

CONCLUSIONES

Después de haber analizado los resultados de la presente investigación, se elaboraron las siguientes conclusiones, las cuales abarcan los hallazgos más significativos en función de los objetivos planteados.

- A través del diagnóstico estratégico se pudo conocer las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades de la empresa, lo que permitió el desarrollo de las estrategias competitivas.
- La empresa no posee políticas corporativas que le sirvan de guía para ofrecer un servicio óptimo y acorde a las necesidades de los clientes.
- Los elementos de la visión y misión se encuentran ausentes ya que en la empresa estos aspectos no han sido definidos anteriormente.
- Se observó una centralización en las actividades y en la toma de decisiones por parte del gerente general.
- Se establecieron las estrategias de la organización maximizando sus fortalezas, aprovechando sus oportunidades, disminuyendo y neutralizando sus debilidades y amenazas.
- Se pudo constatar que la empresa carece de un direccionamiento estratégico por lo tanto no le permite el logro efectivo de sus metas y tampoco posee proyectos de mejora.
- Los procesos ni actividades que se realizan en la empresa se encuentran documentados o representados a través de un diagrama de procesos.

- Los procesos medulares, de soporte y la mayoría de las actividades son asistidas y realizadas por el gerente general.
- Existe una falta de reconocimiento de las actividades principales y de soporte por parte de los miembros de la organización mucho menos tenerlas representadas en una cadena de valor
- En la actualidad la empresa no posee una estructura organizacional definida, lo que evidencia el desconocimiento general por parte de todo el personal, lo que lleva a tener las deficiencias estructurales y organizacionales presentes en ella.
- La organización no cuenta con un organigrama que establezca las relaciones de autoridad y jerarquía dentro de esta, lo que genera problemas de autoridad y de reconocimiento de su jefe superior inmediato.
- Se conoció que la empresa no cuenta con una descripción de cargos, lo que ha dificultado la selección del personal más adecuado para ocupar dicho puesto; por tanto se realizó la descripción de cargos y funciones de cada uno de estos.

RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta los resultados y las conclusiones de la presente investigación, se cree pertinente los siguientes lineamientos para la empresa Transporte Ejecutivo Alitasía, C.A.:

- Implementar la misión, la visión y los objetivos propuestos para la organización, a fin de que los trabajadores se sientan comprometidos e identificados con estos.
- A través de la implantación de estrategias competitivas la organización podrá reconocer cual es el impacto del entorno y entender así los cambios e internalizarlos.
- Definir las políticas de la empresa, comunicarlas y hacerlas cumplir, para con ellas lograr dirigirse al cliente de una manera más adecuada y con todas las garantías de un servicio de excelencia, generando así un marco de confianza entre ambas partes.
- Colocar en práctica y dar a conocer a todos los miembros de la organización la misión y visión propuesta de modo que todos se sientan identificados con ellas.
- Seguir las estrategias propuestas y desarrollos de nuevas una vez logrado los objetivos y metas propuestas, para lograr mantener así una ventaja sobre los demás competidores.

- Realizar un flujograma de procesos donde los involucrados en él puedan conocer e identificar cada una de las actividades y procesos que se realizan en la empresa.
- Colocar en práctica la estructura organizacional (organigrama), está permitirá que cada integrante de la empresa pueda realizar las actividades asignadas de manera coordinada e integrada, aumentando la calidad del servicio que se ofrece.
- Acoplar la organización a la nueva estructura organizacional ayudará a facilitar y crear un entorno de trabajo agradable para todos los miembros de la organización.
- Ajustar la organización la estructura organizacional propuesta, para que cada persona pueda desempeñar su cargo de la forma más efectiva y eficiente, evitando la duplicidad y usurpación de cargos, conflictos de jerarquía, superposición de autoridad, indisciplina, evasión de responsabilidades, improductividad de cargos, entre otros.
- Cumplir con los principios de división del trabajo, jerarquización y departamentalización, para lograr un desarrollo eficaz y eficiente de los procesos y sus actividades, prestando así un servicio de calidad.
- Al momento de realizar una selección de personal, tener en cuenta las descripciones de cargos propuestas y así escoger a la persona mas adecuada para desempeñar el cargo.
- A

- Actualizar las descripciones de cargos, debido a que actualmente estamos en tiempos de cambio donde estos se producen en forma brusca, por lo que estas deben adaptarse a estos para no perder su funcionabilidad dentro de la empresa.
- Ocupar los cargos nuevos que existen en la estructura propuesta, con el personal que labora actualmente en la empresa.
- Contar con una base de datos digital que facilite los procesos administrativos y de asignación de servicios.
- Actualizar el mejoramiento continuo del personal capacitado a la satisfacción del servicio al cliente, ya que si no existe un excelente servicio la cartera de clientes tendrá una incidencia negativa en la empresa con sus futuros clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

Arjona Torres, Miguel (1999). Dirección Estratégica: Un Enfoque Práctico. Madrid – España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Arias, Fidias. G. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica (Quinta Edición). Caracas: Editorial Episteme.

Balestrini. A, Miriam (2002). Como se elabora el proyecto de Investigación (Sexta Edición). Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados.

Cerda. G., Hugo (2001). La Investigación Total: La Unidad Metodológica en la Investigación Científica. Colombia: Magisterio.

Cerda. G., Hugo (2005). Los Elementos de la Investigación (Segunda Edición) Bogotá, Colombia: Editorial El Búho.

Chávez. A., Nilda (2007). Introducción a la Investigación Educativa. Maracaibo, Venezuela: Gráfica González.

Chiavenato, Idalberto (2000). Administración de Recursos Humanos (Quinta Edición). Santafé de Bogotá – Colombia: McGraw – Hill.

Chiavenato Idalberto (2002). Administración en los nuevos tiempos. Colombia: McGraw – Hill.

Daft, Richard (2006). Teoría y Diseño Organizacional (Octava Edición). México: Editorial THOMSON.

Dessler, Gary (2001). Administración de Personal (Octava Edición). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Dess, Gregory y Lumpking, G.T. (2003). Dirección Estratégica: Creando ventajas competitivas. Madrid. España: McGraw – Hill.

Dolan, Simón., Valle Cabrera, Ramón., Jackson, Susan y Schuler. Randall (2003). La Gestión de los recursos Humanos: Preparando profesionales para el siglo XXI. España: McGraw – Hill.

Del Val Pardo, Isabel (2005). Management Estratégico (Primera Edición). Madrid, España; Editorial ESIC.

Eyssantier de la Mora, Maurice (2006). Metodología de la Investigación: Desarrollo de la Inteligencia (Quinta edición). México: Internacional Thompson Editores.

Estrada Marco (1995). Participación Política (Primera Edición). Barcelona, España: Plaza y Váldes Editores.

Fernández – Ríos, Manuel (1995). Análisis y Descripción de puestos de trabajo (Primera Edición). España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Finol, Teresa y Nava, Hortensia (1993). Procesos y Productos en la Investigación Documental (Segunda Edición). Maracaibo, Venezuela: EDILUZ

Gómez Ceja, Guillermo (1994). Planificación y organización de empresas (Octava Edición). México: McGraw – Hill.

Gutiérrez Pulido, Humberto (2005). Calidad Total y Productividad (Segunda Edición). México D.F.: Ediciones McGraw. – Hill.

Hernández S. Roberto, Fernández. C. Carlos y Baptista L. Pilar (2006). Metodología de la Investigación (Cuarta Edición) México: McGraw - Hill interamericana.

Hitt, Michael, Black, Stewart y Porter, Lyman (2006). Administración. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Hurtado de Barrera, Jacqueline (2002). Metodología de la Investigación Holística (Tercera Edición). Caracas, Venezuela: SYPAL.

Hurtado de Barrera, Jacqueline (2006). El proyecto de Investigación: Metodología de la Investigación Holística (Cuarta Edición). Colombia, Bogotá: Quirón Ediciones.

Koontz, Harold y Weihrich, H. (2004). Administración: Una Perspectiva Global (Doceava Edición). México: McGraw - Hill.

Melinkoff, Ramón (1990). La estructura de la organización: Los Organigramas. Caracas – Venezuela: Editorial PANAPO:

Méndez. A., Carlos. E. (1995). Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas (Segunda edición). Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw - Hill.

Mintzberg Henry, Quinn James y Voyer John (1997). El Proceso Estratégico: Conceptos, contextos y casos.

Mondy.R, Wayne y Noe, Robert (2005). Administración de Recursos Humanos (Novena Edición). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Munch Galindo, Lourdes y García, José (2008). Fundamentos de Administración. México: Editorial Trillas.

Muñoz, Carlos (1998). Como elaborar y asesorar una investigación de tesis. México: Prentice – Hall.

Oriol Amat y Soldevila Pilar (2011). Contabilidad y Gestión de Costes (Sexta Edición). Barcelona, España: Profit Editorial

Pérez Fernández de Velasco, José. A. (2009). Gestión por Procesos (Tercera Edición). Madrid – España: ESIC EDITORIAL:

Puchol, Luis (2007). Dirección y Gestión de Recursos Humanos (Séptima Edición). Madrid – España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Robbins, Stephen. P. y Coulter. Mary (2005). Administración (Octava Edición). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Sabino, Carlos .A. (1996). Como hacer una tesis y elaborar toda clase de trabajos escritos. Santafé de Bogotá, Colombia: Editorial Panamericana

Serna Gómez, Humberto (2000). Gerencia Estratégica: Planeación y Teoría – Teoría y Metodología (Sexta Edición). Bogotá – Colombia: 3R Editores.

Thompson. A. y A.J. Strickland III. (2001). Administración Estratégica (12ª Edición). México: McGraw - Hill.

Vallejo R, Villalobos A y Sánchez J. (2008). Orientaciones metodológicas para investigaciones en el area de ingeniería. Maracaibo: Editorial Imagen Digital.

Zorrilla. A., Santiago y Torres. X., Miguel (2001). Guía para elaborar tesis (Segunda Edición). México: McGraw – Hill.

Werther, William y Davis, Keith (2002). Administración de Personal y Recursos Humanos (Quinta Edición). México: McGraw– Hill.

TESIS DE GRADO

Méndez L, Sánchez H y Sifontes F (2010). Diseño Organizacional para la Gestión de Seguridad, Higiene y Ambiente en una Institución Médica

sin fines de lucro. Trabajo Especial de Grado (Ingeniería Industrial).

Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo.

Muñoz N, Nieto F, Pérez M y Zapata A (2009), titulado. Propuesta de un Sistema de Gestión Estratégica para incrementar la Eficiencia Organizacional en la Empresa Comercial Reyes C.A (COMRECA). Trabajo Especial de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo.

Alegría Ruíz, Sergio Carlos (2005). Diseño Estratégico de la Estructura Organizacional de Metro S.A. Trabajo Especial de Grado (Ingeniería Industrial Civil). Universidad de Chile. Chile.

Koteich K, Pineda N y Ramoni M (2008). Modelo de Gestión Estratégica basado en el cuadro de mando integral para la gerencia de Servicios Especiales del B.O.D. Trabajo Especial de Grado (Ingeniería Industrial). Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo.

NORMAS

NORMA ISO 9000:2000.

PUBLICACIONES

Publicaciones Vértice (2008). Estructuras Organizativas. Málaga, España: Editorial VÉRTICE.

FUENTES ELECTRÓNICAS EN LÍNEA

Iván Thompson (Julio 2009). Tipos de Organigramas (en línea) Pronegocios.net <<http://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-rganigramas.html>> (29/04/2011)