



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROPONER LA ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR LOS
RECURSOS DE LA EMPRESA SERVICIOS
INTEGRALES, OME C.A.**

Empresa: Servicios Integrales Ome, C.A

Autor (a): Gerardo José Ortega Toro
C.I: 19.524.628

Tutor (a): Ing. Julián Villaroel

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

**PROPONER LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA OPTIMIZAR
LOS RECURSOS DE LA EMPRESA SERVICIOS INTEGRALES, OME C.A.**

CONSTANCIA DE ACEPTACION

Tutor (a) Académico: Ing. Julián Villarroel

Tutor (a) Empresarial: Lic. Erika Pacheco

Autor (a): Gerardo José Ortega Toro

San Diego, Octubre 2019

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	p.p.
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULOS	
I LA EMPRESA	
1.1. RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA.....	3
1.1.1. DIRECCION.....	3
1.2. BREVE DESCRIPCION DE LA EMPRESA.....	3
1.3. MISION, VISION Y VALORES DE LA EMPRESA.....	4
1.3.1. MISIÓN.....	4
1.3.2. VISIÓN.....	4
1.3.3. VALORES.....	4
1.4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	5
1.5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	5
II EL PROBLEMA	
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
2.1.1. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	8
2.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	9
2.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	9
2.2.2. OBJETIVO ESPECIFICOS.....	9
2.3. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA.....	9

2.4. ALCANCES DE LA INVESTIGACION.....	10
2.4. LIMITANTES DE LA INVESTIGACION.....	10
III MARCO REFERENCIAL O CONCEPTUAL	
3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	11
3.2. BASES TEORICAS.....	14
3.2.1. TEORIA DE LA ADMINISTRACION CIENTIFICA DE FREDERICK TAYLOR	14
3.2.2. PRINCIPIO ORGANIZACIONAL.....	15
3.2.3. DEFINICIONES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	15
3.2.4. TIPOS DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	16
3.3. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS.....	18
IV FASES METOLOGICAS	
4.1. TIPO DE INVESTIGACION.....	19
4.2. POBLACION Y MUESTRA.....	21
4.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	21
4.4. FASES METODOLOGICAS.....	23
V RESULTADOS	
5.1. PRESENTACION DE LA OBSERVACION DIRECTA.....	25
5.2. ANALISIS DATELLADO DE LA ENCUESTA.....	27
5.3. ANALISIS GENERAL DE LA ENCUESTA.....	33
VI LA PROPUESTA	
6.1. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	34
6.2. DESCRIPCION DE CARGOS.....	34
6.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	36

6.4. VISION, MISION Y VALORES.....37

CONCLUSION.....38

RECOMENDACIONES.....40

REFERENCIAS.....41

INTRODUCCIÓN

Cuando se inicia una empresa, el objetivo de la misma debe ser la satisfacción de una necesidad ya que de ello depende la supervivencia del negocio, sino existe la necesidad del bien o servicio no existiría la empresa, pero además existen una cantidad variable que inciden en la continuidad del negocio, se debe además de satisfacer una necesidad en particular que son los clientes, satisfacer a los proveedores y en especial a los accionistas.

La teoría fundamental en una primera instancia, es de crear una estructura organizacional en la que se apoyen las etapas críticas de la organización. La razón de proveer una estructura organizacional acorde a la empresa, es debido a que las situaciones, las realidades, el medio, varían de uno a otro y es recomendable ofrecer una solución de acuerdo a las necesidades de un cliente.

Por supuesto, en el entorno de la organización se encuentran además las variables sociales, económicas e institucionales. Entre las variables sociales se encuentran la educación, la salud, la cultura, entre otras; las variables económicas representada por el producto interno bruto, la inflación, la devaluación. Por su parte las variables institucionales representadas por el sistema político, aparece el estado con todas las regulaciones que dispone el funcionamiento de la empresa, debe la empresa someterse a estrictos controles en impuestos, municipales y estatales, control cambiario entre otras.

Por todo lo antes expuesto, es imprescindible para las empresas conocer la razón de su empresa en el mercado y a dónde quiere llegar, cuando, como y con qué recursos humanos y económicos, con la finalidad de obtener ventajas competitivas percibidas por los clientes y que sean perdurables en el tiempo.

La presente propuesta tiene como propósito investigativo. Desarrollar la estructura organizacional y estrategias operativas y de inversión de la empresa Servicios Integrales Ome, C.A ubicada en Valencia Edo. Carabobo.

En este sentido, la propuesta planteada se estructura de acuerdo al siguiente esquema:

El Capítulo I, es una introducción de la empresa en la cual estamos realizando el siguiente informe donde se habla sobre su ubicación, misión, visión, estructura organizativa y las actividades desarrolladas durante la pasantía.

El Capítulo II, acá se presenta el planteamiento del problema, donde se describe el contexto que involucra la realidad problemática de la organización, también se formula la interrogante de la investigación, adicionalmente, se establecen los objetivos o propósitos del estudio, finalmente, se desarrolla la justificación teórica del nivel de importancia de la propuesta investigativa.

El Capítulo III, este se encuentra referido a la revisión del estado de arte del problema o tema propuesto, en él se describe la indagación bibliográfica de la temática de interés, a ser considerados como antecedentes de la investigación. También se plantean los autores a ser considerados como referentes teóricos que apoyan o sustentarán la investigación, así como las teorías relacionadas con el estudio, bases teóricas y las definiciones de términos básicos proyectados para el desarrollo de la investigación.

El Capítulo IV, comprende el marco metodológico de la investigación, el cual hace referencia a los siguientes aspectos: metodología propuesta para el estudio, tipo de investigación, diseño, técnicas e instrumentos, técnica análisis de datos, estrategias, población y muestra.

El Capítulo V, en este espacio se describirá los recursos a emplear en la investigación tales como: recursos humanos, financieros, equipos, materiales, institucionales. También se incluirá el cronograma de actividades para la elaboración del presente estudio y la lista de referencias bibliográficas, que contempla los autores considerados referenciados para presentar propuesta.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1. Razón Social de la Empresa

Servicios Integrales Ome, C.A

1.1.1. Dirección

Av. 93 Lisandro Alvarado Nro. 111-99 local N°7 Centro Profesional Ludo Valencia Estado Carabobo.

1.2. Breve Descripción de la Empresa

Es una empresa dedicada a la producción, importación y comercialización al mayor de insumos de laboratorios tales como: pruebas rápidas para determinar mediante la sangre (embarazo, HIV, dengue, hepatitis A, B, C, sangre oculta en heces, helicobacter pylori en suero y en heces, doping de marihuana y cocaína, entre otros), reactivos para química sanguínea ya sea para análisis o síntesis como lo son: (creatinina, glucosa, triglicéridos, bun urea, proteínas, calcio, ácido úrico), pruebas por ELISAS (método más exacto), serología, entre otras, y de esta forma poder descartar enfermedades, evaluar el funcionamiento de los órganos y el cuerpo humano. De esta manera poder llevar a los laboratorios mediante distribuidores nuestros productos para satisfacer al pueblo en general.

1.3 Misión, visión y valores de la empresa o institución

1.3.1 Misión

La empresa no posee una misión debido a que no se han preocupado por tenerla ya que no forma parte de su prioridad motivado a la falta de asesoramiento y organización, ya que ha dedicado tiempo a incrementar sus ingresos financieros e inventario de mercancía y es por ello que en la siguiente investigación se definirá dicha misión.

1.3.2 Visión

Si no se sabe cuál es la razón de ser y no se conoce lo que se quiere ser en el futuro, cuando la organización alcance el grado de madurez con la que soñamos, es sencillo perderse, por ello es necesario tener una guía clara para decidir lo que hay que hacer en la actualidad y lo que le deparará a lo largo de su trayecto como empresa es por esta razón que desarrollaremos la visión de dicha compañía.

1.3.3 Valores

Sin unos valores bien definidos y sobre todo bien afianzados en el personal, la empresa tendrá una imagen pública errática e irregular, lo cual se traduce en que su clientela e inversores no sabrán a ciencia cierta qué tipo de conductas esperar, de esta manera se crearán los valores como uno de los propósitos de la investigación.

1.4. Estructura Organizativa

Servicios Integrales Ome, C.A no cuenta con una estructura organizativa formal, de un orden jerárquico, cadena de mando o un organigrama que implicaría en cómo se va a organizar dicha empresa.

1.5. Actividades desarrolladas durante el período de la pasantía del departamento o unidad donde se realizó la pasantía.

Durante el período de pasantía se realizarán ciertas actividades como el definir adecuadamente la misión, visión y valores para el desarrollo y crecimiento de la empresa para saber en un futuro como se quiere estar y hacia donde se dirigen, se realizó un organigrama de la estructura organizativa, buscando dividir las actividades por áreas y departamentos, estableciendo autoridades que verifiquen, regulen y aprueben el trabajo, se desarrolló un procedimiento o pasos a seguir en las distintas áreas de compras, ventas y de almacenamiento, luego se hizo una descripción detallada de cargos así cada miembro de la empresa u organización sabe cuáles son sus funciones, asignaciones y tareas que debe desempeñar, se crearon estrategias operativas, todo esto para un mejor desempeño y crecimiento de la empresa.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1. Planteamiento del Problema

La forma de dirigir y administrar las empresas ha presentado numerosos cambios alrededor del tiempo debido a factores económicos y sociales como la globalización, su administrador debe planificar para favorecer la adaptación de las organizaciones a las nuevas tendencias del mercado mediante estructuras flexibles que le permita ser mucho más competitivas.

La globalización es dinámica y por esta razón presenta cambios constantemente, debido a esto hace que se dispute un mismo mercado con otras empresas, estas situaciones permite que se presenten un sin números de desafíos a las organizaciones con fines de lucro, este contexto ha obligado a las organizaciones a cambiar sus estructuras organizacionales o crearlas si éstas no las tienen. Al respecto, Monteverde (2012), expreso que “La globalización es un proceso económico, político y social mediante el cual las empresas tienen una mayor interdependencia en todo su proceso productivo” (p. 235).

Una buena planificación de la empresa consiste en la elaboración de un plan a partir de un análisis exhaustivo de la situación de esta y de su entorno, en función del cual se establecerán los objetivos y las estrategia más apropiada para alcanzar el éxito. Por consiguiente, el propósito de la planificación es minimizar el riesgo reduciendo la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada, además eleva el nivel de éxito empresarial, coordinando los esfuerzos y los recursos.

De acuerdo con lo expuesto las empresas no nacen ni se estructuran por sí mismas. Antes de ponerlas en marcha, sus directivos deben tener clara la forma en que ésta se organizará de cara a las tareas propias de su actividad comercial. Este

proceso se conoce como organización empresarial o estructuración del negocio. Según Chiavenato (2014) señalo que “Una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común...son instrumentos sociales que permiten combinar esfuerzos y lograr juntos objetivos” (p. 24).

Ninguna labor de gestión y administración será posible si antes no se fija un plan de organización, el cual debe sentar las bases para el funcionamiento de la empresa y para elementos asociados, por ejemplo el control de riesgos, la gestión de calidad o los Recursos Humanos, entre otros. En la capacidad de organización se refleja, además, la idea de negocio que las esferas directivas tienen de la misma y la claridad de las metas que se han propuesto. La estructura es, digamos, la materialización de la idea. El objetivo es claro: adaptarse a las exigencias del siglo XXI.

De esta forma una estructura organizacional se representa mediante un organigrama el cual determina las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, con el fin de simplificar las mismas y sus funciones dentro del grupo social, esencialmente, ésta nació de la necesidad humana de cooperar en la empresa y debe partir de la claridad de sus objetivos operacionales y ser un facilitador que permita el logro de estos mediante la adecuada coordinación de recursos humanos, materiales y financieros. Koontz, Weihrich y Cannice (2014), asevera que: “La estructura organizacional es el conjunto de las funciones y relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad deber cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad” (p. 321), mostrando el nombre del puesto y en ocasiones de quien lo ocupa, de donde las unidades individuales suelen aparecer dentro de casillas que están conectadas unas a otras mediante líneas llenas, las cuales indican la cadena de mando y los canales oficiales de comunicación.

Servicios Integrales Ome, C.A es una empresa que se encuentra ubicada en el municipio San José, Valencia Edo. Carabobo y tiene como actividad la producción y

distribución al mayor de insumos de laboratorios, la empresa no cuenta con una estructura bien definida, ni con descripciones de puestos lo que ha dificultado la coordinación y el aprovechamiento eficiente de sus recursos.

Los principales problemas a los que la empresa se enfrenta debido a dicha situación están relacionados a una falta de organización, además de debilidades en planes operativos lo que ocasiona que exista duplicidad de tareas, que los trabajadores no sepan de una forma precisa cuáles son sus actividades y responsabilidades y que en algunas ocasiones no se efectúan las expectativas de los clientes al no poder cumplir con los pedidos, debido a la falta de comunicación y coordinación entre las áreas de la empresa.

Todo esto hace pensar en la necesidad de contar con una estructura adecuada a las necesidades de la empresa que pueda ayudarla a tener un buen manejo de su operación mediante la coordinación y optimización de todos los recursos y diseñar un plan estratégico partiendo del análisis de factores internos y externos concernientes a la empresa donde los objetivos sean acorde a las posibilidades y limitaciones de la misma, con el propósito de volverse mucho mas organizada y productiva

2.1.1 Formulación del Problema

Con base en el anterior señalamiento el investigador se formula la siguiente interrogante: ¿Se optimizará los recursos de la empresa Servicios Integrales Ome, C.A con la propuesta de la estructura organizacional creada?

2.2 Objetivos de la Investigación

2.2.1 Objetivo General

Proponer la estructura organizacional de la empresa Servicios Integrales OME, C.A., ubicada en el municipio Valencia, edo. Carabobo, para optimizar sus recursos.

2.2.2 Objetivos específicos

1. Diagnosticar la estructura organizacional de la empresa y sus actividades.
2. Aplicar procedimientos de las distintas áreas organizacionales.
3. Diseñar la estructura organizacional para optimizar su desarrollo.

2.3 Justificación de la Investigación

Toda organización para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado deber haber definido su direccionamiento estratégico. La empresa se verá altamente beneficiada al contar con la formulación de sus propósitos, su marca distintiva, sus productos, los mercados y el talento humano que soporta el logro de las metas definidas con claridad; es por ello que la propuesta de la estructura organizacional, será, no del todo, pero si un paso firme para la mejora de su eficiencia, productividad, mejora en los procesos y por ende para mantenerse en el mercado. A partir de la estructura organizacional se pondrá un “orden” a las tareas, la estructuración de cada uno de sus procedimientos, la definición de las principales responsabilidades, funciones y líneas de autoridad, para lograr con mayor facilidad la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades, de igual forma, establecer el rol que han de desarrollar cada uno de los miembros de la empresa para lograr la armonía del trabajo en equipo, optimizando sus actividades y alcanzar las metas fijadas previamente en la planificación estratégica de la organización.

Finalmente es de hacer notar que la investigación se presenta como aportes académicos a interesados y lectores sobre el tema tratado en este estudio, para la

Universidad José Antonio Páez (UJAP) casa matriz donde se pretende demostrar este proyecto, a la vez de figurar como un futuro antecedente sobre el comentado tema.

2.4 Alcances de la Investigación

Diagnosticar la falla existente en el área de administración respecto al proceso, con la finalidad de determinar la normativa legal o los requerimientos, para así elaborar estrategias y optimizar el proceso.

2.5 Limitantes de la Investigación

El trabajo de grado planteado no presentó limitaciones relevantes en relación al desempeño de las etapas investigativas, pues se encontró información relevante sobre el tema, lo que resultó una gran fortaleza que permitió sustentar el presente trabajo. Así también, por el autor desempeñarse en dicha empresa contó con todo el apoyo documental y de información relevante al tema tratado, además de estar presente y constante en el lugar de los hechos; financieramente esta misma persona tuvo los recursos necesarios para la culminación de este estudio.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL O CONCEPTUAL

El marco teórico ó marco referencial es de suprema importancia, por cuanto facilita a la investigadora conocer las diferentes teorías del saber científico que soportan el estudio y permite visualizar los métodos y técnicas aplicadas en trabajos precedentes, pues construye una relación estrecha entre los supuestos y el estudio. Sobre esto, Arias (2012) lo define como:

funciones y las relaciones entre el personal del centro educativo por falta de una estructura organizacional y definición de procesos.

El estudio anterior permitirá obtener en la presente investigación una visión actual de cómo, a través de una estructura organizacional y descripción de cargos pueden solucionar muchos problemas dentro de la organización.

Asimismo, Salcedo (2016), elaboró una investigación, la cual tiene por título **“Propuesta de Estructura Organizacional para la Empresa Camaronera Jemaredli S.A.”** para obtener el título de ingeniería comercial. La metodología utilizada en la presente investigación se enmarca dentro de la modalidad de un proyecto factible sustentado en una investigación descriptiva, de campo y documental. La Empresa Camaronera JEMAREDLI S.A. del Cantón Machala Provincia de El Oro, no cuenta con una estructura organizacional y un manual de funciones la misma que no ha permitido su desarrollo funcional y un desarrollo rápido de posicionamiento como empresa pequeña, en consecuencia busca posesionar sus niveles de desarrollo y calidad por lo que necesita considerar al desarrollo organizacional como una fuente primordial para el direccionamiento, innovación y cambio siendo este un proceso importante para su crecimiento.

Mediante este antecedente podemos ver como resultado donde una empresa que no posee una estructura organizacional no se ha desarrollado funcionalmente y no ha tenido un buen crecimiento por lo cual presenta información que puede servir tanto, de base para construir el marco teórico del presente estudio, como guía para los posibles resultados que se obtengan en esta investigación.

En cuanto a la autora Silvia (2015), elaboró una investigación, la cual tiene por título **“Diseño y Estructura organizacional en empresa de ingeniería civil de la ciudad de QuetzalTenango”** para obtener el título de Administradora de Empresas. Por el tipo de investigación se utilizó el método de diseño descriptivo, que permitió conocer la situación actual del objeto de estudio. De acuerdo al objetivo general de la

investigación se determinó que las empresas de ingeniería civil de esta ciudad, aplican elementos claves del diseño y estructura organizacional y se determinó que estas empresas distribuyen los proyectos por grupos y cada trabajador se especializa en hacer una parte del proyecto, para minimizar el tiempo de entrega y mejorar los resultados.

Este trabajo de grado nos da como referencia que el tener una estructura organizativa y una línea de mando la empresa mejora considerablemente pudiendo cumplir con los objetivos trazados de una mejor manera.

Antecedentes Nacionales y Estatales

Verenzuela (2015), realizó una investigación, que tiene por título **“Estructura organizacional en la gestión de los procesos administrativos y operativos de la empresa comercial Lucky Star, C.A.”** para optar al título de Magister en Administración de Empresa Mención Gerencia. El presente estudio se ubicó en las tipologías: descriptiva y proyecto factible. Como conclusión la empresa estudiada carece de una adecuada división de puestos, así como también de los equipos de trabajo idóneos para ejecutar las actividades; por otro lado, se desconocen las responsabilidades, tareas específicas, metas u objetivos que cada departamento debe cumplir.

Dicha investigación nos ayuda con los procesos a estudiar con respecto a la realizada actualmente y a entender que una empresa sin una estructura organizacional y sin estrategias operativas no funciona de manera adecuada.

Por otra parte Morales (2014), en su informe titulado **“Estrategias Administrativas para mejorar los procesos en la dirección de planificación y formulación presupuestaria de la Universidad de Carabobo”**, y tener el título como licenciado en administración de empresa. Se circunscribe dentro de la modalidad de proyecto de factibilidad. Se concluyó que es de suma importancia la

implementación del plan estratégico debido a las graves deficiencias a nivel de proceso y de desempeño de las actividades administrativas.

Con respecto a nuestra investigación nos facilita en la rápida detección de fallas a nivel administrativos y corrección de ella mediante estrategias que pueden ser aplicadas en la parte operativa y estructural.

3.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas según Arias (2012) define a implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (ob. cit., p. 107). Es el conjunto de concepciones, definiciones, principios, postulados, es decir, el compendio de la literatura que guardan relación con la temática tratada, sustentan, orientan el sentido y las líneas de acción del estudio, su propósito es lograr que de ellos puedan desprenderse nuevos conocimientos. Por ello, se desarrollan a continuación:

3.2.1. Teoría de la Administración Científica de Frederick Taylor

La administración científica, iniciada por Taylor y sus seguidores, constituye la primera teoría administrativa. La preocupación por crear una ciencia de la administración comenzó por la experiencia concreta e inmediata del trabajo de los operarios y el énfasis en las tareas. En ese sentido, Chiavenato (2006), plantea que:

En el primer periodo de su obra, Taylor se dedicó exclusivamente a la racionalización del trabajo de los operarios, y luego, durante el segundo periodo, definió los principios de administración aplicables a todas las situaciones de la empresa. La organización racional del trabajo se basa en el análisis del trabajo del operario, el estudio de tiempos y movimientos, la división de las tareas y la especialización del trabajador. Dicha racionalización buscaba acabar el desperdicio y la ociosidad de los operarios y reducir los costos

de producción. Para obtener la colaboración de los operarios, se establecieron los planes de incentivos salariales y de premios por producción. El diseño de cargos y tareas enfatizó el trabajo simple y repetitivo de las líneas de producción y montaje, en la estandarización y en las condiciones de trabajo que aseguraran la eficiencia. (p.64).

3.2.2. Principio Organizacional

“Este término implica la especialización del trabajo de acuerdo con el lugar, producto, servicio, cliente o proceso que resulta de una división o combinación de personal, las operaciones y sus actividades en grupos o unidades relacionadas entre si”. (Enrique Benjamín 2009, p. 371).

3.2.3. Definiciones del Diseño Organizacional

(Chiavenato, 2009) “Es un proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor”.

(Chiavenato, 2009) “Es un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar las actitudes, valores, los comportamientos y la estructura de la organización, de modo que esta pueda adaptarse mejor a las nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos que surgen constantemente”

Henry Mintzberg H. (1991) “Es aquel proceso que logra coherencia entre sus componentes y que no cambia un elemento sin evaluar las consecuencias en los otros”.

3.2.4. Tipos de Estructuras Organizativas

Brull y Gil (2005), y Mintzberg (1991) presenta siete (07) configuraciones estructurales, citados por Pertuz (2013) a saber:

1. Estructura simple: la estructura es sencilla sin complicaciones, flexible, poco costosa y se emplea sobre todo en negocios pequeños en los que el gerente y el dueño son la misma persona, y parecida a una gran unidad que consiste en uno o pocos gerentes ejecutivos que dominan y un grupo de operarios que hacen el trabajo básico. Se caracteriza por un bajo nivel de departamentalización, que posee pocos niveles verticales, por amplios tramos de control, autoridad centralizada en una sola persona y por poco nivel de formalización.

2. Estructura burocrática ó maquinal: los puestos son altamente especializados y el trabajo muy estandarizado, las normas y los reglamentos se encuentran formalizados, y caracterizada por tareas operativas rutinarias. Primero requiere que la propia organización elabore su administración con una gran tecno-estructura que diseña sus sistemas de estandarización. La dependencia que se genera les otorga un cierto grado de autoridad informal, pues se encuentra centralizada, los tramos de control muy reducidos y por una toma de decisiones que siga con la cadena de mando.

3. Estructura burocrática profesional: predomina la profesionalización, por ello la necesidad de que estos estén altamente entrenados en el núcleo operativo y con considerable personal de apoyo para dar asistencia a los profesionales. Al tener que depender de profesionales capacitados, la organización cede su poder y la estructura resultante es horizontal y altamente descentralizada. Existe poca necesidad de tecno-estructura, ya que la principal estandarización sucede como resultado de la capacitación que se lleva a cabo fuera de la empresa, así como la línea media es muy elaborada.

4. Estructura divisional ó diversificada: se compone de unidades semi-autónomas acopladas mediante una estructura administrativa común. formada por unidades de línea intermedia, denominada divisiones y el elemento administrativo que las reúne se llama sede central u oficina general. Cada división tienen su propia estructura, y esa división se hace porque las líneas de sus productos son diversificadas y se produce cuando se trata de empresas grandes y viejas, predominantes es el sector privado de la economía.

5. Estructura innovadora ó adhocrática: es una estructura orgánica que utiliza la adaptación mutua y los dispositivos de enlace, con el objeto de innovar. No tiene tecno-estructura, ni personal de apoyo. Está compuesta por profesionales altamente cualificados, con equipos permanente y temporales usados extensamente para el logro de tareas, además, a menudo son equipos interfuncionales cuyos miembros pertenecen a diferentes áreas de responsabilidad laboral, la intención es derribar las barreras funcionales para crear relaciones laterales más eficaces para la solución de problemas no normalizados previamente y realizar el trabajo.

6. Estructura misionera: está dominada por su ideología, sus miembros son estimulados a permanecer unidos, y por consiguiente, tienen tendencia a tener una división del trabajo difusa, con poca especialización en sus puestos. La organización se mantiene unida por la normalización de las normas, que los miembros comparten los mismos valores y creencias.

7. Estructura política: no tiene ningún aspecto que predomine, a excepción del poder. Presenta dificultades por los conflictos internos, pues no hay ninguna forma estable de centralización, ni mecanismo de coordinación que sobresalga, caracterizado por comportamientos impulsados a la desunión.

Otros autores como Toribio (1999) citado por Pertuz (2013), señala siete (07) tipos como: la estructura simple, la burocrática profesional, burocrática mecánica, burocrática carismática, la adhocrática, la orgánica, y la matricial. Mientras Reynaga

(2001) citado por Pertuz (2013), propone otro modelo a tomar en cuenta, como es la estructura departamental, el cual se concibe como una unidad constituida por el agrupamiento de profesionales de un área o disciplina dedicados a un estudio específico, cuyo objetivo es el logro de un tratamiento coordinado y homogéneo de los diferentes aspectos de algún proceso.

3.3. Definición de Términos Básicos

Desempeño: Realizar labores o funciones que corresponden al cargo asignado.

Duplicidad de tareas: Realizar una actividad u obligación de manera doble desaprovechando el tiempo.

Empresa: Es una Organización dedicada a actividades económicas o comerciales para satisfacer alguna necesidad.

Estrategias operativas: Es una serie de pasos a seguir con el fin de llevar a cabo operaciones y alcanzar un objetivo.

Estructura Organizacional: Es la manera en que la empresa se va a gestionar.

Recursos: Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa.

Utilidades: Es una medida de satisfacción o de ganancia que recibe una persona u empresa.

Jerarquización: acción o practica de clasificar en diferentes niveles.

Valores: convicciones básicas de que un modelo específico de conducta o estado final de existencia.

Plan: Son diversos pasos a seguir para conseguir un determinado objetivo.

Factibilidad: Disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, es decir, si es posible cumplir con las metas.

CAPÍTULO IV

FASES METODOLÓGICAS

Balestrini (2008), indica que “Está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos...” (p. 125). Por tanto, puede entenderse como un proceso activo que conduce a la especificación de la estructura, en el que su propósito principal es guiar a la investigadora. En atención a esto, se desarrollaron los siguientes procedimientos en el estudio, presentando primeramente el tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, y la descripción de las fases metodológicas.

4.1. Tipo de Investigación

Se denomina Proyecto Factible a la elaboración de una propuesta viable, destinada atender necesidades específicas a partir de un diagnóstico. El manual de Tesis de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador. (2003), plantea: “Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos necesidades de organización o grupos sociales que pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos, o procesos. El proyecto debe tener el apoyo de una investigación de tipo documental, y de campo, o un diseño que incluya ambas modalidades” (p.16)

De esta manera se puede resolver alguna situación o problema en un contexto determinado, presentados esquemas, estrategias o planes, buscando obtener salida a los problemas planteados por la empresa Servicios Integrales Ome, C.A. Dicha investigación está dirigida a satisfacer las necesidades de la organización.

En consecuencia, y siguiendo el esquema arriba nombrado, la investigación de campo, Según el autor (Santa Palella y Feliberto Martins (2010)), define: “La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta”. (pag.88). es necesario decir que los sujetos vinculados al problema fueron investigados y tratados desde el mismo lugar donde está dicho problema.

Así también, Según el autor (Fidias G. Arias (2012)), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.(pag.24). Este tipo de investigación se evidencia los síntomas y consecuencias que presenta Servicios Integrales Ome, C.A.

En este mismo orden de ideas, los dos estudios se justifican, ya que permitió el análisis sistémico del problema, con el propósito de describirlo, explicar sus causas y posibles soluciones o efectos, comprender su origen y con esto conducir su comportamiento, recolectando los datos directamente de la empresa en donde se desarrolla el problema.

Adicionalmente, según el autor (Santa palella y feliberto Martins (2010)), define: El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan e su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87).

4.2. Población y Muestra

Según, Arias sostiene que "...es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación" (ob. cit., p. 81), en tal sentido la población estuvo integrada por la totalidad de las personas que trabajan en la organización, los cuales son seis (06) individuos, que vienen a ser los empleados y socios que laboran en estas áreas: dirección-administración, compra, venta y comercialización de los productos de la empresa Servicios Integrales Ome, C.A.

Asimismo, esta población se considera finita, ya que se conoce el número específico de elementos que la conforman, según el autor nombrado en este mismo apartado, acota que es la Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran" (ob. cit., p. 82), pues se tiene la plena identificación de la población inherente al estudio.

En cuanto a la muestra, Arias la define como "Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (ob. cit., p. 83), en tal sentido se puede decir que la muestra es cuando se selecciona algunos elementos con la intención de averiguar características particulares, que se hacen extensivas sobre la población de la cual están siendo extraídos los datos, por lo cual y para fines del estudio se tomó en consideración la totalidad de la población, quedando una muestra de tipo censal. Al respecto, Méndez (2012) dice que: "La muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra" (p. 56), asimismo quedando la muestra representativa de seis (06) personas, que conforman el equipo de trabajadores encargados en el proceso de trabajo de toda la empresa en estudio.

4.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La recolección de los datos depende en gran parte del tipo de investigación y del problema planteado para la misma, es la parte operativa, siendo este los recursos de los cuales se vale el investigador para conocer el fenómeno o problemática a estudiar y obtener la información necesaria.

Así mismo y definiendo Balestrini, a las técnicas e instrumentos de recolección de -sección del Marco Metodológico del proyecto de investigación, se deberá efectuar una descripción muy específica de cada uno de ellas, en función del proceso de investigación propuesto, atendiendo al conjunto de orientaciones que se expresan a continuación” (ob.cit., p. 147), por lo cual las técnicas que se utilizaron fueron la observación directa y la encuesta.

Sobre esta base, la observación directa se define, según Sabino (2013) 1 uso sistemático de nuestros sentidos, orientados a la captación de la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente” (p.132), esta permitió interrelacionarse con los sujetos de investigación dentro del área donde trabajan, dando la posibilidad de encontrar información.

Respecto a la encuesta, Méndez expresa que “Es una técnica que permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos” (ob. cit., p. 47), dándole su utilidad por poseer una serie de condiciones que lo caracterizan como una técnica que asegura el rigor de la información obtenida de forma directa y de fuente primaria.

En consecuencia estas técnicas presentadas, admiten la usanza de estos instrumentos que son los que permitieron recolectar la información, que en este caso específico fue por medio de la lista de cotejo y el cuestionario.

Sobre esta base, el primer instrumento utilizado fue la lista de cotejo que Méndez, expresa que “Son recursos metodológicos que materializan la obtención de los datos,

informaciones y/o aspectos relevantes de la investigación” (ob. cit., p. 36). Esta se implementó con la finalidad de recabar información mediante la observación directa de la realidad, lo que permitió al investigador interactuar y participar directamente, y para tal fin se elaborará una lista de seis (06) preguntas, con una escala evaluativa de cinco (04) indicadores, desarrollada de la siguiente manera: 0= deficiente; 1= regular; 2= bueno y 3= excelente.

Siguiendo este orden, se presenta el cuestionario, que Hurtado de Barrera lo describe como “Un conjunto de preguntas relacionadas con el evento de estudio” (ob. cit., p. 157), este constará de seis (06) preguntas cerradas con respuestas de tipo dividida el cual fue aplicado a la totalidad de la muestra que es seis (06) personas que trabajan en Servicios Integrales Ome, C.A.

4.4 Fases Metodológicas

En atención a esta modalidad y fines de esta investigación la metodología se fundamentó en tres (03) fases:

Fase I: Diagnosticar la estructura organizacional de la empresa y sus actividades.

En esta fase se estudió el área administrativa de la empresa ya que es la encargada y responsable de la construcción de la estructura organizacional y operativa. Por lo cual se aplicó una observación directa a través de una lista de cotejo y un cuestionario que incluye seis (6) preguntas, cerradas divididas en partes, con el objetivo de hallar las respuestas a los objetivos trazados en dicha investigación.

Por lo tanto en esta fase se empieza analizando la necesidad de obtener la estructura organizacional de la empresa como también los procedimientos empleados para analizar la información recolectada.

Fase II: Aplicar procedimientos de las distintas áreas organizacionales.

En ésta segunda fase, se procedió a realizar los valores de la compañía así como también la misión y visión, posteriormente se ejecutó la descripción de cargos al personal que labora, tomando en cuenta los resultados del cuestionario que se utilizó en la fase anterior de ésta investigación realizado por el investigador.

Fase III: Diseñar la estructura organizacional para optimizar su desarrollo.

Por último y más importante, en esta fase se elaboraron diferentes medidas para el desarrollo de la estructura organizacional, que ayudará a solucionar las situaciones problemáticas internas y externas de la empresa y a organizar el funcionamiento y desarrollo del personal que labora en Servicios Integrales Ome, C.A. La importancia o necesidad de la misma será señalada a través de la etapa del diagnóstico y en la aplicación de las diferentes exigencias que este tendrá.

El autor elaboro dicha investigación pertinente al cargo desempeñado como administrador de empresa, percatándose de una falta organizacional en la compañía Servicios Integrales Ome, C.A.

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1. Presentación de la Observación Directa

CUESTIONARIO

		PUNTAJE				
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	0	1	2	3	
1	¿La empresa Servicios Integrales Ome, C.A tiene una estructura organizacional?	X				
2	¿Existe duplicidad de trabajo por falta de un orden jerárquico de mando?			X		
3	¿Los empleados poseen una actividad definida para con su puesto de trabajo?		X			
4	¿La empresa tiene una manera de dirigir las funciones de cada empleado?			X		
5	¿Los empleados poseen una idea de la visión, misión y valores de la empresa?	X				
6	¿Cómo fluye la comunicación en el ambiente laboral?			X		

0= Deficiente	1= Regular	2= Buenos	3= Excelente
---------------	------------	-----------	--------------

Fuente: Ortega (2019).

Análisis del cuestionario

1. Servicios Integrales Ome, C.A. no cuenta con una estructura organizacional, y debido a esto no explota la capacidad de la empresa.
2. Debido a no poseer una estructura organizacional se pierde la cadena de mando ocasionando que los empleados repitan el trabajo que fue hecho por otra persona
3. Los empleados no se encuentran claros con sus deberes.

4. A pesar de carecer de una estructura, la empresa logra dirigir al personal, aunque no de la manera adecuada.

5. El personal no está claro de los valores de la empresa, de cuál es su misión y hacia donde pretende dirigirse.

6. Al ser una empresa con poco personal, existe una buena relación entre el personal.

Registro de Observación

Se realizó una observación directa en la empresa Servicios Integrales Ome, C.A. donde se pudo notar claramente el déficit en cuanto a la problemática planteada y en la cual se detalla a continuación:

Agosto 01, 2019	Se observa que en la empresa Servicios Integrales Ome, C.A. no posee una estructura organizacional y debido a esto los empleados no realizan sus tareas de manera adecuada no aprovechando todas sus capacidades y recursos.
Agosto 21, 2019	Se visualiza que la empresa no posee en su presentación hacia los clientes y empleados una misión, visión y valores lo cual es muy importante para ser reconocidos y tomados en serio.
Agosto 10, 2019	Se percató que los empleados al no tener bien definidas sus funciones, repetían el trabajo que ya un compañero había realizado en días anteriores o inclusive el mismo día.
Septiembre 30, 2019	Al no tener una estructura organizacional, no se detalla la cadena de mando tomando en consideración las órdenes de los superiores, pero que en ocasiones chocan sus ideas y se crea conflictos al realizar una tarea que no comparte alguno de los socios.

Fuente: Ortega (2019).

Interpretación del Registro de Observación

En la empresa Servicios Integrales Ome, C.A, se efectuó una observación directa y mediante esta se pudo llegar a una conclusión donde existen diversas debilidades que puede ser corregidas, entre ellas se encuentran; duplicidad de tareas esto se debe al no poseer una definición de cargo concreta que puedan seguir los empleados, también se presencié que al haber varios socios los empleados siguen las indicaciones de alguno de ellos pero pudiendo traer como consecuencia la desaprobación de los otros socios llevando a un posible conflicto, entendiendo dichas problemáticas se propone realizar una estructura organizacional de esta manera se puede resolver los incidentes de la organización y crecer de una manera adecuada y más rápida.

5.2. Análisis Detallado de la Encuesta

Ítem 1. ¿Considera usted que en Servicios Integrales Ome, C.A. hay un diseño de una estructura organizacional?

Tabla 1

Estructura Organizacional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	06	100 %
Total	06	100 %

Fuente: Ortega (2019).

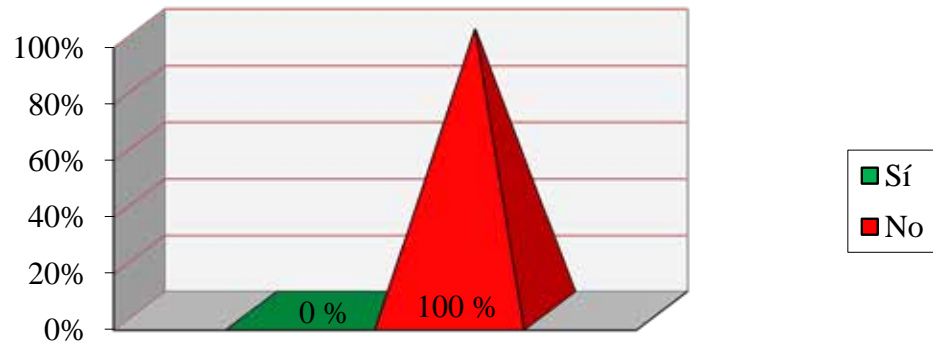


Gráfico 1
Estructura Organizacional

Fuente: Ortega (2019).

Análisis:

Como se puede observar en la gráfica, el cien por ciento (100%) de los trabajadores encuestados considera que en la empresa Servicios Integrales Ome, C.A. no posee una estructura organizacional

Ítem 2. ¿Considera usted que por falta de dicha estructura organizacional repite el trabajo que pudo realizar algún compañero ya que no tienen un cargo definido?

Tabla 2

Duplicidad de Tarea

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	04	66,66 %
No	02	33,33 %
Total	06	100 %

Fuente: Ortega (2019).

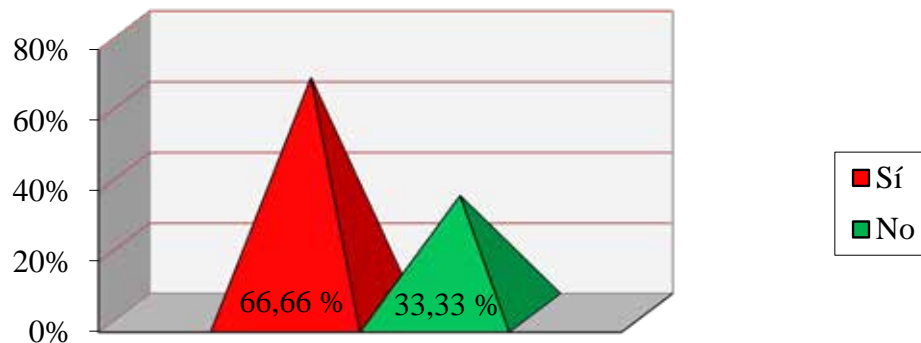


Gráfico 2
Duplicidad de Tarea

Fuente: Ortega (2019).

Análisis:

El sesenta y seis por ciento (66,66 %) de los trabajadores realiza trabajos que ya se han hecho por algún compañero lo que afecta a la empresa ya que no aprovecha el 100% del tiempo.

Ítem 3. ¿Es necesario crear departamentos acordes a los puestos de trabajo?

Tabla 3

Creación de Departamentos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	06	0 %
No	00	100 %
Total	06	100 %

Fuente: Ortega (2019).

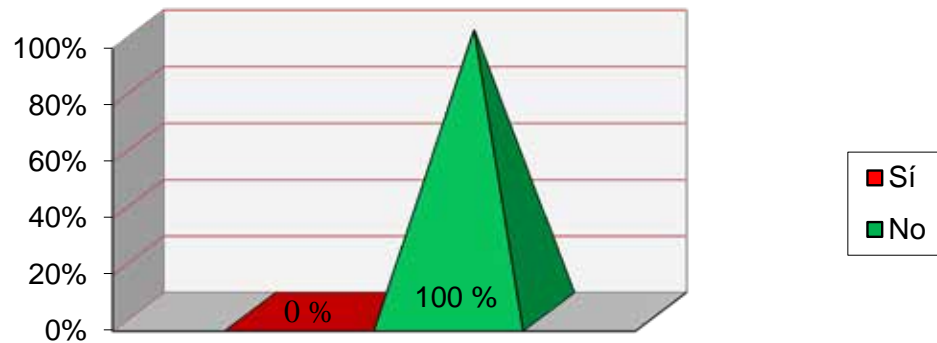


Gráfico 3
Creación de Departamentos

Fuente: Ortega (2019).

Análisis:

El cien por ciento (100%) de los empleados considera dividir las áreas de trabajo por departamentos

Ítem 4. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Servicios Integrales Ome, C.A?

Tabla 4

Misión y Visión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	00	0 %
No	06	100 %
Total	06	100 %

Fuente: Ortega (2019).

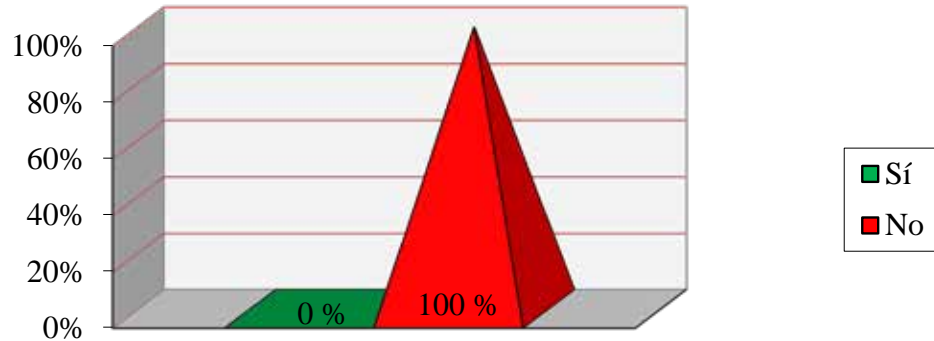


Gráfico 4
Misión y Visión

Fuente: Ortega (2019).

Análisis:

El cien por ciento (100 %) de los participantes no conoce, ni ha escuchado la misión y visión de la empresa y estos son importantes ya que son la esencia de una empresa.

Ítem 5. ¿Conoce usted los Valores de la empresa Servicios Integrales Ome, C.A?

Tabla 5

Valores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	00	0 %
No	06	100 %
Total	06	100 %

Fuente: Ortega (2019).

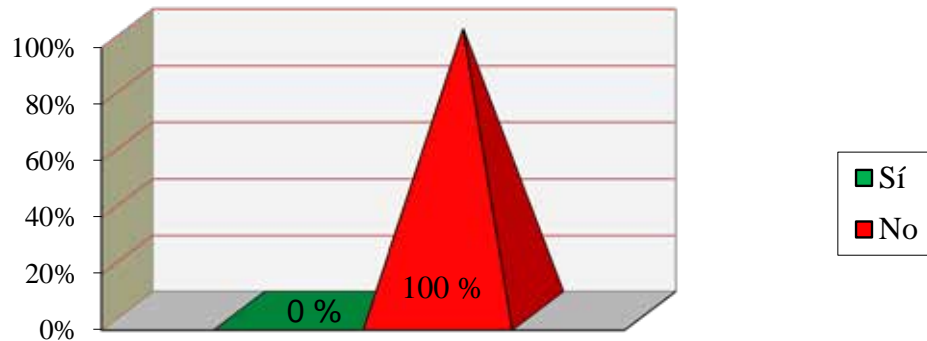


Gráfico 5
Valores

Fuente: Ortega (2019).

Análisis:

El cien por ciento (100 %) de los encuestados respondió que no conoce los valores de la empresa Servicios Integrales Ome, C.A

Ítem 6. ¿Considera usted que realizando una estructura organizacional para la empresa Servicios Integrales Ome, C.A. optimizará su desarrollo?

Tabla 6

Optimizar el desarrollo mediante la creación de una estructura organizacional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	06	100 %
No	00	0 %
Total	06	100 %

Fuente: Ortega (2019).

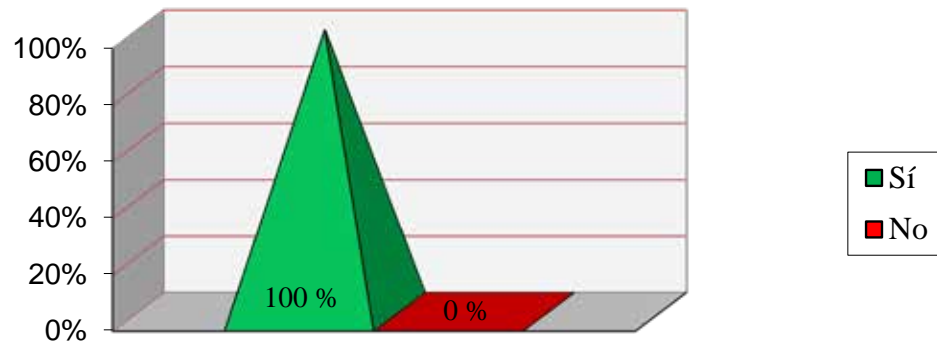


Gráfico 6

Optimizar el desarrollo mediante la creación de una estructura organizacional

Fuente: Ortega (2019).

Análisis:

El cien por ciento (100 %) de los trabajadores comparte el criterio de que en Servicios Integrales Ome, C.A. Se optimizaría su desarrollo y organizara de una manera más adecuada si se crea una estructura organizacional.

5.3. Análisis General de la Encuesta

Al obtener los resultados mediante el método de observación directa y de encuesta se determinó que la empresa Servicios Integrales Ome, C.A posee debilidades y problemas como la carencia de una estructura organizacional, esto se debe a que no se le ha dado prioridad desde los inicios de la empresa, esto conlleva a una desorganización lo que acarrea a desaprovechar los recursos máximos de la empresa, ocasionando diferentes tipos de perdida como el del tiempo ya que se frecuenta el repetir tareas porque no existe una descripción de cargos.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Estructura de la Propuesta

El presente informe de pasantía tiene como finalidad elaborar la Estructura Organizacional de la empresa Servicios Integrales Ome, C.A, con el objetivo de incrementar y optimizar el desarrollo de los recursos a través de diferentes métodos empezando por la creación de la misión, visión y valores, de esta manera los empleados conocerán los objetivos de la empresa aunado a esto surge la propuesta de realizar una descripción y análisis de cargo para optimizar el trabajo.

La estructura organizacional que se va a diseñar es de tipo lineal funcional que aplica el principio funcional o de la especialización de funciones para cada tarea, este separa, distingue y especializa. Esta estructura fue consagrada por Taylor (1983) quien preocupado por las dificultades producidas por el excesivo y variado volumen de atribuciones dadas a los jefes de producción en la estructura lineal.

6.2. Descripción de Cargos

Nombre de la Unidad:	Gerente General
Unidades Subordinadas	Departamento Administración Departamento de Ventas Departamento de Almacén
Objetivos de la Unidad	El Gerente General, es el encargado de manejar en forma directa un grado de

confidencialidad alto, se involucra directamente con la toma de decisiones, basadas en políticas específicas, procedimientos definidos para lograr objetivos específicos, mejorar métodos o establecer técnicas y estándares, a nivel de departamento.

Nombre de la Unidad: Departamento Administrativo

Depende de: Gerente General

Unidades Subordinadas: Cuentas por Pagar
Cuentas por Cobrar
Recursos Humanos

Objetivos de la Unidad:

Analizar la información que le suministran los departamentos de cuentas por pagar y cobrar, adicionalmente del departamento de recursos humanos con la finalidad de que se esté manejando adecuadamente los recursos de la empresa, una vez realizado su labor procederá a informar a su superior cómo va la empresa.

Nombre de la Unidad: Departamento de Ventas

Depende de: Gerente General

Unidades Subordinadas: Facturación
Presupuesto

Objetivos de la Unidad:

El departamento de ventas se encargara de realizar el presupuesto para los clientes una vez confirmada la venta se procederá a la facturación de dicho presupuesto, esto se debe para evitar la anulación de documentos pudiendo acarrear problemas fiscales, luego de haber realizado la factura este pasara al departamento de Almacén.

Nombre de la Unidad: Departamento de Almacén

Depende de: Gerente General

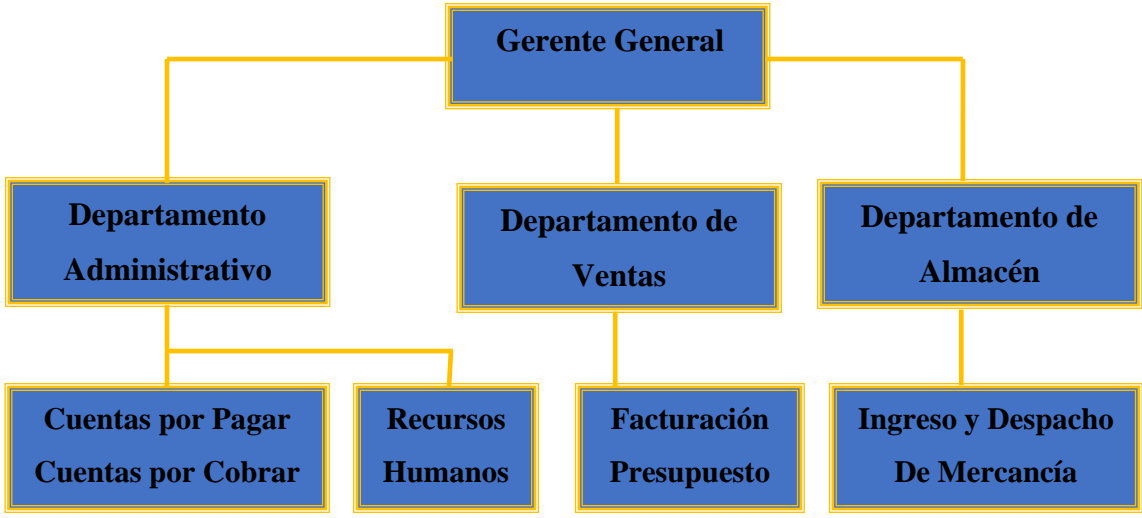
Unidades Subordinadas: Ingreso de Mercancía
Despacho de Mercancía

Objetivos de la Unidad:

El departamento de Almacén se encargara de recibir la facturación del departamento de ventas una vez verificado la existencia de todos los productos procederá a guardar la mercancía y al sellado, de esta manera será enviado por su respectiva empresa de encomienda quien se lo entregara al cliente.

También realizara el debido proceso de ingreso de mercancía al negocio tales como asegurarse de que llegue completa una vez verificada procederá a guardarla en las vitrinas de exhibición y el sobrante será llevado al depósito de la empresa

6.3. Estructura Organizacional



6.4. Visión, Misión y Valores

Visión: Ser la principal empresa venezolana dedicada a la producción, importación y comercialización al mayor de productos que satisfagan los requerimientos de reactivos e insumos de los laboratorios en el sector salud.

Misión: Somos una empresa venezolana que se dedica a la producción, importación y comercialización al mayor de reactivos y productos que satisfagan los requerimientos de calidad de los laboratorios clínicos, bancos de sangre entre otros, logramos esto mediante la adquisición y fabricación de productos de alta calidad que garantice la confiabilidad y sensibilidad de nuestros clientes dicha distribución se realiza por medio de personas altamente calificadas que velan para que nuestras operaciones sean cada día más rentables, nuestros servicios se caracterizan por entregas rápidas y completas.

Valores:

- 1.- Profesionalismo.
- 2.- Responsabilidad.
- 3.- Trabajo en Equipo.
- 4.- Empatía con los clientes.
- 5.- Compromiso Permanente con la calidad.
- 6.- Integridad.
- 7.- Pasión.
- 8.- Confianza.
- 9.- Ética profesional
- 10.- Transparencia y cultura abierta.

CONCLUSIÓN

Una vez terminado las fases de la investigación se puede dar a conocer unas conclusiones a través de los resultados obtenidos en la presentación de los resultados de la aplicación de la observación directa y del cuestionario.

Es muy importante para una empresa tener una estructura organizacional ya que le permite una mejor organización para lograr los resultados esperados por parte de la directiva ya que es lo que se busca, sin embargo, en Servicios Integrales Ome, C.A. al no poseer dicha estructura los objetivos no se logran de la forma adecuada.

También fue relevante que no existe una descripción de cargos para los trabajadores complicando de esta manera el trabajo interno, adicional a esto la jerarquía queda nula al no saber a dónde y a quien se tienen que dirigir en primera instancia.

En tal sentido, es que no se ha fijado el área de autoridad de cada persona, lo que cada uno debe hacer para alcanzar las metas, saber cómo y dónde obtener la información necesaria para cada actividad y por supuesto es preciso que cada persona conozca la fuente de información para que su gestión laboral se lleve a cabo de manera eficaz y eficiente. En función de lo descrito y por los requerimientos de la empresa se plantean los objetivos específicos de la investigación para proponer la posible solución a la problemática, de donde se evidenció que no se cuenta con una estructura organizacional ni definición de cargos, perfiles y ubicación de los trabajadores en el desarrollo de actividades que estén relacionadas con su perfil profesional.

Esta característica tan particular de la empresa reduce la eficacia y eficiencia de sus trabajadores justamente por adolecer de una estructura organizativa que permita la contribución de cada individuo al logro de sus objetivos y que facilite su

materialización al mínimo costo posible y así maximizar los recursos técnicos operativos y económicos de la empresa.

Mencionando lo referente a la asignación de actividades en la empresa se concluye que sus trabajadores no tienen definidas sus obligaciones de acuerdo al perfil, experiencia y capacidad, lo que evidencia que no se cuenta con una ubicación del cargo, porque no existe el organigrama para determinar con que empleados o secciones debe interactuar para dar cumplimiento a sus funciones y responsabilidades asignadas.

RECOMENDACIONES

Una vez identificadas las conclusiones de este informe producto del proceso investigativo, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Conformar un grupo de trabajo para el diseño de la estructura organizacional.
2. Aclarar objetivos y metas de la empresa.
3. Definir Misión, Visión y Valores de la empresa y darlos a conocer con el personal y con los clientes.
4. Definir las necesidades de información y la dirección que esta debe tomar.
5. Colocar a cada trabajador en el cargo que se identifique con su perfil y experiencia laboral.
6. Separar y demarcar las obligaciones de los trabajadores para que estos realicen sus tareas con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo de esfuerzo.
7. Chequear el funcionamiento de la estructura organizacional ante futuro crecimiento de la organización.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012).
(5a. ed.). Venezuela: Episteme. C.A.
- Balestrini, M. (2008). . Venezuela:
BL Consultores Asociados.
- Chiavenato, Idalberto (2006). **Introducción a la Teoría General de la Administración** (7ma ed.). Ciudad de México, México, Editorial: McGraw Hill.
- Bastidas. (2018). **La estructura Organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial**. Quito, Ecuador.
- Chiavenato, Idalberto (2006). **Introducción a la Teoría General de la Administración** (7ma ed.). Ciudad de México, México, Editorial: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). (3a. ed.). México:
McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2009). (2a. ed.). México:
McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Daft, R. y Marcic, D. (2009). **Introducción a la administración**. México: Cengage Learning Latin Am.
- Freitez, W. (2012). Como hacer un trabajo de grado por la modalidad de proyecto factible. Documento en línea . Disponible: <https://es.slideshare.net/4066684/nuevo-como-hacer-un-trabajo-degrado-porproyecto-factible-1> Consulta: 2018, Noviembre 20

González, I. (2017).
. Trabajo especial de grado no publicado, Universidad Tecnológica del Centro, Guacara.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014).
(6a. ed.). México: McGraw - Hill Interamericana S.A.

Hurtado de Barrera, J. (2015).
. Venezuela: Quirón.

Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M (2014).
. México: McGraw Hill.

Lugo, C. (2018),
. Trabajo especial de grado no publicado, Universidad de Carabobo, Naguanagua.

Méndez, C. (2012).
(5a. ed.). Colombia: McGraw-Hill.

Molano, B. (2017).
Trabajo especial de grado no publicado, Universidad Arturo Michelena, San Diego.

Monteverde, A. (2012).
Colombia: RAM Editores.

Morales (2014) **“Estrategias Administrativas para mejorar los procesos en la direccionde planificación y formulación presupuestaria de la universidad de Carabobo”** Carabob, Venezuela

Ramírez, T. (2010).
. Venezuela: Panapo.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). (15a. ed.).
México: Pearson Educación.

Sabino, C. (2013). . Argentina: Lumen.

Silvia (2015), “**Diseño y Estructura Organizacional en empresa de ingeria civil de la ciudad QuetzalTenago**” Mexico.

Silvia Salcedo. (2016). **Propuesta de Estructura Organizacional para la Empresa Camaronera Jemaredli, S.S.** Guayaquil, Ecuador.

Verenzuela (2015) **Estructura organizacional en la gestión de los procesos administrativos y operativos de la empresa comercial Lucky Stark, C.A,** Carabobo, Venezuela.