevo a cabo de la siguiente manera: Tabulación de los datos, mediante el uso de cuadros, análisis e interpretación de los cuadros mediante el uso de la estadística descriptiva, específicamente porcentaje simple. De tal manera que los datos obtenidos permitirán señalar el porcentaje de respuestas de cada ítem según se frecuencia y facilitan la realización del análisis. De allí, que los resultados sirvan de base al Diseño de los parámetros organizacionales. Para efectos de visualizar de manera sencilla los resultados de la encuesta, los mismos se presentan en tablas, además se realiza el análisis e interpretación de los mismos de manera simultánea a su presentación.

#### **4.2.2 Fase de estudio de la factibilidad**

Esta fase se corresponde de acuerdo al segundo objetivo planteado: Especificar la departamentalización funcional de la empresa de acuerdo con la especialización de

los empleados, es una fase indispensable para realizar el estudio de la factibilidad será necesario detectar en el diagnóstico los beneficios de implementar parámetros organizacionales en la empresa desde el punto de vista social e institucional.

#### **4.2.3 Fase de Diseño**

Esta fase corresponde con el tercer objetivo específico: Diseñar los parámetros organizacionales que Fundamenten la Prosecución de Fines Institucionales de Comercializadora Daboin C.A. basado en el Diseño de Mintzberg”, atendiendo a los resultados del diagnóstico.

## CAPÍTULO V

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación se representan las respuestas dadas por 9 trabajadores de la Comercializadora Daboin C.A., correspondiente a la población total. Resultados del cuestionario tipo liker el cual fue aplicado a los participantes del estudio a través de un formulario de google luego de haber firmado el consentimiento informado y estar de acuerdo en ser parte de la muestra de este estudio; los datos obtenidos se representan en frecuencia y porcentaje.

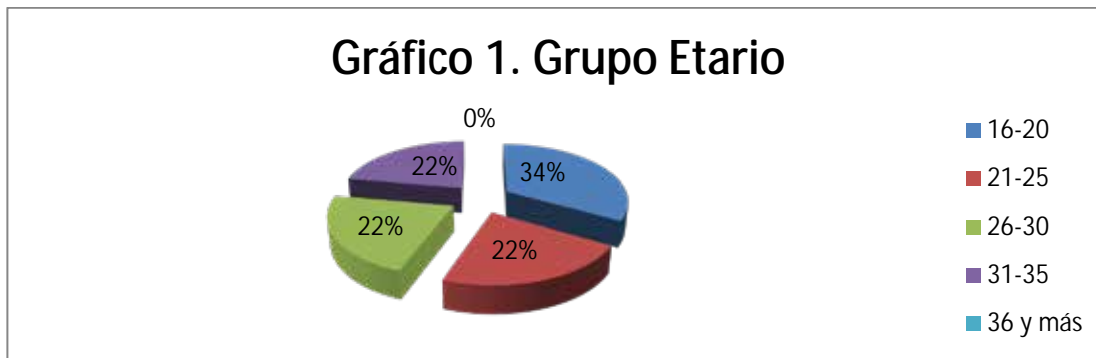
#### 5.1 Datos personales

En primer lugar representaremos algunos datos personales referente a las características de los trabajadores de la empresa en cuanto a la edad, sexo, nivel de instrucción y cargo que desempeñan en la Comercializadora Daboin C.A.

**Cuadro 1. Distribución en frecuencia y porcentaje referente al grupo etario de los trabajadores de la comercializadora Daboin C.A.**

Grupo etario	Frecuencia	Porcentaje
16-20	3	33,3%
21-25	2	22,2%
26-30	2	22,2%
31-35	2	22,2%
36 y mas	0	0%
Total	10	100%

**Gráfico 1. Representación del grupo etario de los trabajadores de la comercializadora Daboín C.A.**



Análisis: en cuanto al grupo etario de los trabajadores de la Comercializadora Daboín C.A. que predomina es el de 16 a 20 años representado por 34%, seguido del grupo de 21 a 25 años, 26 a 30 años y 31 a 35 años cada uno representado por 22%.

**Cuadro 2. Distribución en frecuencia y porcentaje referente al sexo de los trabajadores de la comercializadora Daboín C.A.**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	5	55,6%
Masculino	4	44,4%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 2. Representación referente al sexo de los trabajadores de la comercializadora Daboín C.A.**

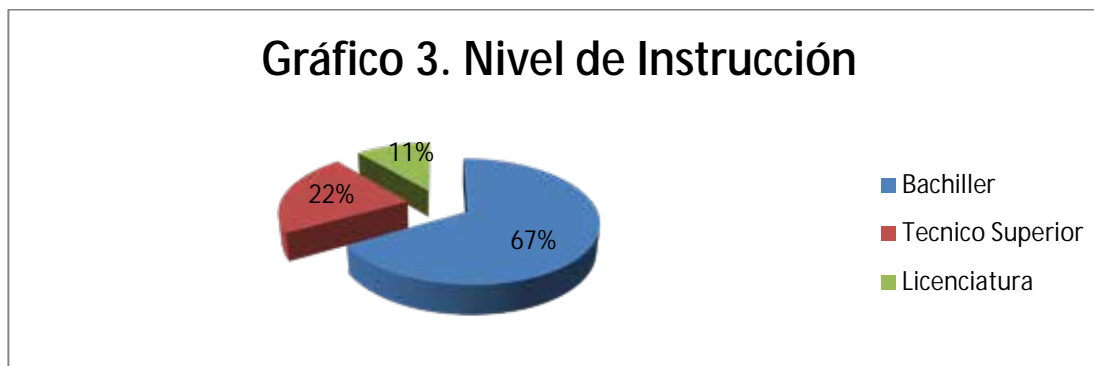


Análisis: En cuanto al sexo de los trabajadores de la Comercializadora Daboin C.A. que predomina esta el femenino representado por 56% de la población.

**Cuadro 3. Distribución en frecuencia y porcentaje referente al nivel de instrucción de los trabajadores de la comercializadora Daboin C.A.**

Nivel de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	6	66,7%
Técnico Superior	2	22,2%
Licenciatura	1	11,1%
Total	9	100%

**Gráfico 3. Representación del nivel de instrucción de los trabajadores de la comercializadora Daboin C.A.**



Análisis: En cuanto al nivel de instrucción de los trabajadores de la Comercializadora Daboin C.A. predomina Bachiller con 67%, seguido de Técnico Superior representado por 22% y por ultimo Licenciados con 11% del total de trabajadores de la empresa.

**Cuadro 4. Distribución en frecuencia y porcentaje referente al cargo que desempeñan los trabajadores en la comercializadora Daboin C.A.**

Cargo que desempeña	Frecuencia	Porcentaje
Obrero	7	77,8%

<b>Administrativo</b>	2	22,2%
<b>Total</b>	9	100%

**Gráfico 4. Representación del cargo que desempeñan los trabajadores en la comercializadora Daboin C.A.**



Análisis: Referente a los cargos que se desempeñan los trabajadores en la comercializadora Daboin predomina 78% los empleados con cargo de obrero y 22% de administrativo.

### 5.1 Cuestionario

**Tabla 2. Distribución de Frecuencia y Porcentaje de los ítems de acuerdo a tipo de respuestas**

Ítem	Respuesta							
	Totalmente de acuerdo		Medianamente de acuerdo		Escasamente de acuerdo		En desacuerdo	
<b>1</b>	0	0%	1	11,1%	0	0%	8	88,9%
<b>2</b>	0	0%	0	0%	0	0%	9	100%
<b>3</b>	0	0%	0	0%	1	11,1%	8	88,9%
<b>4</b>	0	0%	0	0%	0	0%	9	100%
<b>5</b>	0	0%	0	0%	0	0%	9	100%
<b>6</b>	0	0%	0	0%	0	0%	9	100%
<b>7</b>	0	0%	0	0%	0	0%	9	100%

8	0	0%	3	33,3%	0	0%	6	66,7%
9	8	88,8%	1	11,1%	0	0%	0	0%
10	8	88,8%	0	0%	0	0%	1	11,1%

De acuerdo a estos resultados a continuación se detalla cada ítem en cuanto a la variable en estudio, representando cada uno en cuadros con frecuencia y porcentaje y su respectivo gráfico y análisis.

**Variable:** Parámetros Organizacionales

**Dimensión** Principios de la organización

**Indicador:** objetivos de la empresa

**Ítems 1** Considera usted que los trabajadores de la Comercializadora Daboin C. A., Cuentan con objetivos organizacionales establecidos formalmente

**Cuadro 5. Distribución en frecuencia y porcentaje referente si cuentan con objetivos organizacionales establecidos formalmente**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>Medianamente de Acuerdo</b>	1	11,1%
<b>Escasamente de acuerdo</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	8	88,9%
<b>Total</b>	9	100%

**Gráfico 5. Representación sobre objetivos de la empresa**



Análisis: Con relación a los objetivos organizacionales 89% de los trabajadores están en desacuerdo con la aseveración correspondiente a si considera que los trabajadores cuentan con objetivos organizacionales establecidos formalmente y 11% está medianamente de acuerdo, lo que significa que la comercializadora Daboin no cuenta con objetivos organizacionales establecidos, estos resultados muestran relevancia dado que “los objetivos ayudan a dirigir, controlar, motivar y revisar el éxito de las actividades de una empresa” (Gestión Empresarial BI, s.f., p.3).

**Variable** Parámetros Organizacionales

**Dimensión** Diseño de posición

**Indicador** Tarea

**Ítems 2.** Considera usted que los trabajadores de la Comercializadora Daboin C. A. Cuentan con información formal sobre la asignación de las diferentes tareas y sus actividades atendiendo a las características, habilidades o recursos.

**Cuadro 6. Distribución en frecuencia y porcentaje referente asi cuentan con información formal sobre la asignación de las diferentes tareas y sus actividades atendiendo a las características, habilidades o recursos.**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>Medianamente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>Escasamente de acuerdo</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	9	100%
<b>Total</b>	9	100%

**Gráfico 6. Representación sobre Tareas y Actividades.**

**Grafico 6. Tareas y Actividades.**



**Análisis:** en cuanto a la aseveración correspondiente a la asignación de actividades y tareas a realizar dentro de la empresa 100% de los trabajadores manifestaron estar en desacuerdo en cuanto a si reciben información formal sobre la asignación de las diferentes tareas y sus actividades atendiendo a las características, habilidades o recursos, lo que significa que la empresa no proporciona a sus trabajadores una guía de manera formal sobre las actividades a realizar, estos resultados se relacionan con lo expresado por Raffino (2020) quien refiere que “una buena administración de los recursos en una empresa se traducirá en mejores o peores resultados”.

**Variable** Parámetros Organizacionales

**Dimensión** Diseño de posición

**Indicador** Comportamiento

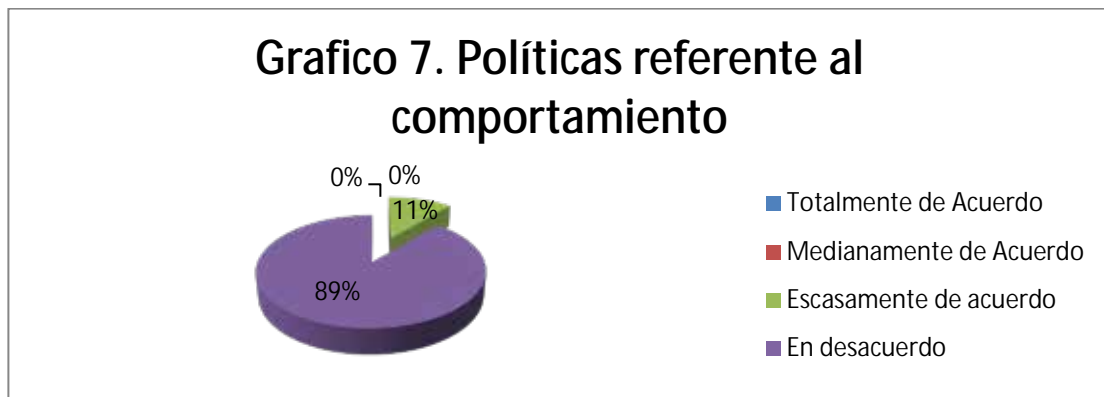
**Ítems 3.** Considera usted que los trabajadores de la Comercializadora Daboin C. A., Cuentan con algún manual de políticas donde se establezca el comportamiento del trabajador con base a descripción de la tarea a realizar, especificaciones del trabajo y reglas desde la vestimenta al uso de formularios.

**Cuadro 7. Distribución en frecuencia y porcentaje referente asi cuentan con algún manual de políticas donde se establezca el comportamiento del trabajador con base a descripción de la tarea a realizar, especificaciones del trabajo y reglas desde la vestimenta al uso de formularios.**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
-----------------------	------------	------------

<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>Medianamente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>Escasamente de acuerdo</b>	1	11,1%
<b>En desacuerdo</b>	8	88,9%
<b>Total</b>	9	100%

**Gráfico 7. Representación sobre las políticas referente al comportamiento**



Análisis: en la aseveración sobre si cuentan con algún manual de políticas donde se establezca el comportamiento del trabajador con base a descripción de la tarea a realizar, especificaciones del trabajo y reglas desde la vestimenta al uso de formularios 89% de los trabajadores manifestó estar en desacuerdo y 11% escasamente de acuerdo lo que significa que en la comercializadora Daboin C.A., no se cuenta con un manual de políticas de la empresa, en cuanto a estos resultado según Serenty (2019) “en el momento que todo el equipo de trabajo sigue las políticas y procedimientos de tu empresa, tanto el tiempo como los recursos se utilizarán de una manera más eficiente y de este modo podrás crecer y alcanzar los objetivos que te hayas marcado”.

**Variable** Parámetros Organizacionales

**Dimensión** Diseño de posición

**Indicador** Capacitación

**Ítems 4.** Considera usted que los trabajadores de la Comercializadora Daboin C. A., Cuentan con Capacitación y adoctrinamiento formal de acuerdo al cargo dentro de la empresa.

**Cuadro 8. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si cuentan con Capacitación y adoctrinamiento formal de acuerdo al cargo dentro de la empresa.**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>Medianamente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>Escasamente de acuerdo</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	9	100%
<b>Total</b>	9	100%

**Gráfico 8. Representación sobre Capacitación y Adoctrinamiento**



Análisis: en los resultados obtenidos se evidencia que en cuanto a la aseveración sobre si cuentan con capacitación y adoctrinamiento formal de acuerdo al cargo que desempeñan dentro de la empresa 100% de los trabajadores manifiestan estar en desacuerdo, datos que evidencian que la comercializadora Daboin C.A., no tiene un plan de capacitación y adoctrinamiento para sus empleados, de acuerdo con estos resultados cabe destacar que “la capacitación debe ser un proceso continuo porque la realidad, la tecnología y los conocimientos no cesan de cambiar y de desarrollarse... ..Un profesional o un técnico requerirán actualizaciones en forma periódica porque de lo contrario llegará un momento en que se desfazarán y lejos de

aportar a la organización harán que esta pierda competitividad y productividad” (Cenexiónesan, 2016, p.1).

**Variable** Parámetros Organizacionales

**Dimensión** Diseño de superestructura

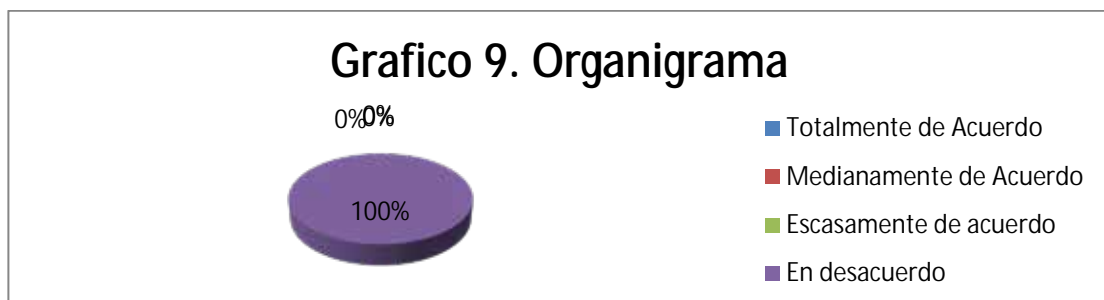
**Indicador** Organigrama

**Ítems 5** Considera usted que los trabajadores de la Comercializadora Daboin C. A., Tienen el organigrama de acuerdo a los cargos de cada empleado en una cartelera o sitio visible

**Cuadro 9. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si tienen el organigrama de acuerdo a los cargos de cada empleado en una cartelera o sitio visible**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>Medianamente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>Escasamente de acuerdo</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	9	100%
<b>Total</b>	9	100%

**Gráfico 9. Representación sobre organigrama de la empresa**



Análisis: los resultado obtenidos referente a la aseveración correspondiente a si los trabajadores tienen el organigrama de acuerdo a los cargos de cada empleado en

una cartelera o sitio visible 100% manifestó estar en desacuerdo, lo que indica que en la empresa no cuenta con el organigrama de la misma publicado en un sitio visible para sus trabajadores, con base a estos datos obtenidos, cabe resaltar que “el organigrama es importante para la administración de una empresa porque permite establecer orden, estructura y organización, mediante este el desempeño de cada trabajador se realiza de manera más ordenada, puesto que se determina de antemano quién es responsable de cada tarea y quién debe llevar a cabo determinada acción” (Fude by Educativo, s.f.).

**Variable** Parámetros Organizacionales

**Dimensión** Diseño de superestructura

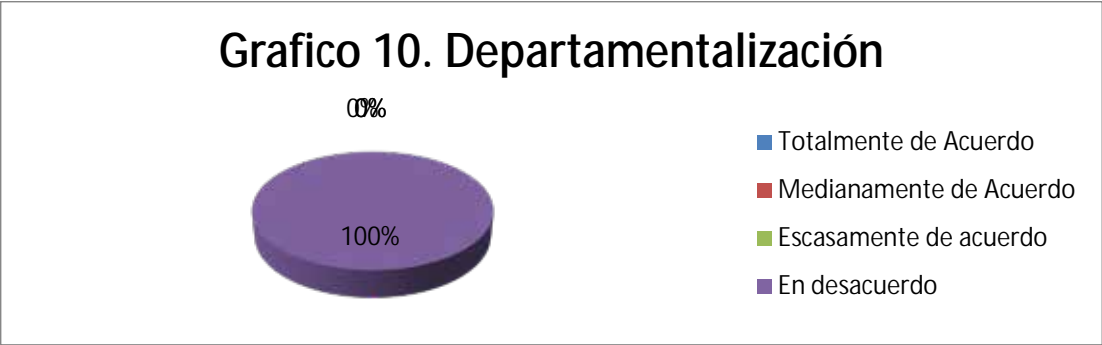
**Indicador** Departamentalización

**Ítems 6.** Considera usted que los trabajadores de la Comercializadora Daboin C. A., Cuentan con departamentos de acuerdo a la estructura de la empresa y sus funciones

**Cuadro 10. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si cuentan con departamentos de acuerdo a la estructura de la empresa y sus funciones**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>Medianamente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>Escasamente de acuerdo</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	9	100%
<b>Total</b>	9	100%

**Gráfico 10. Representación sobre la Departamentalización**



Análisis: Los resultados obtenidos en la aseveración de este ítems correspondiente a si los trabajadores cuentan con departamentos de acuerdo a la estructura de la empresa y sus funciones, 100% respondió en desacuerdo lo que indica que la Comercializadora no cuenta con departamentalización de acuerdo a su estructura, estos datos tienen relevancia dado que “la departamentalización en las empresas es de suma importancia, permite desarrollar diversas especializaciones que facilitan las actividades de la organización y ayuda a organizar el trabajo para lograr eficientemente los objetivos de una empresa” (Enciclopedia Económica, 2019).

**Variable** Parámetros Organizacionales

**Dimensión** Diseño de encadenamientos laterales

**Indicador** Planificación

**Ítems 7.** Considera usted que los trabajadores de la Comercializadora Daboin C. A., reciben la planificación semanal de manera formal de acuerdo a necesidades de la empresa

**Cuadro 11. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si Reciben la planificación semanal de manera formal de acuerdo a necesidades de la empresa**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	0	0%
Medianamente de Acuerdo	0	0%
Escasamente de acuerdo	0	0%

<b>En desacuerdo</b>	9	100%
<b>Total</b>	9	100%

**Gráfico 11. Representación sobre la planificación de actividades**



Análisis: en cuanto a los resultados obtenidos sobre si los trabajadores reciben la planificación semanal de manera formal de acuerdo a necesidades de la empresa, 100% manifestó estar en desacuerdo con esta aseveración lo que significa que los empleados no tienen una planificación formal que refiera las funciones que deben realizar, en este sentido es importante resaltar que “la planeación es la primera función administrativa que sirve de base para las demás funciones como son la organización, coordinación y control” (Paz Peralta, s.f.) de las actividades de una empresa.

**Variable** Parámetros Organizacionales

**Dimensión** Diseño de encadenamientos laterales

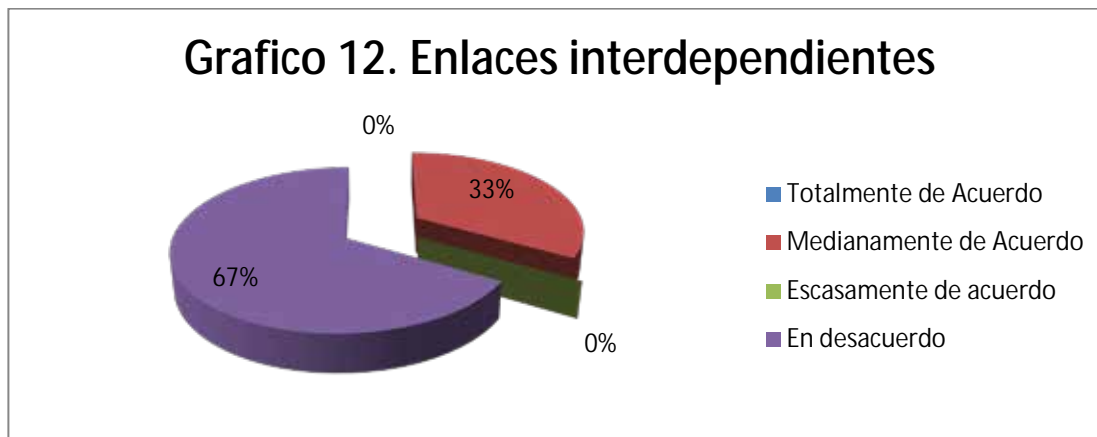
**Indicador** Enlaces interdependientes

**Ítems 8.** Considera usted que los trabajadores de la Comercializadora Daboin C. A., Cuentan con enlaces o interdependencias de acuerdo a cada departamento, respetando la cadena de mando

**Cuadro 12. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si cuentan con enlaces o interdependencias de acuerdo a cada departamento, respetando la cadena de mando**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>Medianamente de Acuerdo</b>	3	33,3%
<b>Escasamente de acuerdo</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	6	66,7%
<b>Total</b>	9	100%

**Gráfico 12. Representación referente a enlaces interdependientes**



Análisis: en cuanto a los resultados obtenidos sobre si los trabajadores cuentan con enlaces o interdependencias de acuerdo a cada departamento, respetando la cadena de mando, a esta aseveración 100% manifestó estar en desacuerdo, es decir que la empresa no cuenta con enlaces entre departamentos, referente a estos datos se hace mención a que “las relaciones que integran la red de comunicación que pone en contacto las unidades y centros a través de un determinado sistema de flujos, son las que permiten que la organización desarrolle sus flujos de trabajo o lleve a cabo sus tareas u operaciones” (Maneme, 2011, p.5).

**Variable** Parámetros Organizacionales

**Dimensión** Diseño de sistema de toma de decisiones

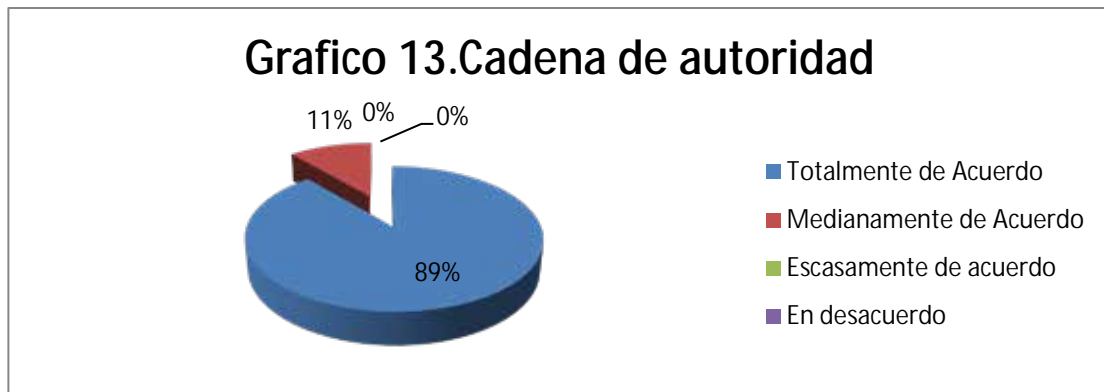
**Indicador** Cadena de autoridad

**Ítems 9.** Considera usted que los trabajadores de la Comercializadora Daboin C. A., Conocen las líneas formales de comunicación y límites a la capacidad de decisión.

**Cuadro 13. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si conocen las líneas formales de comunicación y límites a la capacidad de decisión.**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	8	88,9%
<b>Medianamente de Acuerdo</b>	1	11,1%
<b>Escasamente de acuerdo</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Gráfico 13. Representación sobre la cadena de autoridad**



Análisis: De los resultados obtenidos en la aseveración relacionado con si los trabajadores conocen las líneas formales de comunicación y límites a la capacidad de decisión 89% manifestó estar totalmente de acuerdo, seguido de 11% quienes dijeron que estaban medianamente de acuerdo, estos resultados evidencian que en la comercializadora Daboin C.A. sus trabajadores reconocen la cadena de mando y la toma de decisiones, en cuanto a estos resultados para Mintzberg (citado por Maneme, 2011), la estructura se compone de cinco partes, unidas entre sí mediante distintos flujos: de autoridad, de material de trabajo, de información y de procesos de decisión (p.4).

**Variable** Parámetros Organizacionales

**Dimensión** Diseño de Parámetros Organizacionales

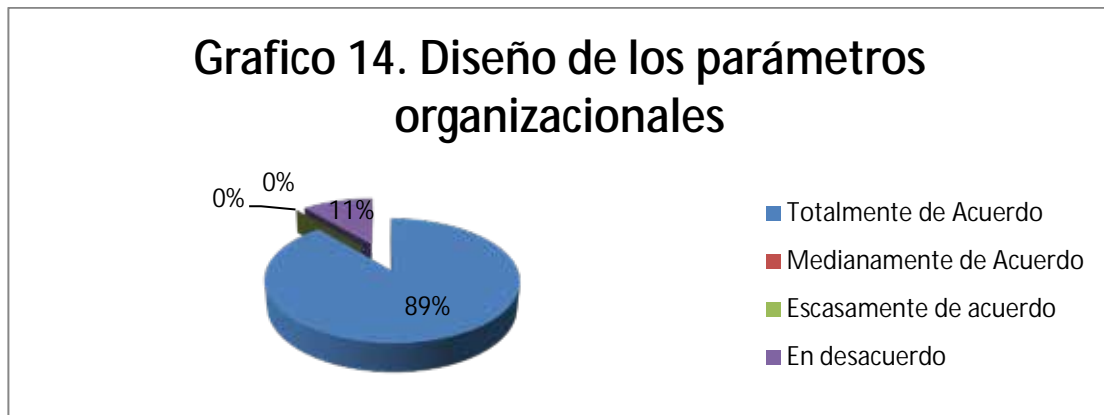
**Indicador** Implementación de los parámetros organizacionales

**Ítems 10.** Considera usted que los trabajadores de la Comercializadora Daboin C. A., Aprobarían el diseño de los parámetros organizacionales de la empresa

**Cuadro 14. Distribución en frecuencia y porcentaje referente a si Aprobarían el diseño de los parámetros organizacionales de la empresa**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	8	88,9%
Medianamente de Acuerdo	0	0%
Escasamente de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11,1%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 14. Representación sobre diseño de los parámetros organizacionales**



Análisis: en cuanto a la aseveración sobre si los trabajadores aprobarían el diseño de los parámetros organizacionales de la empresa, 89% manifestó estar totalmente de acuerdo, seguido por 11% que dijeron estar medianamente de acuerdo, esto significa que los trabajadores están dispuestos a realizar el diseño de los parámetros organizacionales en la empresa, en cuanto a estos datos AMITAI (2019)

refiere que establecer parámetros organizacionales “son los principios básicos para que las empresas tengan un desempeño óptimo en sus prácticas comerciales y que no se pierdan en el camino. Cada área de la organización debe conocerlos y llevarlos a cabo para garantizar la calidad del trabajo realizado”.

### **5.3 Conclusiones del Diagnóstico**

Luego de organizar los datos, presentarlos en cuadros de frecuencia y porcentaje y graficarlos para poder realizar su análisis correspondiente, se procede a dar cumplimiento con el primer objetivo específico: Diagnosticar de la situación actual de los parámetros organizacionales de Comercializadora Daboin C.A., para lo cual se llega al siguiente diagnóstico:

La Comercializadora Daboin C.A., cuenta con un total de 9 empleados, de los cuales la mayoría se encuentra en edades correspondiente a adultos jóvenes, la mayoría con título mínimo de bachiller, los cuales están representados por un poco más de la mitad por mujeres quienes ocupan cargos de obreros y administrativo.

Por otro lado una vez aplicado el cuestionario se considera necesario y oportuno la implementación de parámetros organizacionales en la empresa dado que referente a los Principios de la organización, de acuerdo a los datos obtenidos la empresa no tiene definido cuáles son sus objetivos organizacionales, además en el Diseño de posición no cuentan con especificaciones referente a las tareas y actividades que deben realizar, no hay políticas y normas que indiquen cual debería ser su comportamiento y no tienen programas de entrenamiento y/o capacitación a los empleados de acuerdo a sus puestos de trabajo.

Por otro lado en cuanto al Diseño de superestructura, no hay evidencia de la utilización o existencia de organigrama y departamentalización, del mismo modo referente al Diseño de encadenamientos laterales los empleados no reciben una planificación de sus actividades diarias o semanales, no hay enlaces entre departamentos; sin embargo en cuanto al Diseño de sistema de toma de decisiones a pesar de no haber una organización formal los trabajadores manifestaron conocer cual es la cadena de autoridad y la toma de decisiones, dato que se considera importante a la hora de realizar el diseño de la propuesta.

Además en cuanto al Diseño de Parámetros Organizacionales los trabajadores manifestaron estar de acuerdo con la implementación de los mismos dentro de la empresa lo que se considera una oportunidad para la factibilidad de la propuesta.

## **CAPITULO VI**

### **PARÁMETROS ORGANIZACIONALES SEGÚN MINTZBERG.**

#### **COMERCIALIZADORA DABOIN C.A.**

Luego de la aplicación del instrumento en la Comercializadora Daboin C.A., a todos sus trabajadores correspondiente a 9 personas, se realizó el diagnóstico el mismo determinó la necesidad de establecer parámetros organizacionales para dicha empresa, luego se procedió a realizar el estudio de factibilidad de esta propuesta para garantizar poder llevar a cabo el mismo en virtud de la situación actual.

Cabe destacar que los parámetros organizacionales son una herramienta necesaria en todas las empresas pues permite a la organización establecer lineamientos en todos sus niveles, así como también crear un ambiente laboral armónico que permita un mayor desenvolvimiento de sus trabajadores y por ende aumento de la producción. Por tal motivo esta propuesta tiene la finalidad de ofrecer a los directivos de la comercializadora Daboin C.A., una guía para su implementación.

Por otro lado esta investigación es el producto de un informe de pasantías realizado en la comercializadora Daboin C.A., por la autora quien ejerce funciones administrativas en dicha empresa y luego de ver la situación problemática implementó las estrategias descritas en este documento.

#### **6.1 Misión**

Parámetros organizacionales según Mintzberg. Comercializadora Daboin C.A., busca la implementación de estrategias organizacionales para garantizar los fines institucionales de la empresa, al brindar una guía de la organización y lineamientos de acuerdo a las necesidades de los trabajadores.

## **6.2. Visión**

Fortalecer la Comercializadora Daboin C.A., con Parámetros organizacionales para que sea ejemplo para nuevas y pequeñas empresas, considerando la Planeación, Organización, Dirección y Control del Proceso administrativo.

## **6.3 Factibilidad**

Finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los trabajadores de la comercializadora Daboin C.A., se procedió a la realización del estudio de factibilidad de la presente propuesta los cuales se describen a continuación:

Es factible a nivel Social dado que a través del diagnóstico se comprueba la necesidad de establecer parámetros organizacionales para mayor bienestar en los trabajadores, lo cual les garantiza tener una guía en su quehacer institucional; a nivel institucional, es una herramienta de organización y permitirá un mejor desempeño de sus trabajadores así como lineamientos para los mismos; a nivel económico, establecer lineamientos y tener trabajadores organizados, tareas y actividades planificadas y tener un mejor control y dirección en la misma podrá garantizar el aumento de la producción; cabe resalta que la propuesta es flexible para su implementación ya que se presenta de una manera sencilla, además se toma en cuenta la formación académica de todos sus trabajadores donde todos tienen títulos mayores a bachiller.

En este orden de ideas esta propuesta requiere de la participación activa de los trabajadores de la empresa para su implementación, cabe destacar que se cuenta con espacios dentro de la misma para las diferentes actividades y material que deberá utilizarse, también se destaca que de acuerdo al diagnóstico realizado 89% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con el diseño de parámetros

organizacionales para la empresa lo que será de gran impacto a la hora de su implementación.

## **6.4 PARÁMETROS ORGANIZACIONALES SEGÚN MINTZBERG.**

### **COMERCIALIZADORA DABOIN C.A.**

Los parámetros organizacionales para la Comercializadora Daboin C. A., surgen como una iniciativa de inicio para esta organización, una empresa relativamente nueva pues inicio sus funciones hace casi un año, lo cual permitió a la autora enfocar sus pasantías en la creación de esta propuesta, la cual se fundamenta en el diseño de Mintzberg, el cual permite la implementación de parámetros organizacionales para las empresas; estos parámetros permitirán a la organización tener una guía, lineamientos, organigrama, normas, en este sentido a continuación se presentan las pautas de la misma:

#### **6.4.1 Objetivos de la propuesta**

##### **6.4.1.1 Objetivo General**

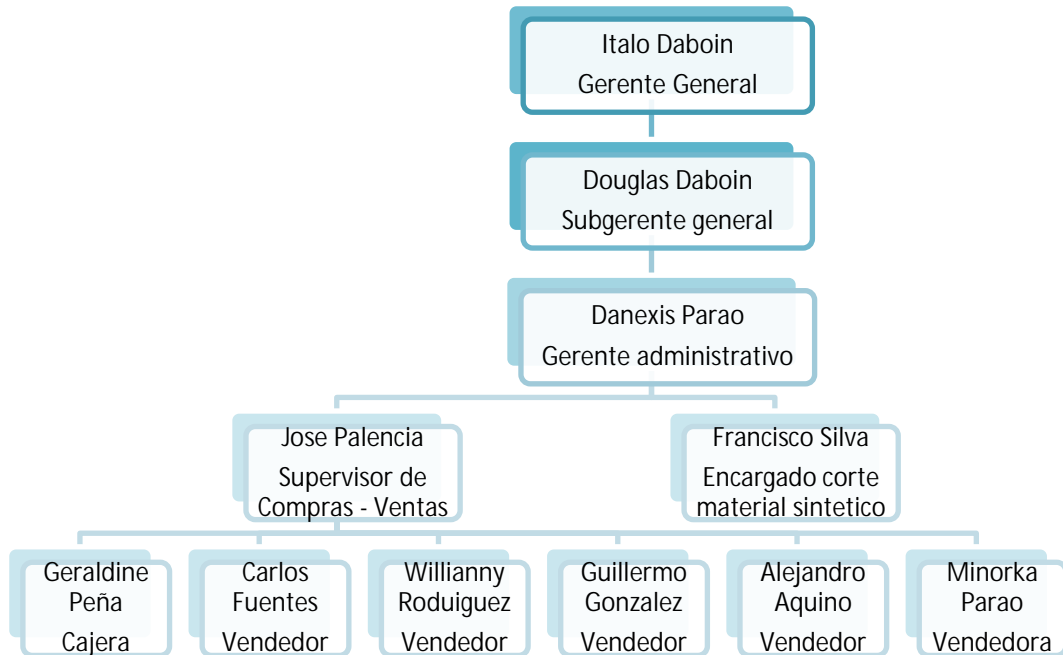
Implementar los parámetros organizacionales según Mintzberg en la Comercializadora Daboin C.A.

##### **6.4.1.2 Objetivos específicos**

1. Desarrollar un taller que brinde información a los trabajadores sobre los parámetros organizacionales diseñados.
2. Proporcionar las herramientas visuales del modelo organizacional

#### **6.4.2 Estructura**

### 6.4.2.1 Organigrama Comercializadora Daboin C.A.



### 6.4.2.2 Misión

Ofrecer a nuestra distinguida clientela el mejor material para la industria del calzado, marroquinería y a fines.

### 6.4.2.3 Visión

Ser una empresa líder en la venta de material para la industria del calzado, marroquinería y a fines brindando al cliente la mejor experiencia de compra para sus emprendimiento en un mismo lugar.

### 6.4.2.4 Valores

Cooperación, Trabajo en Equipo, Innovación, Servicio, Respeto, Compromiso, Responsabilidad, Calidad.

#### **6.4.2.5 Objetivos de la empresa para el año 2021-2022**

##### **General**

Ser una empresa líder y reconocida en el mercado de ventas para la industria del calzado, marroquinería y a fines.

##### **Específicos**

- Ø Aumentar las ventas mensuales entre 10 y 30%
- Ø Cubrir más zonas del mercado a través de publicidad por las redes sociales
- Ø Logra que los clientes recomienden la empresa proporcionando incentivos de descuento por recomendaciones
- Ø Abrir sucursal de la tienda en otras zonas en los próximos 2 años

#### **6.4.2.6 Políticas generales de la empresa**

### **POLÍTICAS GENERALES DE LA COMERCIALIZADORA DABOIN C. A.**

#### **CARGOS DESEMPEÑADOS EN LA EMPRESA**

Gerente General

Subgerente general

Gerente administrativo

Encargado corte material sintético

Supervisor de Compras – Ventas

Cajero

Vendedor

#### **Lineamientos generales**

- El horario de trabajo en la empresa es de lunes a sábado de 8:00am a 4:00 pm
- Todos los trabajadores tienen un espacio de receso para su almuerzo de 12:30 pm a 1:10 pm
- Las vacaciones son en el mes de Diciembre para todos los trabajadores
- Si por alguna razón el trabajador necesita un permiso, deberá solicitarlo con anticipación, de forma escrita al gerente administrativo
- Cada trabajador podrá gestionar un máximo de 1 permiso semanal a menos que la gravedad de la situación amerite mas días los mismos serán evaluados y autorizados por mutuo acuerdo con el gerente administrativo
- En caso de faltas injustificadas será descontado el día de trabajo y se levantará un memorándum al trabajador
- Los reposos por enfermedad deben ser justificados con el formato correspondiente con firma y sello del médico tratante y sello de la institución de salud
- Los reposos deberán ser enviados al gerente administrativo en las primeras 48 horas de su inicio
- Las ausencias por enfermedad no tienen descuento económico de su día de trabajo
- La hora de entrada a la empresa es a las 8:00am, en caso de retardos serán sumados y al tercer retardo injustificado se levantara un memorándum al trabajador
- El pago de su jornada laboral es semanal y se realiza al final de cada semana
- Las comisiones no son parte del salario del trabajador y van a depender del porcentaje de ventas
- La empresa Daboin C. A. cuenta con uniforme (camisas), el uso de la misma es obligatorio para todos los trabajadores, debe mantenerla presentable y aseada
- En caso de presentarse algún inconveniente con el uniforme deberá

informarlo inmediatamente al gerente administrativo

- Las damas deben evitar el uso de escotes, faldas cortas, licras o pantalones rotos
- Los caballeros deberán evitar el uso de pantalones rotos, short, deben mantener su cabello corto y la barba arreglada.
- El uso de zapatos cerrados es obligatorio para todos los trabajadores en la empresa, así como también el equipo de protección personal a la hora de realizar trabajo que lo amerite para evitar accidentes dentro de la empresa
- Opte por el uso de normas de cortesía Buenos días, buenas tardes, como esta y recuerde las palabras mágicas por favor, permiso y gracias, para un ambiente de trabajo confortable dejemos los problemas personales fuera de la empresa

#### **RELACIÓN CON EL CLIENTE**

- Sea respetuoso y amable
- Ofrezca detalles de la compra que realiza el cliente
- Evite el uso de equipos móviles al interactuar con el cliente, procure prestarle atención y mirarle a los ojos
- En caso de inconvenientes no se ponga a la defensiva, asuma la responsabilidad y discuta lo sucedido con su supervisor inmediato para buscar soluciones

#### **LA LISTA A CONTINUACIÓN DE ACCIONES SE CONSIDERA INAPROPIADA Y PODRÁ ACARREAR SANCIONES PARA EL TRABAJADOR**

- Llegar en varias oportunidades con retardos injustificados

- Retirarse de su sitio de trabajo o de la empresa antes de finalizar su jornada laboral sin aviso previo a su supervisor inmediato (Excepto por necesidades de peso mayor)
- Tener conductas desordenadas dentro de la empresa
- Omitir tareas asignadas por su supervisor siempre y cuando no ponga en riesgo la integridad física y emocional del trabajador
- Llegar a la empresa bajo efectos del alcohol o cualquier otra droga ilícita
- Evitar el uso de equipo de seguridad
- Obviar la vestimenta sugerida en el capítulo anterior
- Dañar equipo o material de la empresa o sus compañeros
- Utilizar equipos o material de la empresa para fines personales sin previa autorización del gerente administrativo
- Poseer armas de fuego dentro de la empresa
- Uso de violencia física o verbal con sus compañeros o superiores
- Violar la privacidad de los compañeros

**Nota: en caso de presentarse alguna de las irregularidades descritas u otra considerada inapropiada dependiendo de la gravedad se levantará un memorándum al trabajador o su despido inmediato. AL acumular 3 memorándums se realizará una entrevista al trabajador con presencia del gerente general .**

#### **Política para nuevos empleados**

- Recibirá un taller sobre las normativas de la empresa así como adiestramiento en el área a desempeñarse

*En construcción...*

**Elaborado por:** Danexis Parao      **Revisado por:**      **Aprobado por:**      **Fecha actualización:**

**6.4.2.7 Formato para planificación de actividades semanal**

Planificación semana del xx de xx al xx de xx

Actividad	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábados	Domingos
Evaluación de desempeño	Geraldin de Peña	Willianny Rodríguez	Alejandro Aquino				
	Carlos Fuentes		Minorka Parao				
	<input type="checkbox"/>	Guillermo González					

Marcado en Rojo es un ejemplo para su llenado

**6.4.2.8 Formato de memorándum**

**COMERCIALIZADORA DABOIN C. A.**

**Memorándum**

Dirigido a: \_\_\_\_\_ C.I. \_\_\_\_\_

Por medio de la presente se le: comunica \_\_\_\_\_ Hace llamado de atención \_\_\_\_\_

Invita \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_.

Por motivo de

---

---

---

---

---

---

---

Atentamente: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Recibido por el interesado el: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Nota: entregar con copia para las partes interesadas

**COMERCIALIZADORA DABOIN C. A.**

**Memorándum**

Dirigido a: \_\_\_\_\_ C.I. \_\_\_\_\_

Por medio de la presente se le: comunica \_\_\_\_\_ Hace llamado de atención \_\_\_\_\_

Invita \_\_\_ Otro \_\_\_ \_\_\_\_\_.

Por motivo de

---

---

---

---

---

---

---

Atentamente: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Recibido por el interesado el: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Nota: entregar con copia para las partes interesadas

### 6.4.3 Plan de Acción

Objetivo específico 1. Desarrollar un taller que brinde información a los trabajadores sobre los parámetros organizacionales diseñados.

Sem	Actividad	Contenido	Vía	Dirigido a	Facilitador	Recursos
1	Presentación de Parámetros organizacionales de Comercializador a Daboin C.A.	Organi-grama Lineamientos	Presencial en espacios de Comerciali-zadora Daboin C.A.	Personal administ rativo y obrero	Danexis Parao	Lapto, reproduc-tor de imagen (video beam), Hoja de asistencia

Objetivo específico 2. Proporcionar las herramientas visuales del modelo organizacional

2	Elaboración de cartelera con organigrama	Organi-grama	Cartelera principal de Comerciali-zadora Daboin C.A.	Personal administ rativo y obrero	Danexis Parao	Organi-grama impreso, marcado-res, pegament o
3	Facilitar lineamientos generales	Lineami-entos generales	Oficina Gerente administrati -vo	Trabaja-dores	Danexis Parao	Lineami-entos impresos, carpeta

4	Entrega informe general	de gerente	Paráme- tros organiza- cionales	Correo electrónico	Gerente General	Danexis Parao	Lapto, conexión a internet
---	-------------------------------	---------------	--	-----------------------	--------------------	------------------	----------------------------------

## BIBLIOGRAFÍA

Aguirre, J. F. (2019). Liderazgo Basado En La Disciplina Organizacional Y Dirigido Por Los Resultados. EEUU: Palibrio.

AMITAI. (26 de Noviembre de 2019). ¿Cómo lograr mantener el cumplimiento normativo como filosofía dentro de la empresa? Citado el 3 de Junio de 2021, de <https://www.amitai.com/es/mantener-cumplimiento-normativo-filosofia-empresa/>

Antuña, M. D., Alite, M. J., Carrillo, C. I., Guerra, M. D., Alcolea, A. U., & Morillo, R. M. (2006). Administración Especial de la Generalitat Valenciana. Temario Volumen I. España: MAD-Eduforma.

Arevalo, M. T. (2013). PARÁMETROS DE DISEÑO DE ORGANIZACIÓN. Citado el 5 de Marzo de 2021, en: [https://es.calameo.com/books/001501025ccb91ff39152#:~:text=qu%C3%A9%20gr%20Less-Par%C3%A1metros%20de%20Dise%C3%B1o%20de%20Organizaci%C3%B3n%20\(Henry%20Mintzberg\)%20La%20esencia%20del,Formalizaci%C3%B3n%20del%20comportamiento%203.](https://es.calameo.com/books/001501025ccb91ff39152#:~:text=qu%C3%A9%20gr%20Less-Par%C3%A1metros%20de%20Dise%C3%B1o%20de%20Organizaci%C3%B3n%20(Henry%20Mintzberg)%20La%20esencia%20del,Formalizaci%C3%B3n%20del%20comportamiento%203.)

Balderas Pedrero, M. d. (2012). ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Barbosa, M. (2013). DIMENSIONES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL. Citado el 11 de Marzo de 2021, en: <http://miriambarbosaguzman.blogspot.com/2013/02/13-dimensiones-del-diseno-organizacional.html>

Bozzo, O. (2017). Parámetros del diseño organizacional. Citado el 9 de Marzo de 2021, en: <https://oriolbozzo.wordpress.com/2017/01/26/parametros-del-diseno-organizacional/>

Calderon, C. M., & Sanchez, L. C. (2017). Cultura organizacional en el Hospital Universitario Nacional de Colombia 2017. Citado el 8 de Marzo de 2021, en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/59807>

Camino, G. K. (2019). ESTRATEGIA PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE TUNGURAHUA. Citado el 8 de Marzo de 2021, en: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2732/1/76922.pdf>

Cenexiónesan. (5 de Agosto de 2016). La importancia de la capacitación en la empresa. Citado el 3 de Junio de 2021, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>

Chiavenato, I. (2017). Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las Organizaciones. McGraw-Hill Interamericana.

Coronel, C. H. (2020). Motivación laboral y compromiso organizacional de los funcionarios de la brigada motorizada de seguridad vial de la Policía del estado Carabobo. Citado el 8 de Marzo de 2021, en: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/8473>

Enciclopedia Económica. (2019). Departamentalización. Citado el 3 de Junio de 2021, de <https://enciclopediaeconomica.com/departamentalizacion/>

Fude by Educativo. (s.f.). La importancia del organigrama en la administración. Citado el 3 de Junio de 2021, de <https://www.educativo.net/articulos/la-importancia-del-organigrama-en-la-administracion-646.html>

Garcias, K. K., Haro, B. P., & Resabala, S. Y. (2019). LA IMPORTANCIA DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS, PERMITE MEJORAR LA EFICIENCIA Y SER COMPETITIVA. Rev. Observatorio Economía Latinoamericana , 1 (1), 13-16. En: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/disenio-organizacional-empresas.html>.

Gestión Empresarial BI. (s.f.). Citado el 3 de Mayo de 2021, de <https://empresaygestionbi.weebly.com/13-objetivos-organizacionales.html>

Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. México: RED TERCER MILENIO S.C.

González, M. (2018). Plan estratégico situacional como herramienta gerencial para fortalecer el clima organizacional del IPASME Guanare, estado Portuguesa. Citado el 9 de Marzo de 2021, en: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/8353>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Higuita, D. (2011). PARÁMETROS DE DISEÑO ORGANIZACIONAL: INCIDENCIA EN LAPRODUCTIVIDAD Y EN LOS VÍNCULOS SOCIALES\*. Rev.fac.cienc.econ., XIX (1), 73-90. En: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4239612.pdf>.

Los Recursos Humanos LRH. (2015). Diseño organizacional. Citado el 10 de Marzo de 2021, en: <https://www.losrecursoshumanos.com/disenio-organizacional/>

Maneme, L. M. (5 de Junio de 2011). ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS: SU DESARROLLO, CONFIGURACIÓN, UNIDADES, RELACIONES, FLUJOS DE TRABAJO Y DE VALOR. Citado el 4 de Junio de 2021, de <http://www.luismiguelmanene.com/2011/06/05/las-estructuras-organizativas-su-desarrollo-configuracion-unidades-relaciones-flujos-de-trabajo-y-de-valor-2/>

Marín, D. A. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. Rev. estudios gerenciales , 28 (123), 43-64. En: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592312702048>.

Mijares, K. E. (2018). Clima organizacional y motivación en el trabajo desde la perspectiva de los trabajadores. Caso de estudio: dirección ejecutiva de talento humano en una empresa petroquímica. Municipio Valencia estado Carabobo. Citado el 9 de Marzo de 2021, en: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/7332>

Mintzberg, H. (2001). Diseño de Organizaciones Eficientes. Buenos Aires: LIBRERIA "EL ATENEO".

Palella, S., & Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa (Primera reimpresión ed.). Caracas: FEDUPEL.

Pareja, M. J. (2014). Temas de empresa, Volumen 1. Madrid: Edinumen.

Paz Peralta, M. (s.f.). ¿Cuál es la importancia de la planificación en tu emprendimiento? Citado el 3 de Junio de 2021, de <https://www.crecemujer.cl/capacitacion/comienzo-un-negocio/cual-es-la-importancia-de-la-planificacion-en-tu-emprendimiento>

Raffino, M. E. (11 de Septiembre de 2020). Recursos de una Empresa. Citado el 3 de Junio de 2021, de Concepto.de: <https://concepto.de/recursos-de-una-empresa/>

Raffino, M. E. (2020). Teoría de sistemas. Citado el 13 de Febrero de 2021, en: <https://concepto.de/teoria-de-sistemas/>

Ramirez, T. (2010). Como Hacer un Proyecto de Investigacion (Sexta ed.). Caracas: PANAPO.

Rockcontent. (2019). Conoce el concepto de comportamiento organizacional y su importancia en la dinámica de las empresas. Citado el 9 de Marzo de 2021, en: <https://rockcontent.com/es/blog/comportamiento-organizacional/>

Sánchez, J. (2017). Especialización del trabajo. Citado el 10 de Marzo de 2021, en: <https://economipedia.com/definiciones/especializacion-del-trabajo.html>

Serenty. (3 de Julio de 2019). ¿Por qué son Importantes las Políticas y Procedimientos Empresariales? Citado el 3 de Junio de 2021, de <https://www.serenty.es/noticias/importantes-las-politicas-procedimientos-empresariales/>

Sotelo, J. G., & Figueroa, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. Rev. Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo , 8 (15), En: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672017000200582&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672017000200582&script=sci_arttext).

Tamayo, M. (2011). El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación (Quinta ed.). Mexico: Limusa.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2016). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (Quinta ed.). Caracas: FEDUPEL.

Washington, J. (2013). TEORÍA DE LAS CONTINGENCIAS MÚLTIPLES DINÁMICAMENTE ENTRELAZADAS ABRIENDO LA CAJA NEGRA DEL AJUSTE CONTINGENTE. Citado el 13 de Febrero de 2021, en: <http://www.redalyc.org/pdf/5116/511651378004.pdf>

**ANEXOS:**

Cuestionario					
Ítems		Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
<b>1</b>	Considera usted que los trabajadores de la Comercializadora Daboin C. A.:				
	Cuentan con objetivos organizacionales establecidos formalmente				
<b>2</b>	Cuentan con información formal sobre la asignación de las diferentes tareas y sus actividades atendiendo a las características, habilidades o recursos.				
<b>3</b>	Cuentan con algún manual de políticas donde se establezca el comportamiento del trabajador con base a descripción de la tarea a realizar, especificaciones del trabajo y reglas desde la vestimenta al uso de formularios.				
<b>4</b>	Cuentan con Capacitación y adoctrinamiento formal de acuerdo al cargo dentro de la empresa				
<b>5</b>	Tienen el organigrama de acuerdo a los cargos de cada empleado en una cartelera o sitio visible				
<b>6</b>	Cuentan con departamentos de acuerdo a la estructura de la empresa y sus funciones				
<b>7</b>	Reciben la planificación semanal de manera formal de acuerdo a necesidades de la empresa				
<b>8</b>	Cuentan con enlaces o interdependencias de acuerdo a cada departamento, respetando la cadena de mando				
<b>9</b>	Conocen las líneas formales de comunicación y límites a la capacidad de decisión.				
<b>10</b>	Aprobarían el diseño de los parámetros organizacionales de la empresa				

## Permiso institucional



Valencia, 08 de junio de 2021

Señor(es):

**Comercializadora Daboin, C.A.**

**Italo Daboin, Douglas Daboin**

Yo, Danexis Parao cedula de identidad 26.086.621, me dirijo a ustedes en mi condición de estudiante de la Carrera Relaciones Industriales, en la oportunidad de solicitar el permiso para la aplicación de un instrumento de recolección de datos correspondiente a un proyecto factible, como requisito académico para culminar mi informe de pasantías, titulado **PARÁMETROS ORGANIZACIONALES QUE FUNDAMENTEN LA PROSECUCIÓN DE FINES INSTITUCIONALES DE COMERCIALIZADORA DABOIN C.A**

Agradecida por la colaboración que me han brindado hasta la fecha, la información procesada les será suministrada en una copia del informe que será elaborado al final.

Cuento con la autorización de la coordinación y escuela de Relaciones Industriales en la U.J.A.P.

Por la Coordinación  
(Escuela Relaciones Industriales)  
Universidad José Antonio Páez



Aprobado por:  
Gerencia General  
Comercializadora Daboin C.A.

Comercializadora Daboin, C.A.  
Rif. 1-50035890-3



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

### ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA X

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: **Parámetros Organizacionales que fundamenten la prosecución de los fines institucionales de comercializadora Daboin C.A.**

Realizado por el (la) Br. Parao Márquez Danexis C.I. N° 26.086.621 cursante de la carrera de Licenciatura en Relaciones Industriales hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**

DE: \_\_\_\_\_ VEINTE \_\_\_\_\_, ( 20 ) PUNTOS.

El Jurado

Tutor Académico (Coordinador)  
Nombre: MYRIAN GARCIA  
C.I. 8.443.254

Jurado  
Nombre: GHISBEL LEDEZMA  
C.I. 19.108.802



Jurado  
Nombre: FAUSTINO CHIRINO  
C.I. 4.644.424

Fecha: 17/ 08 / 2021