



PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE COMPRAS EN LA EMPRESA DOMÍNGUEZ & CIA. LA VICTORIA S.A. A TRAVÉS DE UN PROCESO DE BENCHMARKING INTERNO

ESP-1999  
OE - 0001

RESUMEN

El tema tratado en esta investigación es el diseño de un modelo de gestión de compras en la Empresa Domínguez & Cía. La Victoria S.A. mediante la aplicación de un proceso de Benchmarking interno, que toma como parámetro a la empresa Domínguez & Cía. Valencia S.A. El estudio se desarrolló bajo la modalidad proyecto factible, a través de una investigación de campo de tipo descriptiva y documental, con el fin de crear organización y control de las operaciones del departamento de compras de la empresa Domínguez & Cía. La Victoria S.A., mediante la adaptación de las mejores prácticas utilizadas en el departamento de compras de la empresa Domínguez & Cía. Valencia S.A., conjuntamente con la incorporación de mejoras adicionales, y en procura de realizar la actividad de abastecimiento de bienes y servicios de una manera más eficaz. Para determinar cómo operan los departamentos estudiados, se procedió a la aplicación de un cuestionario, entrevistas abiertas y el registro de observación documental. Estas aplicaciones fueron realizadas con miras a analizar la información desde un punto de vista cualitativo.

Palabras claves: gestión, reestructuración

Febrero 1999

Autor:  
ENRIQUE LUGO

Tutor:  
Prof. Asdrúbal Lozano



DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA GERENCIA DE COMPRAS Y CONTRATOS. CASO: CANTV

ESP-2000  
OE - 0002

RESUMEN

Se propone el diseño de una estructura, la cual permitirá a la Gerencia de Compras y Contratos, alienar los cambios internos al proceso de transformación de la Corporación CANTV. Se plantea el desarrollo de un modelo de proceso que permita mejorar la satisfacción de los clientes en concordancia a la nueva estrategia de la organización, orientada al logro de la satisfacción y lealtad de los clientes. El proceso de cambio debe tener un enfoque integral, razón por la cual se efectúa una propuesta de mejoras desde el punto de vista técnico y desde el punto de vista social, donde las estrategias humanas deben cumplir un rol estelar, dado los lineamientos de orientación al cliente. Se hace necesario asumir en el proceso de transformación un modelo que facilite la consecución de los objetivos, para el cual se seleccionó un modelo de gestión del cambio que contempla siete etapas: Conformar equipos de trabajo, Desarrollar planes de acción, priorizar planes de acción, Conformar unidad de coordinación y control, Diseñar proceso de comunicación, Iniciar comunicación e implantar el proceso. La investigación tuvo un carácter descriptivo.

Palabras claves: estructura, procesos, satisfacción del cliente, indicadores, comunicación

Noviembre 2000

Autor:  
SIXTA YOLEYDA CENTENO

Tutor:  
Prof. Jesús Silva



REDISEÑO ORGANIZACIONAL DE UNA DIRECCIÓN DE DESARROLLO ESTUDIANTIL. CASO: UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

ESP-2001  
OE - 0003

RESUMEN

Se presenta inicialmente una descripción de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad Simón Bolívar de Venezuela, la cual guiada por la teoría de la planificación estratégica permitió diagnosticar la situación en cuanto a las potencialidades y recursos internos que posee esta unidad de servicios estudiantiles, con el objeto de elaborar una propuesta de rediseño que sobre la base de la reingeniería plantee las reconfiguraciones estructurales necesarias tanto a nivel de todas sus áreas de acción, como en cuanto a las normativas, procedimientos, tecnología, recursos humanos y físicos, para generar amplias mejoras en el funcionamiento de los servicios prestados a la comunidad estudiantil. Por otro lado se constató una gran necesidad de incorporar los cambios del ambiente a los modelos organizacionales. Con las amplias y variadas técnicas que ofrece el campo administrativo científico se abren nuevas posibilidades de mejoras sustanciales necesarias en las instituciones públicas que prestan servicios de atención al estudiante.

Palabras claves: desarrollo estudiantil, rediseño de procesos, reingeniería

Mayo 2001

Autor:  
JACQUELINE CASTRO GARCÍA

Tutor:  
Prof. Jesús Silva



PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE INTELIGENCIA DEL ENTORNO PARA LA EMPRESA NATURE'S SUNSHINE PRODUCTS

ESP-2001  
OE - 0004

RESUMEN

En culturas distintas a la nuestra, se percibe como algo orgánico y natural, como una necesidad intrínseca de la misma organización, tener servicios de inteligencia destinados a lograr información importante entorno a los movimientos de otras empresas competidoras y esos servicios. Unidades de inteligencia del entorno, tienen que ver con la información externa, con los mapas, valores, tradiciones, costumbres, misión y visión y, en fin, con todo lo que hacen y dejan de hacer las organizaciones afines y que le pueden servir de base a nuestra empresa para competir más eficazmente. Se trata de un modelo operativo efectivo que deben incorporar aquellas empresas que, como Nature's Sunshine Products INC., no cuentan con un departamento de este tipo, y que buscan mejores resultados en su gestión. Partiendo de este criterio es por lo que nos inclinamos por la necesaria creación de una unidad de inteligencia del entorno de la empresa Nature's Sunshine Products de Venezuela. Cuando nos referimos a la incorporación de una unidad de inteligencia de entorno para una empresa como la de Nature's Sunshine Products, metodológicamente estamos hablando de un proyecto factible.

Palabras claves: inteligencia del entorno, inteligencia empresarial

Noviembre 2001

Autor:  
LISBETH C.AGOSTINI VILLEGAS

Tutor:  
Prof. Carlos Zavarce



## DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA UN CAMBIO ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA

ESP-2002  
OE - 0005

### RESUMEN

A través de este estudio se realiza un diagnóstico de la situación actual en la Dirección de Recursos Humanos, identificando las principales fortalezas y debilidades así como las oportunidades y amenazas; se procedió a la formulación de estrategias dirigidas a la mejora de la Dirección de Recursos Humanos, y que fueran compatibles con el Plan Estratégico del Organismo Contralor a fin de definir la direccionalidad de sus esfuerzos dentro del proceso de reorganización administrativa de la Contraloría General de la República. El Trabajo concluye resaltando la importancia que tiene la investigación, con el objeto de servir de guía para los próximos estudios de Planificación Estratégica dirigidos a Organismos Públicos.

Palabras claves: plan estratégico, diagnóstico, cambio organizacional

Enero 2002

Autor:  
GIUSEPPINA MEROLA V.

Tutor:  
Prof. Carlos A. Madrid



## REDEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y PROCESOS DE LA GERENCIA DE CONSTRUCCIÓN DE FUNDABARRIOS

ESP-2003  
OE - 0006

### RESUMEN

En función del nuevo enfoque, la cual se fundamenta en una comprensión más allá de lo espacial territorial, porque reconoce un espacio eminentemente socializado y culturizado y entendiendo todos los conceptos básicos para el desarrollo local urbano y regional, la Fundación para el Equipamiento de Barrios (FUNDABARRIOS), se aboca al estudio y mejoramiento de los desarrollos existentes, así como la creación de otros nuevos que contengan esos principios. Es en el año de 1999 cuando se entrega la administración de la Fundación a la Arquitecta Mariela González de Larotta, con la entrada del nuevo Gobierno Nacional, cuando se comienza a realizar trabajos que se aboquen hacia lo social en función de lo descrito anteriormente. Ello conduce a verificar todas las acciones realizadas durante la pasada administración y redefinir los objetivos planteados inicialmente, lo que conlleva a contratar servicios especializados en el Desarrollo Organizacional, que tenía como función principal el coordinar a los integrantes tanto de la directiva como de alta gerencia y plasmar todas aquellas inquietudes en pro de un desarrollo organizacional de la Institución acorde con los tiempos y necesidades políticas.

Palabras claves: estructura organizativa, gerencia

Febrero 2003

Autor:  
HORACIO MALDONADO NAVARRO

Tutor:  
Prof. Ángel Álvarez  
09



## ESTRATEGIAS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE CLIENTES DEL BANCO PROVINCIAL

ESP-2003  
OE - 0007

### RESUMEN

Se presenta el desarrollo de estrategias organizacionales para completar exitosamente el proceso de actualización de la base de datos de clientes del Banco Provincial. Evaluándose el proceso de actualización de la base de datos aplicado inicialmente, para luego, estudiar el plan que se desarrolla hoy día y finalmente, se proponen estrategias organizacionales para lograr dicho fin. Para alcanzar los objetivos planteados, se revisaron los fundamentos teóricos administrativos de apoyo a la investigación, tales como: la escuela clásica, algunas teorías como la burocrática, la de sistemas, la del comportamiento, los procesos administrativos, algunos procesos organizativos, algunas de las tendencias modernas o corrientes administrativas como la administración por objetivos y la administración estratégica. El tipo de investigación que se desarrollo fue aplicada y el nivel de investigación fue el descriptivo.

Palabras claves: banca comercial, estructura organizacional

Mayo 2003

Autor:  
ISABEL C. BADELL Q.

Tutor:  
Prof. José Ramón Armas



## PROPUESTA DE REDISEÑO PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL CONSEJO DE FOMENTO DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

ESP-2003  
OE - 0008

### RESUMEN

El estudio realizado se inscribe en el marco de cambios y transformaciones que ha despuntado en la Universidad Central de Venezuela. Las reorientaciones de acciones académicas y administrativas, dirigidas a satisfacer necesidades y exigencias internas, es el punto de partida para responder a los tan demandantes cambios del entorno y requiere revisión de bases institucionales para un funcionamiento adecuado. Por lo tanto, se detectó una situación problemática escasamente conocida, relativa a deficiencias del Consejo de Fomento, como órgano al que se le han asignado atribuciones de fomentar rentas e incrementar y desarrollar el patrimonio universitario. Se asumió una investigación para analizar tanto condiciones y caracteres como las posibilidades de mejorarla, de acuerdo a enfoques Teórico-metodológicos vigentes de la ciencia administrativa y recursos conceptuales y técnicos del campo especializado de Organización.

Palabras claves: transformaciones universitarias, rediseño organizacional, modelo organizativo

Julio 2003

Autor:  
CARMEN AURORA MATTEO  
10

Tutor:  
Prof. Adelis José Marquina



PREVENCIÓN Y CONTROL DE FRAUDE DE TARJETAS  
 MODELO  
 INTEGRADO-BANESCO/UNIBANCA

ESP-2003  
 OE - 0009

RESUMEN

El presente trabajo plantea el diseño de un modelo organizativo integrado para la Gerencia de División Operaciones y Prevención de Riesgo de Banesco, el mismo surge de la necesidad de proponer una solución a la problemática existente en la Gerencia de División, y al mismo tiempo alinearla con el nuevo Modelo de Negocio Banesco. La propuesta abarca el diseño de la estructura, funciones, procesos, recurso humano y tecnológico, que la conforman, permitiendo de ésta manera cumplir con las exigencias de las franquicias, controlar el fraude con tarjetas, prestar un mejor servicio y satisfacer las necesidades e inquietudes de los clientes. Es importante mencionar que la propuesta es producto de un análisis efectuado luego de realizado el levantamiento a través de los respectivos instrumentos de recolección de información, lo que dio origen al diagnóstico de la situación actual y del cual se derivan las conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: fraude con tarjetas, cambio

Julio 2003

Autor:  
 YANETH C. CORREA

Tutor:  
 Prof. Francisco Duarte



PROPUESTA DE ARMONIZACIÓN DE LOS  
 EMPAQUES FARMACÉUTICOS Y SUS REGULACIONES  
 GUBERNAMENTALES CASO: GRUPO FARMA

ESP-2003  
 OE - 0010

RESUMEN

Este estudio de armonización de los empaques ha recorrido un amplio camino en las últimas prácticas que desarrollan las Unidades de Negocio, sin dejar de lado los avances tecnológicos, las cuales han conducido a perfeccionar las actividades de negociación por partes de las empresas, facilitando así la gestión orientadora para superar a sus competidores nacionales e internacionales con éxito y calidad; surgiendo de esta manera nuevas estrategias de negocio que les ha permitido vincularse en forma integral en los mercados mundiales, obteniendo con esto mayor espacio en la globalización. Esta situación permitió realizar el análisis del proceso técnico/comercial del GRUPO FARMA, y sugerir una propuesta de estandarización de los esquemas legales exigidos por las autoridades sanitarias y entes gubernamentales de los países Andinos, Centro Americanos y del Caribe, con el propósito de unificar el contenido literario que deben contener las etiquetas, rótulos, envases, empaques o envoltorios de los productos farmacéuticos que dicha empresa elabora, con la finalidad de establecer un solo empaque por cada uno de los productos y que se comercialicen en los distintos países sin obstáculos.

Palabras claves: armonización, empaques, regulaciones sanitarias

Julio 2003

Autor:  
 MARIBEL CONTRERAS CONTRERAS

Tutor:  
 Prof. José Ramón Armas



PROPUESTA PARA LA IMPLANTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA ESTRATÉGICA:  
 BALANCE SCORECARD

ESP-2003  
 OE - 0011

RESUMEN

Generar una propuesta de implantación de la herramienta Balance Scorecard o Cuadro de Mando Integral, para la Banca Comercial, área Metropolitana del Banco Exterior (BECA), como una estrategia que permita medir el desempeño del equipo de trabajo y alinear todos los esfuerzos a los objetivos de la empresa a partir del mes de Agosto del años 2003. La información recopilada en este estudio, ofrece un procedimiento descriptivo del proceso de implantación y difusión del Balance Scorecard en las organizaciones, basado en la experiencia de la Banca Comercial, área Metropolitana del Banco Exterior. El Universo esta constituido por 34 Agencias de la Banca Comercial, Área Metropolitana del Banco Exterior, de donde se ha extraído una muestra representativa de 5 agencias pilotos (Oficina Urdaneta, Agencia Chacao, Agencia Chacaito, Agencia Fuerzas Armadas y Agencia San Martín), que representan aproximadamente el 15% del total de las agencias.

Palabras claves: balanced scorecard, banca comercial

Agosto 2003

Autor:  
 ESCARLETT BALBI V.

Tutor:  
 Prof. Ana Saputelli F.



ORGANIZACIÓN DE UNA COMUNIDAD DE CONOCIMIENTO EN BITOR PARA CREAR VENTAJA COMPETITIVA

ESP-2003  
 OE - 0012

RESUMEN

El presente tiene como objeto proponer la organización de una Comunidad de Conocimiento, sustentada en la estrategia de Gerencia del Conocimiento que adelanta la Corporación (Petróleos de Venezuela, S.A.) en la Gerencia de Asistencia Técnica al cliente de BITOR, con el propósito de compartir las mejores prácticas, lecciones aprendidas y experiencias en materia de ORIMULSION, a objeto de fortalecer los servicios y la calidad de los procesos de la Gerencia, para que así se constituya un factor diferenciador que permita el desarrollo de nuevos servicios y fortalecimiento de competencias y destrezas del equipo que conforma la Gerencia Técnica al Cliente, en sintonía con las estrategias de negocios de la empresa. Con el objeto de dar cumplimiento a las metas trazadas en éste estudio, se utilizó el tipo de investigación descriptiva y la estrategia de investigación que se adoptó fue de campo, por medio de los cuales se recogieron los datos necesarios para diseñar el modelo de la organización de la Comunidad de Conocimiento en la Gerencia de Asistencia Técnica al Cliente de BITOR.

Palabras claves: organización inteligente, gerencia del conocimiento, tecnología de información

Agosto 2003

Autor:  
 MAGDA ARENCIBIA

Tutor:  
 Prof. Ana Saputelli



## CREACIÓN DE UN ESPACIO VIRTUAL PARA EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA

### RESUMEN

ESP-2003  
OE - 0013

El presente estudio ofreció una base de análisis de los requerimientos que condujeron a la creación de un Espacio Virtual que garantizó el mejor y mayor uso de la información rápida, confiable y actualizada, en beneficio de los intereses y demandas de los usuarios del Centro de Documentación e Información del Ministerio de Infraestructura (MINFRA). EL conocimiento que sustentó el caso de este estudio, se concentró en el diseño de una propuesta acerca de cómo debieron ser implantadas las actividades de organización a partir de una visión general. Además, la observación selectiva y localizada de los métodos y recursos de análisis, consideró los cuatro Factores Críticos de Éxito (Liderazgo, Modelos de Negocios, Competencias Organizacionales y Tecnologías) para el grado de preparación de la Red, habiéndose analizado a la Oficina de Tecnología de Información y Desarrollo Organizacional (OTIDO), la División de Sistemas de Información, la División de Comunicaciones, la División de Soporte Técnico, la División de Planificación, Programación y Presupuesto y la División del Portal del Ministerio de Infraestructura.

Palabras claves: Internet, economía digital, espacio virtual, biblioteca digital

Septiembre 2003

Autor:  
CARLOS ALBERTO RODRÍGUEZ

Tutor:  
Prof. Carlos Eduardo Zavarce



## ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL PARA EL DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA (CASO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA)

### RESUMEN

ESP-2003  
OE - 0014

El presente trabajo contiene los resultados de una investigación cuyo objetivo será formular una estrategia organizacional para el diseño de una propuesta de comunicación interna para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela, cuya aplicación permitirá la integración entre sus actores internos y la mejora del sistema de gestión de la institución. En la investigación se exponen diferentes teorías y herramientas organizacionales que fundamentan y le dan solidez al uso coherente de las comunicaciones internas en las organizaciones.

Palabras claves: organización, estrategia, comunicación

Septiembre 2003

Autor:  
RAQUEL A. VIEIRA FERREIRA

Tutor:  
Prof. José Ramón Armas

13



## DESCENTRALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO A NIVEL NACIONAL DE LA BANCA COMERCIAL

### RESUMEN

ESP-2003  
OE - 0015

Se propone un modelo de descentralización de operaciones de crédito de la banca comercial a nivel nacional, tomando como muestra cinco agencias del Banco Industrial de Venezuela, centrándose fundamentalmente en ofrecer un servicio y trato personalizado a los clientes del Banco, en cualquier lugar del país, y por otra parte atender las necesidades en el propio lugar donde vive, tomando como referencia el ambiente cultural, económico, social, político y demográfico de su región. De esta manera se inicia la investigación con un análisis de necesidades que tiene los clientes y un estudio de clima y cultura organizacional aplicados al personal de la muestra, donde se pudo evidenciar un grado importante de necesidades que tiene el cliente y además, el comportamiento del personal dentro de un sistema social en la Organización, generando cierta resistencia al cambio. Desde del punto de vista de la descentralización se mantiene los elementos y enfoque burocrático, de manera que la reestructuración sea en un área de la vicepresidencia de Sucursales y Agencias, manteniendo la filosofía centralista y concentración de poder en las demás áreas del banco.

Palabras claves: descentralización, banca comercial, clima organizacional, cultura organizacional, resistencia al cambio

Octubre 2003

Autor:  
CARLOS E. SOLANO WILCHEZ

Tutor:  
Prof. Nelson Rafael Lara García



## LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA

### RESUMEN

ESP-2003  
OE - 0016

El presente trabajo tiene como objetivo realizar un estudio relacionado con la identificación de los factores organizacionales que inciden en la motivación laboral, a partir del cual se formulen lineamientos para estimular la motivación intrínseca de los empleados, de la UNA, donde: la inexistencia de una clara política de comunicación interna, inadecuado estilo de supervisión, falta de planes de carrera, ascensos, constituyen factores críticos, entre otros, que afectan la motivación. Desde el punto de vista teórico el trabajo se fundamenta en nociones y conceptos propios del Comportamiento Organizacional y, en especial, en la teoría Bifactorial de Herzberg, mostrándose su importancia y vigencia en combinación con otros aportes sobre el tópico objeto de indagación. De este enfoque se toman como variables que guían el estudio: la motivación y el desempeño laboral, sobre las cuales se diseña el estudio de campo correspondiente.

Palabras claves: motivación intrínseca, motivación extrínseca, rendimiento laboral

Octubre 2003

Autor:  
CARMEN A. TSE KWAN DE CHACÓN

Tutor:  
Prof. Antonieta Rodríguez

14



## PROPUESTA DE DESARROLLO DE UN PLAN DE CARRERA COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA PARA EL BANCO DEL CARIBE, C.A.

### RESUMEN

ESP-2003  
OE - 0017

Proponer como estrategia competitiva para el Banco del Caribe, un plan de desarrollo de carrera para sus empleados enmarcado dentro del relanzamiento del plan estratégico denominado integración y cambio, que en su primera fase no logró las metas establecidas por las debilidades al no tomar en cuenta la participación de los empleados, mediante este se buscará reforzar el conocimiento del negocio financiero del personal operativo de la organización. Las características que definen a este trabajo son la utilización de los elementos que constituyen la aplicación de la gerencia del conocimiento, tanto para la conversión del conocimiento tácito y explícito como las herramientas para su difusión, en este caso: los equipos multifuncionales, las comunidades prácticas y la intranet. El modelo en el cual se fundamentó dicho trabajo es el propuesto por Nonaka como es el modelo de administración Centro-Arriba-Abajo, conjuntamente con el propuesto por Davenport, como es el modelo de la Cesta, así como todos los elementos teóricos relacionados con los procesos de creación de conocimiento organizacional.

Palabras claves: gerencia del conocimiento, desarrollo de carrera

Noviembre 2003

Autor:  
RAFAEL RAMOS LÁREZ

Tutor:  
José Ramón Armas



## IMPLANTACIÓN DEL DESPLIEGUE FUNCIONAL DE LA CALIDAD EN OIF CONSULTORES

### RESUMEN

ESP-2003  
OE - 0018

En este trabajo se plantea como objetivo general, desarrollar una aplicación que transforme los requerimientos del cliente, en especificaciones para el diseño del producto que el cliente solicita, basado en el enfoque Despliegue Funcional de la Calidad (DFC) a la empresa OIF Consultores, a fin de satisfacer las especificaciones o requisitos de sus clientes y allegados en los servicios ofrecidos, y lograr la reducción de plazos, costos y recursos, en una búsqueda continua de incrementar la productividad y competitividad. Enmarcado en el proceso de Gestión total de calidad de la empresa, basada en la participación de todos sus miembros y que apunta al éxito a mediano y largo plazo a través de la satisfacción del cliente y a proporcionar beneficios para todos los miembros de la organización y para la sociedad. En este trabajo se establece la importancia relativa que guardan entre sí las necesidades del cliente, por medio de la aplicación de los conocimientos adquiridos a un proyecto específico relacionado con el desarrollo de un software en OIF Consultores y la consistencia entre los requerimientos del consumidor y las características ponderables de los productos desarrollados en dicha empresa.

Palabras claves: control de calidad, calidad total

Diciembre 2003

Autor:  
JACQUELINE FUENTES MÚJICA

Tutor:  
Prof. Fernando Puerta Pérez

15



## DISEÑO DE UN MODELO DE ARCHIVOS ESTADALES PARA EL MINISTERIO PÚBLICO DE VENEZUELA

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0019

El origen de esta propuesta se basa en la problemática existente en las diferentes Representaciones Fiscales del Ministerio Público en el interior del país, las cuales concentran toda la documentación activa y semiactiva, en sus sedes, sin contar con espacio, mobiliario, personal, normas y procedimientos que garanticen una buena gestión de archivo. En tal sentido se plantea como objetivo general de la investigación, Diseñar un modelo de Archivos Estadales para el Ministerio Público a fin de contribuir a la celeridad procesal y al desarrollo de la gestión Institucional, para ello se realizó una investigación de campo y descriptiva, el instrumento de recolección de datos fue una encuesta estructurada, la cual una vez analizado los resultados se pudo concluir que dada la necesidad de contar con mecanismos efectivos que contribuyan a la gestión Institucional.

Palabras claves: documentación, sistema de clasificación y ordenación, mobiliario, archivo

Febrero 2004

Autor:  
RAIZA GÓMEZ

Tutor:  
Prof. Ángel Álvarez



## ANÁLISIS CURRICULAR DE LA OPCIÓN COMUNICACIONES DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA ELÉCTRICA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0020

La presente investigación tiene como finalidad determinar si la formación del Ingeniero Electricista opción Comunicaciones, al incorporarse al sector industrial del área, se desenvuelve de manera óptima en el uso de las herramientas tecnológicas, de ser así, el perfil de formación está acorde a las demandas del sector, de no ser así, se recomendase la revisión cada cierto período de tiempo, para no quedar desactualizado en función de las demandas del sector. El problema principal consiste en determinar la cantidad, contenido y orientación de los conocimientos y destrezas que debe adquirir el ingeniero durante su formación. El énfasis en los planes de estudios actuales ha estado orientado principalmente al nivel de sistemas. Esto ha sido quizás motivado en parte por el esquema de desarrollo seguido en el país, y quizás también en parte por el aparente mayor atractivo conceptual de los estudios de nivel de sistemas. Uno de los objetivos fundamentales de la vinculación del sector productivo con las actividades científicas y tecnológicas que se realizan en las universidades y centros de investigación y desarrollo corresponde a lograr un mayor avance tecnológico que permita competir adecuadamente en economías globalizadas, y apoyar un desarrollo económico para un mejoramiento en la calidad de vida.

Palabras claves: comunicaciones, ingeniería, niveles de formación, Escuela Ingeniería Eléctrica UCV, diseño curricular, plan de estudios

Marzo 2004

Autor:  
Hernán Acosta M.

Tutor:  
Prof. Elio Esqueda

16



## ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CAMBIO EN EL PERSONAL DE AGENCIAS DURANTE EL PROCESO DE FUSIÓN ENTRE EL BANCO UNIÓN Y CAJA FAMILIA

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0021

Este estudio se orientó en el análisis de las estrategias utilizadas para administrar el cambio en el personal de las agencias durante el proceso de fusión entre el Banco Unión y Caja Familia en el año 2001. Partiendo del hecho que en un proceso de fusión el recurso humano es el principal protagonista que debe asimilar oportunamente los cambios que se están gestando en el plano organizacional, tecnológicos, institucional y cultural, esta investigación estará sustentada sobre las bases teóricas clásicas del cambio, como herramienta que nos permitirá realizar el estudio de las diferentes fases del cambio en el contexto de una fusión bancaria. Dentro de los objetivos que se buscaba con la investigación se pudo lograr: Elaborar un diagnóstico sobre los mecanismos utilizados y sus resultados para la administración del cambio en el personal de agencias durante el proceso de fusión; Desarrollar una metodología para administrar el cambio en las agencias durante un proceso de fusión de entidades bancarias. Fue una investigación de campo. La encuesta, la entrevista y la observación directa fueron los instrumentos utilizados para la recopilación de los datos o información.

Palabras claves: fusiones bancarias, cambio organizacional, comportamiento organizacional

Marzo 2004

Autor:  
JOSÉ MIGUEL PINEDA ROJAS

Tutor:  
Prof. Adeliz José Marquina



## DISEÑO DE INDICADORES CLAVE DE ÉXITO DE LAS EMPRESAS COMPETITIVAS VENEZOLANAS

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0022

El trabajo especial de grado estuvo enmarcado en realizar un estudio de las empresas Venezolanas reseñadas y presentadas por Venezuela Competitiva durante el año 2003 para realizar la identificación, análisis y el diseño de los indicadores correspondientes los factores críticos de éxito. La justificación quedó en los siguientes, términos: contribuye a apoyar la teoría sobre la competitividad de las empresas; ayuda a resolver un problema práctico que afecta las organizaciones; permite construir los instrumentos de medición de los factores clave de éxito identificados como competitivos para las empresas venezolanas; permite diseñar y formular proyecto y políticas administrativas en torno a los controles de gestión que deben implantarse en las empresas. El marco teórico delimita los tópicos de interés e impacto como fueron la competitividad, factores claves de éxito, planificación estratégica, el control de gestión, indicadores de gestión, cuadro de mando integral y su metodología. Se trabajó con el tipo de investigación denominado descriptivo, se orientó hacia la incorporación de un diseño de documental-campo.

Palabras claves: competitividad, factores de excelencia clave de éxito, planificación estratégica, control de gestión, indicadores de gestión, balanced scorecard (cuadro de mando integral: C.M.I.)

Marzo 2004

Autor:  
GEISHA RODRÍGUEZ S.

Tutor:  
Prof. Francisco Duarte

17



## DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL DE GESTIÓN EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES

### RESUMEN

ESP-2003  
FE - 0023

Al ejecutarse el plan de negocios, deben comenzar, las mediciones de los resultados que proporcionarían a la Gerencia, el comportamiento de sus procesos y por ende, viene la comparación de cómo estos se alejan o no del resultado planificado. Se hace necesario precisar que la realización de este estudio se basa en que se han observado debilidades en la Gerencia en cuanto a Control de Gestión se refiere. Se plantea el análisis de la situación actual en la Gerencia de Recaudación y control de la Factura, adscrita a la Gerencia General de Corporaciones Públicas y Privadas del Centro Nacional de Telecomunicaciones (CNT). Realizar un diagnóstico de la gerencia objeto de estudio, para evaluar los procesos críticos o de éxito para la organización, así como proponer indicadores de medición, que se constituyan en un Modelo de Control de Gestión para la Gerencia. La investigación es de tipo aplicada.

Palabras claves: medición, indicadores, control de gestión, gerencia

Marzo 2004

Autor:  
JANETH PEÑA HERNÁNDEZ

Tutor:  
Prof. Jesús Silva



## ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TERATEL TELECOMUNICACIONES

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0024

Teratel Telecomunicaciones es una empresa que brinda servicios outsourcing administrativos a un grupo de empresas del sector telecomunicaciones. Estos servicios se desarrollan en las áreas de Recursos Humanos, Legal y Administración y Finanzas. En la última encuesta de satisfacción aplicada a los clientes de Teratel se evidenció cierto descontento con los canales de comunicación existentes. Motivado a esto se decidió desarrollar un estudio de campo, dentro del área de Recursos Humanos orientado a buscar las causas de la insatisfacción manifestada por los clientes a través de la aplicación de un nuevo instrumento de Evaluación de Satisfacción. Este estudio lo podemos definir como una investigación de campo de nivel descriptivo.

Palabras claves: outsourcing, comunicación, Internet, intranet, triangulo de servicio

Marzo 2004

Autor:  
CLAUDIA GABRIELA PEREIRA

Tutor:  
Prof. Ángel Álvarez

18



## ESTUDIO DE LOS INCENTIVOS DE LOS EMPLEADOS DE UN CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA PRIVADA VENEZOLANA

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0025

La presente investigación es un estudio exploratorio-descriptivo realizado durante el año 2002. Tiene como objetivo determinar los incentivos más importantes para la motivación del personal operativo de un Centro de Atención Telefónico de una institución financiera privada venezolana. Los principales resultados fueron: para motivar al personal la unidad debe: incentivar el reconocimiento público del trabajo; definir metas y objetivos individuales; establecer un ambiente de competencia; desarrollar las capacidades del personal; estimular la creatividad; asignar tareas y trabajos desafiantes; delegar responsabilidades. Como basamento teórico principal se utilizó la teoría de los dos factores de la motivación de Frederick Herzberg.

Palabras claves: incentivos, motivación, necesidades

Abril 2004

Autor:  
JAVIER PÉREZ ALEMPARTE

Tutor:  
Prof. Adeliz Marquina



## PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA. CASO: BANESCO

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0026

En el presente trabajo se analizó el servicio del centro de atención telefónica de Banesco, así como el de los principales bancos a nivel nacional mediante el estudio de dos variables: la calidad del servicio en los centros de atención telefónica de la banca nacional y los niveles de satisfacción percibida por los clientes del centro de atención telefónica de Banesco Banco Universal. Con los resultados obtenidos en esta investigación se pudo presentar un plan estratégico para mejorar el servicio del centro de atención telefónica de Banesco Banco Universal, objetivo principal de esta investigación. La metodología utilizada en este trabajo para la recolección de datos se basó en el método de observación simple, entrevistas al personal gerencial del centro de atención telefónica de Banesco así como al personal de los principales bancos a nivel nacional y la aplicación muestral de encuestas a los clientes de este banco. Se presentan algunas recomendaciones para mantener la calidad de servicio en los centros de atención telefónica en la banca nacional que permitan darle un valor agregado a esta área del servicio bancario.

Palabras claves: calidad de servicio, triangulo del servicio, centro de atención telefónica, call center

Abril 2004

Autor:  
GIUSEPPE A. RODRÍGUEZ

Tutor:  
Prof. Francisco Duarte

19



## REDISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA "UNIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS" DEL NÚCLEO MARACAY DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0027

Se presenta una propuesta de rediseño organizacional de la "Unidad de los Servicios Básicos" del Núcleo Maracay (hoy Campus Maracay), partiendo de su análisis, evaluación y construcción de un modelo organizacional, fundamentado en algunos de los principales postulados de la teoría organizacional clásica y científica, así como de la teoría moderna. La importancia y el funcionamiento de esta Unidad dado el crecimiento de las demandas de servicios básicos en el "Campus Maracay", recinto universitario de la Universidad Central de Venezuela, ubicado en el Estado Aragua y sede principal de las Facultades de Agronomía y Ciencias Veterinarias, respectivamente. Aunque esta Unidad cuenta con un personal calificado para desempeñar las tareas propias, existen señalamientos sobre sus actuales niveles de eficacia y eficiencia para satisfacer las necesidades presentes.

Palabras claves: rediseño organizacional, análisis, transformación, cambio

Abril 2004

Autor:  
JOEL ENRIQUE LEÓN HENRICH

Tutor:  
Prof. Julio Corredor



## ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS. CASO: VICEPRESIDENCIA DE FIDEICOMISO DE BANCARIBE

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0028

Este trabajo de investigación, nace como iniciativa al momento de percibirse la grave crisis que enfrenta el departamento de Administración de Créditos, perteneciente a la vicepresidencia de fideicomiso de Bancaribe; el cual no refleja las ganancias que en teoría debería reportar, con lo cual se establece la premisa de un problema que debe ser resuelto para incrementar los beneficios que percibe esta unidad organizacional. En tal sentido se realizaron los estudios pertinentes al caso, encontrándose que la mencionada organización no contaba con una estructura formal definida que describiera las jerarquías y funciones de cada uno de los niveles y sub-unidades que forman a la misma. Igualmente se detectó la carencia de un manual de organización, en el cual se establecieran las funciones y directrices claves mínimas a seguir por cada una de las personas que ocuparan un lugar dentro de los sectores que componen la estructura.

Palabras claves: créditos, modelo gerencial, estructura organizacional

Mayo 2004

Autor:  
FRANCISCO M. DEL CASTILLO

Tutor:  
Prof. José Ramón Armas

20



DETERMINAR EL IMPACTO DEL SERVICIO  
PREPAGO EN EL NEGOCIO DE TELEFONÍA BÁSICA  
EN LA COMPAÑÍA ANÓNIMA NACIONAL  
TELÉFONOS DE VENEZUELA (CANTV)

RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0029

Hoy en día CANTV, específicamente la Gerencia General Residencial encargada de aprovisionar productos y servicios que satisfagan a los clientes de cada uno de los segmentos del mercado, lanzó el servicio de prepago en el negocio de telefonía básica fija a mediados del mes de julio del año 2000, con el fin de lograr frenar los retiros por pago y mantener la cartera de cliente en este sector. Por consiguiente, la presente investigación tuvo la finalidad de analizar el impacto de este servicio con respecto al servicio postpago, se evaluó el ingreso obtenido por este servicio, se compararon la cantidad de clientes recuperados en diferentes periodos desde su aparición, así como también, se evaluó la cantidad de clientes que se cambiaron del sistema postpago al prepago y viceversa etc. Todos estos planteamientos se analizaron y se obtuvieron los resultados deseados.

Palabras claves: estadísticas, sistemas, telefonía básica fija

Mayo 2004

Autor:  
SANDRA T. ARÉVALO L.

Tutor:  
Prof. José Tovar



ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INCIDEN  
EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL. CASO:  
INVENSICA

RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0030

La presente investigación se centra en el análisis de los factores que inciden en el Clima Organizacional en la empresa INVENSICA, basado en la descripción y caracterización de los sistemas y dimensiones propuestos Rensis Likert en comparación con el Clima Organizacional percibido por los empleados de la empresa. La misma cuenta con un contenido teórico fundamentado por las diversas teorías motivacionales, explicación del modelo del sistema viviente propuesto por Lian Juranovic y los aportes de Likert en función a la definición del Clima Organizacional, según la percepción de los empleados de la empresa. Se identifica la modalidad de la investigación como Proyecto Factible con un tipo de investigación descriptiva y un diseño de campo con revisión documental, la observación y la encuesta.

Palabras claves: desarrollo organizacional, clima organizacional

Julio 2004

Autor:  
KREVLIN CARREÑO ARMAS

Tutor:  
Prof. José Ramón Armas Guerra



DISEÑO DE PLAN ESTRATÉGICO 2003 – 2006 CASO:  
MAGNUM CITY CLUB

RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0031

Los motivos que llevaron a la elaboración de este estudio se encuentran en la observación de la problemática que venía enfrentando la gestión de la Asociación Civil Magnum City Club y su notoria carencia de directrices estratégicas. En tal sentido, este estudio de tipo exploratorio – descriptivo, bajo un enfoque explicativo, propone un plan estratégico para un club social caracterizado por ser una asociación civil sin fines de lucro que presta sus servicios a un grupo determinado de personas. El marco metodológico empleado considera los principios administrativos expuestos tanto en el enfoque clásico como en el ambiental; consideraciones generales sobre las organizaciones, la delimitación de los conceptos de eficiencia, eficacia, calidad y teoría de sistemas; así como, los aspectos relevantes sobre la planificación estratégica y sus diferentes componentes. El desarrollo de este estudio concedió el análisis de las variables tanto internas como externas de Magnum City Club, el sincerar su problemática y determinar los factores de riesgo; de igual forma, permitió obtener como resultado el diseño de la misión, estrategias, objetivos y valores que delimitan las directrices estratégicas que guiarán la gestión del Club.

Palabras claves: administración, estrategia, plan

Julio 2004

Autor:  
MARJORIE S. QUINTERO Z.

Tutor:  
Prof. Marco Casanova



LIDERAZGO EN LA SUPERINTENDENCIA DE  
BANCOS VENEZOLANA

RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0032

En el contexto actual del mundo, se puede encontrar que la globalización y la competencia dentro de los mercados, conducen al negocio bancario a la necesidad de plantearse maneras de lograr los máximos resultados a partir de lo existente. Dentro de esto, el recurso humano y su manejo constituye un punto de especial relevancia, por la necesidad de conductores más que de simples piezas de engranaje dentro de la mecánica empresarial. El desarrollo de capacidades para el liderazgo se ha convertido en un asunto estratégico. La necesidad del liderazgo se detecta en las actividades de la superintendencia de Bancos Venezolana. En vista de que un liderazgo efectivo de parte de los gerentes de inspección de la SUDEBAN, reforzaría el nivel gerencial del organismo se estableció como objetivo de investigación estudiar las prácticas de liderazgo efectuadas por los gerentes y supervisores de las gerencias de inspección, a fin de mejorar su gestión de liderazgo. El trabajo se desarrolló bajo la modalidad de campo, con la aplicación de un instrumento tipo cuestionario a una muestra de 32 sujetos divididos en dos estratos (según sus niveles o rangos) de 8 (gerentes) y 24 (subalternos), con un procesamiento de datos aplicando estadísticos simples con SPSS. Se pudo concluir que se aplican las cinco estrategias de liderazgo planteadas en la teoría, con la particular preferencia de mayores frecuencias para las denominadas como retar el proceso y servir de modelo, lo que se relaciona con actitudes audaces y de convicción.

Palabras claves: SUDEBAN, líder, gerencia, sistema bancario

Julio 2004

Autor:  
MARLENY QUINTERO G.

Tutor:  
Prof. José R. Armas



## PROPUESTA DE INCORPORACIÓN DEL TELETRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES FUNDAMENTADA EN EL CAMBIO ACTUAL. CASO DE ESTUDIO SUDEBAN

ESP-2004  
OE - 0033

### RESUMEN

El objetivo principal de la investigación es diseñar una propuesta de incorporación del Teletrabajo en el proceso de inspección In Situ de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Dada la importancia de la realización de este proceso de manera eficiente y efectiva, pues es clave en el logro de la misión de la Organización: Supervisar el Sistema Financiero. Para lo cual debe poseer infraestructura tecnológica cónsona con la existente en las entidades reguladas. Con base en esto se plantea en 1er término detallar el proceso de Inspección In Situ actual, para las distintas Gerencias de Inspección adscritas a la Coordinación de Inspección de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras ubicadas en los pisos 8 y 9 de la SUDEBAN. En 2do término determinar las implicaciones de efectuar los procesos de Inspección In Situ manualmente y en 3er y último término efectuar la propuesta para la incorporación del Teletrabajo en la SUDEBAN. A nivel metodológico, para realizar el trabajo de investigación, se definen el descriptivo y el exploratorio, donde el diseño de la misma adoptará un carácter documental en el nivel descriptivo y será del tipo investigación de campo para el nivel exploratorio.

Palabras claves: teletrabajo, tecnologías de información y comunicación (TIC), dirección por objetivos

Julio 2004

Autor:  
YANET C. DÍAZ R.

Tutor:  
Prof. José Ramón Armas



## PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA ORGANIZACIONAL QUE ORIENTE A LOS PEQUEÑOS Y MEDIANOS EMPRESARIOS ADSCRITOS A LA CÁMARA DE INDUSTRIALES DE LOS VALLES DEL TUY EN LA APLICACIÓN DE OUTSOURCING

ESP-2004  
OE - 0034

### RESUMEN

La presente investigación se realiza a objeto de cumplir con un requisito parcial del Postgrado en Ciencias Administrativas para optar al título de Especialista en Organización de Empresas y el mismo se basó en una propuesta para el diseño de una herramienta organizacional que oriente a los pequeños y medianos empresarios adscritos a la Cámara de Industriales de Los Valles del Tuy en la aplicación del Outsourcing. En la investigación se exponen diferentes teorías y herramientas organizacionales que fundamentan la importancia de contar con una herramienta informativa que oriente a los pequeños y medianos empresarios dentro de esta categoría, permitiéndoles fortalecer su posición dentro de la industria con una estrategia para disminuir los costos operativos y mayor apalancamiento del capital en el negocio.

Palabras claves: organización, outsourcing, contratos y PYMES

Julio 2004

Autor:  
JULIO DESIDERIO ABAD PEÑA

Tutor:  
Prof. Jesuado Areyán

23



## PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN EL MINISTERIO PÚBLICO. CASO: FISCALÍAS ESPECIALIZADAS EN DROGAS

ESP-2004  
OE - 0035

### RESUMEN

Esta investigación brinda un aporte a la divulgación interna del Proyecto de Modernización Organizacional del Ministerio, que tiene como objetivo adecuar la estructura orgánica y los sistemas de normas y procedimientos a las nuevas exigencias que la Constitución Nacional y la Ley Orgánica Procesal Penal le exigen al Ministerio, ofreciendo el diseño de un sistema de comunicaciones que sea eje motivador y que facilite la interacción y mejore las condiciones y conductas del grupo laboral, para lograr un mejor desempeño de sus funciones, a través de una comunicación eficaz, que es una de las necesidades básicas de cualquier organización, facilitando la acción de la justicia, en todo cuanto concierne al interés público y en los casos establecidos por las leyes. En el presente proyecto se formularon los elementos teóricos-metodológicos que sirvieron de referencia en el proceso de contratación de la teoría con la realidad actual del Ministerio Público, y esta sustentado en la formulación de un proyecto factible y su estudio se apoya en una investigación de campo.

Palabras claves: sistema, comunicación, leyes, proyecto de modernización organizacional

Julio 2004

Autor:  
ADRIANA TIRADO IBRAHIM

Tutor:  
Prof. José Ramón Armas



## REORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y FUNCIONAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

ESP-2004  
OE - 0036

### RESUMEN

La Universidad Central de Venezuela, ha iniciado un proceso de cambios, que comprenden acciones de renovación y adecuación de las nuevas tendencias y exigencias en el ámbito académico, tecnológico y el administrativo. El estudio realizado se inscribe dentro de ese proceso, al efectuarse una situación organizativa problemática, relativa a las deficiencias de la Dirección de Informática y de su integración en los niveles funcional y tecnológico del conjunto organizacional universitario. La estructura actual de esta Dirección es escasamente dinámica, sus servicios no están alineados a las demandas de la información de los usuarios internos y externos de la institución, por lo que se asumió un estudio orientado a proponer la reestructuración administrativa y funcional de la Dirección de Informática, para elevar la exigencia y calidad de servicios de información y telecomunicaciones de las Facultades y Dependencias de la Universidad. La sustentación teórico – referencial se constituyó con: los antecedentes organizativos de la Dirección de Informática, los aportes de la teoría burocrática, estructuralista, de sistemas, cibernética y modelos de sistema viable, reingeniería organizacional, planificación estratégica. La estructura metodológica se guió por la modalidad de propuesta viable mediante las fases exploratorias – descriptiva, un diseño no experimental con lineamientos de investigación bibliográfica documental y de campo y los métodos de observación, inducción, análisis- síntesis y los de diseño organizacional.

Palabras claves: proceso de cambios, servicios de tecnología de información y comunicaciones, rediseño organizacional

Julio 2004

Autor:  
MARISELA GONZÁLEZ

Tutor:  
Prof. Luigi Mari Nolfi

24



## UN MODELO DE ORGANIZACIÓN CIBERNÉTICA PARA EL DORADO COUNTRY CLUB

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0037

El presente trabajo de investigación consiste en proponer un modelo de administración para establecer un cambio en la estructura organizacional de "El Dorado Country Club" desde la perspectiva recursiva, multidimensional y orientada a la participación de los accionistas a fin de lograr una mejora en los sistemas de comunicación, planificación y control. La justificación principal de este estudio se basa en que se produzca un cambio en la organización para satisfacer las nuevas exigencias de los accionistas que a su vez aspiran a excelentes servicios, más participación en la toma de decisiones, transparencia de la gestión y el acceso a la información oportuna. El instrumento aplicado consistió en un cuestionario que recolectó información sobre la actual estructura organizacional, sus unidades y funciones. La cibernética como estudio de la conducta de las instituciones es aplicada a través del Modelo Cibernético del Dr. Stafford Beer, denominado Modelo de Sistema Viable (MSV)

Palabras claves: modelo de sistema viable, mapas cibernéticos, estructura organizacional

Julio 2004

Autor:  
MARISA MULLER RIES

Tutor:  
Prof. Manuel Mariña Muller



## PLAN GLOBAL DE COMUNICACIONES PARA EL CONSEJO NACIONAL DE LA VIVIENDA

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0038

Se indican las fallas importantes en el área comunicacional del Consejo Nacional de la Vivienda (CONAVI), específicamente en su imagen corporativa y en el desarrollo de un plan comunicacional, por la falta de adopción de un enfoque moderno de comunicación. Es así como metodológicamente se propuso aplicar instrumentos específicos a cada tipo de usuario de esa organización para determinar las fallas y conocer las expectativas. Se aplicó el Cuestionario al público externo. A partir del análisis de los datos obtenidos se concluye que, por una parte el público externo, en su mayoría, sí conoce de la existencia de la organización, (por su relación laboral ó por la necesidad de denunciar problemas con el ahorro habitacional) pero no conocen sus funciones, ni los programas de vivienda, ni los beneficios que ofrece. Todos coinciden que CONAVI no difunde sus planes y proyectos y creen en la necesidad de que comunique más los servicios que ofrece a sus usuarios. El público interno expresó la necesidad de que exista mayor comunicación entre la alta gerencia y sus empleados, y que la Institución esté más posicionada. Se plantea la elaboración de una propuesta para el diseño de un Plan de Comunicación Interna en esta organización; un Plan de Comunicación Externa y la propuesta de un Modelo de Comunicación Directa entre el CONAVI y los Organismos del Sector Vivienda, que permita la creación e implementación de una agencia de noticias especializada en el área de vivienda y hábitat, coordinada por el CONAVI y que tenga nodos o corresponsalías en cada una de las otras entidades.

Palabras claves: comunicación, imagen corporativa, cultura corporativa.

Agosto 2004

Autor:  
GRACIELA HERNÁNDEZ LEÓN

Tutor:  
Prof. Nelson Lara

25



## EVALUACIÓN DE UNA RED INTRANET Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO. CASO: MINISTERIO DEL TRABAJO

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0039

La tecnología informática significa la clave del éxito en cualquier organización para cumplir efectivamente con las exigencias del medio ambiente organizacional. Se estudian nuevos paradigmas sobre los procesos informáticos como son las redes de Comunicación Interna que se origina del sistema Internet: es el resultado de comunicar miles de redes de computadoras entre sí en una organización para resolver problemas administrativos. El Ministerio del Trabajo no escapa de esta realidad, haciéndose imprescindible mantener una comunicación constante y efectiva con sus entes regionales. Nace la idea de realizar este estudio, del cual obtuvimos una información sumamente valiosa para conocer la actitud del personal supervisorio con respecto a este tema, enfocándolo a uno de los aspectos del área de personal que causa más controversia entre los miembros de una organización que es: la medición del rendimiento, que en la Administración Pública se maneja con el sistema de Evaluación del Desempeño para el personal empleado. De esta manera, se llegó a la determinación de medir la incidencia que tiene la adaptación de este sistema en una Red de Comunicación Interna en la gestión del desempeño de los empleados del Ministerio en referencia, como solución a una serie de problemas que se vienen presentando en la aplicación del sistema utilizado para estos fines a nivel nacional.

Palabras claves: comunicación, redes, internet

Octubre 2004

Autor:  
ELENA AMELIA VISO GARCÍA

Tutor:  
Prof. Jesús Manuel López Áñez



## INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL JUBILADO Y JUBILABLE DE UN ORGANISMO PÚBLICO PARA LA FORMACIÓN DE MICRO-PYMES

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0040

El presente trabajo está basado en el incremento de la tasa de desempleo y el empobrecimiento de la masa trabajadora, en lo particular, a los de la Administración Pública donde se ha visto reducido la necesidad de su capacidad empleadora, a través de los Decretos de Reestructuración de los entes públicos, vaya a estas personas se les pretende dejar un mecanismo útil para prepararse en el futuro, luego que finalice su relación de trabajo en algún organismo público con el estatus de Jubilado y se motiven a la formación de pequeñas y medianas empresas (Micro-pymes). La generación de estos conocimientos relacionados con Micro-pymes le garantizará mantenerse económicamente activos y así satisfacer o proveerse de bienes y servicios como lo son: comida, abrigo y vivienda, etc. correspondientes a las necesidades primarias que tiene que satisfacer el hombre. Por estas razones, se presenta un programa informativo para motivar al personal jubilable y jubilado del Ministerio de la Secretaría de la Presidencia, hoy, Despacho de la Presidencia para la formación de Micro-pymes con el objeto de lograr, de acuerdo a la teoría de motivación de Maslow, la satisfacción de las necesidades secundarias como es la realización personal. En consecuencia, los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos utilizados para medir la motivación de estos trabajadores, se centraron en las expectativas de conocer el programa de la formación de Micro-pymes para su beneficio económico social en un alto porcentaje.

Palabras claves: motivación, micro-pymes

Octubre 2004

Autor:  
CARLOS A. VALLEE

Tutor:  
Prof. Jesús M. López A.

26



## UN MODELO PARA LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DE SUCRE-ESTADO MIRANDA

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0041

El estudio realizado se generó en la captación de una necesidad organizacional dentro de una institución nacional del Poder Ciudadano: la Defensoría del Pueblo, específicamente en su estructuración municipal desconcentrada y descentralizada, para el cumplimiento de disposiciones legales que le confiere la República. El propósito general del análisis, consistió en formular una propuesta innovadora orientada a lograr un funcionamiento organizacional adecuado de las Defensorías Municipales, bajo un objetivo concreto: diseñar un Modelo estructural-organizativo virtual y viable, para la Defensoría del Municipio Sucre-Estado Miranda. La fundamentación conceptual del análisis comprendió en primer lugar, información referencial de antecedentes históricos de la Defensoría del Pueblo, en el nivel municipal en Venezuela y algunos países latinoamericanos; investigándose el marco legal-normativa, concepción, disposiciones legislativas, estructura formal de la Defensoría del Pueblo de Venezuela; en segundo lugar, se indagó sobre las bases teóricas de organización y diseños estructurales; con los aportes del modelo cibernético como sistema viable en las organizaciones, enlazada con los procesos operacionales del Worflow dentro del contexto de la virtualidad. La estructura metodológica, se basó en el diseño de investigación no experimental que combinó el documental, con el de campo y el proyecto.

Palabras claves: defensoría del pueblo, sistemas viables

Octubre 2004

Autor:  
ALAIN E. RODIL C.

Tutor:  
Prof. Mirtha Rivero



## LA LABOR COMUNICACIONAL EN LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA UCV

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0042

La labor comunicacional de la Dirección de Información y Comunicaciones de la Universidad Central de Venezuela, (DIC-UCV), se centra en la difusión de todas aquellas actividades que realzan el sentido universitario de la educación, investigación y extensión que lleva a cabo la UCV. Esta investigación aborda todo lo relacionada con la dinámica que llevó a cabo esta dependencia ucevista durante la gestión del ex Rector Giuseppe Giannetto; en la cual, la unidad objeto de estudio se constituyó en el brazo comunicante del equipo rectoral con sus públicos internos y externos. Se escoge como espacio temporal para la investigación ese período, pues en él se reestructura la dependencia, y operativamente se organiza en coordinaciones, orientadas cada una de ellas de acuerdo a áreas relacionadas con el proceso de difusión de mensajes. Surgieron cinco coordinaciones operativas: multimedia, radio, televisión, investigación y opinión pública, y prensa escrita. En el diagnóstico se identifican algunos elementos que entorpecen la dinámica de los grupos de trabajo y se observa que el elemento recurrente y expresado explícitamente por los miembros de la DIC-UCV, se orienta hacia una falla de tipo gerencial, presente en la directiva y los coordinadores. Se toma a los efectos del trabajo, el modelo gerencial propuesto por Stephen Covey: Liderazgo Centrado en Principios, el cual permitió un acercamiento al problema y una sugerencia de solución, a la luz de los resultados obtenidos.

Palabras claves: comunicación, tecnología

Diciembre 2004

Autor:  
HUMBERTO J. LUQUE MENDOZA

Tutor:  
Prof. Alejandro Hecht

27



## DIVERSIDAD DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y CALIDAD DE SERVICIO. CASO: TELCEL BELSOUTH

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0043

El propósito del estudio fue determinar las causas que originaron el desarrollo de múltiples herramientas tecnológicas en la Gerencia de Servicios Técnicos de Telcel BellSouth, para brindar los diferentes servicios prestados a sus Clientes. Para esto se llevó a cabo un estudio fundamentado en objetivos que permitieran identificar las funciones, sistemas y estructura de la Gerencia; conocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la organización dentro del área en estudio, los elementos que puedan afectar la del servicio al cliente a través de las múltiples herramientas tecnológicas manejadas internamente y conocer la percepción del cliente, respecto al servicio prestado a través de los Centros de Servicios Técnicos. La propuesta se apoyó en una investigación de carácter factible y descriptivo, en el cual se tomo una población total de dieciséis personas, que conforman la Gerencia de Servicio Técnico, Torre Canaima. La información se recolectó a través de las guías de entrevistas directas no estructuradas de tipo focalizadas a cada una de las personas de la Gerencia y usuarios directos.

Palabras claves: sistemas, calidad total, servicio

Diciembre 2004

Autor:  
NORMA M. GORDILLO P.

Tutor:  
Prof. José R. Armas G.



## PROPUESTA DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA GERENCIAR ESTRATÉGICAMENTE BAJO UN AMBIENTE DE CAOS. CASO: GRUPO SM ESAMAR, C.A.

### RESUMEN

ESP-2004  
OE - 0044

Las condiciones económicas mundiales y el marco en que se desarrollan los negocios han cambiado dramáticamente y continúan cambiando, aunque en periodos de tiempo cada vez más cortos. Las causas que han originado estos cambios en el entorno y en la fórmula de éxito de los negocios no se limitan a determinados fenómenos aislados y repentinos; sus raíces subyacen en una serie de cambios que se han producido a lo largo de los últimos veinte años, entre los cuales podemos mencionar: La globalización de la economía y la integración de los mercados de capital a nivel mundial, El desarrollo de una sociedad de información, caracterizada por: acceso fácil, inmediato y a bajo costo del conocimiento, presencia virtual, organizaciones flexibles, creatividad, movilidad continua, comunicación constante, entre otros. Esta investigación se fundamenta en la necesidad de determinar la factibilidad de la implantación de un diseño organizacional para gerenciar estratégicamente bajo un ambiente de caos, aplicado al GRUPO SM ESAMAR, C.A. tomando en cuenta los beneficios que podría generar desde el punto de vista de la mejora de su posición para poder afrontar de la mejor manera los problemas generados por el entorno a nivel político, económico, tecnológico y social que inciden en su desempeño. El tipo de investigación es de modalidad proyecto factible, fortaleciendo su base en un diseño organizacional con apoyo en la Teoría de Sistemas y la Teoría de Caos.

Palabras claves: planificación estratégica, diseño organizacional, gestión

Diciembre 2004

Autor:  
LUÍS A. CALDERÓN VENTI

Tutor:  
Prof. José R. Armas

28



## PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA AMERICATEL TELECOMUNICACIONES, C.A.

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0045

La empresa Americatel Telecomunicaciones, C.A. ofrece servicios de radiocomunicación a través del sistema Trunking y, desde su creación en 1992, ha pasado por cambios financieros y estructurales necesarios para mantener una posición competitiva en el mercado. Sin embargo, esto ha conducido a que su capital humano se enfrentara a situaciones nuevas a las que ha tenido que dar respuesta de forma acelerada. En este sentido, la alta gerencia reconoce que no basta hacer los esfuerzos en inversiones tecnológicas para diferenciarse en el mercado, además requiere de crear una ventaja competitiva con su capital humano. Por tal motivo, se realizó esta investigación para ofrecer una solución a la empresa, con miras a crear oportunidades de mejoras en los resultados de su capital humano y obtener el personal más idóneo para asumir los cambios a los que está expuesta. Los resultados obtenidos permitieron la formulación de una propuesta de un modelo propio de gestión por competencias que implica cambiar la manera como selecciona su personal, lo evalúa, motiva, desarrolla y compensa, con miras a desarrollar nuevas habilidades, que promuevan un cambio en las conductas y valores, para alinearse a las exigencias de la empresa y por lo tanto a la de los clientes.

Palabras claves: gestión, competencia, capital humano

Enero 2005

Autor:  
RAQUEL PARRA

Tutor:  
Prof. José R. Armas



## PROPUESTA DE UN MODELO GERENCIAL A FIN DE FACILITAR EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DEL CIRCUITO JUDICIAL PENAL DEL ESTADO GUARICO

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0046

La presente investigación tiene como objeto proponer un modelo gerencial a fin de facilitar el funcionamiento del Equipo Multidisciplinario del Tribunal de Protección y de Responsabilidad Penal del Circuito Judicial del estado Guárico. Para ello, se han establecido los conceptos básicos necesarios de algunas teorías gerenciales que presentan similitud a lo que se pretende plantear; así mismo se ofrece un marco institucional en los cuales se describen el funcionamiento de dicho equipo; así como también se analizaron las pautas, lineamientos y procedimientos, el tipo de estructura existente, se realiza una evaluación mediante una matriz D.O.F.A.; y finalmente se procede la debida proposición. A los fines de lograr los propósitos se realizó una investigación aplicada, desarrollando un diseño de campo con un nivel netamente descriptivo, donde se especifica un tema relacionado dentro del mundo gerencial.

Palabras claves: calidad, organizaciones que aprenden, reingeniería, desarrollo organizacional

Enero 2005

Autor:  
LIRIDA PECHE

Tutor:  
Prof. Jesús Silva

29



## APLICACIÓN DE UN MODELO GERENCIAL A UNA EMPRESA DE SERVICIOS

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0047

Corporación Adrieseg C.A. es una organización que tiene como razón social la administración de riesgos de personas como las enfermedades, los accidentes o la muerte. Actualmente existen conflictos en la captación de clientes, la suscripción, retraso en la cobranza, deficiencia en los servicios, desmotivación, incumplimiento de las metas y escasos recursos financieros. En este sentido se requiere de un estudio para determinar cuales son los factores que inciden y generan estos conflictos he impiden el logro de los objetivos y las metas y que sirva como base para diseñar un modelo gerencial que permita la coordinación de los procesos administrativos y operativos y así encaminar a la empresa para que beneficie a los clientes, los trabajadores, los accionistas, la sociedad y al estado. La investigación se centra en establecer y definir estrategias, políticas, normas, procedimientos, misión, visión de Corporación Adrieseg C.A. y de esta manera lograr la coordinación de los departamentos operativa y administrativamente. A nivel metodológico es una investigación descriptiva y de campo.

Palabras claves: planificación estratégica, modelo táctico, modelo estratégico, misión, crisis organizacional

Febrero 2005

Autor:  
JOSÉ L. MONTERO M

Tutor:  
Prof. Juan Lizarzado C.



## PROPUESTA DE UN MODELO ESTRATÉGICO DE ADIESTRAMIENTO Y DESARROLLO BASADO EN COMPETENCIAS. CASO: SERVICIO PAN AMERICANO DE PROTECCIÓN (SERPAPRO)

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0048

Servicio Pan Americano de Protección (Serpapro) es una empresa que se encarga de la custodia y traslado de valores en Venezuela, conjuga las características de ser pionera y líder en el mercado. Desde el año 2000 utiliza como herramienta en el proceso de planificación estratégica el Modelo de Gestión Balanceada. Para el año 2002 se establecieron objetivos estratégicos para cada una de las perspectivas del modelo, reconociendo al recurso humano como el motor de la organización, con lo cual adquiere un nuevo enfoque la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos. En el sub proceso de análisis de adiestramiento del personal, se evidenció la ausencia de programas de actualización y desarrollo que permitieran potenciar a los empleados y lograr los resultados deseados. Por esta razón, en el presente trabajo de investigación se propone un Modelo estratégico de Adiestramiento y Desarrollo basado en competencias de Servicio Pan Americano de Protección (Serpapro), pudiendo convertirse en una excelente plataforma que estimula la participación y perfeccionamiento de competencias claves y estratégicas de cargos vitales de la empresa, fomentando una cultura de aprendizaje continuo y coadyuvando al logro de los objetivos previstos en la organización. Se considera una investigación descriptiva, el diseño propuesto se trató como investigación de campo.

Palabras claves: organizaciones y aprendizaje, cuadro de mando integral

Febrero 2005

Autor:  
FLORANGEL CHACÓN BAUTISTA

Tutor:  
Prof. Francisco Duarte

30



## LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL FONDO DE JUBILACIONES DE LA U.C.V.

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0049

El presente trabajo surge a raíz de la implementación de una política de créditos para la adquisición de viviendas y vehículos en el Fondo de Jubilaciones del Profesorado de la U.C.V. (FONJUCV) orientada a contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los profesores universitarios, siendo este un aspecto nuevo para la institución, en el sentido de que básicamente se había caracterizado por el desarrollo de sus actividades en el área financiera, tales como manejo e inversión de recursos. En este sentido, al incorporarse esta nueva actividad, representada por la atención al cliente, se plantea como objetivo general el diseño de estrategias de atención al cliente que promuevan la calidad de servicio en FONJUCV, mediante la identificación de expectativas del profesorado y de los miembros de la fundación, en relación al servicio, así como a través del diagnóstico tanto de los procesos administrativos en función de la política de créditos, como de los aspectos que inciden en los empleados para prestar un servicio de calidad. Para ello se aplicaron dos encuestas dirigidas tanto al profesorado solicitante de créditos (cliente externo) como al personal de la Fundación (clientes internos), tomando en cuenta que la búsqueda de la excelencia en la atención al cliente y la orientación hacia la calidad de servicio, es el resultado del compromiso de toda una empresa, el cual se extiende a todos los niveles.

Palabras claves: calidad de servicio, cliente

Marzo 2005

Autor:  
YAMELL CAROLINA VILERA

Tutor:  
Prof. Ángel Álvarez



## PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA NUEVA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL BANCO DE VENEZUELA/GRUPO SANTANDER.

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0050

La cultura organizacional es la parte del ambiente interno de la organización que incorpora la serie de supuestos, creencias y valores que comparten los miembros de ésta y que sirve para guiar su funcionamiento. Es importante conocer, expandir y consolidar la cultura de una empresa ya que ésta integra los comportamientos hacia metas comunes, constituye una guía en la realización de actividades, elaboración de normas y políticas para establecer directrices, en fin, la cultura encausa el funcionamiento global de la estructura señalando las prioridades y preferencias globales que orientan los actos de la organización. En este sentido, la fusión del Banco de Venezuela/Grupo Santander y el Banco Caracas tropieza con el hecho de que en la organización conviven tres culturas organizacionales – la del antiguo Banco de Venezuela, la del Grupo Santander y la del Banco Caracas. Este trabajo abordará la comunicación organizacional, desde el punto de vista de la estrategia comunicacional aplicada durante el proceso de la fusión operativa y tecnológica entre el Banco de Venezuela/Grupo Santander, en el período 2001-2002 con el fin de conocer si dicha estrategia contribuyó a la identificación de los empleados con la cultura organizacional del Banco de Venezuela/Grupo Santander, una vez culminado el proceso de fusión.

Palabras claves: cultura organizacional, desarrollo organizacional

Marzo 2005

Autor:  
YAMILKA SÁNCHEZ C.

Tutor:  
Prof. María Cristina Olivo U.



## PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA GESTIÓN CONSULAR EN EL SERVICIO EXTERIOR

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0051

Se identificaron los criterios de gestión consular que predominan en las Misiones de Venezuela en el servicio exterior, de igual manera se determinaron los aspectos más resaltantes en la prestación del servicio para atender a los usuarios que tramitan actuaciones consulares en el Servicio Exterior, por lo cual se estableció un rediseño de la gestión consular a fin de mejorar la eficiencia y eficacia de tareas que se ejecutan en las misiones. Se justificó la importancia que representa la materia consular en cuanto a los requerimientos que demandan los ciudadanos venezolanos y extranjeros en el servicio exterior como derechos que le otorga la legislación venezolana en materia de identidad; conforme a lo establecido en los instrumentos legales. Entre los diferentes teóricos que sustentaron el estudio están Denton, Deming, Horowitz y Albrecht. El trabajo se desarrolló bajo el enfoque del modelo cuantitativo, con su diseño de investigación de campo de tipo descriptivo. La técnica para recolectar los datos fue la entrevista y el cuestionario, y el instrumento de medición fue el cuestionario. El estudio generó informaciones que contribuyen con la ampliación de las expectativas con respecto al fenómeno estudiado.

Palabras claves: gestión consular, actuaciones consulares, calidad de servicio

Marzo 2005

Autor:  
YANDRIZ A. YANES TRUJILLO

Tutor:  
Prof. Esmelin Graterol



## LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE SM CARACAS, C.A.

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0052

Otorgar créditos y realizar la cobranza es una de las actividades más importante y compleja en toda empresa, ya que de ella se obtienen los recursos para la realización de las otras actividades de la empresa, y es un factor importante en el crecimiento y expansión de la misma. La unidad o departamento encargado de otorgar créditos y gestionar la cobranza es uno de los más importantes de la organización, porque además de ser responsable de la recuperación del capital invertido en las ventas a crédito, sirve de receptor, como de personal contacto que es, de todas las inconformidades y quejas del cliente, respecto al servicio ofrecido por la empresa. Generalmente cuando el cliente está descontento con el servicio, pone más problemas a la hora de cancelar la factura. Esto sucedió en SM Caracas, además del descontento del cliente interno, también existe el descontento del cliente externo, perjudicando la gestión del departamento. Este proyecto tiene la finalidad de hacer una evaluación de la calidad de servicio prestada por la empresa SM Caracas, C.A. a sus clientes y su influencia en la gestión del departamento de Crédito y Cobranzas, llegando finalmente a formular propuestas que permitan mejorar la calidad de servicio que redundan directamente en apoyo de las actividades de este departamento. Se basó en una investigación de tipo descriptiva, bajo la modalidad de diseño de investigación de campo.

Palabras claves: créditos, calidad de servicio

Abril 2005

Autor:  
ALICIA I. DEL REAL MUÑOZ

Tutor:  
Prof. Alba Carosio



## CULTURA CORPORATIVA BANESCO-UNIBANCA

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0053

Las fusiones de empresas tan comunes en esta época, traen consigo algunas desventajas entre las cuales, una de las más importantes es el cambio que se genera en la cultura organizacional de la empresa resultante. El caso que ocupa esta investigación se refiere específicamente a la fusión de Banesco y Unibanca y se propuso como objetivo general analizar la nueva cultura corporativa luego del proceso de fusión. Para ello se trabajó con una investigación descriptiva bajo un diseño de campo, aplicando un cuestionario de quince ítems a los empleados a través del cual se recopiló la información necesaria para el análisis de la cultura corporativa antes y después de la fusión. Los resultados permitieron conocer los elementos que están afectando el ambiente de trabajo de la nueva empresa y con esta información se tratará de lograr la integración del personal de ambas culturas con el fin de obtener un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones, con una Cultura Participativa, abierta y humana, y por lo tanto productiva.

Palabras claves: cultura organizacional, clima organizacional

Junio 2005

Autor:  
NEYDA JEANNETTE TORRES S.

Tutor:  
Prof. José Alexi Hernández



## DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA PARA LA UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DEL MINISTERIO DE LA SECRETARÍA

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0054

El presente estudio, se centra en el diseño de una propuesta de estructura formal para la Unidad de Información y Análisis del Ministerio de la Secretaría, con la cual se pretende que esta unidad mejore su efectividad. La propuesta incluye, además del diseño de la estructura, consideraciones en relación con las funciones, los procesos, el recurso humano y el recurso tecnológico. La metodología aplicada se ajustó a los criterios que guían una investigación científica lo que permitió la evaluación de diversos aspectos del fenómeno investigado. La investigación destacó información importante, en cuanto a la identificación de los factores de perturbación presentes en la Unidad objeto de este estudio, por lo que fue necesario proponer cambios que facilitarían el cumplimiento de su misión.

Palabras claves: diseño, estructura, efectividad, información, análisis, cambio

Julio 2005

Autor:  
LOURDES J. ESCALONA A.

Tutor:  
Prof. Leonor Margarita Ospino

33



## PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO COMO ESTRATEGIA PARA DISMINUIR LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA FIRMA DE AUDITORIA. (CASO ALCARAZ CABRERA VÁZQUEZ, KPMG VENEZUELA

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0055

El trabajo propone recomendaciones para la retención del Capital Humano en el área de IRM (Information Risk Management) de la firma KPMG Venezuela. Se plantearon conceptos de gestión de conocimiento, así como investigaciones de la firma de auditoría PriceWaterhouseCoopers, de la firma jurídica Clifford Chance y de la empresa Arthur D. Little y Asia INC, respecto a la gestión del conocimiento y manejo del capital humano. Se investigaron las características de las políticas corporativas de la firma global KPMG y su relación con la aplicación de la gestión del conocimiento, se establecieron las razones para el retiro del capital humano y se propusieron recomendaciones que permiten gestionar el conocimiento y disminuir el retiro del capital humano. Se realizaron y analizaron encuestas entre el personal que dejó de prestar sus servicios a la empresa tanto por despido como por renuncia, se analizaron las encuestas de salida y se compararon las respuestas de los ex empleados con las políticas corporativas que dice la empresa tener.

Palabras claves: gestión, conocimiento, auditoría, capital humano, retención

Julio 2005

Autor:  
IVÁN EDUARDO RAMÍREZ DÍAZ

Tutor:  
Prof. Francisco Duarte



## EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA GERENCIA DE DESARROLLO DE APLICACIONES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0056

El estudio se llevó a cabo fundamentado en objetivos que permitieran medir el nivel de satisfacción actual del Cliente Interno, revisar los procesos actuales de mantenimiento y monitoreo de software de la Gerencia de Procesos Operativos, revisar la interacción entre la Gerencia de Procesos Operativos y la Gerencia de Desarrollo de Aplicaciones en cuanto a los procesos actuales de atención y canalización de requerimientos de la Gerencia de Desarrollo de Aplicaciones y la Gerencia de Procesos Operativos para así garantizar la calidad de servicio al Cliente Interno. La investigación es de tipo aplicada consiste en realizar una evaluación de los procesos actuales de la Gerencia de Desarrollo de Aplicaciones, lo cual constituye un modelo operativo viable para solventar la problemática de efectividad y eficiencia que presenta la misma en cuanto a la atención y calidad de servicio al Cliente Interno. Así mismo se considera descriptiva, es decir, se especifican los factores que contribuyen actualmente a proporcionar un servicio de baja calidad al Cliente Interno, la importancia de brindar un buen servicio y su apoyo en la Gerencia de Procesos Operativos. Se plantea como solución un proceso para medir y controlar constantemente la calidad de la operación de las Gerencias de Desarrollo de Aplicaciones y la Gerencia de Procesos Operativos, apoyado en indicadores de gestión, y Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Palabras claves: calidad, servicio, acuerdo de niveles de servicio, diseño, atención al cliente interno, falla de aplicaciones, requerimientos

Septiembre 2005

Autor:  
IRAIDA MELÉNDEZ

Tutor:  
Prof. Esmelin Graterol

34



## LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN MOVILNET

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0057

El presente trabajo consiste en analizar los procesos actuales de atención al cliente del área de Call Center de Telecomunicaciones Movilnet para mejorar la calidad de servicio de telefonía móvil celular de Movilnet. Para la identificación de la situación actual en cuanto a prácticas en el proceso de Atención en Movilnet se evaluaron los componentes prácticas a nivel mundial. Estas mejores prácticas propuestas están limitadas por la Visión de CRM (Customer Relationship Management). Esta investigación es de tipo aplicada, ya que el trabajo de investigación consistió en realizar un análisis de los procesos actuales de atención al cliente del área de Call Center de Telecomunicaciones Movilnet se realizó el diagnóstico la situación actual, de la brecha existente entre la situación actual y las tendencias en mejores prácticas basadas en una Visión de CRM. Para la visualización efectiva de esta brecha se utilizó un cuadro, donde se muestra gráficamente en qué etapa (Inicial ("Start-up), Emergente, Maduro o Clase Mundial ("World Class")) se encuentran los procesos de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio de telefonía móvil celular, a través de la unificación más relevante del cliente.

Palabras claves: calidad, servicio, visión CRM, cultura de servicio

Septiembre 2005

Autor:  
CARINA MILLÁN S.

Tutor:  
Prof. Juan Carlos González



## PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE NUTRICIÓN

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0058

El presente trabajo de investigación está orientado a proponer un modelo de Reestructuración Organizacional, para el Instituto Nacional de Nutrición a nivel central, con miras a redefinir los procesos básicos, complementarios y de apoyo, a fin de estimular la productividad y excelencia, en todos los servicios que presta. Proyecto que tratara de corregir las desviaciones de los procesos administrativos verticales, bajo una visión sistémica e integral de nuestra razón de ser, una organización inteligente flexible horizontal de trabajo. Involucra el diseño de una nueva estructura organizativa y la ejecución de acciones para hacer efectivo, legal y operacionalmente el nuevo diseño, con la introducción de cambios dirigido a establecer un modelo de funcionamiento, donde se separe el rol rector, que corresponderá ejercer el nuevo I.N.N., de la ejecución de los programas asistenciales y de suplementación alimentaria, que pasarían a depender de los organismos regionales, mientras que el Instituto Nacional de Nutrición, podrá concentrar su actividad en los aspectos estratégicos y normativos. El diseño y tipo de la investigación: proyecto factible, de campo, no experimental y bibliográfica.

Palabras claves: reingeniería, modelo de reestructuración, recursos humanos

Octubre 2005

Autor:  
TERESA CASTELLANOS

Tutor:  
Prof. Ángel Álvarez.

35



## LA ALFABETIZACIÓN FINANCIERA EN LAS MICROEMPRESAS

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0059

El presente trabajo tiene como propósito, realizar un estudio sobre la alfabetización o conocimientos financieros que deben tener los empresarios, manejarlos de forma óptima, saber leer la información financiera, su utilidad y alcance, específicamente en las microempresas del área metropolitana de Caracas, lo cual permitirá lograr una mejor toma de decisiones y alinear a todas las organizaciones a concentrar sus esfuerzos en esta área en especial. En el área metropolitana de Caracas, se encuentran concentradas una gran cantidad de microempresas, que al indagar e investigar sobre sus prácticas gerenciales, se obtendrán algunas conclusiones sobre su desarrollo e implicancia para la sociedad venezolana, ya que a pesar que en los últimos tres años (2001-2003), se han creado y puesto en práctica leyes sobre micro, pequeñas y medianas empresas; talleres de capacitación y apoyo, los mismos no son suficientes porque se han ido más hacia una asesoría superficial sobre los aspectos contables y administrativos, pero para el otorgamiento de financiamientos y no existe un seguimiento manifiesto, en donde verdaderamente se refleje una tutoría, sobre todo en lo relacionado a la iniciación, puesta en marcha y al mantenimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Palabras claves: microempresas, alfabetización financiera

Noviembre 2005

Autor:  
CLAUDINA Y. TORO M.

Tutor:  
Prof. Luis Alberto Buttó



## PROPUESTA DE REDISEÑO DE PROCESOS (CASO: VEPICA)

### RESUMEN

ESP-2005  
OE - 0060

Se propone el Rediseño de Procesos del Departamento de Administración de Personal y Recursos Humanos de la empresa VEPICA. Se realizó un diagnóstico de la situación actual para detectar fortalezas y debilidades en cada proceso clave, estableciendo el esquema de trabajo y sus fallas a través del modelado de procesos. Se identificaron todas las oportunidades de mejora radical para la aplicación de una propuesta tomando en cuenta la realización de Benchmarking a tres empresas a fin de obtener referencia de las mejoras prácticas en departamentos de Recursos Humanos y de esta forma diseñar un nuevo proceso de flujo que permitiera adaptar y aprender de los conocimientos y técnicas que aportan valor a los procesos de Recursos Humanos de la empresa y a la definición de los roles de los profesionales pertenecientes a esa área. La recolección de información se realizó a través de la aplicación de dos instrumentos de medición, el primero correspondió a una encuesta que permitió conocer el grado del Clima Organizacional en una muestra representativa del personal que labora en la empresa así como la motivación del empleado y el segundo a la entrevista realizada a tres empresas, y cuyo análisis generó la información relevante para la formulación de la propuesta para el rediseño planteado.

Palabras claves: rediseño, diagnóstico, benchmarking, clima organizacional, motivación, comportamiento organizacional

Noviembre 2005

Autor:  
MAYORANZA ALVARADO

Tutor:  
Prof. Jesús Silva

36



## EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN CIENTÍFICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE HIGIENE “RAFAEL RANGEL”

ESP-2006  
OE - 0061

### RESUMEN

El objetivo de esta investigación es la evaluación del Departamento de Información y Divulgación Científica con el propósito de mejorar sus funciones bibliotecarias, de organización de la documentación emanada de las unidades de la institución, edición y distribución de publicaciones institucionales y divulgación de información institucional, para ofrecer a sus usuarios internos y externos mejores servicios e incrementar la demanda de los mismos. En tal sentido se consulta bibliografía especializada de las ciencias administrativas y ciencias de la información. Se realiza un diagnóstico de las competencias del Departamento, sus unidades operativas, funciones, procesos, recursos, productos y servicio a través de la observación directa y la utilización de instrumentos de recolección de datos como cuestionarios y entrevistas aplicados a usuarios externos e internos, jefaturas de las unidades del Instituto y de Bibliotecas afines. Los resultados de los instrumentos aplicados y de las evaluaciones son presentados de manera esquemática a través de gráficos, flujogramas de procesos, matrices y cuadros sinópticos. Se presentan propuestas, para mejorar los servicios y unidades de la Biblioteca, la conformación de la página web, así como nuevos servicios y unidades que son imprescindibles.

Palabras claves: gestión de bibliotecas, archivo, tecnología de la información

2006

Autor:  
LUÍS ALBERTO MÁRQUEZ

Tutor:  
Prof. Cristina Bello



## FACTORES CRÍTICOS QUE AFECTAN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO: APROXIMACIÓN A UN ENFOQUE METODOLÓGICO PARA LA MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

ESP-2006  
OE - 0062

### RESUMEN

La importancia de la investigación radica en la posibilidad que abre a las autoridades universitarias de contar con un estudio real de las condiciones presentes en el ambiente laboral con miras a optimizar la calidad de vida de su capital humano y garantizar un alto nivel de desempeño. La investigación se inscribe, inicialmente en el tipo descriptivo, ya que intenta describir las variables del clima y el rendimiento laboral, para luego transformarse en explicativa al determinar las causas del rendimiento laboral y sus relaciones con el clima. La metodología se enmarca en el enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, con técnicas de campo. Se sugiere a las autoridades universitarias enfatizar en la motivación laboral, estimular la participación e introducir mejoras en el ambiente laboral para elevar la calidad de vida como medios para asegurar el compromiso, la dedicación y esfuerzo en la búsqueda de altos niveles de rendimiento.

Palabras claves: clima organizacional, motivación laboral, cultura organizacional, liderazgo

Febrero 2006

Autor:  
CARLOS T. SALAZAR T.

Tutor:  
Prof. Jesús Silva

37



## MODELO DE GERENCIA DEL CONOCIMIENTO PARA EL INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO

ESP-2006  
OE - 0063

### RESUMEN

El Modelo de Gerencia del Conocimiento en el Instituto Universitario Jesús Obreiro consiste en la creación de un nuevo programa de experiencias significativas con base en una plataforma tecnológica adecuada. En ella se presentan las bases teóricas dentro de las que se pueden identificar como exponentes significativos: Polanyi, Senge, Drucker, Nonaka y Takeuchi. La recolección de datos se realizó a través de: la observación participante, entrevistas a expertos, focus group y el cuestionario. Entre los resultados obtenidos de éstos, destacan: la insuficiencia de la plataforma actual, así como la carencia de tiempo y espacios para intercambiar conocimientos. Dichos resultados, junto a los conocimientos teóricos obtenidos, permitieron diseñar un modelo denominado Mapa de Aprendizaje y Registro del Conocimiento del IUJO para Alcanzar Logros (MARCIAL), que incluye un programa de socialización de experiencias que toma en cuenta: la organización que aprende, el coaching y la formación de profesores, sustentado en una página Web e Intranet y aplicaciones como directorio de expertos y biblioteca de conocimientos.

Palabras claves: gerencia del conocimiento, educación superior

Febrero 2006

Autor:  
MAYBÉ ADRIANA BRICEÑO

Tutor:  
Prof. Jesús Silva



## PROPUESTA DE REDISEÑO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CASO YORK DE VENEZUELA

ESP-2006  
OE - 0064

### RESUMEN

Se parte determinando la situación actual de los procesos administrativos del departamento, de manera de precisar la forma de realizar las actividades y en que aspectos están afectando el servicio y atención al cliente. Se realizan estudios sobre el personal de servicios, con el fin de conocer hasta que punto se encuentra en conocimiento de las funciones y procesos que realiza el área donde laboran. Se realiza un estudio sobre los clientes, los cuales nos pueden dar una orientación acerca de la calidad del servicio que están recibiendo. Se destaca la necesidad de adoptar la calidad como una herramienta que ayude a mejorar los procesos administrativos siempre orientados a satisfacer las necesidades del cliente.

Palabras claves: procesos administrativos, servicio, calidad, clientes, necesidad

Febrero 2006

Autor:  
FANNY RAMÍREZ

Tutor:  
Prof. Henri Thonon

38



## AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE ARCHIVOS DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES DEL BBVA BANCO PROVINCIAL

ESP-2006  
OE - 0065

### RESUMEN

El presente trabajo planteó la necesidad de implantar un sistema automatizado de información en el BBVA Banco Provincial que garantice el mejor y mayor uso de la información rápida, confiable y actualizada, en beneficio de los intereses y demandas de los usuarios. El conocimiento que sustentó el caso de este estudio, se concentró en el diseño de una propuesta acerca de como deben ser implantadas las actividades de organización a partir de una visión general. Además se consideraron cuatro factores que permitieron vincular los problemas encontrado (procesos, recursos humanos, competencias organizacionales y tecnologías de información), habiéndose analizado la Unidad de Archivo General de Información, la red de oficinas y las Dependencias de la Administración Central. La metodología aplicada para la formulación y desarrollo del proyecto de información se basó en el análisis deductivo de datos existentes, enmarcada en una fundamentación teórico-conceptual sobre la propuesta tecnológica diseñada, las teorías de acción, los sistemas y el desarrollo organizacional. Es una modalidad de proyecto factible.

Palabras claves: automatización, sistemas, tecnologías de información, cambio organizacional

Abril 2006

Autor:  
ANNA D'ALESSANDRO

Tutor:  
Prof. Jean Yves Simon



## EVALUACIÓN PARA LA MEJORA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS ORGANISMOS BÁSICOS Y LA UNIDAD BÁSICA DEL IUT-RC

ESP-2006  
OE - 0066

### RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo evaluar la política comunicacional y los canales de comunicación en el IUT-RC, para la creación de una propuesta que permita implementar nuevos canales de comunicación y optimizar los existentes, así como mejorar el proceso de comunicación dentro de esta organización. Se realizó un diagnóstico donde se analizó la situación actual, arrojando varios resultados; entre ellos, que los canales de comunicación como el teléfono, el correo electrónico que son rápidos para la transmisión de la información, son de limitado acceso a los Docentes y Auxiliares Docentes, siendo estos la mayor parte de la población estudiada. También fue visible observar que la información informal predomina en un alto porcentaje con respecto a la formal, ya que mediante el rumor se transmite gran parte de la información. Es necesaria la implementación de una política de masificación de los canales de comunicación existentes entre las unidades involucradas en el estudio.

Palabras claves: estrategia, estructura, liderazgo, misión, motivación, toma de decisiones

Abril 2006

Autor:  
TANIA ARIAS

Tutor:  
Prof. Marco Casanova



## ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO PRODUCTO DE LA INFLUENCIA DIRECTA DE LAS FUSIONES Y ADQUISICIONES BANCARIAS. CASO: UNIBANCA-BANESCO

ESP-2006  
OE - 0067

### RESUMEN

La investigación se orienta a analizar el clima organizacional del personal adscrito a la Vicepresidencia de bancas especializadas como producto directo de la fusión Unibanca-Banesco; con el objeto de proponer la aplicación de un programa que facilite la sensibilización al cambio en los procesos de fusión y adquisición. La necesidad de considerar los efectos de las fusiones y adquisiciones bancarias como factor que incide en el clima organizacional del personal adscrito a la Vicepresidencia de Banca Especializadas, tiene gran importancia, ya que propone un programa que permitirá fortalecer en alto grado el contrato psicológico del personal.

Palabras claves: clima organizacional, cultura organizacional, fusión

Mayo 2006

Autor:  
HARRIGAN N. NAVARRO U.

Tutor:  
Prof. Francisco Duarte



## PROYECTO BIV@ UNA EXPERIENCIA DEL GESTIÓN DEL CAMBIO

ESP-2006  
OE - 0068

### RESUMEN

El mercado bancario venezolano se ha transformado desde finales del siglo XX, en parte por las secuelas de la crisis financiera de 1994, luego por la llegada de capital extranjero, generando la aparición de nuevos productos y la innovación en los portafolios de servicios financieros. Este incremento de la competitividad ha promovido la búsqueda de nuevos esquemas de negocios, evaluación de nuevos servicios y la necesidad de brindar al cliente una atención ágil y efectiva. Las innovaciones emergentes sobre la plataforma tecnológica IP (Protocolo de Internet), facilitaron la interacción con el cliente quien puede realizar múltiples operaciones desde la tranquilidad de su casa, oficina o lugar con acceso a la Web. La nueva realidad exige rápida adaptación a los cambios impuestos por entes controladores y la exigente competitividad del sector. Han surgido sofisticados sistemas de información, su implantación o actualización, se traduce en un gran esfuerzo de adecuar la organización, sus procedimientos, la infraestructura tecnológica y el capital humano. En este nuevo siglo la supervivencia del negocio estará condicionada por su velocidad de adaptación al cambio.

Palabras claves: Banco, cambio, capital humano, tecnología, Proyecto Biv@

Junio 2006

Autor:  
ELIA GONCALVES

Tutor:  
Prof. Jean Yves Simon



## LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL MODELO DE PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA APLICADA EN LA COMPAÑÍA DE MULTINIVEL UNICITY DE VENEZUELA

ESP-2006  
OE - 0069

### RESUMEN

El reto de aplicar el conocimiento en una empresa para crear ventajas competitivas se hace aún más desafiante debido a que el mercado es cada vez más exigente, lo que demanda mayor innovación en los productos; debido a esto, el conocimiento debe desarrollarse y ser asimilado cada vez con mayor rapidez. Las empresas están organizando sus negocios enfocando sus esfuerzos en crear mayor valor para sus clientes. Unicity de Venezuela es una empresa orientada a mejorar el bienestar físico, mental, social y financiero de los afiliados o llamados empresarios independientes, empleados, familias y comunidades por todo el mundo. Por ello, es necesario que se mantenga y adapta a esta nueva realidad aplicando conocimiento a través de adiestramientos continuos lograrán permanecer y así mismos mantendrán una comunicación congruente con el entorno que se relaciona, y aplicará los principios de integridad, visión, innovación, trabajo en equipo, confianza y calidad, a través de un cuestionario, analizamos aspectos resaltantes de esta investigación, desde la óptica del afiliado.

Palabras claves: conocimiento, capital humano, comunicación, adiestramiento

Julio 2006

Autor:  
YIRA MONTILLA

Tutor:  
Prof. Esmelin Graterol



## MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE INVENTARIO DE UNA FRANQUICIA DE COMIDA RÁPIDA. ESTUDIO DE CASO: AMERICAN DELI GOURMET DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL SIMON BOLÍVAR DE MAIQUETÍA. ESTADO VARGAS.

ESP-2006  
OE - 0070

### RESUMEN

Dentro de las operaciones de la Franquicia American Deli ubicada dentro de las instalaciones del Aeropuerto Internacional Simón Bolívar de Maiquetía se han detectado pérdidas en el inventario entre el departamento de compras y el almacén, lo cual arroja pérdida de la mercancía que se encuentra en el inventario, desbalance en las cuentas, ajustes periódicos en los libros de inventario, y un desconocimiento del inventario real que se encuentra en los almacenes, incapacidad de controlar o promediar el producto que más se consume y falta de control de la rotación del inventario. Hay que agregar que por su naturaleza, el inventario de este tipo de empresas es perecedero en un lapso de tiempo corto, lo que incrementa la importancia de mantener un buen sistema de inventario en los almacenes que se adapte a las nuevas exigencias de la empresa a fin de incrementar mejoras y optimizar el rendimiento

Palabras claves: almacenes, control, inventario, objetivos, planificación, resultados

Septiembre 2006

Autor:  
GEORGINA LUGO DÍAZ

Tutor:  
Prof. Ángel Álvarez

41



## REDISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA DEL SECTOR FINANCIERO ACIONAL

ESP-2006  
OE - 0071

### RESUMEN

El rediseño organizacional se hace presente como propuesta de mejora para el área de Recursos Humanos (RRHH) de un banco joven, exitoso y en crecimiento acelerado. Insourcing ha sido el nombre dado a la figura que permitiría, por un lado optimizar los resultados de un área arropada por el rápido crecimiento y demanda organizacional, y por otro beneficiar desde el punto de vista económica a los empleados del área y al banco. Servicios de un tercero jurídicamente hablando pero con un recurso interno, la combinación de lo mejor de dos mundos: el "Know kow" (conocimiento del negocio) y la orientación al logro de objetivos. A lo largo de esta investigación se realiza un diagnóstico del área de RRHH evaluando sus factores críticos de éxito para luego realizar la propuesta con un nivel de detalle que coadyuve a su instauración. El autor se vale del benchmarking con 5 bancos asentados en el país, encuestas de satisfacción a los empleados y la observación directa, para la obtención de datos tangibles que avalen las conclusiones.

Palabras claves: Internet, rediseño organizacional, insourcing

Diciembre 2006

Autor:  
MARÍA V. GARCÍA SERRANO

Tutor:  
Prof. Esmelin Graterol



## DISEÑO DE UN MODELO DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA ORQUESTA SINFÓNICA MUNICIPAL DE CARACAS

ESP-2007  
OE - 0072

### RESUMEN

El estudio realizado partió de la captación de una realidad problemática en el ámbito de una organización del sector cultural venezolano: la Orquesta Sinfónica Municipal de Caracas (OSMC). Esa realidad se manifiesta en una serie de debilidades comunicacionales que han impedido la consolidación de una cultura organizacional basada en principios valores comunes. En tal sentido se desarrolló una investigación centrada en analizar sus procesos de comunicación con la intención de ofrecer una opción de mejoramiento a través de un modelo de comunicación que contribuya a consolidar la cultura organizacional de la OSMC. Se fundamentó el análisis en estudios antecedentes relativos a comunicación interna en organizaciones del país; en unas bases teóricas sobre comunicación organizacional y en el marco referencial de la OSMC. El proceso metodológico se guió por los tipos de investigación descriptiva y aplicada y el diseño de estudios de campo para obtener información se basó en dos instrumentos: análisis de contenido -técnica ampliamente utilizada en la Communication Research que permitió estudiar el contenido manifiesto de las comunicaciones de la institución y el sondeo, que contempló la aplicación de cuestionarios a una población estructurada. Los resultados se presentaron por tipo de personal (Administrativo y Artístico), sabiendo que dicha característica es un factor influyente en cuanto a la identificación de los empleados con la cultura organizacional, más aún tomando en consideración las diferencias existentes en la dinámica de trabajo de ambos tipos de personal (horario y ubicación física).

Palabras claves: comunicación, comunicación organizacional, comunicaciones internas, cultura organizacional

Enero 2007

Autor:  
LELIA A.ZAVALA VARÓN

Tutor:  
Prof. Herbert Koeneke

42



## EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CADENA CAPRILES

ESP-2007  
OE - 0073

### RESUMEN

En este estudio, se considera seriamente el tema del servicio, a fin de comprender y así poder establecer parámetros para la creación de un Modelo de Servicios adaptado a cada organización en el cual se vea paralelamente involucrados todos y cada uno de los procesos administrativos implementados y puestos en práctica dentro de un departamento de Atención al Cliente de una empresa de productos impresos (caso de estudio) y darnos cuenta que el servicio en sí solo no tiene sentido si no viene acompañado de adecuados procesos administrativos bien evaluados y creados. Lo mencionado anteriormente nos lleva a considerar con gran cuidado los procesos de reclutamiento y selección del personal para el área de servicios, ya que no todas las personas poseen las competencias adecuadas que anteriormente eran solicitadas a aquellos ocupantes de cargos gerenciales, ahora el entorno exige competencias como: paciencia, resistencia, imaginación, competencia personal, simpatía y espíritu emprendedor. Hay que partir del supuesto de que servir bien es la clave del éxito de las organizaciones y siempre es posible mejorar la atención a los clientes, aun en sociedades aparentemente poco dispuestas a hacerlo. El buen servicio no es una idea romántica más de quienes investigan y enseñan sobre gerencia. En el mundo cada vez más competido en que se desarrollan hoy los negocios, el servicio es, frecuentemente, lo que le permite a una empresa ganarles en el mercado a otros competidores, por muy grandes que sean. Difícilmente las organizaciones que irrespetan a sus empleados pueden propiciar una conducta natural de buena relación con los clientes sin recurrir a una costosa supervisión directa y permanente lo que significa estar encima de la gente con su más grave consecuencia: la pérdida del mejor personal y el hecho de que la empresa se quede sólo con quienes están dispuestos a calársela por meras razones económicas.

Palabras claves: gerencia de procesos, gerencia de servicios, mercado de servicios, ciclos de servicio, momentos de verdad, cultura de servicios, cambio organizacional

Febrero 2007

Autor:  
HECTONY CONTRERAS

Tutor:  
Prof. Jesús Silva



## METODOLOGÍA PARA GERENCIAR LA VINCULACIÓN ENTRE ESTILOS DE LIDERAZGO, CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL CASO: BANCARIBE

ESP-2007  
OE - 0074

### RESUMEN

El presente trabajo consiste en diseñar e implementar una metodología que permita al líder de la organización Bancaribe, diseñar planes de acción para el cierre de brechas detectadas en los diagnósticos tanto de Liderazgo, como de Clima Organizacional, sustentada en herramientas tecnológicas monitoras que permitirán hacer diagnósticos consecutivos para constatar, si las actividades recomendadas por la metodología tienen efectos sobre el clima y este a su vez sobre la productividad. Para este fin se describió el esquema de vinculación entre los estilos gerenciales y las variables de Clima Organizacional que afectan con instrumentos de medición de desempeño individual y colectivo; se determinó el proceso que permite al líder, establecer planes de acción para el manejo de brechas en los estilos gerenciales y Clima Organizacional; se estableció el grado de vinculación entre los estilos gerenciales adoptados por un grupo de gerentes, su influencia en la generación del clima y la relación con el Balanced Scorecard de la Unidad Piloto. La naturaleza de la investigación es la de un estudio descriptivo y explicativo, con un diseño experimental.

Palabras claves: liderazgo, dimensiones del clima, impacto e influencia, productividad, desempeño superior, coaching

Mayo 2007

Autor:  
DARRYN A. GUEVARA PIREZ

Tutor:  
Prof. Jesús Silva Pacheco

43



## ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES EN LOS TRABAJOS DE GRADO DE GERENCIA EMPRESARIAL: BASE DE INFORMACIÓN PARA EL OBSERVATORIO ORGANIZACIONAL DEL POSTGRADO CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESP-2007  
OE - 0075

### RESUMEN

Se realizó una investigación dirigida a analizar los aspectos organizacionales referidos en los Trabajos de Grado de la Maestría Gerencia Empresarial y adicionalmente se propuso explorar los caracteres básicos de las investigaciones respectivas. Los fundamentos teóricos referenciales comprendieron, en primer lugar, los referentes de las propuestas producidas en UNIDIN para crear el Observatorio Organizacional y en segundo lugar, bases teóricas determinadas, de evolución de enfoques sobre la organización y sus componentes así como aspectos relativos a gerencia, su caracterización reciente y una visión crítica de su concepción en el medio organizacional venezolano. El proceso de elaboración del análisis se configuró metodológicamente con los niveles exploratorio-descriptivo con alcance explicativo, un diseño no experimental, de lineamientos bibliográfico-documentales y los métodos de observación, análisis-síntesis y cuantitativo.

Palabras claves: organización, observatorio organizacional, trabajos de grado de gerencia empresarial, investigación, gerencia

Octubre 2007

Autor:  
FORTUNATO RICCI MÉNDEZ

Tutor:  
Prof. Mirtha Rivero



## ESTUDIO DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES EN LOS TRABAJOS ESPECIALES DE FINANZAS DE EMPRESAS COMO BASE DE INFORMACIÓN PARA EL OBSERVATORIO ORGANIZACIONAL EN EL POSTGRADO CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA U.C.V.

ESP-2007  
OE - 0076

### RESUMEN

El estudio se desarrolló con la intención de analizar los aspectos organizacionales contenidos en los Trabajos Especiales de Finanzas de Empresas en el sentido de contribuir a la base de información para el Observatorio Organizacional del Postgrado en Ciencias Administrativas de la Universidad Central de Venezuela. El principal carácter del análisis consistió en el enfoque organizacional a aplicar en la búsqueda de caracteres de entidades referidas en las investigaciones objeto de estudio del área de Finanzas de Empresas. Los basamentos teórico-referenciales conjugaron los aportes del material documental sobre la creación del Observatorio Organizacional y de un antecedente relacionado con el destino final de los Trabajos Especiales, así como una fundamentación teórica que comprendió el tratamiento de aspectos organizacionales, de conocimiento financiero y de la visión sistémica. La ejecución del análisis siguió los componentes metodológicos de los tipos y niveles de investigación exploratorio-descriptivo; un diseño no experimental centrado en estudio bibliográfico-documental, orientado por los métodos de observación, análisis-síntesis y cuantitativo.

Palabras claves: organización, observatorio organizacional, enfoque organizacional, investigación, trabajos especiales de finanzas de empresas

Octubre 2007

Autor:  
HILTON HIGUERA

Tutor:  
Prof. Esmelin Graterol

44



ESTUDIO DE LAS CATEGORIAS DIFERENCIADORAS DEL PERSONAL EN LAS ORGANIZACIONES Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO

ESP-2007  
OE - 0077

RESUMEN

Se propuso esclarecer las manifestaciones de la diferenciación del personal en su ambiente de trabajo y la relación con su desempeño. Remitió a la búsqueda de explicaciones en el conocimiento especializado de Organización y a concretar un análisis de las categorías diferenciadoras: edad, género, nacionalidad, estrato social, conformación étnica, religión y política, así como de los caracteres del desempeño, en el personal de una subestructura de una empresa importante del medio económico-empresarial venezolano, la CANTV. El estudio siguió un proceso metodológico, de acuerdo al tipo de investigación descriptivo, con alcance explicativo, un diseño no experimental y énfasis en el estudio de campo.

Palabras claves: organización, diferenciación organizativa, categorías de diferenciación del personal, desempeño del personal

Octubre 2007

Autor:  
ELKERTH J. HERMOSO G.

Tutor:  
Prof. Mirtha Rivero



OBSERVATORIO ORGANIZACIONAL DEL POSTGRADO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA: CARACTERIZACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES REPRESENTADAS EN LOS TRABAJOS ESPECIALES DE LA ESPECIALIZACIÓN MERCADEO PARA EMPRESAS, PERÍODO 2001-2005

ESP-2007  
OE - 0078

RESUMEN

Se propuso explorar rasgos básicos de las investigaciones a procesar; sus fundamentos teórico-referenciales se constituyeron con antecedentes relacionados con las investigaciones y con las contribuciones conceptuales sobre el fenómeno organizacional. Los componente y la evolución de modelos estructurales contemplados, fueron extraídas de análisis de diversos autores del campo científico administrativo y del área del conocimiento organizacional. El proceso de ejecución del estudio se guió por una estructura metodológica basada en investigación aplicada, los niveles exploratorio-descriptivo con alcance explicativo, un diseño bibliográfico-documental complementado con estudio de campo y los métodos de observación, análisis-síntesis y cuantitativo.

Palabras claves: organización, observatorio organizacional, trabajos especiales de mercadeo para empresas, caracteres organizacionales y de investigación

Octubre 2007

Autor:  
JOSÉ JUAN TINEO GARCÍA

Tutor:  
Prof. Alba Carosio



PROPUESTA DE MEJORA DE CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EXTRANJERO, DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE EXTRANJEROS

ESP-2007  
OE - 0079

RESUMEN

El estudio se propuso analizar la gestión de los servicios de la Dirección de Control de Extranjeros, correspondiente a la Oficina Nacional de Identificación y Extranjería (ONIDEX) de Venezuela, en atención a unas deficiencias observadas y con el propósito de contribuir a superarlas. Se justificó por la importancia que representa otorgar y reconocer ciudadanía a la población extranjera que reside en el territorio nacional, así como ejercer los procedimientos administrativos que concierne al registro y control de identificación y extranjería dentro del ámbito nacional. La sustentación del análisis se basó en los recursos conceptuales del área especializada de conocimiento organizacional, especialmente los aportes de enfoques y análisis sobre la calidad de servicio, satisfacción laboral y cultura organizacional, complementado con información referencial relacionada con estos aspectos.

Palabras claves: atención al cliente, calidad de servicio, procesos, usuarios, satisfacción, eficiencia, cultura de servicio

Octubre 2007

Autor:  
YOMAR YULIE COELLO REQUENA

Tutor:  
Prof. Jesuardo Eneas Areyan



DISEÑO DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO LIBERTY LINE DE SEGUROS CARACAS DE LIBERTY MUTUAL

ESP-2007  
OE - 0080

RESUMEN

Una de las formas para lograr y garantizar el éxito en la gestión que llevan a cabo los departamentos de una empresa es contar con un adecuado sistema de indicadores que permitan observar y evaluar como se esta realizando el trabajo y tomar las acciones preventivas y correctivas en el momento oportuno y necesario. Es importante y útil para este estudio dar a conocer a los responsables de los procesos del Departamento Liberty Line, el manejo y empleo de indicadores de gestión que se utilizan en el seguimiento de procesos y no solamente medir como va el incremento de la cartera de pólizas en intermediarios que utilizan la herramienta Liberty Line, para manifestar que los procesos andan bien encaminados.

Palabras claves: intermediario o productor, póliza, ramo

Noviembre 2007

Autor:  
CARLOS LUCENA

Tutor:  
Prof. Esmelin Graterol



## REDISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA UTILIZANDO EL MODELO CIBERNÉTICO DE STAFFORD BEER (CASO: DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA AVON COSMETICS DE VENEZUELA)

RESUMEN

ESP-2007  
OE - 0081

Se realizó un diagnóstico de la situación actual a fin de conocer la problemática existente en las áreas operativas debido a los problemas de Servicio existentes y que se han incrementado a la par del crecimiento sostenido de las ventas. Para poder conocer la percepción de los trabajadores en relación a la existencia de Variabilidad en las Operaciones se utilizó como elemento de recolección una encuesta dirigida a todo el personal desde los gerentes hasta los operarios pertenecientes a la Dirección de Operaciones, cuyo análisis generó información relevante para la aplicación del Modelo Sistema Viable de Stafford Beer. Los 5 sistemas del Modelo Viable fueron aplicados de tal manera de que en la estructura organizativa pudieran ser identificados y diagramados a fin de poder identificar cada uno de sus elementos, conexiones, indicadores y vías de comunicación.

Palabras claves: indicadores de gestión, modelo de organización cibernética

Noviembre 2007

Autor:  
WILMER FLORES

Tutor:  
Prof. Jean Yves Simon



## MEJORAS EN LOS PROCESOS DE LA SUPERVISIÓN CALIDAD Y CONTRATOS DE CANTV CORPORACIONES

RESUMEN

ESP-2007  
OE - 0082

El objetivo de la investigación, se basa en el Diseño de la Propuesta de Mejoras de los Procesos de la Unidad Supervisión Calidad y Contratos de la Coordinación de Servicio en Línea de Cantv Corporaciones. Se realizó un diagnóstico de los procesos que conforman la Supervisión Calidad y Contratos: Asegurar el cumplimiento de Cláusulas de Contratos de Clientes Corporativos y de Contratos de Proveedores; Elaborar, actualizar, implantar y auditar normas y procedimientos; Gestionar cortes y reconexiones de servicios; monitorear y evaluar agentes que operan Servicio 0800GESTIÓN y coordinar logística para eventos. Se recomienda optimizar los resultados en los procesos de la Unidad, enfocándolos dentro del marco del mejoramiento continuo, para construir el éxito de la misma.

Palabras claves: indicadores de gestión, modelo de organización cibernética

Diciembre 2007

Autor:  
YULICIA I. AGUILAR M.

Tutor:  
Prof. Ana Saputelli



## DISEÑO DE INDICADORES DE LOS TRIBUNALES DE PRIMERA INSTANCIA CIVIL, MERCANTIL Y TRÁNSITO DEL ÁREA METROPOLITANA DE CARACAS

RESUMEN

ESP-2008  
OE - 0083

Se presenta una propuesta para monitorear la gestión del servicio de administración de justicia en Venezuela, a través de indicadores, en sus unidades básicas como son los Tribunales, los de Primera Instancia, Civil, Mercantil y Tránsito del Área Metropolitana de Caracas, con la finalidad de contar con una base técnica, que apoye la toma de decisión para optimizar la gestión del Poder Judicial. Se apuesta a implementar indicadores de gestión de la labor que se lleva en los Tribunales, como base fundamental para hacer seguimiento y control, y mantener el rumbo en dirección a las metas planteadas, hacia las cuales deben ser orientados los esfuerzos y recursos. La investigación se presenta como investigación de campo.

Palabras claves: Poder Judicial, tribunal, indicadores, gestión

Enero 2008

Autor:  
NORA F. ALVARADO RAMOS

Tutor:  
Prof. Gustavo Aponte



## DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA DIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE LA OFICINA NACIONAL DE REGISTRO ELECTORAL

RESUMEN

ESP-2008  
OE - 0084

En el marco de los cambios que está viviendo el país, el Poder Electoral no está exento de los mismos. Se pueden tener diferentes actitudes frente al cambio, una de ellas es verlo como un aliado, por tanto como una oportunidad de mejora. Bajo este enfoque de ideas se plantea el presente trabajo de investigación que busca proponer un modelo de gestión integral para la Dirección de Análisis de la Oficina Nacional de Registro Electoral del CNE, entre otras razones, además de las propias institucionales por el peso de la opinión pública venezolana, incluidos los factores políticos, cuando han expresado en diversas ocasiones su inconformidad o desconfianza en el Registro Electoral, lo que no puede ser pasado por alto por el poder responsable de la elección democrática y plural de sus gobernantes. Se propone un modelo gestión integral, que considera la globalidad de la organización: su estructura, procesos, tecnología, gente, cultura y gerencia.

Palabras claves: gestión integral, indicadores, reingeniería de procesos, cultura organizacional

Abril 2008

Autor:  
MARISOL URBINA

Tutor:  
Prof. Antonieta Rodríguez



## EVALUACIÓN DE LA FUSIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SOFTWARE DE URUGUAY, BAJO LA ESTRATEGIA DE CLUSTER PARA ENFRENTAR MERCADOS INTERNACIONALES

ESP-2008  
OE - 0085

### RESUMEN

Se pretende evaluar cómo las empresas de software de Uruguay se unieron bajo la estrategia de cluster para ingresar en mercados internacionales; empresas que de forma individual han marcado la pauta por ser altamente especializadas y competitivas, a su vez la generación de software y el sector industrial en general, en Uruguay, han demostrado un crecimiento acelerando convirtiéndose hoy por hoy, en un caso atípico en la región debido a que la industria ha logrado no sólo satisfacer el mercado interno sino que ha logrado colocarse en mercados internacionales de elevado prestigio, como en el mercado japonés, por nombrar uno de los más significativos. Para la ejecución de esta investigación en primer lugar se elaboró un estudio de las fuentes bibliográficas existentes referentes a la estrategia de cluster, se revisaron diferentes autores e investigadores del tema, obteniendo que el principal autor fuera el Profesor Michael Porter, en el cual esta investigación sustenta sus bases. En segundo lugar, se realizó una investigación de campo en la cual se ejecutaron dos tipos de encuestas la primera dirigida a los Directores, Gerentes e impulsores del cluster, con el objeto de poder dilucidar cómo ha sido el proceso estratégico seguido por las empresas de software de Uruguay para alinearse en una estrategia de este tipo, asimismo, para medir los beneficios, oportunidades, riesgos, entre otros aspectos que conllevan asumir un cluster; en segundo lugar, se realizó una encuesta dirigida a un grupo de empleados de las empresas, con el objeto de medir cómo es la percepción del empleado acerca del cluster y determinar si estas percepciones pueden ser comparables con la de los integrantes del ápice estratégico de las empresas que integran el cluster.

Palabras claves: cluster, Mercosur, fusión, mercado

Abril 2008

Autor:  
MAGDALENA GERMAN

Tutor:  
Prof. Henri Thonon



## EVALUACIÓN ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS POLÍTICOS CIEP SIGUIENDO EL MODELO DE CONGRUENCIA DE NADLER Y TUSHMAN

ESP-2008  
OE - 0086

### RESUMEN

El presente trabajo es una evaluación organizacional al Centro de Investigación y Estudios Políticos CIEP. Dicha evaluación se desarrollo tomando como modelo teórico referencial El Modelo de Congruencia de Nadler y Tuschman, el cual sostiene que entre los elementos que integran una organización, estos son: trabajo, miembros, acuerdos formales y la organización informal; debe existir un ajuste o lo que ellos mismo denominan "congruencia" para que la organización funcione en una forma más optima de manera tal que cada elemento engrane con el otro en pro de los objetivos de la organización. En ese sentido se plantearon ciertos objetivos específicos que permitieran la realización de dicha evaluación, así se diagnostico la situación actual del Centro, se aplicaron entrevistas a los miembros del Centro, se realizaron jornadas de reflexión para establecimiento de la misión, visión y valores organizacionales. De esta forma y en base a las necesidades detectadas se propone la creación dentro del Centro de unas Coordinaciones, se diseña una estructura organizativa adaptada a la naturaleza de la organización y finalmente se dan algunas recomendaciones fundamentadas en el análisis de los resultados de la investigación.

Palabras claves: teorías de la organización, diseño de las organizaciones, valores organizacionales

Abril 2008

Autor:  
EDELITZA MÁRQUEZ

Tutor:  
Prof. Henry Arvelo

49



## FACTORES QUE DETERMINAN LA IDENTIDAD CORPORATIVA DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

ESP-2008  
OE - 0087

### RESUMEN

Se evalúan los factores del simbolismo, comunicación interna y comportamiento organizacional que determinan la identidad corporativa de C.A. Metro de Caracas en el primer trimestre de 2007. Se presenta un análisis de los principales factores de la identidad corporativa de esa organización, a fin de obtener una evaluación ahora que se encuentra en sus 25 años de funcionamiento y en futura expansión. Permitiéndose sentar las bases para formular las acciones necesarias a fin de superar las debilidades encontradas. El procedimiento metodológico utilizado en esta investigación descriptiva con un diseño de campo. Entre las principales conclusiones se tiene que los factores que presentan mayor debilidad son: una parte de la misión, visión, valores, principios, comunicación interna y motivación, destacando que en esos factores se encuentran enunciados los atributos del servicio.

Palabras claves: identidad corporativa, comunicación corporativa, simbolismos, cultura corporativa

Mayo 2008

Autor:  
OLGA C. MARTÍNEZ PISANI

Tutor:  
Prof. Esmelin Graterol



## PROPUESTA DE UN MODELO DE GERENCIA POR VALORES. CASO: FUERZA DE VENTAS INTERNA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS

ESP-2008  
OE - 0088

### RESUMEN

La investigación permitió examinar la temática de los valores y su influencia en el desempeño organizacional, desde la perspectiva de diversos autores e investigadores, conducentes a identificar los valores personales en los empleados, determinar el grado de identificación y aceptación de los valores organizacionales, definir los valores esenciales deseables del equipo de vendedores de una empresa de servicios, luego de un proceso de integración, así como esbozar el efecto que produce el cambio en la adopción e internalización de los valores. El estudio se encuadra en el contexto del área de ventas, definido, como unidad medular de la organización en estudio. El trabajo se enmarca bajo la modalidad de proyecto factible, que incorpora el diseño documental y de campo.

Palabras claves: valores, fusión, cultura organizacional

Mayo 2008

Autor:  
OLGA T. CARDONA

Tutor:  
Prof. Jesús Silva Pacheco

50



PROPUESTA PARA LA REESTRUCTURACIÓN DE LA  
VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE CALIDAD Y  
PROCESOS EN UNA ORGANIZACIÓN FINANCIERA  
VENEZOLANA

RESUMEN

ESP-2008  
OE - 0089

Se abordan las teorías administrativas, el proceso de diseño organizacional y los distintos enfoques sobre las estructuras en las organizaciones, desde la teoría de sistemas, hasta la organización virtual y la gerencia de procesos. Se resaltan los enfoques de: Henry Mintzberg, quien plantea que la estructura involucra dos elementos fundamentales que son: la división del trabajo en distintas áreas y el logro de la coordinación entre éstas; y de Nadler y Tushman, en cuanto a que el reto no es cambiar el diseño organizacional continuamente, sino crear un diseño que se adapte a los cambios de actividades de la organización. Se desarrollo la investigación a través del método descriptivo, aplicado a una población y muestra estratificada.

Palabras claves: gerencia de procesos, diseño organizacional, oferta, demanda

Mayo 2008

Autor:  
ELSY MARLENE SOSA

Tutor:  
Prof. Hernán Acosta



REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE LA GERENCIA DE  
ADMINISTRACIÓN EN LA UNIDAD EDUCATIVA  
COLEGIO DULCE NOMBRE DE JESÚS

RESUMEN

ESP-2008  
OE - 0090

El marco teórico que sustenta esta investigación está constituido por la teoría general de las organizaciones, teoría de los procesos relacionada con el mejoramiento, se establecen las definiciones de efectividad y eficiencia con sus respectivos indicadores para determinar la falta de ellos en los procesos. Se caracteriza por ser una investigación prescriptiva de campo. Con la finalidad de mejorar la productividad y la calidad de los procesos de la Gerencia Administrativa en relación a la admisión e inscripción de alumnos, entendiéndose como productividad la unión de la efectividad para cumplir con el objetivo propuesto en el tiempo establecido, de la eficiencia haciendo uso adecuado de los recursos; evitando la demora, devolución, rechazo, retrabajo y por ende la pérdida de clientes.

Palabras claves: mejoramiento de procesos, efectividad, indicadores, eficiencia

Mayo 2008

Autor:  
JOHANNA C. PALACIOS T.

Tutor:  
Prof. Henri Thonon