



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ.

**DISEÑO DE LA ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
COLOPLAS C.A. UBICADA EN VALENCIA
ESTADO CARABOBO**

Autora: Peña M. Maritza Y.

C.I.: V-19.990.336

Urb. Yuma II, Calle N°3. Municipio San Diego.
Teléfono: (0241) 8714240 (Master) – Fax: (0241) 8712394



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
COLOPLAS C.A. UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autora: Peña Márquez, Maritza Yurima.

Tutora: Lic. Pantoja, Ysabel

San Diego, Noviembre 2018



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

ACTA N° 000103-2-2018

San Diego, 30 de Noviembre del 2018

Ciudadana

Maritza Yurima Peña Marquez

C.I. 19.990.336

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“Diseño de la Estructura Organizacional de la empresa COLOPLAS, C.A ubicada en Valencia Estado Carabobo”**; como requisito para optar al título de Licenciado en administración de Empresas.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,


Prof. Yandyra Páez
Decana (E) de la Facultad de Ciencias Sociales



“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodologica”.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **LIC. PANTOJA, YSABEL**, portador(a) de la cédula de identidad N° **V- 11.807.313**, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) **PEÑA MÁRQUEZ, MARITZA YURIMA**, portador(a) de la cédula de identidad N° **V- 19.990.336**, titulado **DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA COLOPLAS C.A. UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**, presentado como requisito parcial para optar al título de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los veintisiete días del mes de Noviembre del año dos mil dieciocho.

LIC. PANTOJA, YSABEL

V- 11.807.313

DEDICATORIA

Principalmente quiero dedicarles este logro a Dios, a mi Oshun Iyalorde y a mis abuelas Hilda Margarita Márquez y Ana Lucia Díaz que desde el cielo en compañía de todos mis santos me han brindado la fe, destreza, sabiduría y han guiado mis pasos permitiéndome lograr la culminación de mi carrera; me dieron la capacidad, la fuerza y sobre todo la salud para vencer las adversidades que en el camino se presentaron, un camino que no termina aquí.

A esas personas tan especiales y ejemplares como lo son mis padres, que siempre estuvieron brindándome su amor, dedicación, comprensión, apoyo y mantuvieron la confianza en mí, dándome una continua orientación sabia e invaluable y cultivaron en mí los valores y las ganas de luchar para salir adelante y ser una persona grande e importante en la vida. A mis hermanos ya que mantuvieron la fe, de que un día, la culminación de este ciclo sería satisfactorio para mi crecimiento personal y profesional; que esto sea ejemplo de que no importa cuánto tarde los sueños se hacen realidad.

Y especialmente a mi hija, ella fue mi motivación, una vez más mi hija trajo sentido a mi vida, ella fue la causante de mi anhelo de salir adelante, progresar y culminar con éxito este ciclo como estudiante, donde con orgullo le puedo decir que el querer es poder así las cosas se pongan difíciles hay que luchar para cumplir nuestras metas.

A mis familiares, amigos, ahijados y todas las personas que en algún momento de mi carrera y de mi vida me han brindado una mano amiga, dándome su apoyo incondicional y los consejos que me dieron en los momentos de dificultad que me impulsaron a seguir adelante, a ser cada día mejor e ir a tras mis metas y luchar por ellas con esfuerzo, sacrificio, dedicación y mucho valor.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la vida, por guiarme en todo momento y darme toda la fuerza y esperanza para alcanzar esta meta tan importante.

A mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. A mis hermanos e hija por ser parte importante en mi vida por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A la Universidad José Antonio Páez, por sus instalaciones y por habernos enseñado los valores necesarios para ser unos profesionales dignos, responsable de alta excelencia en el campo laboral. A todos los profesores que me transmitieron durante todo este tiempo sus conocimientos y sus valores, porque con ellos y mi esfuerzo este trabajo se ha convertido en una realidad palpable, en especial a mi tutora la Lic. Pantoja, Ysabel, por su profesionalismo, dedicación, fue pilar fundamental en la elaboración de este proyecto final, brindándonos su orientación en corregir el trabajo de grado para llevarme a la excelencia, para llegar con éxito a ser Licenciada en Administración Empresas.

A mis compañeros de clase porque juntos aprendimos a dar, recibir y compartir porque así experimentamos que de esta manera se logra crecer como seres humanos sabiendo que en comunidad es más fácil alcanzar los sueños, aportando un grano de arena para que este propósito fuese una realidad. Es un privilegio tener la oportunidad de agradecer a todas aquellas personas que me motivaron, alentaron e impulsaron en los momentos más oportuno que me permitieron seguir adelante.

Mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas, que con sus ideas compartidas aportaron gran importancia en la realización de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL.

CONTENIDO	Pp.
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
ÍNDICE	
GENERAL.....	vii
LISTA DE CUADROS O TABLAS.....	ix
LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	01
CAPÍTULO	
I. EL PROBLEMA	03
1.1 Planteamiento del Problema.....	03
1.2 Formulación del Problema.....	05
1.3 Objetivos de la Investigación.....	05
1.3.1 Objetivo General.....	05
1.3.2 Objetivos Específicos.....	05
1.4 Justificación de la Investigación.....	05
II. MARCO TEÓRICO	07
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	07
2.2 Bases Teóricas.....	10
2.2.1 Estructura Organizacional.....	10
2.2.2 El Organigrama.....	11
2.3 Definición de Términos Básicos.....	12
III. MARCO METODOLÓGICO	13
3.1 Diseño de la Investigación.....	13
3.2 Tipo de Investigación.....	13
3.3 Fases de Metodológicas.	14
3.4 Población.....	14
3.5 Muestra.....	15
IV. RESULTADOS	17
4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados.....	17
4.2 Fase I: Se realizó un diagnóstico sobre la situación actual de la estructura organizacional de la empresa Coloplas, C.A.....	17
4.3 Fase II: Se elaboró una matriz DOFA para el mejoramiento y optimización de los procesos administrativos.....	31
V. LA PROPUESTA	36
5.1 Presentación de la Propuesta.....	36
5.2 Objetivos de la Propuesta.....	37
5.2.1. Objetivo General.....	37
5.2.2 Objetivos Específicos.....	37
5.3. Justificación de la Propuesta.....	37

5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	38
5.4.1 Factibilidad Operativa.....	38
5.4.2. Factibilidad Técnica.....	38
5.4.3. Factibilidad Económica.....	38
5.5. Desarrollo de la Propuesta	39
5.6. Consideraciones Finales.....	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
ANEXOS.....	103

LISTA DE CUADROS O TABLAS

TABLAS	CONTENIDO	Pp.
1	Lista de Cotejo.....	18
2	Porcentaje de conocimiento de la Misión y Visión de la Organización..	20
3	Porcentaje de conocimiento de los valores de la Empresa.....	21
4	Porcentaje de conocimiento de los objetivos de la Empresa.....	22
5	Porcentaje de conocimiento del Organigrama de la Empresa.....	23
6	Porcentaje de conocimiento de la Estructura Actual para cumplir los Objetivos de la Empresa.....	24
7	Porcentaje de conocimiento de las funciones para cada área y nivel jerárquico de la empresa.....	25
8	Porcentaje de conformidad con las actividades que está realizando corresponden al cargo de trabajo que está desempeñando.....	26
9	Porcentaje de conocimiento si los canales de información utilizados son los adecuados.....	27
10	Porcentaje de conocimiento a quien acudir en el momento en el que se le presente una dificultad.....	28
11	Porcentaje de acuerdo para implementar un manual de organización.....	29
12	Porcentaje de conocimiento de la Estructura Actual para cumplir los Matriz FODA.....	32

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

GRÁFICO FIGURA	CONTENIDO	Pp.
1	Porcentaje de conocimiento de la Misión y Visión de la Organización.....	20
2	Porcentaje de conocimiento de los Valores de la Empresa.....	21
3	Porcentaje de conocimiento de los Objetivos de la Empresa.....	22
4	Porcentaje de conocimiento del Organigrama de la Empresa.....	23
5	Porcentaje de conocimiento de la Estructura Actual para cumplir los Objetivos de la Empresa.....	24
6	Porcentaje de conocimiento de las funciones para cada área y nivel jerárquico de la Empresa.....	25
7	Porcentaje de conformidad con las actividades que está realizando corresponden al cargo de trabajo que está desempeñando.	26
8	Porcentaje de conocimiento si los canales de información utilizados son los adecuados.....	27
9	Porcentaje de conocimiento a quien acudir en el momento en el que se le presente una dificultad.....	28
10	Porcentaje de acuerdo para implementar un manual de Organización.....	29



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA COLOPLAS C.A. UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO

Autora: Peña Márquez, Maritza Yurima

Tutora: Lic. Pantoja, Ysabel

Fecha: Noviembre 2018

RESUMEN

La presente investigación estuvo dirigida a proponer el diseño de una estructura organizacional que permita fortalecer los procesos administrativos y operativos de la empresa Coloplas, C.A. ubicada en la ciudad de Valencia. Vale destacar que en dicha empresa se han producido varias fallas, por la ausencia de una estructura organizacional, en una primera etapa se diagnosticó que no disponen de un adecuado desglose de las funciones dentro de los departamentos de la empresa, motivo por el cual parte del personal no está conforme con las labores asignadas dentro de sus funciones, existe duplicidad de trabajo, no cuentan con un departamento de RRHH, todo esto afecta a la hora de la toma de decisiones. Esta investigación se realizó bajo la modalidad de proyecto factible de tipo descriptivo apoyada en una investigación de campo. La población seleccionada fue de doce (12) trabajadores que laboran en la empresa de las cuales se tomó como muestra siete (7) trabajadores. Como técnicas e instrumentos de recolección de datos, se utilizaron el instrumento de observación directa apoyada con una lista de cotejo y el instrumento de la encuesta. Posteriormente de haber aplicado los instrumentos para diagnosticar la situación de la empresa, se llegó a la conclusión que la compañía tiene serias fallas por la falta de la cultura y estructura organizacional. Finalmente se recomendó estudiar y aplicar la propuesta que le permita fortalecer los procesos en la organización, para obtener los resultados deseados con la aplicación de esta investigación.

Descriptor: Estructura Organizacional, Análisis FODA, Optimizar, Organizar, Organigrama, Procesos Administrativos y Operativos.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas a nivel mundial se enfocan en brindar productos o servicios de mejor calidad, con la finalidad de obtener una participación aceptable en el sector donde se desarrollan. Es importante destacar que para lograr los objetivos propuestos por la organización se requiere de un recurso humano altamente capacitado, quienes serán los encargados de realizar actividades, poner en práctica técnicas y actitudes necesarias para aportar a la empresa conocimientos y habilidades que generen un ambiente de trabajo agradable dentro de la organización.

Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos.

Es fundamental esclarecer la importancia que tiene la estructura organizacional como una herramienta esencial para el desarrollo de las empresas, pues a través de ella se puede establecer un mecanismo que permita cumplir de manera correcta y eficiente los planes que una empresa tiene. Una organización está compuesta por un conjunto de personas que trabajan con un objeto en común y para llevarlo a cabo cada uno de ellos tiene una función que cumplir, lo cual representa que las empresas cuenten con una estructura organizacional acorde a las necesidades y al crecimiento que estas tengan, para lo cual cada empresa debe manejar una adecuada estructura organizacional.

El presente trabajo pretende diseñar una propuesta de estructura organizacional para la optimización de los procesos administrativos y operativos de la empresa Coloplas, C.A.

Con la ejecución de este proyecto de grado, la autora pretende mostrarle a la empresa objeto de estudio, cuáles son las condiciones internas que actualmente

presenta la empresa; para identificar estos aspectos se realizarán actividades dentro de la organización, tales como la observación directa, lista de cotejo y una entrevista no estructurada con todo el equipo de trabajo que actualmente se encuentra en la compañía. Para alcanzar el objetivo, este trabajo de investigación está constituido de la siguiente manera:

El Capítulo I, especifica el planteamiento del problema de lo general a lo particular, conjuntamente, se elaboran el objetivo general y los objetivos específicos los cuales garantizarán el éxito del presente trabajo, asimismo la justificación que sustenta la razón por la cual se lleva a cabo la investigación.

En el Capítulo II, se reseñan los antecedentes en los que se basará la investigación, igualmente, las bases teóricas y expone de manera conveniente la información que se desarrollará en el presente trabajo de investigación y luego la definición de términos básicos.

Por consiguiente, el Capítulo III, expone el diseño y el tipo de la investigación que se aplicará, además, se definen las técnicas de recolección de información, los lineamientos y fases que permiten el cumplimiento de los objetivos establecidos.

En el Capítulo IV, se analiza e interpretan los resultados obtenidos. Y por último en el Capítulo V, se hace la descripción de la propuesta la cual consiste en una serie de elementos de gestión administrativa que se considera fundamental para la estructura organizacional de la empresa, con sus recomendaciones y conclusiones respectivas.

Finalmente se presentan las referencias y los anexos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Dentro de las organizaciones se hace necesario desarrollar procesos administrativos que controlen y mantengan el manejo eficiente de las operaciones que aseguren el desempeño eficaz dentro de la estructura organizacional con el propósito de poner en práctica todo los principios en que se basa cada una de ella, de manera que la aplicación de la planificación estratégica es una herramienta para los gerentes porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando a la organización, les permite detectar las fallas en los sistemas administrativos y corregirlas para que no haya errores.

El diseño de una estructura organizacional ayuda a la alta gerencia a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa. La planificación de la estructura asegura que haya suficientes recursos humanos dentro de la empresa para lograr las metas establecidas, también es importante que las responsabilidades estén claramente definidas. Cada persona tiene una descripción de las funciones de su trabajo y cada trabajo ocupa su propia posición en el organigrama de la empresa. Por otra parte, sus miembros necesitan un marco estable comprensible en el cual puedan trabajar juntos para alcanzar las metas y objetivos.

Actualmente, Coloplas, C.A. no cuenta con una Estructura Organizacional adecuada que le permita la orientación del personal en cuanto a sus funciones y responsabilidades y, adicional a esto no cuenta con descripciones de los perfiles para cada cargo.

En esta empresa se ha podido identificar una problemática en cuanto a su estructura organizacional poco funcional, en donde las principales causas radican en

las definiciones imprecisas de funciones para determinado cargo, falta de coordinación entre los cargos, inexistencia de la relación entre funciones que se desempeñan en cada puesto de trabajo con los objetivos del área, así como también una inadecuada distribución de los departamentos, lo cual está generando efectos como problemas de comunicación interna, ya que la información no es lo suficientemente clara y no fluye de forma adecuada, presentándose una demora en la toma de decisiones; por otra parte se crea problemas administrativo sobre quien ejerce el liderazgo y así mismo existe ausencia de un manual de perfiles y competencias aprobado, donde se establezcan funciones de sus empleados, lo que ha generado poca claridad en las responsabilidades asignadas.

Cabe señalar que en la actualidad no cuentan con un departamento de recursos humanos, que son pocos los trabajadores que se sienten identificados con la empresa y tienen escaso sentido de pertenencia, esto se debe a que ninguno de los empleados conoce la misión y visión de la empresa, no saben cuáles son los valores u objetivos de la empresa es decir que están trabajando sin conocer cuál es su norte. Dentro de la organización también hay una disyuntiva entre los colaboradores ya que hay un personal que es polifacético y prestan apoyo en todas las áreas de la organización y se les asignan muchas más funciones de las que pueden abarcar o que no le corresponden con su cargo llegando al punto de colapsar y no poder cumplir con todas las funciones, adicionalmente esto crea conflictos entre ellos ya que otra parte del personal no les importa si los procesos se cumplen y no hacen más de lo que le indicaron que era su cargo, mientras los otros están realizando funciones de recursos humanos, ventas, compras, motivación al personal, chofer, mensajero y las funciones de su cargo a la vez.

Por otra parte al no tener un organigrama claramente definido ha ocasionado ciertos inconvenientes al momento de ingresar nuevo personal a la empresa, puesto que desconoce las funciones que debe cumplir dificultando la rápida adaptación al entorno laboral; así mismo, se ve reflejado en el desconocimiento de la composición estructural, de las funciones y actividades que se desarrollan, de los niveles de

autoridad y de las relaciones existentes, con delegación desequilibradas, cierta dificultad de ejercer autoridad funcional y confusión entre las líneas de autoridad y de información disminuyendo la capacidad para una toma de decisión racional y oportuna.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál será el mejor diseño organizativo para optimizar la gestión de los procesos administrativos y operativos de la empresa Coloplas, C.A.?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Proponer una estructura organizacional para la optimización de los procesos administrativos y operativos de la empresa Coloplas, C.A.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la estructura organizacional de la empresa Coloplas, C.A.
- Elaborar una matriz de Fortalezas – Oportunidades – Debilidades - Amenazas (FODA) para el mejoramiento y optimización de los procesos administrativos y operativos.
- Diseñar la estructura organizacional de la empresa Coloplas, C.A.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La estructura organizacional ha adquirido una mayor importancia puesto que se ha convertido en un aspecto fundamental de toda organización, en el sentido en que permite que se cumplan de manera correcta y eficiente los objetivos que la empresa desea alcanzar mediante el trabajo en equipo cumpliendo con las funciones establecidas en la organización en pro de un beneficio común. El propósito de esta investigación es dar a conocer cómo se encuentra la estructura organizacional para de esta forma realizar una propuesta de mejoramiento en la estructura organizacional de la empresa Coloplas, C.A., donde se perciba una identidad, objetivos y metas comunes entre la organización y sus empleados existiendo unidad y una sinergia que

fortalezca la empresa, desde sus propios empleados que lleguen a adquirir sentido de pertenencia, motivándolos y comprometiéndolos con la misma.

Dicha Propuesta se llevara a cabo con la realización de un diagnostico que conlleve a describir cómo se encuentra la estructura organizacional y así desarrollar un proyecto de mejoramiento en donde cada elemento de la organización es un proceso encaminado a obtener un objetivo previamente definido y fijado por la empresa, de allí un interés por estudiar la estructura organizacional, que se debe principalmente a que la eficacia de la empresa en el cumplimiento de sus objetivos dependa de su organización. La estructura organizacional debe ser abierta donde se permita el aporte de sus empleados, ya que ellos pueden contribuir a la empresa con su trabajo, ideas nuevas e innovadoras que serán de utilidad al momento de enfrentar un mercado dinámico y cambiante, son los empleados quienes desarrollan los procesos dentro de la empresa y conocen a profundidad las fortalezas y debilidades de los mismos, ya que son ellos quienes viven a diario los resultados y conocen sus dificultades.

De esta manera se busca que con la nueva propuesta la empresa pueda facilitar la comunicación entre sus empleados y las directivas. La parte administrativa no debe estar desconectada de la parte operativa, debe existir un ambiente de confianza y compromiso mutuo para que la organización marche en armonía en cada uno de los departamentos; así mismo el personal directivo y operativo deben estar completamente identificados con la misión y visión de la empresa, con sus objetivos y propósitos, al igual que con sus lineamientos, estrategias y filosofía que conlleve a alcanzar un buen clima organizacional y desempeño laboral e inteligencia emocional de los trabajadores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES.

La realización de todo estudio requiere la revisión de estudios anteriores cuyo propósito este dirigido al análisis de una variable común. En el caso específico de la presente investigación, a continuación, se reseñan diversos estudios relacionados con las variables de interés, sus metodologías de estudio, resultados y aportes más relevantes.

El trabajo de grado realizado por García y Jiménez (2017), titulado **“Estructura Organizacional que Permita Fortalecer las Operaciones y Procedimientos Administrativos de la Empresa Corporación Gran Import, C.A.”**, Estudio realizado en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), donde el objetivo principal de la investigación era proponer el diseño de una estructura organizacional que permita fortalecer las operaciones y procedimientos administrativos de la empresa Corporación Gran Import, C.A.

Utilizando como técnicas de recolección de datos la observación directa y el método de la encuesta, bajo la modalidad de un proyecto factible de tipo descriptivo apoyado en una investigación de campo. A través de esta investigación los autores pudieron concluir que la empresa en estudio tenía serias fallas por la falta de una estructura organizacional y de cultura organizacional. Finalmente recomendaron la una estructura organizacional que permitiera fortalecer la operaciones y procedimientos administrativos de la empresa, para obtener los resultados esperados

con la aplicación de dicha propuesta. Esta Investigación tiene similitud con el proyecto que se está realizando ya que se va realizar un diagnóstico de la situación actual de la estructura organizacional de la empre y realizar un análisis DOFA para poder proponer una estructura organizacional adecuada para optimizar los procesos administrativos y operativos dentro de la empresa en estudio

Igualmente, Milonopulo (2017), en su trabajo realizado en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), titulado **“Estructura Organizacional para la Empresa Distribuidora de Autopartes Macromotors C.A. Valencia Edo. Carabobo”**, tuvo como objetivo principal proponer el diseño de una estructura organizacional y operacional para el fortalecimiento y optimización de los procesos de la empresa Distribuidora de Autopartes Macromotors C.A. Utilizando como técnicas de recolección de datos, la observación directa y las encuestas, Fue una investigación de campo bajo la modalidad de un proyecto de tipo factible.

El diagnóstico del estudio revelo que la empresa no contaba con una estructura organizativa establecida, por lo que presenta fallas en cuanto a la cadena de mando los empleados no sabían a quién acudir en caso que se presente alguna eventualidad y muchas de ellos realizaban la misma actividad. Por esta razón, guarda una estrecha relación con esta investigación, ya que concluyo que es necesario organizar de forma adecuada la división de trabajo de cada empleado y realizo una propuesta de diseñar un modelo de estructura organizacional y operacional de la empresa en estudio y recomendó respetar las políticas establecidas por la organización.

Por consiguiente, Verezuela (2015), en su trabajo realizado en la Universidad de Carabobo (UC), titulado **“Estructura Organizacional en la Gestión de los Procesos Administrativos y Operativos de la Empresa Comercial LuckyStar C.A.”**, donde el objetivo principal de la investigación Proponer una estructura organizacional basada en el modelo de Rightsizing, para optimizar la gestión de los procesos administrativos y operativos de la empresa Comercial LuckyStar C.A., ubicada en Maracay Estado Aragua.

El trabajo se elaboró con una metodología de proyecto factible, utilizando como técnicas de recolección de datos la observación y el cuestionario, obteniendo como conclusiones los resultados obtenidos permitieron concluir que tanto la autoridad, como la especialización, la departamentalización, las cadenas de mando, los tramos de control, la concentración de la toma de decisiones y la formalización, están ausentes; razón por la cual se hace necesario disonar una estructura óptima para la organización. Esta investigación está vinculada con el trabajo a realizar, ya que identificaron los factores administrativos y operativos determinantes de la estructura organizacional de la empresa en estudio para poder diseñar una estructura organizacional, para optimizar la gestión de los procesos administrativos y operativos de la empresa.

Por otra parte, Escalona (2013), realizo en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), un trabajo de pasantía titulado, **“Estrategias para Optimizar la Estructura Organizacional de la Empresa unión de Entrenadores de Caballos Pura Sangre de Carrera, C.A.”**, cuyo objetivo fue proponer estrategias para optimizar la estructura organizacional de la empresa Unión de Entrenadores de Caballos Pura Sangre de Carrera, C.A. En el mismo se plantea, que la problemática que se le había estado presentando a la empresa, estaba caracterizado por deficiencias en la gestión administrativa, pues no se contaba con procedimientos formalmente establecidos que permitieran unificar criterios en el desempeño del personal, dificultando la consecución de los resultados planificados. Todo esto hace pensar en la necesidad de proponer una estructura organizacional adecuada a los objetivos y metas de la empresa que pudiesen ayudarla a obtener un buen manejo en sus funcionamientos mediante la coordinación y optimización de todos los recursos, con el propósito de que se volviera una organización de alto nivel gerencial

Este trabajo está muy relacionado con la investigación que se realiza en esta oportunidad, ya que ambas están orientadas a dar solución a problemas derivados de la falta de una adecuada estructura organizacional ya que es importante contar con una buena estructura organizativa para un buen funcionamiento de las empresas, pues

es la base que permite el cumplimiento de los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo.

Del mismo modo, Benavides y Potosi (2013), desarrolla un trabajo de grado titulado “**Propuesta de Reestructuración Organizacional de la Empresa Transporte Colectivos Ciudad de Ipiales S.A.**”, presentado en Universidad de Nariño Ubicada en Colombia, este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal Diseñar una Propuesta de Reestructuración Organizacional para la Empresa de Transportes Colectivos Ciudad de Ipiales S.A.

Cabe señalar, que este trabajo se caracteriza por tener un método de estudio cualitativo y tener como alcance una investigación descriptiva, se hizo necesario utilizar ciertas técnicas de recolección de datos como la entrevista directa y la documentación, lo que permitió recopilar información necesaria para establecer soluciones específicas, por ello se extrajo información necesaria para la mejora de los procesos administrativos en la organización. Esta Investigación tiene semejanza con el proyecto que se está realizando ya que refleja la importancia de establecer una buena estructura organizacional, ya que se considera una de las bases de la organización de las actividades de una empresa, permitiendo una mejor integración y coordinación de los colaboradores.

2.2. BASES TEÓRICAS

A continuación, se describen los diversos modelos teóricos que sirven de sustentación a la presente investigación y se sistematizan las variables de estudio inteligencia emocional y desempeño laboral, indicando su definición conceptual y operacional, dimensiones e indicadores.

Estructura Organizacional

La estructura organizacional se puede definir como la forma de organización de los recursos humanos y sus actividades en la empresa, siendo agrupados por áreas o departamentos coordinados entre sí para la consecución de los objetivos comunes a la empresa. A la hora de diseñar la estructura organizacional de una empresa, según Robins y Judge (2009), se deben atender a seis elementos:

1. Especialización del trabajo. Hace referencia a la división del trabajo en pequeñas tareas altamente repetitivas para el trabajador.
2. Departamentalización. Una vez hecha la división del trabajo, dichas tareas deben ser agrupadas por departamentos que, normalmente, atienden a las funciones, al producto, o a la ubicación geográfica de la empresa.
3. Cadena de mando. La definen como “Una línea ininterrumpida de autoridad que desciende del máximo nivel de la organización al escalón más bajo, y aclara quién reporta a quién
4. Extensión o alcance del control. Se refiere a que las empresas, para reducir costes, contratan pocos gerentes para el control de un amplio número de trabajadores, lo que a estos últimos les permite tener una mayor autonomía.
5. Centralización y descentralización.: definen centralización al grado en que la toma de decisiones está concentrada en un solo punto de la organización.”es decir, una empresa se encuentra centralizada cuando se establece una jerarquía formal de mando, y se encuentra descentralizada cuando esta jerarquía formal queda más difusa y el nivel operario incide en la toma de decisiones.
6. Formalización. Consiste en el grado en que se llevan a cabo las tareas tal y como están descritas en el diseño de puestos. (p.19)

El Organigrama

El organigrama se define como “Una representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación” Ferrel, Hirt y Ferrel (2010),según los autores. Procediendo a desglosar los conceptos, obtenemos:

- Representación visual. Cada trabajador debe conocer su posición dentro de la empresa, la cual se realiza de manera gráfica e ilustrativa.
- Estructura organizacional. Dentro de la empresa, se debe saber en qué departamento se ubica.

- Cadena de mando. Jerárquicamente ante quién debe responder ese trabajador, o quiénes están bajo su responsabilidad
- Líneas de comunicación. Saber a quién informar dentro de la jerarquía organizacional. (p. 241).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Comportamiento Organizacional: según Chiavenato (2009), “El Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia reciproca entre las personas y las organizaciones” (p.10).

Capital Humano: según Gary (1983), “es el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos que puede ser acumulado, o usarse.”(p.5).

Organizaciones: según Chiavenato (2009) “son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. También se definen como un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.”(p.29).

Objetivos Empresariales: según Chiavenato (2009), “establecer objetivos es esencial para el éxito de la empresa, éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la empresa” (p.32).

Planeación Estratégica: según Chiavenato (2009), “es el proceso de gestión que permite a las organizaciones definir y establecer los objetivos que se pretende lograr, así como las actividades que se llevarán a cabo para alcanzarlos” (p.32).

Procesos Administrativos: según Chiavenato (2009), “el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integra”.

Proceso Operativo: según Chiavenato (2009), “Empieza con la recepción de un pedido del cliente y termina con la entrega del producto o servicio al cliente” (p.33).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO.

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Según Arias (2006), el diseño de la investigación puede definirse como “La estrategia que toma el investigador para poder dar respuesta al problema planteado” (p.27).

El presente estudio se fundamentó bajo la modalidad de proyecto factible, la identificación de la investigación como proyecto factible se vincula, debido a que se aplica dentro de la organización y enfoca el diseño de un método cuyo propósito consiste en solucionar con la debida celeridad un problema de tipo práctico, que ha estado afectando los resultados de la gestión del proceso de los procesos administrativos y operativos de la empresa Coloplas, C.A.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Asimismo, se apoyó en una investigación de campo descriptiva, el cual Arias (2006) lo define de la siguiente manera “la recopilación de datos directamente de la realidad, donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. Es decir, consiste en seleccionar una serie de información importante de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p. 24).

Por lo tanto, en el presente estudio se seleccionaron una serie de temas relacionados con los procesos administrativos y operativos que se desarrolla en el área objeto de estudio, para así lograr evaluar la percepción del personal gerencial y de los trabajadores en general y proponer una estructura organizacional para la

empresa Coloplas, C.A. Es importante señalar, que este tipo de investigación busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

3.3. FASES METODOLÓGICA.

A continuación, se detallan las fases metodológicas que se desarrollaron en la investigación:

3.3.1. Fase I: Se realizó un diagnóstico sobre la situación actual de la estructura organizacional de la empresa COLOPLAS, C.A.

En esta fase metodológica se realizó un diagnóstico de la situación de la estructura organizativa que posee la empresa Coloplas, C.A. Utilizando la técnica de Observación Directa apoyada sobre una lista de cotejo. En relación a la observación Arias. (2006), señala que ésta se hace “es una técnica que consiste en visualizar en forma sistemática, cualquier hecho que se produzca en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. (p.69); y según el mismo autor Arias (2006), la lista de cotejo es “instrumento propio de la técnica de observación. Consiste en un listado de aspectos a observar, con un cuadro para marcar si cada uno de ellos se encuentra presente. Si está ausente el cuadro queda en blanco”. (p.70). Por medio de esta técnica se observó si la estructura organizativa es óptima para el desarrollo y fortalecimiento de la empresa o si debe modificar (Anexo A).

Reforzaremos esta fase realizando un cuestionario a una muestra de siete (7) trabajadores que es el 58% de la población de doce (12) trabajadores que labora en la empresa, esta muestra fue tomada de forma intencional ya que están son todos los individuos que están involucrados directamente en los procesos y el área a investigar lo cual hace relevante esta investigación, García (2004), lo define “un cuestionario, en sentido estricto, es un sistema de preguntas racionales ordenadas en forma coherente , tanto del punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible” (p.15). Stracuzzi y Martins (2012) definen la población como el “conjunto de unidades de las que se desea obtener información y

sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible” (p105). Para lograr esta investigación se tomó una población finita, integrada por los trabajadores de la empresa Coloplas, C.A, en la cual se contabilizan doce (12) trabajadores, quienes por las actividades realizadas tienen estrecha relación con los objetivos planteados en la investigación.

Una vez establecida la población, es necesario seleccionar una parte de ella que resulte significativa, la cual se define como muestra. Arias (2006) señala que “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población”. Se utilizó un muestreo intencional, el cual el mismo Arias define como aquel donde “los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador”. La muestra está representada por siete (7) trabajadores de la empresa Coloplas, C.A, en la cual representa 58% de la población. A quienes se les aplicó el cuestionario.

El cuestionario fue un instrumento que ayudó a definir la relación jerárquica que hay entre los puestos de trabajo de la empresa, fue de suma importancia ya que se elaboraron preguntas relacionadas con el tema a investigar, de esta manera se obtuvo información confiable y precisa de las personas involucradas con la situación en estudio.

Una vez que se aplicó la entrevista se procedió a analizar y graficar cada una de las respuestas dadas, con la finalidad de realizar un análisis de la estructura organizacional de la empresa (Anexo B).

3.3.2. Fase II: Se elaboró una matriz de fortalezas – oportunidades – debilidades- amenazas (FODA) para el mejoramiento y optimización de los procesos administrativos y operativos.

Se realizó un estudio de las diferentes literaturas relacionadas con el tema de estructura organizacional para identificar los distintos tipos de estructuras (formales, lineales, matrices, departamentalizaciones), luego se procedió a comparar lo

investigado con la situación actual de la empresa Coloplas, C.A., en esta fase se llevóa cabo a través de análisis de una matriz FODA, de esta forma saber las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que tiene la empresa de esta manera poder encontrar las posibles soluciones o recomendaciones.

3.3.3. Fase III: Se diseño la estructura organizacional de la empresa COLOPLAS, C.A.

Una vez que se conocieron los resultados obtenidos en las fases anteriores se procedió a diseñar una propuesta de la estructura organizacional necesaria para lograr la correcta operatividad de la empresa que permita optimizar los procesos administrativos y operativos. Contenido de la Propuesta:

1. Presentación de la Propuesta
2. Objetivos de la Propuesta
 - 2.1. Objetivo General
 - 2.2. Objetivos Específicos
3. Justificación de la Propuesta
4. Factibilidad de la Propuesta
5. Factibilidad Operativa
6. Factibilidad Técnica
7. Factibilidad Económica
8. Desarrollo de la Propuesta
 - 8.1. Manual Organizacional
 - 8.2.1. Introducción
 - 8.2.2. Objetivos del Manual
 - 8.2.3. Identificación de la Empresa
 - 8.2.4. Reseña Histórica
 - 8.2.5. Misión y Visión
 - 8.2.6. Valores
 - 8.2.7. Objetivos de la Organización
 - 8.2.8. Política de la Empresa
 - 8.2.9. Estructura Orgánica
 - 8.2.10. Organigrama General
 - 8.2.11. Descripción de Cargos
 - 8.2.12. Funciones del Departamento
 - 8.2.13. Habilidades
 - 8.2.14. Glosario de Términos
9. Consideraciones Finales.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS.

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

El proceso de análisis de resultados está orientado a la interpretación de los datos, los cuales posteriormente fundamentarán las conclusiones del presente proyecto. Una vez obtenida la información durante el desarrollo de la investigación se clasifica y representa en gráficos porcentuales cada resultado obtenido en base a la observación directa apoyada en una lista de cotejo, la entrevista no estructurada realizada y los datos obtenidos en la matriz FODA, con la finalidad de facilitar la comprensión por parte de los lectores.

Es importante señalar que estos resultados y el análisis realizado tienen como finalidad conocer la situación actual de la empresa y posteriormente establecer cuál sería la estructura organizacional a seguir para obtener resultados positivos que permitan cumplir los objetivos establecidos inicialmente.

4.2. Se realizó un diagnóstico sobre la situación actual de la estructura organizacional de la empresa COLOPLAS, C.A.

4.2.1 Lista de Cotejo

Para el diagnóstico se utilizó el método de observación directa donde se pudo dar a conocer cómo se manejaba la organización con respecto a su estructura interna, para de esta manera tener una visión más clara de los procedimientos a aplicar en la investigación (ver cuadro N°1).

Cuadro 1. Lista de Cotejo.

DIMENSIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
La Misión y Visión de la empresa están expuestas en un sitio visible		X	La Misión y Visión de la empresa no se encuentra claramente determinada se puede observar en su página web que se encuentran plasmadas como propósito y fortalezas.
La empresa posee un Organigrama		X	No se ha diseñado el Organigrama de la empresa, en consecuencia, no se puede saber con claridad cuáles son los departamentos y sus funciones.
Gozan de una Cultura Organizacional		X	Cada trabajador realiza sus labores según su experiencia sin saber cuáles son los valores u objetivos de la organización
Existen un buen funcionamiento dentro de la organización		X	En términos generales hay una gran falla en la comunicación dentro de la empresa debido a la falta de descripción jerárquica y esto trae atraso a la hora de realizar las actividades en la organización.
Se cuenta con el personal suficiente para realizar las actividades		X	Actualmente hay personal saturado de trabajo por falta de personal.
La empresa posee un manual de Organización		X	No cuentan con una guía descriptivas que establezca los roles, funciones, atribuciones y responsabilidades que tienen asignada la organización, las áreas y los cargos

Fuente: Peña, M (2.018)

La fase I de esta investigación se realizó con la intención de observar las posibles debilidades que representan la falta de una estructura organizacional dentro de la empresa Coloplas, C.A.: ayudando así a la toma de decisiones para el diseño de dicha estructura y mejora de gestión de los departamentos.

Se pudo observar que la organización no tiene realizada la misión, visión, ni organigrama, el personal sabe cuáles son sus funciones por experiencia, no porque le sean explicadas y estas no están distribuidas de manera eficiente, falta de personal en

el área de recursos humanos, mantenimiento, ventas y compras por lo que algunos de los trabajadores están sobrecargados de trabajo.

4.2.2. Encuesta

Luego de aplicar el método de observación directa, se aplicó el método de la encuesta, planteada como objetivo de identificar las fallas presentadas dentro de la organización, el cuestionario estuvo constituido por 10 con preguntas dicotómicas, las cuales son aquellas donde el entrevistado solo debe responder SI o NO.

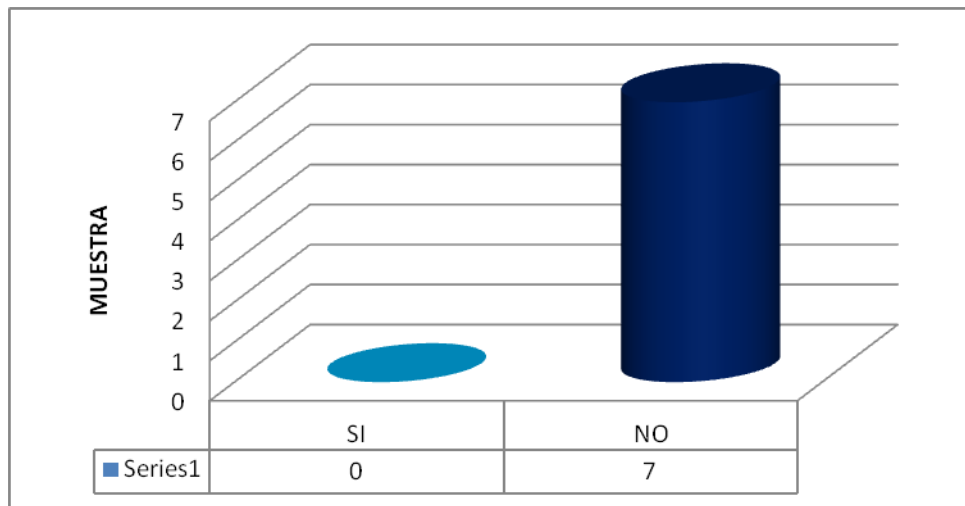
Esta encuesta fue respondida por los siguientes miembros de la organización (2) diligente del departamento de administración (1) diligente del departamento comercial y (4) diligente del departamento de logística y almacén, para un total de (7) trabajadores de la organización lo que representa 58% de la población. A continuación, se muestran los resultados y análisis de dicha entrevista realizada.

1. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Coloplas, C.A.?

Cuadro 2. Porcentaje de conocimiento de la misión y visión de la organización.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Peña, M (2.018)



Fuente: Peña, M (2.018)

Gráfico 1. Porcentaje de conocimiento de la misión y visión de la organización.

Análisis:

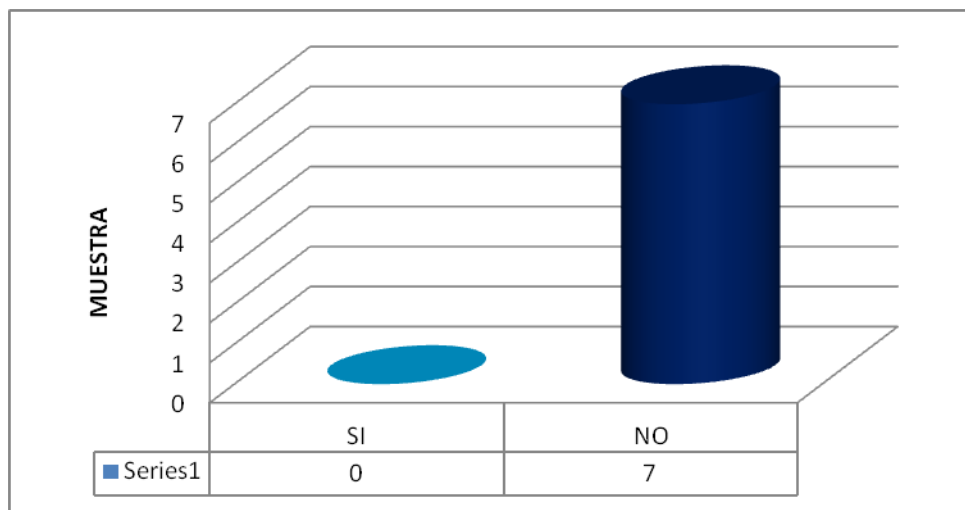
El cien por ciento (100%) de las personas encuestadas mencionan que no conocen la Misión y Visión dentro de la organización; esto presenta una debilidad ya que si la empresa desea que su personal tenga un sentido de pertenencia debe conocer el motivo o la razón de ser de la organización y saber que se requiere hacer y a quien quieren servir o satisfacer.

2. ¿Conoce usted los valores de la empresa?

Cuadro 3. Porcentaje de conocimiento de los valores de la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Peña, M (2.018)



Fuente: Peña, M (2.018)

Gráfico 2. Porcentaje de conocimiento de los valores de la empresa.

Análisis:

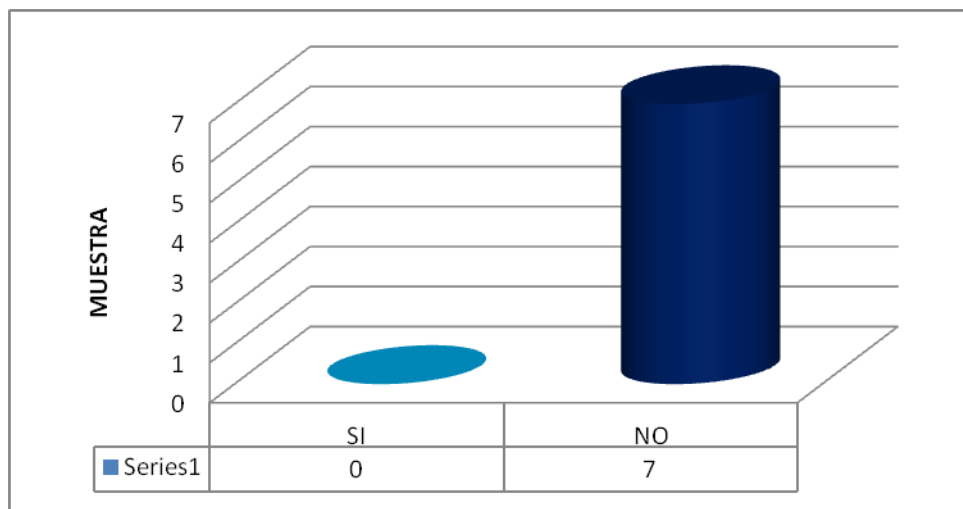
El cien por ciento (100%) de los trabajadores menciona que no conocen los valores corporativos de la organización; esto se puede tomar como algo ambiguo para la empresa ya que no tienen una filiación corporativa ante sus trabajadores y menos para sus clientes ya que el comportamiento de los directores es clave para construir una cultura de ética. Ellos son los encargados de transmitir a toda la organización aquellos principios por los cuales quieren que sea reconocida la empresa. La importancia de fomentar los valores hace parte del ADN y la personalidad de la compañía, lo cual se refleja en los comportamientos de los colaboradores. Así mismo, permiten identificar si una persona puede adaptarse exitosamente a la compañía con su forma de ser y relacionarse con los otros.

3. ¿Conoce usted los objetivos de la empresa?

Cuadro 4. Porcentaje de conocimiento de los objetivos de la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Peña, M (2.018)



Fuente: Peña, M (2.018)

Gráfico 3. Porcentaje de conocimiento de los objetivos de la empresa.

Análisis:

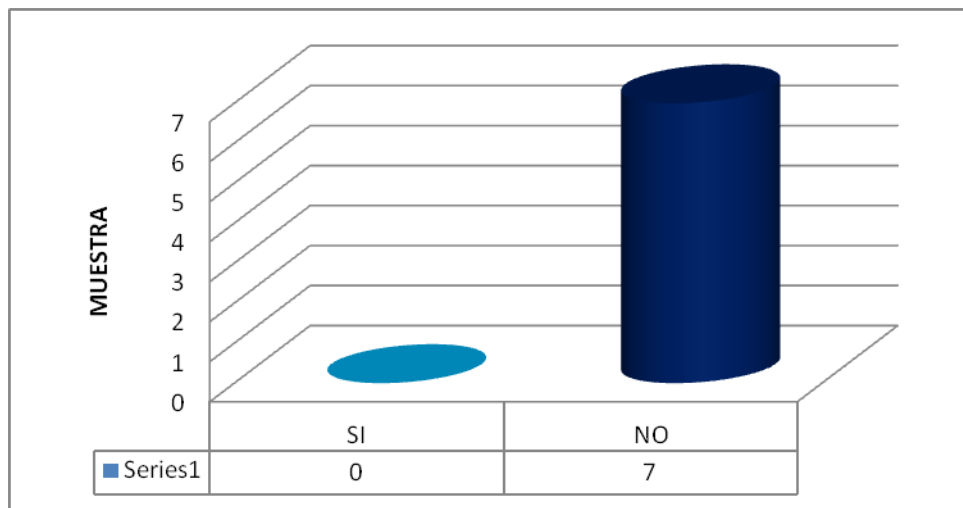
El cien por ciento (100%) de los individuos señalan que no conocen los objetivos de la empresa esto es algo que genera incertidumbre dentro de la organización y los trabajadores están enfocando sus esfuerzos en distinta direcciones y esto es algo que donde se deberían encender las alarmas rojas en la empresa ya que los objetivos empresariales son el mundo de la empresa, un resultado o fin que se desea lograr, hacia el que se encaminan los esfuerzos y que pretende mejorar o estabilizar la eficacia de los procesos administrativos y operativos dentro de la organización.

4. ¿Tiene usted conocimiento si existe un organigrama de la empresa?

Cuadro 5. Porcentaje de conocimiento del organigrama de la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Peña, M (2.018)



Fuente: Peña, M (2.018)

Gráfico 4. Porcentaje de conocimiento del organigrama de la empresa.

Análisis:

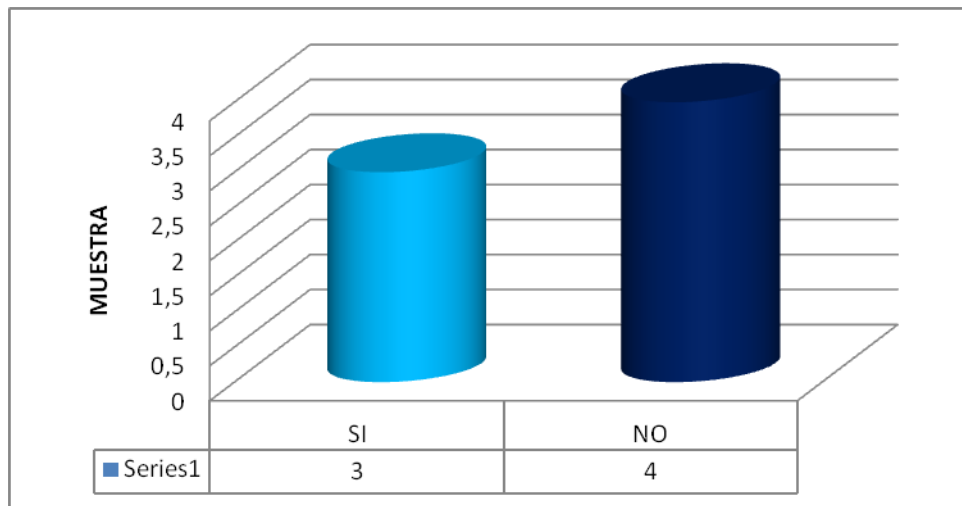
El cien por ciento (100%) de la población entrevistada menciona que no conocen contar con un organigrama dentro de la organización; esto presenta una gran problemática ya que no contar con uno afecta directamente a la comunicación interna, el personal no conoce claramente sus funciones y en algunos momentos pueden tener conflictos de múltiple jefatura o duplicidad de trabajo.

5. ¿Cree usted que la estructura actual permite cumplir con el objetivo o atribuciones de la empresa?

Cuadro 6. Porcentaje de conocimiento de la estructura actual para cumplir los objetivos de la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Peña, M (2.018)



Fuente: Peña, M (2.018)

Gráfico 5. Porcentaje de conocimiento de la estructura actual para cumplir los objetivos de la empresa.

Análisis:

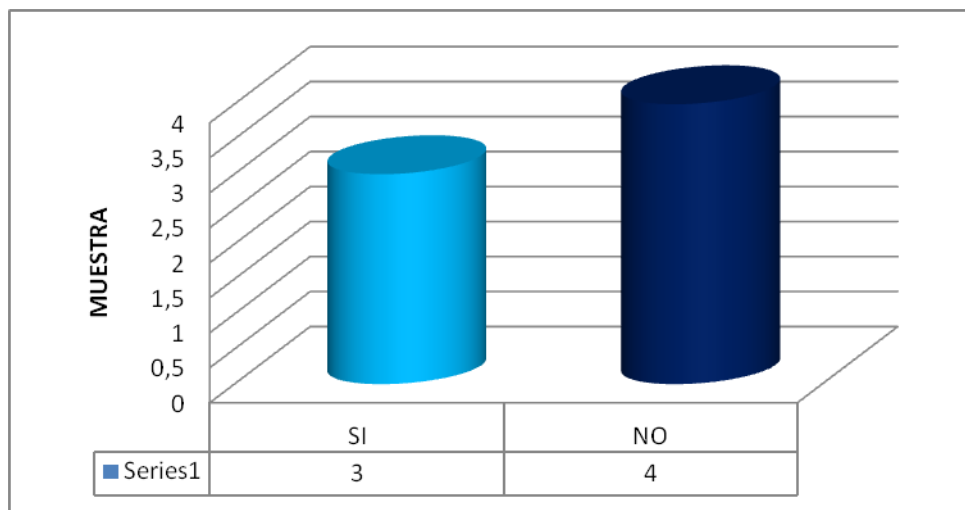
El cincuenta y siete por ciento (57%) consideran que la estructura actual no es la correcta para el buen funcionamiento de la que las llevan a perder espacios de mercado, la estructura de la empresa no está definida con claridad y el personal asignado a determinadas posiciones no es el más apto para desarrollar las funciones o tienen claras ventajas sobre el resto del personal, inclusive personas con posiciones de mayor responsabilidad o jefes directos. En cambio, un cuarenta y tres por ciento (43%) de los trabajadores indican que si se pueden lograr los objetivos con la estructura actual.

6. ¿Están definidas las funciones para cada área y nivel jerárquico de la empresa?

Cuadro 7. Porcentaje de conocimiento de las funciones para cada área y nivel jerárquico de la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Peña, M (2.018)



Fuente: Peña, M (2.018)

Gráfico 6. Porcentaje de conocimiento de las funciones para cada área y nivel jerárquico de la empresa.

Análisis:

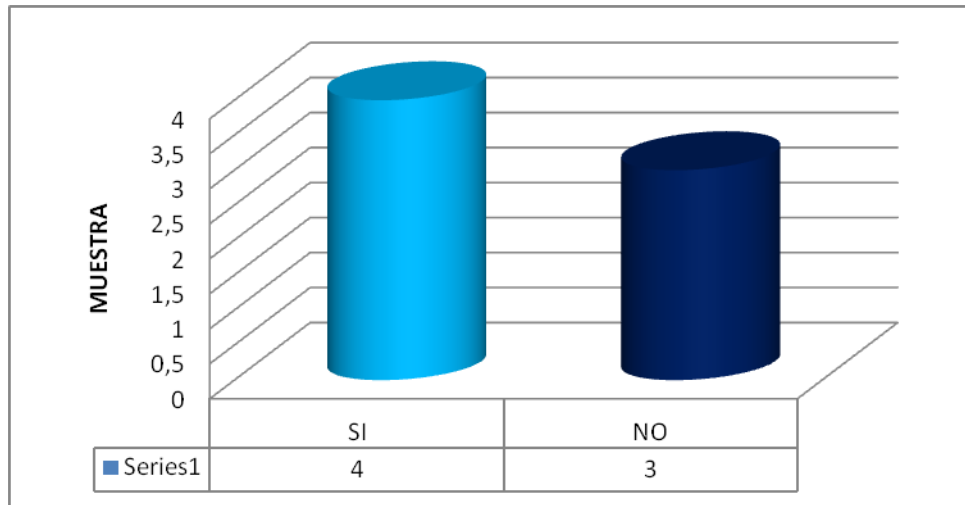
El cincuenta y siete por ciento (57%) indican que no tienen conocimiento de las funciones de cada departamento y nivel jerárquico dentro de la organización esto trae como consecuencia fallas en los procesos administrativos y operativos ya que el personal no está claro en las actividades dentro del departamento y trae como consecuencia múltiple jefatura en la parte operativa ya que el personal de almacén deben rendir cuenta a los diversos jefe de cada departamento y la comunicación organizacional es muy deficiente. Por otro el otro cuarenta y tres por ciento (43%) de los entrevistado indican que si tienen conocimiento de las funciones de cada departamento y los niveles jerárquicos pero la experiencia que traen de otras organizaciones.

7. ¿Considera usted que las actividades que está realizando corresponden al cargo de trabajo que está desempeñando?

Cuadro 8. Porcentaje de conformidad con las actividades que está realizando corresponden al cargo de trabajo que está desempeñando.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Peña, M (2.018)



Fuente: Peña, M (2.018)

Gráfico 7. Porcentaje de conformidad con las actividades que está realizando corresponden al cargo de trabajo que está desempeñando.

Análisis:

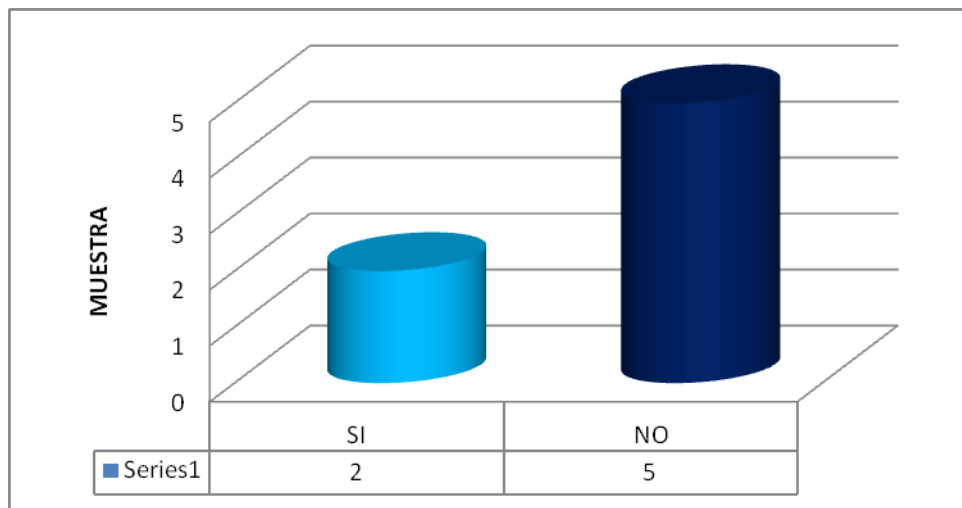
El cincuenta y siete por ciento (57%) indicaron que las actividades que están desempeñando corresponden con su puesto de trabajo. Sin embargo, se encuentran un cuarenta y tres por ciento (43%) que difieren de esto indicando que realizan muchas más actividades a la de su puesto de trabajo esto trae como problemática que el personal se vea saturado de trabajo y no pueda cumplir con efectividad todas sus actividades y se sienta agotado mental y físicamente.

8. ¿Considera usted que los canales de información utilizados son los adecuados?

Cuadro 9. Porcentaje de conocimiento si los canales de información utilizados son los adecuados.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Peña, M (2.018)



Fuente: Peña, M (2.018)

Gráfico 8. Porcentaje de conocimiento si los canales de información utilizados son los adecuados.

Análisis:

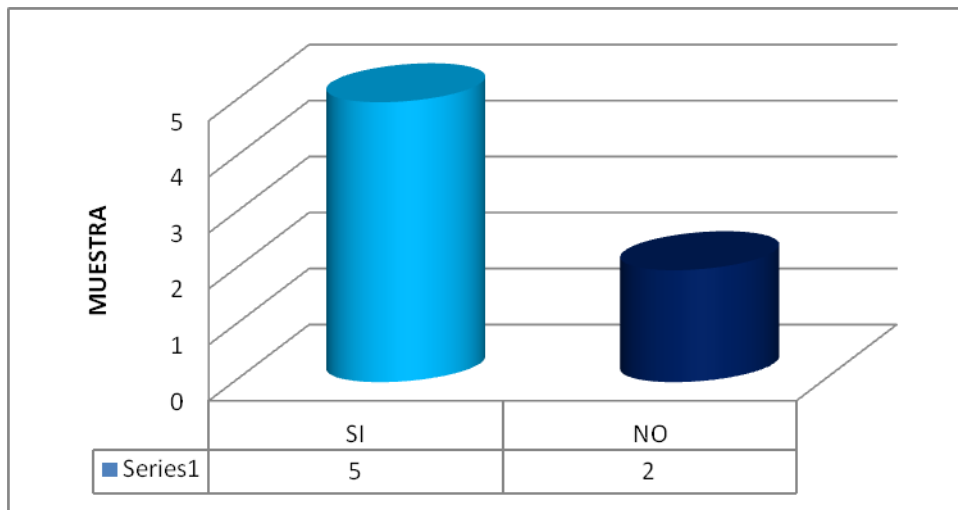
El setenta y uno por ciento (71%) respondieron que no están de acuerdo con los canales de información utilizados por la empresa y esto es algo alarmante ya que la gestión de la comunicación interna es muy importante para mantener el buen funcionamiento de la organización. No solo contribuye a una administración más ordenada y eficaz de los recursos humanos, sino que permite el establecimiento de un clima laboral saludable y se considera que la información debe fluir en ambas direcciones, dado que los colaboradores tienen mucho que aportar para el crecimiento de la organización. Sin embargo, un veinte y nueve por ciento (29%) respondieron que si están conformes con los canales informativos dentro de la empresa.

9. ¿Conoce usted a quien debería acudir en el momento en el que se le presente una dificultad?

Cuadro 10. Porcentaje de conocimiento a quien acudir en el momento en el que se le presente una dificultad.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Peña, M (2.018)



Fuente: Peña, M (2.018)

Gráfico 9. Porcentaje de conocimiento a quien acudir en el momento en el que se le presente una dificultad.

Análisis:

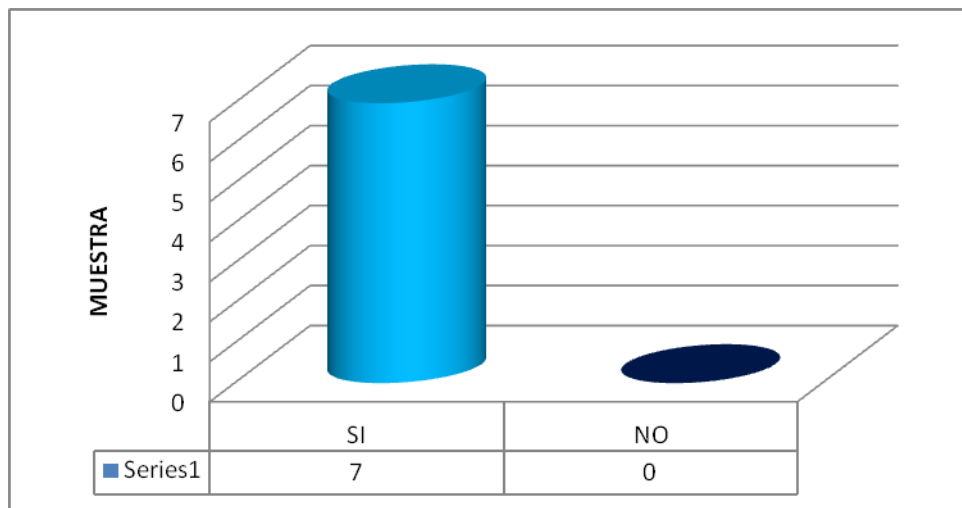
El setenta y uno por ciento (71%) afirman conocer a quien acudir cuando se le presenta cualquier tipo de inconveniente que tiene claramente identificado quien es su jefe inmediato. Y un veinte y nueve por ciento (29%) respondieron que cuando tienen una dificultad no saben a quién acudir que no cuentan con esa representación de líder que los dirija, motive al equipo sirva como guía para solucionar los inconvenientes que se puedan presentar dentro de la organización.

10. ¿Considera usted que la implementación de un manual de organización mejoraría desempeño de las funciones y responsabilidad dentro de la empresa?

Cuadro 11. Porcentaje de acuerdo para implementar un manual de organización.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Peña, M (2.018)



Fuente: Peña, M (2.018)

Gráfico 10. Porcentaje de acuerdo para implementar un manual de organización.

Análisis:

El cien por ciento (100%) de los encuestados afirman que un manual de organización es esencial, ya que debido a él se puede lograr la estandarización, equilibrio y ajuste mutuo dentro de cualquier organización, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológico y financiero, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

Análisis del Diagnostico

Una vez analizado los resultados obtenidos a través del cuestionario y corroborando por medio de la observación la veracidad de la misma se concluyen los siguientes aspectos como los más importantes:

- 1.** No se encuentra establecida una Misión y Visión dentro de la organización.
- 2.** No existe un organigrama definido dentro de la empresa.
- 3.** Los objetivos y valores de la empresa no se encuentran descritos.
- 4.** La empresa no cuenta con una estructura organizacional formal y definida.
- 5.** La estructura actual no cumple con los requisitos para llevar a cabo el propósito de la empresa o al menos no de la manera adecuada.
- 6.** Hay contrariedad en el intercambio de información interna debido a que los canales de comunicación no son los adecuados.
- 7.** No se realizan análisis y evaluación de puestos de trabajos.
- 8.** No disponen de un adecuado desglose de las funciones dentro de los departamentos de la empresa, motivo por el cual parte del personal no está conforme con las labores asignados dentro de sus funciones.
- 9.** Los niveles jerárquicos no están establecidos adecuadamente.
- 10.** No existe un sistema adecuado de administración del personal dentro de la organización.
- 11.** Hay carencia de personal capacitado para ciertos puestos de trabajo.
- 12.** No cuentan con un departamento de Recursos Humanos.
- 13.** Se presentan casos de doble jefatura.
- 14.** Personal saturado de trabajo.

4.3 Se Elabora una matriz DOFA para el mejoramiento y optimización de los procesos administrativos.

En esta segunda fase, después de haber analizado los resultados obtenidos en el diagnóstico, fue necesario realizar una matriz FODA, fomentada por los datos recolectados, esto permitió un registro confiable con relación a los procesos de la empresa, identificando características claves para el diseño de una estructura organizacional adecuada que permita un mejor desempeño de los procesos administrativos y operativos de la empresa Coloplas, C.A.

Análisis Matriz FODA

Se puede observar de manera detallada las Fortalezas – Oportunidades – Debilidades - Amenazas (FODA), que presenta la empresa Coloplas, C.A.; en el medio externo, específicamente en las oportunidades, se tiene que resaltar el crecimiento de la organización ya que actualmente la empresa posee un desempeño estable, sin embargo, en un futuro puede expandir la compañía colocando sucursales a nivel nacional y afianzar su grupo de venta de igual manera y esto ayudaría notoriamente al posicionamiento de la empresa, adicionalmente un buen diseño organizacional y la capacitación constante del personal les permite optimizar sus proceso y brindarles un buen servicio a sus clientes y poder conseguir la fidelidad de los mismo. Con respecto a las amenazas que presenta la organización, existen empresas similares que son altamente competitivas, también se puede mencionar que en la actualidad hay poco personal dispuesto a laborar por tal motivo se debe realizar atractivos paquetes salariales, atado a esto están las reformas laborales y políticas fiscales, las cuales han sufrido repentinas modificaciones por lo cual la empresa debe estar atenta a cada una de las regulaciones.

En el medio interno, la empresa cuenta con fortalezas muy importantes que ayudaran al desarrollo de mejora de la organización, entre ellas se puede resaltar al personal de la organización, este posee una buena receptividad a los cambios y mejoras, esto motiva a la organización para realizar cualquier tipo de cambio sin tener rechazo por parte del personal, con respecto a la empresas está dispuesta a progresar cada día más dentro y fuera de la organización, están dispuestos aplicar las mejoras necesarias en la estructura organizacional, esto favorece a todo los miembros que la conforman, ya que es una compañía que busca renovar y desarrollar nuevas ideas que satisfagan las necesidades de su entorno y de esta manera seguir contando con un buen ambiente laborar y como es una empresa con pocos empleados facilita el proceso de diagnóstico la aplicación de correctivos.

Con respecto a las debilidades que presenta la empresa se puede mencionar que el personal desconoce la misión, visión, valores y objetivos de la organización lo que no les permite estar cien por ciento identificados con la empresa, esto es una debilidad importante debido a que la cultura organizacional es deficiente, si el personal no conoce cuál es el propósito y las metas a cumplir no se podrá alcanzar los objetivos deseados de la institución. Por otra parte, la compañía no cuenta con un organigrama establecido y hay ausencia de un manual de funciones y los mismos son la base de una empresa porque en ellos se soportan el buen funcionamiento, responsabilidades y crecimiento de la misma, y no tener esa estructura trae como consecuencia fallas jerárquicas y ocurre que al presentarse un imprevisto, todo el mundo se ocupa de todo, y lo que finalmente sucede es que nadie se hace responsable de nada donde se puede visualizar deficiencias en las habilidades gerenciales.

Gracias al análisis realizado de la matriz FODA se concluye y ratifica la urgente necesidad de diseñar una estructura organizacional que permita fortalecer las operaciones y procedimientos dentro de la empresa Coloplas, C.A.; además de las estrategias aplicadas en la matriz para lograr la eficiencia de cada uno de los procesos internos.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA.

5.1. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

En el presente capítulo se presenta una propuesta de mejora a la empresa Coloplas, C.A.; basada en las necesidades de la empresa determinadas en la recolección y análisis de datos. Basándose en los capítulos anteriores, se plantea una estructura organizativa que ayude implementar a través de este diseño como se debe realizar un organigrama con sus respectivas descripciones de cargos, también explicando la jerarquía, el grado de responsabilidad y las actividades de la organización.

Igualmente, se presentan nuevos cargos como sus respectivas funciones y responsabilidades. Además, se busca que la organización adquiera una cultura organizacional con sentido de pertenencia y que las personas ayuden a transformar los procesos dentro de la compañía para así, mejorar y tener un excelente desempeño para lograr el objetivo propuesto.

Es importante señalar que la estructura organizacional es la base de todas las empresas, porque en ella se refleja lo que la misión, visión, objetivos, la cultura organizacional, el organigrama el cual representa de manera gráfica a la empresa, la descripción de cargos, funciones y perfil de cada puesto. Es por ello que las empresas deben tener bien claro lo que es su estructura para así poder llevar a cabo sus actividades y cumplir con sus metas planteadas.

5.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

5.2.1. Objetivo General

Proponer una estructura organizacional a través de un manual organizativo para la optimización de los procesos administrativos y operativos de la empresa Coloplas, C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Diseñar y formalizar la estructura organizacional de la empresa: la misión, visión y valores, para así crear una cultura organizacional.
- Establecer formalmente los objetivos de la empresa.
- Diseñar el organigrama funcional de la empresa determinado por las funciones de cada cargo.
- Establecer los perfiles, funciones y responsabilidades de cada cargo dentro de la organización.

5.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Uno de los requisitos primordiales para el desarrollo de toda organización lo constituye la documentación de sus sistemas, y en ese orden se hace evidente la necesidad de contar con un programa de revisión constante sobre los sistemas, métodos y procedimientos en la ejecución operativa, que permita descubrir, evaluar y corregir desviaciones de los planes originales. Asimismo, es importante contar dentro de la empresa con un área especializada e en el estudio de sistemas de la organización o, en su caso, utilizar los servicios de consultoría externa. De cualquier manera, se manifiesta la necesidad de elaborar una guía sobre actuación individual o por funciones, como consecuencia lógica de intentar un control adecuado dentro de la diversidad de actividades que se llevan a cabo en la empresa.

Debido a lo anterior, se considera necesario que uno de los proyectos inmediatos que se deben emprender en la empresa, es la preparación de un manual o diseño organizacional que permita dar a conocer o aclarar los objetivos, las políticas a seguir, la estructura y funciones, las técnicas, métodos y sistemas para el desarrollo propio de las funciones de toda la empresa.

En la actualidad, las pequeñas, medianas y grandes empresas tienden a sufrir constantes cambios debido a las perspectivas del ambiente competitivo, es por ello, que tienen que actualizarse continuamente e innovar sus sistemas adecuándose a las nuevas circunstancias del momento, por ello es necesario que toda empresa cuente con un buen funcionamiento en su estructura organizativa, debido a que en el área administrativa es el soporte de las actividades operativas y de producción de la empresa.

En este sentido, la realización de esta propuesta está basada en los resultados obtenidos al procesar la información suministrada por la muestra de los trabajadores de la empresa Coloplas, C.A.; a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de datos. En tal sentido, el principal enfoque está dirigido hacia el diseño de una estructura organizacional que permita fortalecer las operaciones y procedimientos administrativos de la empresa. Con un propósito fundamental de brindarle a la empresa, los elementos de planificación y coordinación que se requiere para desarrollar sus procesos internos de manera coherente, obtener un mejoramiento en sus métodos de trabajo y aprovechar de manera óptima los recursos disponibles y por adquirir, para lograr el desarrollo eficiente de sus funciones.

5.4. FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

5.4.1 Factibilidad Operativa

Esta propuesta es factible desde el punto de vista operativo, esto se logra gracias a que se toma en cuenta la opinión de los trabajadores, lo que motiva significativamente a la expectativa de mejorar los procesos de los departamentos.

5.4.2. Factibilidad Técnica

Tomando en cuenta la propuesta, se debe mencionar que la empresa Coloplas, C.A. cuenta con los equipos de computación adecuados y también con el personal dispuesto a mejorar los procedimientos del área, por lo que se estima que se puede aplicar sin ningún tipo de restricción.

5.4.3. j

Desde el punto de vista económico, no es necesaria una inversión tan alta, ya que no se requiere mayor reembolso por conceptos de mejoras, no tampoco en capitales extraordinarios, debido a que la mayoría de los materiales que se necesitan se encuentran en la empresa, excepto por el talento humano propuesto, los gastos referente a mobiliarios y artículos de escritorios son bajos, los cuales serán cubiertos por la organización esto refleja una buena relación costo beneficio con respecto a la propuesta planteada.

5.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

En esta sección se presenta el diseño organizacional elegido para la empresa Coloplas, C.A. Se procederá a desarrollar cada uno de los objetivos propuestos y los representaremos en un manual organizativo que se presenta a continuación:



**MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LA
EMPRESA
COLOPLAS, C.A.**

CAMPERO, C.A. REP. D. 295526894



**MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
DE LA
EMPRESA
COLOPLAS, C.A.**

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

San Diego, Noviembre 2018



Manual de Organización.

Página

TABLA DE CONTENIDO.

CONTENIDO	Pp.
Introducción.....	01
Objetivos del Manual.....	02
Identificación de la Empresa.....	03
Reseña Histórica.....	04
Misión y Visión.....	05
Valores.....	06
Objetivos de la Organización.....	07
Políticas de la Empresa.....	08
Estructura Orgánica.....	09
Organigrama General.....	10
Descripción de Cargos.....	11
Funciones del Departamento.....	46
Habilidades.....	53
Glosario de Términos.....	55

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



INTRODUCCIÓN.

Para llevar un mejor control en la supervisión de una empresa, debe haber una versión detallada por escrito de la organización formal, que indique las actividades a ser cumplidas en cada uno de los departamentos que la conforman y por sus miembros.

El presente manual de organización de la empresa Coloplas, C.A., tiene como propósito dar a conocer las responsabilidades de cada una de las áreas que la conforman. Este documento es de información y consulta, en todas las áreas que la conforman, el manual es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta Organización. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones.

Este manual se crea para agilizar la búsqueda de la información contenida en el mismo. En el localizamos la Misión, Visión, Valores, actividad económica, composición de la organización, descripción de cargo. Se encuentran los objetivos y políticas de la empresa. Y suministra la información de las funciones de cada departamento y habilidades.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



OBJETIVOS DEL MANUAL.

- Facilitar al lector o usuario la búsqueda de información concerniente a la distribución y organización de la empresa.
- Conocer la misión y visión de la organización.
- Detalla las políticas y objetivos que rige la empresa.
- Indicar cada uno de los cargos y responsabilidades asignadas en los departamentos que conforman la organización.
- Aumentar el conocimiento de las funciones generales cada departamento dentro de la organización.
- Conocer las habilidades necesarias según la jerarquía.

COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.

- **Nombre de la Empresa:** Coloplas, C.A.
 - **Razón Social:** Coloplas, C.A.
 - **Ubicación:** Calle Plaza (87) Cruce con Avenida Carabobo (103) Galpón 103-12 (Punto de referencia: Diagonal al edificio de Grifocentro).
 - **Teléfono de Contacto:** 0241-8317555 / 0414-4111820
-
- **Correo Electrónico:** coloplas@gmail.com
 - **Actividad Económica:** Distribución y venta al mayor y detal de envases plásticos, desechables, velas y velones, productos de limpieza, consumo masivo, aseo personal y papelería en general.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



RESEÑA HISTÓRICA.

Coloplas, CA., surgió por la necesidad de nuestro grupo familiar de trabajar y formar una empresa para tener un mejor nivel de vida. Somos una empresa venezolana que inicia sus operaciones a partir de noviembre del 2009, en un pequeño local de la ciudad de Valencia. Dirigida a la venta y distribución al mayor y detal de productos plásticos, desechables y artículos de limpieza en general, cumpliendo con estándares calidad al mejor precio.

Para el año 2015, Coloplas, C.A. ya es una empresa solida que ha tenido un excelso crecimiento razón por la que decidimos mudarnos a una instalación más grande en la zona de valencia e incluir personal de alta calidad para nuestro proceso administrativo y operativo.

En nuestros inicios nos dedicamos exclusivamente, a la venta y distribución de productos plásticos, desechables y artículos de limpieza, pero a principios del año 2017, incursionamos en la distribución de productos de aseo personal, velas y velones, papelería en general y confitería ampliando de esta forma nuestra gama de productos.

La empresa continúa en su proceso de crecimiento y desarrollo; teniendo una excelente referencia en el mercado por la diversidad y calidad de nuestros productos y servicios; así como también la ampliación de nuestra cartera de clientes, lo que nos ha permitido posicionarnos y crecer de una manera muy importante. En Coloplas, C.A. contamos con una flota de vehículos de carga y un excelente equipo de trabajo, con lo que ratificamos nuestra amplia capacidad de distribución.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



MISIÓN Y VISIÓN.

- **Misión:** Ser los mejores distribuidores a nivel nacional de productos de consumo masivo de calidad comprobada, dedicando el mayor esfuerzo en la atención y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, aprovechando nuestros recursos para ser líderes del mercado.
- **Visión:** Ser reconocidos en el mercado nacional e internacional como una de las principales empresas distribuidoras de productos de consumo masivo de calidad, excelencia operativa y continua innovación, impulsada por el talento de nuestro capital humano, guiada por un modelo de negocio que comparte el riesgo y la rentabilidad.

COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



VALORES.

- **Pasión por los Clientes:** Poner a nuestros clientes en primer lugar en todo lo que hacemos.
- **Confianza y Respeto Hacia los Demás:** Trabajar juntos para crear una cultura de inclusión basada en la confianza, el respeto y la dignidad para todos.
- **Logros y Contribución:** Esforzarnos por alcanzar la excelencia en todo lo que hacemos. La contribución de cada persona es fundamental para nuestro éxito.
- **Resultados a través del Trabajo en Equipo:** Colaborar con eficacia, siempre en busca de formas más eficientes de servir a nuestros clientes.
- **Rapidez y Agilidad:** Ser ingeniosos y flexibles, y obtenemos resultados con mayor rapidez que nuestros competidores.
- **Integridad Absoluta:** Ser transparentes, honestos y directos en nuestros tratos.

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.

- Incrementar el margen anual de ingresos de manera responsable y proactiva.
- Convertirse en una de los proveedores líderes en el mercado nacional.
- Ser reconocidos como distribuidora de productos de consumo masivo de calidad, excelencia operativa y continua innovación.
- Convertirse en el máximo y más responsable empleador del país e imponer una cultura de honestidad y trabajo entre los empleados.
- Fomentar entre los empleados la cultura del crecimiento, el ahorro y la educación de manera sostenida.
- Impulsada por el talento de nuestro capital humano.
- Incursionar en las ventas on-line con un margen de éxito sostenible.
- Visibilizar los esfuerzos en materia de Responsabilidad Social Empresarial llevados a cabo durante el año pasado.
- Diseñar una estructura empresarial novedosa que permita la expansión de la empresa.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- Nuestros productos cumplen con todos los estándares de calidad.
- Las facturas de contado serán pagadas en el momento de la entrega del producto. En caso de la factura a Crédito, se entregará copia de la misma con la firma de recibido del cliente.
- Reconocimiento de los empleados de la empresa por buen desempeño.
- Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes en sus llamadas, en sus solicitudes y reclamos.
- Manejar precios accesibles para el consumidor.
- Realizar nuestro trabajo con el mayor respeto y ética posibles.
- Estamos al servicio de nuestros clientes, comprometidos con la sociedad, el medio ambiente y la seguridad de todos los que formamos la Empresa.
- Fomentar valores a nuestros empleados para el mejoramiento de las relaciones laborales.
- Todo supervisor o encargado deberá fomentar en sus empleados el espíritu de trabajo.
- Las áreas de coordinación, supervisores, gerente y todo encargado deberán orientar sus actividades a lograr una mayor interacción entre las distintas áreas de la empresa para lograr el mejoramiento con la complementación.

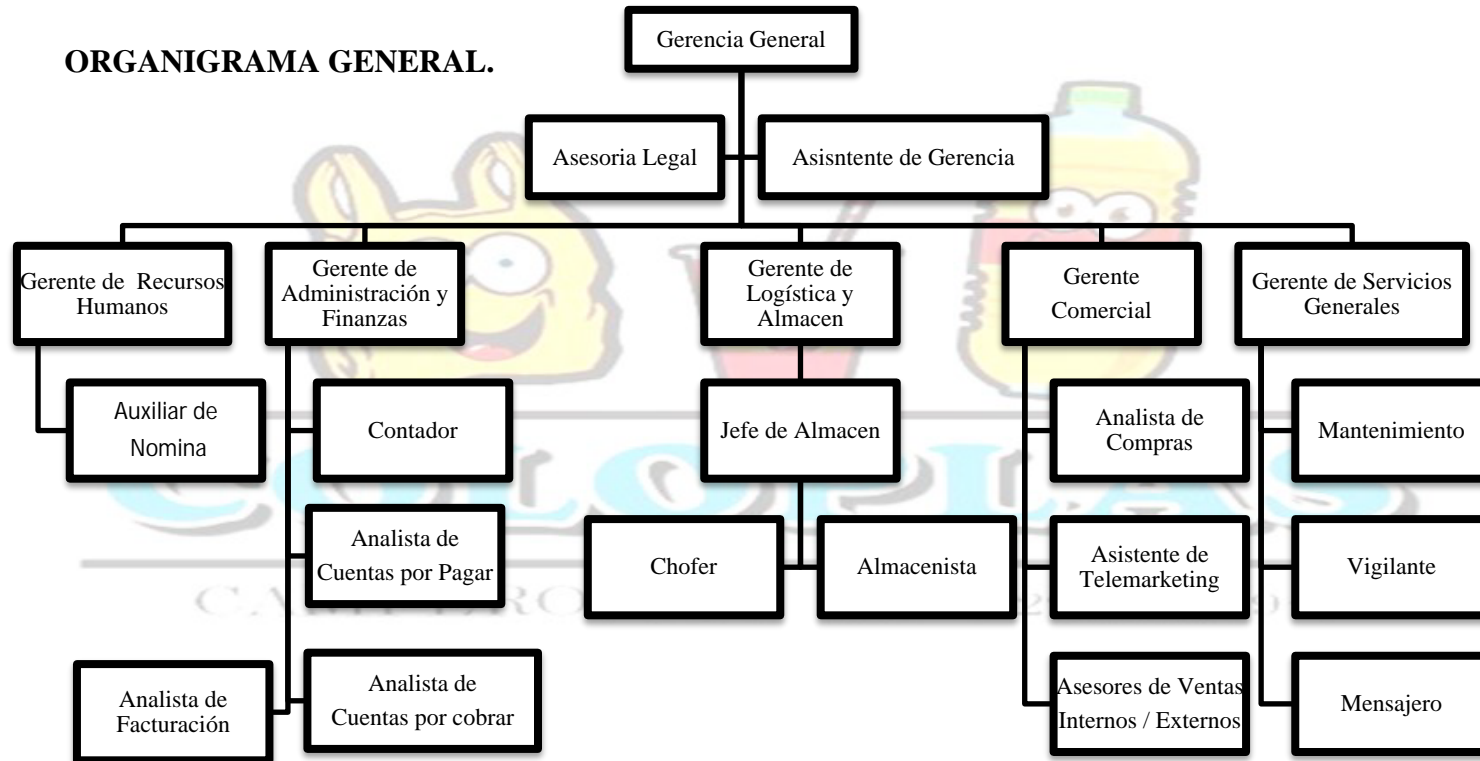
Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:

ESTRUCTURA ORGÁNICA.

1. Gerencia General
 - 1.1. Asesor Legal
 - 1.2. Asistente de Gerencia
2. Gerente de Recursos Humanos
3. Gerente de Administración y Finanzas
 - 3.1. Contador
 - 3.2. Analista de Cuentas por Cobrar
 - 3.3. Analista de Cuentas por Pagar
 - 3.4. Analista de Facturación
4. Gerente de Logística y Almacén
 - 4.1. Jefe de Almacén
 - 4.2. Almacenista
 - 4.3. Chofer
5. Gerente Comercial
 - 5.1. Analista de Compras
 - 5.2. Asistente de Telemarketing
 - 5.3. Asesor de Ventas
6. Gerente de Servicios Generales
 - 6.1. Mantenimiento
 - 6.2. Vigilante
 - 6.3. Mensajero

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:

ORGANIGRAMA GENERAL.



Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Gerente General

Departamento: Dirección General

Reporta a: Junta de Accionista

Supervisa a: Gerente de RRHH, Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Logística y Almacén, Gerente Comercial, Gerente de Servicios Generales, Asistente de Gerencia, Asesoría Legal

Función General: Liderar la gestión estratégica, dirigiendo y coordinando a las distintas áreas para asegurar la rentabilidad, competitividad, continuidad y sustentabilidad de la empresa.

Actividades:

- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. Deducir o concluir los análisis efectuados anteriormente.
- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.
- Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
- Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
- Coordinar con el Ejecutivo de Venta y la secretaria las reuniones, aumentar el número y calidad de clientes, realizar las compras de materiales, resolver sobre las reparaciones o desperfectos en la empresa.
- Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: Título universitario en Ingeniería, Administración, Economía o carreras afines. Con Maestría en Gerencia o Administración.

Experiencia: 8 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 35 y 45 años

Habilidades:

- Responsabilidad, Compromiso y Organización.
- Excelente capacidad de comunicación, dicción y vocabulario.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad de autocontrol y gestión.
- Capacidad para Gerenciar.

COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Asistente de Gerencia

Departamento: Dirección General

Reporta a: Gerente General

Función General: Ejecución de labores técnicas, administrativas y financieras que apoyen la gestión de la gerencia y sus direcciones.

Actividades:

- Atender a los clientes y trabajadores, programar citas y realizar control, despacho y recepción de correspondencia
- Apoyar en tareas administrativas como redacción de informes, presentar documentos, elaborar y mantener los archivos, y administrar la logística del área.
- Registrar la información que llega a gerencia, llevar el control de la agenda y asistir a su jefatura.
- Manejar correspondencia confidencial.
- Mantener stock mínimo de materiales y útiles de oficina, solicitándolos y decepcionándolos.
- Coordina las citas y reservas de las salas para las reuniones.
- Maneja la agenda y coordina reuniones a través Outlook.
- Contestar y canalizar las llamadas telefónicas recibidas en la Gerencia.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: Técnicos o Universitarios en Secretariado Ejecutivo, Administración carreras afines.

Experiencia: 2 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 20 y 30 años

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Habilidades:

- Responsabilidad, Compromiso y Organización.
- Orientación al Cliente y Servicio.
- Excelente capacidad de comunicación, dicción y vocabulario.
- Adecuado manejo de la confidencialidad.
- Flexibilidad y Adaptación, manejo del cambio.
- Capacidad de organización y manejo de agenda.
- Experiencia en el seguimiento de actividades y tareas asignadas.
- Manejo de logística de reuniones.
- Capacidad para trabajar bajo presión, alto nivel de discreción.



COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Asesor Legal

Departamento: Dirección General

Reporta a: Gerente General

Función General: Prestar asesoramiento jurídico legal a la Empresa en la interpretación y aplicación de los dispositivos legales, así como representarla legalmente en el ámbito de su competencia.

Actividades:

- Asesora en la constitución, gestión y disolución de cualquier tipo de sociedad mercantil o civil.
- Defiende los intereses de nuestra empresa en todo tipo de procedimientos judiciales.
- Estudia y resuelve los problemas legales relacionados con la empresa, sus contratos, convenios y normas legales.
- Emite informes jurídicos sobre las distintas áreas de la empresa. Negocia y redacta contratos.
- Asesora a nuestra empresa en materia fiscal, preparando todo tipo de declaraciones y obligaciones fiscales y tributarias.
- Asesora en torno a la gestión de derechos en materia de propiedad intelectual e industrial.
- Interviene en todo tipo de negociaciones laborales. Asesora en materia de derecho empresarial.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: Licenciado en Ciencias Jurídicas, Abogado.

Experiencia: 3 Años de experiencia en cargos similares.

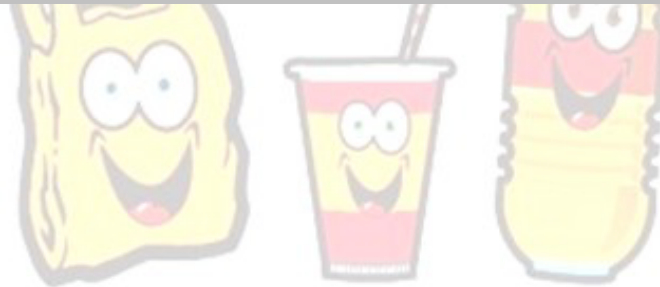
Edad: comprendida entre 26 y 45 años

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Habilidades:

- Ser capaz de pensar con rapidez, y de recopilar y analizar datos rápidamente.
- Ser organizado y metódico cuando se trata de su propio trabajo, y en la asignación de tareas al personal con menor experiencia.
- Redacta informes, resume información de forma clara y concisa.
- Trata con el público en persona.
- Capaz de trabajar bajo presión.



COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Gerente de Recursos Humanos

Departamento:RRHH

Reporta a:Gerente General

Función General:Su principal objetivo es asegurar que los empleados de la organización tengan un equilibrio entre sus habilidades y su experiencia, y que tengan oportunidades para mejorar su posición dentro de la empresa.

Actividades:

- Planificar la estrategia y el desarrollo del capital humano de la organización.
- Elaborar el Plan y el presupuesto anual de Recursos Humanos destinado a su ejecución. Supervisar que se cumpla con la máxima eficacia y el máximo rigor.
- Tomar las decisiones estratégicas relacionadas con la organización de la plantilla, como por ejemplo la gestión de movilidad geográfica.
- Elaborar el Plan de comunicación interna. Garantizar los canales de comunicación efectivos y suficientes entre los diferentes niveles de la empresa y entre los trabajadores.
- Definir el protocolo para las evaluaciones de desempeño y clima laboral, así como la solución de los conflictos internos.
- Elaborar el Plan de capacitación y programa de incentivos para empleados.
- Crear los mecanismos necesarios para la gestión del talento dentro de la empresa y motivar su desarrollo en beneficio de la Organización y del empleado.
- Diseñar Plan de Seguridad y prevención de Riesgos Laborales.
- Formalización y extinción de contratos de trabajo y gestión de nóminas.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo:Licenciado en Relaciones Industriales o carrera afín.

Experiencia:5 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 30 y 45 años

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:

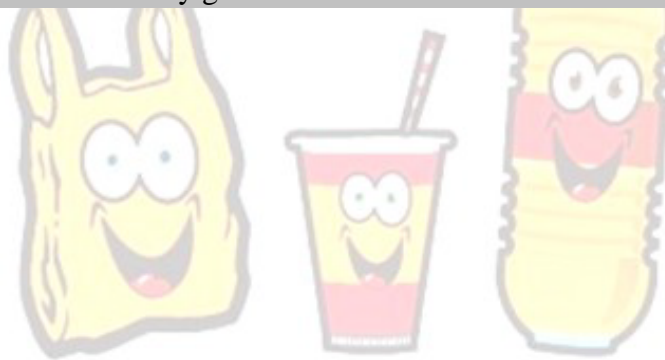


Manual de Organización.

Página
18

Habilidades:

- Responsabilidad, Compromiso y Organización.
- Excelente capacidad de comunicación, dicción y vocabulario.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad de autocontrol y gestión.



COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Gerente de Administración y Finanzas

Departamento: Administración y Finanzas

Reporta a: Gerente General

Supervisa a: Contador, Analista de cuentas por cobrar, Analista de cuentas por pagar, Analista de Facturación.

Función General: Planificar, organizar, dirigir, liderar y controlar la gestión administrativa y contable de la empresa.

Actividades:

- Planificar y coordinar el correcto registro de las actividades de forma contable, a fin de que los asesores contables puedan emitir información confiable y oportuna. Elaborar y controlar el presupuesto de la empresa.
- Elaborar semanalmente el flujo de caja, con el fin de administrar el capital de trabajo. Revisar los cheques emitidos por los diferentes conceptos.
- Supervisar el correcto cumplimiento y de forma oportuna de las declaraciones de IVA, Impuesto ISLR e Impuestos Municipales.
- Control de Cuentas por Cobrar y por Pagar.
- Analizar los Estados Financieros para facilitar la toma de decisiones a la Junta Directiva. Velar por el cumplimiento de los Principios Administrativos y Contables de Aceptación General.
- Velar por la aplicación de la norma y el cumplimiento de las normas en la empresa.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Manual de
Organización.

Página
20

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: Lic. en Contaduría o Administración de Empresas carreras afines.

Experiencia: 5 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 30 y 45 años.

Habilidades:

- Responsabilidad, Compromiso y Organización.
- Excelente capacidad de comunicación, dicción y vocabulario.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad de autocontrol y gestión.
- Capacidad para Gerenciar.

COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Contador

Departamento: Administración y Finanzas

Reporta a: Gerente de Administración y Finanzas.

Función General: Supervisar, verificar y analizar el adecuado registro de las transacciones de la empresa, con el propósito de mantener una adecuada revelación de las mismas en los Estados Financieros y estas reflejen la situación real de la compañía.

Actividades:

- Interpretación y evaluación de Estados Financieros (Balance General, Estados de Resultados, Flujo de Caja Operativo).
- Manejo de indicadores financieros y económicos, tales como liquidez, endeudamiento, rentabilidad, de actividad y operativo, entre otros.
- Elaboración de flujo de caja proyectado.
- Preparación y presentación de informe de análisis de crédito.
- Conocimiento general de políticas crediticias, actualización y análisis financieros de crédito y análisis de riesgo crediticio.
- Buen manejo de las leyes que rigen los procesos administrativos y contables y delegación tributaria para poder registrar correctamente la información.
- Proactividad para detectar inconvenientes y buscar soluciones efectivas.
- Elaboración del IVA y las retenciones tanto de IVA como de ISLR.
- Prepara los informes de Ajuste por inflación.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: Licenciado en Contaduría Pública.

Experiencia: 3 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 26 y 45 años

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Habilidades:

- Pensamiento Sistémico y Estratégico.
- Liderazgo, Confianza, Efectividad.
- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.
- Sentido de Pertenencia.



COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Analista de Cuentas por Cobrar

Departamento: Administración y Finanzas

Reporta a: Gerente de Administración y Finanzas.

Función General: Ejecutar y controlar los registros contables relacionados con el área de cobranza, a fin de mantener actualizados los estados de cuentas de los clientes bajo la normativa legal vigente siguiendo los lineamientos y metas propias del Departamento.

Actividades:

- Realizar el seguimiento del proceso de cobranza.
- Recibir, examinar, clasificar, codificar y efectuar el registro contable de documentos: pagos y anticipos de clientes y retenciones de impuestos.
- Mantener informada a la Gerencia de Administración sobre el seguimiento de la gestión de cobranza.
- Elaborar y controlar el archivo del acopio de cada factura emitida a los clientes.
- Realizar análisis contables requeridos.
- Archivar documentos contables para uso y control interno.
- Seguimiento de los cheques devueltos.
- Realizar notas de crédito y notas de débito.
- Revisión diaria de las cuentas por cobrar.
- Procesamiento diario de pagos recibidos.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: T.S.U administración, contabilidad o carrera afín.

Experiencia: 1 Años de experiencia en cargos similares.

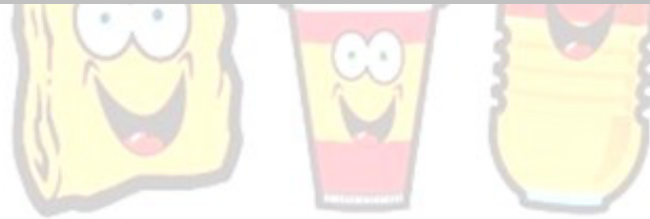
Edad: comprendida entre 23 y 30 años.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Habilidades:

- Estructurado.
- Analítico.
- Organizado.
- Dinámico/proactivo.
- Metódico.
- Tener facilidad de expresión.
- Trabajo bajo presión.
- Responsable.



COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Analista de Cuentas por Pagar

Departamento: Administración y Finanzas

Reporta a: Gerente de Administración y Finanzas.

Función General: Revisión y análisis de facturas de los pagos a proveedores, emisión de cheques y transferencias, elaboración de carta para pago de impuestos, cancelación de pago de facturas.

Actividades:

- Verificación de facturas de proveedores y servicios.
- Registro de pagos.
- Elaboración de cheques, depósitos bancarios y otras formas de pago.
- Realizar seguimiento a los pagos efectuados.
- Conciliación bancaria.
- Actualización de reportes diarios de cuentas por pagar.
- Preparación de documentación administrativa.
- Registros de cruces entre cuentas de proveedores y clientes.
- Registros de reintegros a proveedores.
- Elaboración de reportes de cierre.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: T.S.U administración, contabilidad o carrera afín.

Experiencia: 1 Años de experiencia en cargos similares.

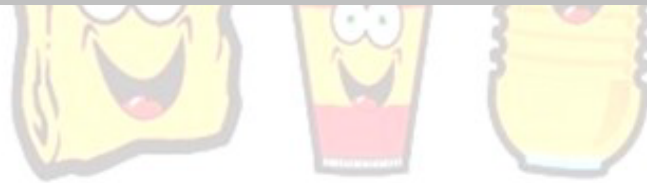
Edad: comprendida entre 23 y 30 años.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Habilidades:

- Estructurado.
- Analítico.
- Organizado.
- Dinámico/proactivo.
- Metódico.
- Tener facilidad de expresión.
- Trabajo bajo presión.
- Orientación al logro.
- Responsable.



COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Analista de Facturación

Departamento: Administración y Finanzas

Reporta a: Gerente de Administración y Finanzas.

Función General: Realizar la elaboración, registro y seguimiento de las actividades de facturación de acuerdo con la programación de distribución establecida según la disponibilidad de producto existente y los transportes disponibles, con el objetivo de garantizar el suministro requerido por los clientes.

Actividades:

- Garantizar la emisión oportuna de las facturas.
- Creación de nuevos clientes en el sistema administrativos.
- Relación de facturación diaria.
- Archivar documentos relacionados al área.
- Identificar y aplicar los cambios que se sucedan en la facturación.
- Dar respuesta a las diferentes áreas (Cuentas por Cobrar, Gestión, Operaciones) que se generen de la facturación.
- Toma de Pedido de Vendedores.
- Realizar Presupuesto de Venta.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: T.S.U administración, contabilidad o carrera afín.

Experiencia: 1 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 23 y 30 años.

Habilidades:

- Persona dinámica y proactiva
- Capacidad para asumir responsabilidades
- Orientado al trabajar en equipo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Puntual, ordenado
- Facilidad para adaptarse a los cambios.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Gerente de Logística y Almacén

Departamento:Logística y Almacén

Reporta a:Gerente General

Supervisa a:Jefe de Almacén, Almacenista, Chofer.

Función General:Planificar, coordinar y ejecutar las estrategias e iniciativas del abastecimiento oportuno de los productos, mercancías y equipos de acuerdo a las ventas procesadas y otros requerimientos de la empresa, cumpliendo con la Planificación, Objetivos, normas y políticas de la empresa.

Actividades:

- Coordinar y presentar estrategias para el Almacenamiento, Despacho y Distribución de los productos, mercancías y equipos del negocio.
- Asegurar el óptimo manejo de los inventarios de los productos, mercancías y equipos disponibles de la empresa.
- Vigilar las existencias de stock de las Mercancía en el almacén, de acuerdo a las normas, políticas y lineamientos establecidos de la empresa.
- Coordinar las actividades que permitan concentrar la información necesaria, para la integración de la estadística básica de su área y elaborar estadísticas de inventarios de los productos y materiales.
- Coordinar y supervisar al personal de operaciones de almacenes a fin de asegurar un equipo de trabajo integrado y con las competencias necesarias para la correcta ejecución de las tareas asignadas.
- Control, análisis y manejo de inventarios.Carga y descarga en sistema la mercancía.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Manual de
Organización.

Página

29

Perfil del Cargo:

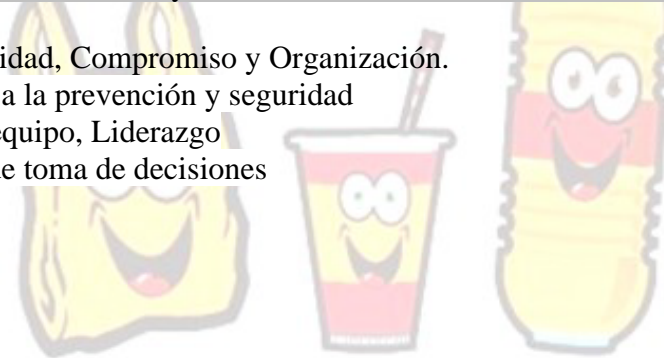
Nivel Educativo: Lic. Administración de Empresas o Ingeniero Industrial carreras afines.

Experiencia: 5 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 26 y 45 años.

Habilidades:

- Responsabilidad, Compromiso y Organización.
- Orientación a la prevención y seguridad
- Trabajo en equipo, Liderazgo
- Capacidad de toma de decisiones



COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Manual de
Organización.

Página
30

DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Jefe de Almacén

Departamento: Logística y Almacén.

Reporta a: Gerente de Logística y Almacén.

Supervisa a: Almacenista, Chofer.

Función General: Supervisar y controlar la administración del almacén en general y de todos los productos almacenados, así como, la coordinación de carga de flota de despacho.

Actividades:

- Verificar la calidad y cantidad de Mercadería que ingresa y sale del almacén.
- Verificar los ingresos de mercadería con la factura.
- Verificar ubicación de los productos por rubro y rotación.
- Verificar al inicio y cierre del almacén el stock de los productos, verificar los stocks negativos.
- Realización de inventarios cíclicos diarios, semanales y mensuales.
- Control de documentos (guías, facturas, órdenes de compra, boletas).
- Llevar el manejo total del archivo del almacén. Supervisar al personal a cargo.
- Registro en el sistema de los movimientos de Almacén.
- Mantener el control del Almacén. Verificar el cumplimiento de las Normas Internas.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: Técnico Superior Universitario.

Experiencia: 2 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 24 y 35 años.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Habilidades:

- Responsabilidad, Compromiso y Organización.
- Orientación a la prevención y seguridad
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Capacidad de supervisión.



COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo Almacenista

Departamento: Logística y Almacén.

Reporta a: Jefe de Almacén

Función General: Coordinar y Verifica que el material y equipo despachado se ajusta a la solicitud según orden de despacho. Garantiza que el pedido cumpla con las especificaciones solicitadas.

Actividades:

- Recepción y revisión de mercancía.
- Recepción y chequeo de facturas.
- Chequear y velar por el buen estado de la mercancía, así como reportar cualquier irregularidad en ella.
- Traslado y almacenamiento de la mercancía.
- Mantener el orden y limpieza en el almacén, así como una buena organización de la mercancía guardada.
- Atender los pedidos de mercancía.
- Notificar al supervisor de cualquier falla o daño identificado dentro del almacén.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: Bachiller.

Experiencia: 1 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 18 y 30 años.

Habilidades:

- Persona dinámica y proactiva
- Capacidad para asumir responsabilidades
- Orientado al trabajar en equipo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Puntual, ordenado.
- Facilidad para adaptarse a los cambios.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Chofer

Departamento: Logística y Almacén. **Reporta a:** Gerente de Logística y Almacén.

Función General: Prestación correcta y oportuna prestación del servicio de transporte para el traslado de mercancía.

Actividades:

- Manejo de Vehículo de carga NHR, NPR
- Despacho de producto a clientes locales y zonas foráneas.
- Retiro de mercancía o muestras en Proveedores.
- Garantizar la puntualidad y el perfecto estado de limpieza y funcionamiento del vehículo asignado al momento de atender los servicios.
- Garantizar la puntualidad y el perfecto estado de limpieza y funcionamiento del vehículo asignado al momento de atender los servicios.
- Cumplir con el reglamento de la Ley de Tránsito Terrestre Venezolana y las normativas de la empresa.
- Comunicar en forma adecuada y expedita todas las actividades de traslado seguro y logística que se lleven a cabo.
- Cumplir con las rutas pautadas para el despacho.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: Bachiller.

Experiencia: 2 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 30 y 40 años.

Habilidades:

- Proactivo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Sentido de urgencia.
- Capacidad de servicio al cliente.
- Trabajo en equipo.
- Facilidad para trabajar en equipo.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Gerente Comercial

Departamento: Comercial

Reporta a: Gerente General

Supervisa a: Analista de Compras, Asistente de Telemarketing, Vendedores.

Función General: Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar eficientemente el sistema comercial, diseñando estrategias que permitan el logro de los objetivos empresariales, dirigiendo el desarrollo de las actividades de marketing y las condiciones de venta de los servicios, encaminado al cumplimiento de las metas establecidas en el departamento.

Actividades:

- Responsable de la definición de estrategias comerciales, buscando nuevas oportunidades de negocio y manteniendo las existentes con el objetivo de maximizar las ganancias de la Organización.
- Liderizar, supervisar y motivar al equipo de ventas buscando maximizar los resultados.
- Optimizar la eficiencia comercial de su equipo de ventas, revisar segmentación y rutas. Conocer el comportamiento del mercado.
- Administrar la relación con clientes. Mantener estándares de calidad y servicio.
- Preparar indicadores de gestión y presentar resultados mensuales.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: Licenciado en Administración, Mercadeo o afín.

Experiencia: 5 Años de experiencia en cargos similares.

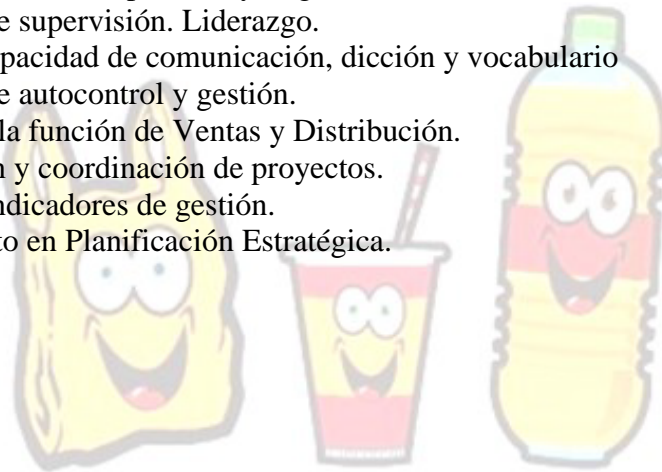
Edad: comprendida entre 26 y 45 años.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Habilidades:

- Responsabilidad, Compromiso y Organización.
- Capacidad de supervisión. Liderazgo.
- Excelente capacidad de comunicación, dicción y vocabulario
- Capacidad de autocontrol y gestión.
- Dominio de la función de Ventas y Distribución.
- Planificación y coordinación de proyectos.
- Manejo de indicadores de gestión.
- Conocimiento en Planificación Estratégica.



COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Analista de Compras

Departamento: Comercial

Reporta a: Gerente Comercial

Función General: Analizar, organizar, controlar e informar sobre las actividades relacionadas a la administración de las compras. Es el responsable de ejecutar los reportes estadísticos que permitan dar seguimiento al Plan de Negocios.

Actividades:

- Ejecutar los trámites para la adquisición de productos.
- Realizar cotizaciones y órdenes de compra a nivel nacional.
- Planificar y controlar los procesos de compras en la unidad a su cargo.
- Evaluar las cotizaciones
- Definir compra directamente con proveedores en pro de generar solicitudes, mejores descuentos, compras programadas o cualquier necesidad de la empresa.
- Analizar las cotizaciones recibidas y efectuar las recomendaciones pertinentes.
- Conocimiento de SADA (preferible).
- Mantener actualizado el registro de interno de proveedores, listado de precios, atención a los proveedores para la negociación de convenio de compra y tiempo de entrega.
- Manejo de Inventario.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: TSU en Administración, Compras, Comercio, Contabilidad o carrera afín.

Experiencia: 1 Años de experiencia en cargos similares.

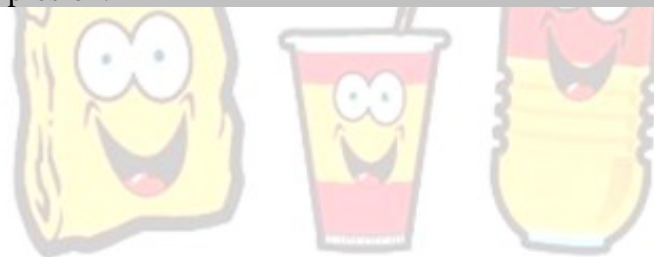
Edad: comprendida entre 23 y 30 años.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Habilidades:

- Responsabilidad, Compromiso y Organización.
- Negociación.
- Comunicación Asertiva.
- Orientación a resultados.
- Integridad Personal
- Capacidad Analítica.
- Trabajo bajo presión.



COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Asistente de Telemarketing

Departamento: Comercial

Reporta a: Gerente Comercial

Función General: Asesorar de manera real y objetiva a los clientes y sus necesidades. Orientar, ayudar y manejar el grupo de asesores del punto de venta. Administrar coherentemente su agenda de trabajo.

Actividades:

- Gestionar diariamente su cartera de clientes, cuidando el crecimiento y cuidado de los clientes.
- Registrar los pedidos realizados por los clientes.
- Realizar actividades adicionales asignadas por el jefe directo.
- Desarrollo de nueva cartera de clientes prospectos.
- Elaboración de Cotizaciones.
- Visitas Esporádicas a Clientes.
- Efectuar labor de cobranzas efectiva, a fin de hacer el importe de cada pedido procesado.
- Efectuar cuadro de cobros en relación a facturas, a fin de rendir cuentas sobre el resultado periódico de su gestión.
- Circular lista de precio a los asesores de ventas y sus clientes.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: TSU en Administración, Comercio o carrera afín.

Experiencia: 1 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 23 y 30 años.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Habilidades:

- Planificación y organización del trabajo.
- Paciencia e insistencia.
- Proactividad.
- Empatía y confianza.
- Comunicación eficaz.
- Capacidad de escucha.
- Orientación al Cliente.



COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Manual de
Organización.

Página
40

DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Asesor de Ventas

Departamento: Comercial

Reporta a: Gerente Comercial

Función General: Asesorar de manera real y objetiva a los clientes y sus necesidades. Orientar, ayudar y manejar el grupo de asesores del punto de venta. Administrar coherentemente su agenda de trabajo.

Actividades:

- Mantener la cartera de clientes al día, haciendo seguimiento en ofrecer productos y servicios, conquistar una mayor participación en el mercado de manera continua. Captar nuevos clientes en el mercado.
- Planificar y organizarse para mantener una cartera de clientes creciente e informada referente a los productos y promociones a ofrecer por parte de la empresa.
- Recopilar las relaciones de pedido y remitirlos a facturación, a fin de que sean analizados y procesados.
- Ofrecer las promociones, créditos y descuentos permitidos. a fin de captar y mantener clientes.
- Efectuar labor de cobranzas efectiva, a fin de hacer el importe de cada pedido procesado.
- Efectuar cuadro de cobros en relación a facturas, a fin de rendir cuentas sobre el resultado periódico de su gestión.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: TSU en Administración, Comercio o carrera afín.

Experiencia: 2 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 23 y 40 años.

Habilidades:

- Planificación y organización del trabajo.
- Empatía y confianza, comunicación eficaz.
- Capacidad de escucha.
- Orientación al Cliente.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Gerente de Servicios Generales

Departamento: Servicios Generales

Reporta a: Gerente General

Supervisa a: Personal de mantenimiento, Vigilantes, Mensajero.

Función General: Garantizar, establecer y monitorear las actividades de vigilancia, mensajería y mantenimiento, limpieza y reparaciones generales de todas las áreas de la organización por otra parte es responsable de administrar todos los recursos materiales utilizados en el área.

Actividades:

- Coordinar y supervisar las actividades del personal de la contratista y Auxiliares de Servicios Generales
- Realizar el pedido de insumos de limpieza a la Gerencia de Logística.
- Supervisar las reparaciones menores de mobiliarios.
- Dirigir obras civiles (Albañilería, plomería, pintura, reparación de drywall, infraestructura física, electricidad e iluminación, aires acondicionados, sistemas de seguridad y CCTV, sistemas de alertas contra incendio, mobiliario, entre otras.).
- Velar por el mantenimiento, limpieza y orden de todas las áreas de la organización.
- Elaborar y supervisar el plan de vigilancia y mensajería diario.
- Atender reclamos por cualquier irregularidad detectada en las labores de vigilancia y reportarlas a la unidad que le compete.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Manual de Organización.

Página
42

Perfil del Cargo:

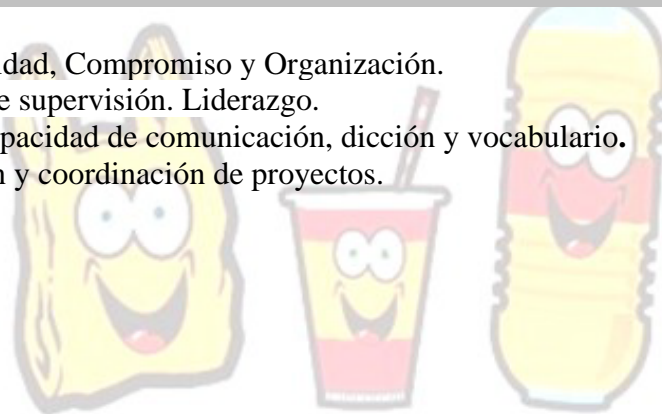
Nivel Educativo: T.S.U. en Mantenimiento Industrial o carreras afín.

Experiencia: 2 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 26 y 45 años.

Habilidades:

- Responsabilidad, Compromiso y Organización.
- Capacidad de supervisión. Liderazgo.
- Excelente capacidad de comunicación, dicción y vocabulario.
- Planificación y coordinación de proyectos.



COLOPLAS

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Personal de Mantenimiento y Limpieza

Departamento: Servicios Generales

Reporta a: Gerente de Servicios
Generales

Función General: Realizar diariamente la limpieza, higiene y organización de todas las instalaciones de la empresa.

Actividades:

- Barrer y trapear los pisos.
- Vaciar y limpiar los botes de basura y los barriles.
- Limpiar los lavabos, los inodoros, los pisos, paredes, espejos y las ventanas.
- Limpiar las oficinas administrativas, depósito, comedor y aéreas comunes.
- Se requiere que mueva los muebles para asegurar la limpieza.
- Estar dispuesto a colaborar con otras funciones asociadas que se le puedan solicitar.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: Bachiller

Experiencia: 1 Año de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 18 y 40 años.

Habilidades:

- Organización y puntualidad.
- Responsabilidad.
- Trabajo en Equipo.
- Proactiva

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Vigilante

Departamento: Servicios Generales

Reporta a: Gerente de Servicios
Generales

Función General: Ejecutar actividades de Vigilancia y Control, siguiendo las normativas establecidas en el procedimiento interno, a fin de asegurar la Prevención y Control física de instalaciones y personas dentro de la empresa, incluyendo el control de acceso y asistencia del personal.

Actividades:

- Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
- Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.
- Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: Bachiller.

Experiencia: 1 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 25 y 40 años.

Habilidades:

- Puntualidad.
- Responsabilidad.
- Habilidad y destrezas para equipos de trabajo.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



Manual de
Organización.

Página
45

DESCRIPCIÓN DE CARGO.

Título del Cargo: Mensajero

Departamento: Servicios Generales

Reporta a: Gerente de Servicios
Generales

Función General: Traslado de la documentación a los destinos preestablecidos, a fin de facilitar las comunicaciones con otras instituciones.

Actividades:

- Entregar la correspondencia que se genere en la empresa.
- Realizar la cobranza, retirar cheques o retenciones.
- Realizar depósitos bancarios.
- Realizar trámites gubernamentales.
- Pago de servicios
- Búsqueda de materiales
- Compra de insumos y demás actividades inherentes al cargo.

Perfil del Cargo:

Nivel Educativo: Bachiller.

Experiencia: 1 Años de experiencia en cargos similares.

Edad: comprendida entre 25 y 40 años.

Habilidades:

- Puntualidad.
- Responsabilidad.
- Habilidad y destrezas para equipos de trabajo.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO.

1. Gerencia General:

- Sus funciones son planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.
- Ejecutar los acuerdos en la junta de accionista.
- Se encarga de definir las políticas, directrices y procedimientos (a través de circulares) que se deberán aplicar en toda la empresa, para lograr la eficiencia administrativa, operacional y financiera que se requiere para la rentabilidad y vigencia de la empresa en el tiempo.
- Vela porque se mantenga un adecuado ambiente laboral, armonía y comunicación adecuadas entre las diferentes áreas.
- Facilita para que cada área cuente con los recursos requeridos para su mayor eficiencia en la operación.
- Define las metas de desempeño de todas las áreas, y mide su cumplimiento.
- Se encarga de la gestión financiera de la empresa, busca el rendimiento adecuado del dinero y el equilibrio entre el endeudamiento y el capital de trabajo. Coordina la relación con entidades financieras.
- Aprueba los egresos de la empresa, de acuerdo con los compromisos y compras realizadas.
- Designar todas las posiciones de la estructura Organizacional.
- Desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuarios y entregar las proposiciones de dichas metas para la aprobación de los gerentes administrativos.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO.

2. Recursos Humanos:

- **Función de Empleo:** Esta función comprende las actividades relacionadas con la planificación de la plantilla, selección y formación del personal. Actividades como: Planificación de plantilla, Descripción de los puestos, Definición del perfil profesional, Selección del personal, Formación del personal, Inserción del nuevo personal, Tramitación de despidos.
- **Función de Administración de Personal:** La gestión del personal de una empresa requiere una serie de tareas administrativas, como: elección y formalización de los contratos, gestión de nóminas y seguros sociales, gestión de permisos, vacaciones, horas extraordinarias, bajas por enfermedad, control de absentismo, régimen disciplinario.
- **Función de Retribución:** Se trata de diseñar el sistema de retribución del personal y de evaluar sus resultados. La finalidad de la función de retribución consiste en el estudio de fórmulas salariales, la política de incentivos y el establecimiento de niveles salariales de las diferentes categorías profesionales.
- **Función de Desarrollo de los Recursos Humanos:** El desarrollo de los recursos humanos comprende las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo, de estudiar el potencial del personal, de evaluar la motivación, de controlar el desempeño de las tareas, de incentivar la participación y de estudiar el absentismo y sus causas.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO.

- **Función de Relaciones Laborales:** La función de relaciones laborales se ocupa fundamentalmente de la resolución de los problemas laborales. Normalmente se desarrolla negociándose con los representantes de los trabajadores y trata temas como la contratación, la política salarial, los conflictos laborales, la negociación colectiva, etc. También se incluye en esta función la prevención de riesgos laborales, pues busca establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores y de las condiciones de trabajo, es decir, comprende la seguridad e higiene en el trabajo y la acción social de la empresa con los trabajadores. Así mismo esta función adopta las medidas para equilibrar las desigualdades entre los trabajadores de una misma empresa, y trata de alcanzar un equilibrio y un clima de trabajo agradables.
- **Función de Servicios Sociales:** Los servicios sociales tienen como objeto beneficiar a los trabajadores y mejorar el clima laboral. Estos servicios pueden ser guarderías, becas y ayudas para estudios, seguros colectivos de vida, clubes y centros recreativos, etc.

CAMPERO, C.A. RIF J-29532639-4

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO.

3. Administración y Finanzas:

- La Gerencia de Administración y Finanzas es el órgano de apoyo responsable de dirigir, ejecutar, evaluar y controlar la administración de los recursos económicos, financieros, materiales, y servicios
- Elaborar y proponer políticas, normas y procedimientos de administración y control para el registro de la información contable.
- Responsable de la gestión financiera de la empresa, analizando los usos alternativos que se darán a los recursos financieros disponibles.
- Responsable de la confección de la documentación asociada al cobro de los servicios prestados.
- Recaudar el pago de facturas y envío de remesas al banco diariamente.
- Pago de obligaciones tributarias.
- Proponer a Gerencia General el Plan Anual de Adquisiciones de bienes, materiales y servicios.
- Formular y proponer a Gerencia General el Presupuesto Anual.
- Supervisar y coordinar la administración de bienes patrimoniales, alquiler de inmuebles, servicios en general y otros.
- Disponer la ejecución de inventarios físicos de los bienes y materiales.
- Realiza la facturación diaria de la empresa.
- Gestiona la cuenta por pagar y cobrar de la organización.
- Registrar operaciones contables y datos financieros
- Planificar, analizar y evaluar la información registrada.
- Buscar fuentes de financiamiento y seleccionar la más conveniente para el emprendimiento.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO.

4. Logística y Almacén:

- **Control del Inventario:** Conlleva analizar los motivos por los que se producen diferencias de inventario e intentar mejorarlos, pues cualquier mejora para reducir estas diferencias se traduce inmediatamente en un incremento del beneficio neto, convirtiéndose así en una nueva vía de ingresos.
- **Procesos Operativos en el Almacén.** Son todas las actividades operativas que se desarrollan dentro del almacén por un conjunto de recursos materiales y humanos, en especial el proceso de picking, que es la recogida y combinación de cargas unitarias que conforman el pedido de un cliente.
- **Transporte de Distribución:** Trabajar en mejorar los procesos de entrega a los clientes finales, realizándolos cada día de una forma más rápida y eficiente.
- **Trazabilidad:** Es la localización de los productos en el espacio y en el tiempo, que permite, de forma fehaciente y en cualquier momento, la reconstrucción del proceso íntegro de compra: producción, almacenaje, transporte, distribución y venta.
- **Logística Inversa.** Trabajar en la mejora continua de los flujos directos y poner todos los medios a su alcance para minimizar el número de devoluciones a través de, por ejemplo, controles de calidad que dificulten el acceso de productos defectuosos al mercado, sistemas de transporte apropiados que eviten desperfectos durante la distribución del producto, mejoras en los envases y embalajes, políticas de devoluciones más rigurosas y cualesquiera otros que acerquen a la empresa a un nivel cero de devoluciones.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO.

5. Comercial:

- **Definición de Productos:** Investigar los cambios en los gustos, intereses y preferencias de los clientes para adaptar las características de los productos al público objetivo. Conocer qué es lo que se vende y a quién se vende.
- **Establecer Objetivos:** Conocer cuánto son capaces de vender y por tanto adaptarán las cuotas de producción a los objetivos de ventas y compras.
- **Atender y Vigilar la Calidad del Producto:** Los asesores de ventas son los miembros de la empresa que mejor conocen los productos y servicios que se ofrecen, y por tanto detectarán cualquier cambio de la calidad y cómo afecta a las ventas.
- **Comunicación con el Cliente:** Vender ya no es simplemente convencer. El cliente actual está informado y requiere valores añadidos como una buena atención, asesoramiento y comunicación con la marca a través de diversos canales.
- **Resolución de Problemas:** El departamento comercial deberá estar dispuesto a resolver dudas y problemas que el cliente tenga con el producto antes de su adquisición.
- **Definir tareas a desempeñar:** Cobros, mantenimiento de clientes, informes, estándares de venta, establecimiento de contactos.
- **Describir las competencias:** todo vendedor debe reunir una serie de competencias y aptitudes tangibles: conocimiento del producto y sector, técnicas de venta, estrategias y herramientas de marketing.
- **Diseño de la estructura del departamento:** A cada asesor de ventas se le asignará una zona geográfica o región

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO.

6. Servicios Generales:

- Elaborar el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, equipo de oficina y equipo de transporte.
- Realizar el servicio de mantenimiento de energía eléctrica, bombas de agua, calderas, extractores de aire, gas drenaje y sistemas de vacío.
- Contratar los servicios de vigilancia profesionalizada que permita otorgar la seguridad e integridad requerida en las instalaciones, bienes, equipo, personal, estudiantado y visitantes en general.
- Proporcionar a las instalaciones del Centro, el servicio de aseo y limpieza necesarios que permitan la realización de las actividades en un ambiente salubre.
- Efectuar la contratación de servicios especializados que permita proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo especializado para labores de investigación y experimentación, del equipo informático, de fotocopiado y de oficina en general.
- Proporcionar el servicio de mensajería.
- Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por la Subdirección de Servicios y Mantenimiento, afines a las funciones y responsabilidades inherentes al cargo.
- Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al área de su competencia.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



HABILIDADES.

Para el cumplimiento eficiente de sus funciones o el desempeño exitoso de sus roles, es necesario desarrollar determinadas habilidades. Estas habilidades son:

- **Habilidad Técnica:** Esto implica la capacidad para usar el conocimiento técnico, los métodos, las técnicas y los medios necesarios para la ejecución de tareas específicas. Envuelve un conocimiento especializado, capacidad analítica en los problemas, facilidad para el uso de técnicas y herramientas en el área específica de trabajo. Puede ser obtenida mediante educación formal o a través de la experiencia personal o de otros.
- **Habilidad Humana:** Esto es la sensibilidad o capacidad para trabajar de manera efectiva como miembro de un grupo y lograr la cooperación dentro del equipo. Es el conjunto de aptitudes necesarias para relacionarse con otras personas y trabajar en grupos hacia el logro de objetivos comunes. Incluye el autoconocimiento (conciencia de sus propias actitudes, posiciones y conceptos), la empatía y las habilidades para la comunicación.
- **Habilidad Conceptual:** Esta consiste en la capacidad para percibir a la organización como un todo (en términos de sistemas), reconocer sus elementos, las interrelaciones entre los mismos, y como los cambios en alguna parte de la organización afectan o pueden afectar a los demás elementos. Es la capacidad para entender y para leer el entorno y para diseñar nuevos modelos de organización y conducción.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:

Las tres habilidades descritas anteriormente varían a medida que un individuo avanza en la organización, desde el nivel de gerencia a los altos puestos gerenciales. Mientras que en los niveles bajos de gerencia se requerirá de mayores conocimientos técnicos que en los niveles medio y alto, el requerimiento de habilidades conceptuales variará en relación inversa a los conocimientos técnicos, es decir, su necesidad aumentará a medida que se ascienda en la escala jerárquica.

En términos generales, la habilidad técnica es crucial en los niveles inferiores de mando (supervisores). Y pierde relevancia a medida que se asciende en la jerarquía organizacional. Con la habilidad conceptual sucede lo contrario: su importancia se acrecienta mientras más elevado sea el nivel del directivo. La habilidad humanística es esencial en todos los niveles, aunque parece tener mayor importancia en los niveles más bajos, donde es más frecuente la interacción entre gerentes y subordinados.

Este planteamiento sugiere que para la selección, colocación y capacitación de directivos, debe tenerse como referencia el nivel en el cual actuará, para determinar qué tipo de habilidad fundamental requiere.



Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:



GLOSARIO DE TÉRMINOS.

- **Consumo Masivo:** Son aquellos bienes y servicios que un consumidor final adquiere para su consumo personal.
- **Directrices:** Es una norma o una instrucción que se tiene en cuenta para realizar una cosa.
- **Estructura Orgánica:** Es la organización formal en la que se establecen los niveles jerárquicos y se especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que deben existir entre las diferentes unidades organizacionales.
- **Emprendimiento:** La capacidad de una persona de realizar un esfuerzo adicional para alcanzar una meta.
- **Función:** Conjunto de actividades afines y coordinadas que se necesitan realizar para alcanzar los objetivos de la dependencia o entidad y de cuyo ejercicio generalmente es responsable un área organizacional.
- **Fomentar:** Favorecer de algún modo que una acción se desarrolle o que aumente un aspecto positivo de ella.
- **Nivel Jerárquico:** Es la división de la estructura orgánica administrativa para asignar un grado determinado a las unidades internas definiendo rangos, o autoridad y responsabilidad; independientemente de la clase de función que se les encomiende.
- **Telemarketing:** Es una forma de mercadotecnia directa en la que un asesor utiliza el teléfono o cualquier otro medio de comunicación para contactar con clientes potenciales y comercializar los productos y servicios.

Elaborado por: MARITZA PEÑA	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha: 01-11-2018	Fecha:	Fecha:

5.6. CONSIDERACIONES FINALES

Luego de haber realizado la siguiente investigación, obtenido los resultados y análisis del estudio elaborado, en base a las teorías consultadas, al método de observación directa, a la Matriz FODA, la entrevista no estructurada aplicada a los trabajadores de la empresa Coloplas, C.A., y presentar su respectiva propuesta se llega a la siguiente conclusión que la empresa cuenta con aspectos positivos dentro de la organización, sin embargo, posee muchas debilidades, destacando que:

- 1.** No existe una misión ni tampoco una visión establecida dentro de la organización, por lo tanto, la empresa no tiene una cultura organizacional definida.
- 2.** No existe un organigrama definido dentro de la empresa esto refleja que la empresa no tiene una comunicación interna eficiente ni una estructura de cargos definida.
- 3.** La estructura organizacional de la empresa no se encuentra claramente constituida por lo tanto no tiene un control definido en la toma de decisiones lo cual puede generar que en el futuro se tomen soluciones distintas a un mismo problema.
- 4.** La estructura actual no cumple con los requisitos para llevar a cabo el objeto de la empresa o al menos no de la manera más adecuada esto puede desviar a la empresa de las metas establecidas y reducir su rentabilidad.
- 5.** No existe una estructura departamental delimitada generando una distribución desigual en las actividades realizadas por los distintos cargos en los departamentos y recarga de trabajo en algunos puestos teniendo como consecuencia inconformidad del personal con las labores asignadas.
- 6.** No existe un departamento de Recursos Humanos ni un sistema adecuado de administración del personal lo cual no permite tener un control sobre los

problemas del personal, motivación, necesidades, capacitación, desempeño ni eficiencia del mismo esto puede traer como consecuencia la apatía del personal que no se sientan identificados con la empresa y mucho menos con los objetivos que se pretenden alcanzar.

Por consiguiente, se planteó como objetivo general de la investigación, proponer el diseño de una estructura organizacional que permita fortalecer las operaciones y procedimientos administrativos y operativos de la empresa Coloplas, C.A.

A medida que se desarrolló el presente estudio, el cual se presenta bajo una estrategia de proyecto factible, se pudo evidenciar por medio de la información obtenida a través de los instrumentos aplicados, la importancia y la urgente necesidad de crear una estructura organizacional dentro de la empresa, es por esto que se propone lo antes planteado.

Se recomienda a la empresa implementar una estructura organizacional, ya que esto permite un mejor desarrollo y crecimiento a la organización que a su vez se traduce en un mejor control interno, manejo efectivo del personal, cargos y funciones establecidos de manera correcta, incremento en las ventas, y una efectiva gestión administrativa, dicho esto, los investigadores recomiendan lo siguiente:

1. Analizar la propuesta para que la misma sea aprobada y aplicada dentro de la organización.
2. Establecer mecanismos que faciliten el flujo de la información dentro y fuera de la empresa proporcionando comunicaciones efectivas, confiables y oportunas que garanticen la comunicación de los procesos de la organización.
3. Reforzar los valores y cultura corporativa dentro de la organización.
4. Contratar al personal correspondiente para que ocupe de manera efectiva los cargos propuestos en la investigación a través de la propuesta.
5. Capacitar al personal para que los mismos adquieran nuevos conocimientos que puedan aplicar en las áreas de trabajo.

6. Revisar periódicamente la estructura organizativa de la empresa, con el objeto de mantenerla vigente y acorde con los requerimientos de la misma.
7. Organizar y dirigir una reunión con el personal que labora en la organización para difundir la propuesta aprobada, para proporcionar una visión clara a los empleados sobre la nueva estructura organizacional.
8. Crear una cartelera informativa donde se encuentre publicada la misión, visión, valores, objetivos y política de la organización. Plasmar esta información en la página Web y catálogos digitales.
9. Respetar las políticas establecidas por la organización y realizar actualización cuando el caso lo amerite.
10. Realizar reuniones frecuentes con todo el personal para poder conocer las verdaderas debilidades y fortalezas dentro de los procesos de la organización.

Aplicando los lineamientos sugeridos, se disminuye notablemente cada una de las debilidades identificadas en la organización.

REFERENCIAS.

- Arias, Fidias. (2.006). **El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración.** Quinta. Edición. Caracas, Venezuela. Editorial Espíteme.
- Benavides, Diana. y Potosi, Yuly. (2013). **Propuesta de Reestructuración Organizacional de la Empresa Transporte Colectivos Ciudad de Ipiales S.A.,** Universidad de Nariño. Ipiales – Colombia. Documento de Internet [consultado el 24/06/2018] <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/85884.pdf>
- Chiavenato, Idalberto. (2009). **Comportamiento Organizacional. Segunda Edición.** México D.F. México. Editorial McGraw-Hill Educación Documento de Internet[consultado el 19/11/2018]. http://www.academia.edu/8122275/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion
- Chiavenato, Idalberto. (1.999). **Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición.** Mexico D.F. México. Editorial McGraw-Hill Educación Documento de Internet[consultado el 19/11/2018]. [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Escalona,Iván. (2013). **Estrategias para Optimizar la Estructura Organizacional de la Empresa unión de Entrenadores de Caballos Pura Sangre de Carrera, C.A.,** Universidad José Antonio Páez (UJAP). Valencia- Estado Carabobo.
- Ferrel, O.C, Hirt, Geoffrey. y Ferrel, Linda. (2010). **Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante.** Séptima Edición. México D.F. México. EditorialMcGraw-Hill Educación Documento de Internet [consultado el 26/06/2018] <https://es.scribd.com/doc/237499814/LIBRO-Introduccion-a-Los-Negocios-Ferrell-7ed>
- Gary, Becker. (1983). Gary, **El Capital Humano. Primera Edición. Madrid, España.** Editorial Alianza Editorial. Documento de Internet[consultado el 19/11/2018]. <https://www.marcialpons.es/libros/el-capital-humano/9788420680637/>

- García, Liseth. y Jiménez, Douglas. (2017). **Estructura Organizacional que Permite Fortalecer las Operaciones y Procedimientos Administrativos de la Empresa Corporación Gran Import, C.A.**, Universidad José Antonio Páez (UJAP). Valencia- Estado Carabobo.
- Milonopulo, Zoi. (2017). **Estructura Organizacional para la Empresa Distribuidora de Autopartes Macromotors C.A. Valencia Edo. Carabobo**, Universidad José Antonio Páez (UJAP). Valencia- Estado Carabobo.
- Robins, Stephen. y Judge, Timothy. (2009). **Comportamiento Organizacional**. Decimotercera Edición. México D.F. México. Editorial Pearson Educación. Documento de Internet [consultado el 26/06/2018] <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>
- Stracuzzi, Santana y Martins, Feliberto (2012) **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Tercera edición. Caracas, Venezuela. Editorial Fedupel.
- Verezuola, Juan. (2015). **Estructura Organizacional en la Gestión de los Procesos Administrativos y Operativos de la Empresa Comercial LuckyStar C.A.**, Universidad de Carabobo (UC). Valencia- Estado Carabobo. Documento de Internet [consultado el 24/06/2018] www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1906/1/jverenzuela.pdf

ANEXOS

ANEXO A



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LISTA DE COTEJOS

DIMENSIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
La Misión y Visión de la empresa están expuestas en un sitio visible			.
La empresa posee un Organigrama			
Gozan de una Cultura Organizacional			
Existen un buen funcionamiento dentro de la organización			
Se cuenta con el personal suficiente para realizar las actividades			
La empresa posee un manual de Organización			

ANEXO B



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA

La presente tiene como objetivo fundamental recaudar información sobre la estructura organizacional de la empresa Coloplas, C.A.

En la opción que considere correcta tildar con una “X” en el recuadro según las preguntas que se presentan a continuación:

ÍTEMS	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Conoce usted la Misión y Visión de la empresa Coloplas, C.A.?		
2	¿Conoce usted los valores de la empresa?		
3	¿Conoce usted los objetivos de la empresa?		
4	¿Tiene usted conocimiento si existe un organigrama de la empresa?		
5	¿Cree usted que la estructura actual permite cumplir con el objetivo o atribuciones de la empresa?		
6	¿Están definidas las funciones para cada área y nivel jerárquico de la empresa?		
7	¿Considera usted que las actividades que está realizando corresponden al cargo de trabajo que está desempeñando?		
8	¿Considera usted que los canales de información utilizados son los adecuados?		
9	¿Conoce usted a quien debería acudir en el momento en el que se le presente una dificultad?		
10	¿Considera usted que la implementación de un manual de organización mejoraría desempeño de las funciones y responsabilidad dentro de la empresa?		

