



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado

Estrategias Tecnológicas para la mejora de los procesos administrativos de la empresa productora Veterinarios Walflor, C.A

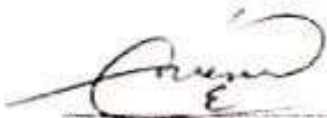
Realizado por el (la) Br Alea Paola Truenmayer

C.I. N° 30149441 cursante de la carrera de Administración de Empresa

hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de 18 pts (diez y ocho).

APROBADO

NO APROBADO


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre Aracelis Jimenez
CI 10227464

El Jurado

Jurado
Nombre Agie Jimenez
CI 4575650



Tracybautista
Jurado
Nombre Isabel Acosta
CI 11307313

Fecha 11 / 04



UNIVERSIDAD “JOSÉ ANTONIO PÁEZ”

**"ESTRATEGIAS TECNOLÓGICAS PARA LA MEJORA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA DE
PRODUCTOS VETERINARIOS WALFLEX C.A"**

Autor: Ana Fuenmayor

Urb. Yuma II, calle No3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master)- Fax: (0241) 871239

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD “JOSÉ ANTONIO PÁEZ”
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
SAN DIEGO-EDO.CARABOBO



**"ESTRATEGIAS TECNOLÓGICAS PARA LA MEJORA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA DE
PRODUCTOS VETERINARIOS WALFLEX C.A"**

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar
Al título de Licenciado en Administración de Empresas

Autora: Ana Fuenmayor

C.I: V-30.149.441

Tutora: Lcda. Oneida Jiménez

Valencia, abril 2024



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

**"ESTRATEGIAS TECNOLÓGICAS PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA DE PRODUCTOS VETERINARIOS
WALFLEX C.A"**

Autora: Ana Fuenmayor

Tutor: Licda. Oneida Jiménez

RESUMEN INFORMATIVO

El presente estudio se enfocó en la implementación de estrategias tecnológicas para mejorar los procesos administrativos en la empresa de productos veterinarios Walflex C.A. La investigación se enmarca dentro de la línea de Uso e Impacto de las Herramientas Tecnológicas en el Desarrollo Funcional y Operacional de las Organizaciones. Para llevar a cabo este proyecto, se empleó una metodología basada en un enfoque de proyecto factible, con un diseño descriptivo y un alcance no experimental. La población objetivo estuvo constituida por los empleados de la empresa, con un total de (5) individuos. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de encuestas respaldadas por entrevistas y observaciones directas utilizando listas de cotejo. Las encuestas se estructuraron en preguntas cerradas dicotómicas para obtener respuestas claras. Este análisis permitió el desarrollo de estrategias sólidas que respaldaron la propuesta para abordar las problemáticas identificadas. Por último, se detallarán los recursos humanos, institucionales, materiales y temporales necesarios para la ejecución de este proyecto de investigación.

Palabras Claves: Estrategias Tecnológicas, Procesos Administrativos, Eficiencia Operativa, Toma de Decisiones, Adaptabilidad Empresarial.

Línea de investigación: Uso e impacto de las herramientas tecnológicas en el desarrollo funcional y operacional de su administración.

Contenido

TABLA DE FIGURAS	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I	8
EL PROBLEMA	8
1.1. Planteamiento del Problema	8
1.2. Justificación de la investigación	10
1.3. Objetivos	11
CAPITULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes	12
2.2 Marco Teórico	13
2.3 Bases Legales	15
2.4 Definición de términos básicos	16
CAPITULO III	18
MARCO METODOLÓGICO	18
3.1 Tipo y Diseño de la investigación	18
3.2 Nivel de investigación	18
3.3 Población y Muestra	18
3.4 Fases Metodológicas	19
CAPITULO IV	21
RESULTADOS	21
CAPITULO V	30
LA PROPUESTA	30
CONCLUSION	37
REFERENCIAS	38

TABLA DE FIGURAS

Figure 1: Resultados pregunta 1.....	24
Figure 2: Resultados pregunta 3.....	24
Figure 3: Resultados pregunta 4.....	25
Figure 4: Resultados pregunta 5.....	25
Figure 5: Resultados pregunta 7.....	26
Figure 6: Resultados pregunta 8.....	26
Figure 7: Resultados pregunta 9.....	26
Figure 8: Resultados pregunta 10.....	27

INTRODUCCIÓN

En el dinámico mundo empresarial actual, el uso eficaz de la tecnología se ha convertido en un factor determinante para el éxito y la competitividad de las organizaciones. Las empresas que no logran aprovechar plenamente las herramientas tecnológicas disponibles enfrentan desafíos significativos que pueden comprometer su capacidad para operar eficientemente y adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio. Este es el caso de WAL FLEX C.A., una empresa dedicada a la comercialización de productos veterinarios ubicada en la ciudad de Valencia, estado Carabobo, Venezuela.

En el presente trabajo de investigación, se enfocará en abordar los desafíos que enfrenta WAL FLEX C.A. en su área administrativa, específicamente en lo que respecta a su eficacia operativa, capacidad de toma de decisiones y adaptabilidad al entorno empresarial en constante evolución. Si bien la empresa cuenta con una sólida presencia en la industria de productos veterinarios, enfrenta una fuerte competencia y la necesidad imperante de mantenerse ágil, eficiente y competitiva en todas las áreas operativas.

Uno de los principales obstáculos que enfrenta WAL FLEX C.A. es la infraestructura tecnológica actual, en la que depende en gran medida de sistemas de información como ProfitPlus y Excel en sus procesos administrativos. Aunque estas herramientas son comunes en muchas organizaciones, surge la pregunta sobre si están maximizando su potencial en WAL FLEX C.A. para mejorar la eficacia operativa, la toma de decisiones y la capacidad de adaptación a un entorno empresarial dinámico.

Por tanto, en este estudio se propone evaluar críticamente las estrategias tecnológicas utilizadas en el área administrativa de WAL FLEX C.A. (ProfitPlus y Excel) en relación con su eficacia operativa, toma de decisiones y habilidad para adaptarse a los retos cambiantes del entorno empresarial. El objetivo es determinar si estas herramientas están optimizando los procesos administrativos de la empresa y, en caso contrario, identificar y proponer mejoras que puedan impulsar su competitividad en el mercado de productos veterinarios.

Para ello, se abordarán en este trabajo diversos aspectos relacionados con el problema identificado, la justificación de la investigación y los objetivos planteados alcanzar.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Las empresas que no aprovechan adecuadamente las herramientas tecnológicas pueden enfrentar desafíos significativos que ponen en peligro su capacidad para operar eficientemente. En este contexto, la empresa WAL FLEX C.A., dedicada a la comercialización de productos veterinarios, se ha visto afectada por una serie de problemas en su área administrativa. Estos problemas han sido el punto de partida para la investigación que aborda la tesis.

1.1.Planteamiento del Problema

WAL FLEX C.A., una empresa especializada en la comercialización de productos veterinarios, enfrenta desafíos significativos en su área administrativa que generan preocupaciones sobre su eficacia operativa, capacidad de toma de decisiones y adaptación al entorno empresarial en constante cambio. Esta empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Valencia dentro del estado Carabobo en Venezuela. Con respecto a su tamaño, WAL FLEX C.A. es una empresa de tamaño pequeña con un número aproximado de 5 empleados.

En el contexto de su posición en el mercado, WAL FLEX C.A. es una empresa establecida con una presencia sólida en la industria de productos veterinarios. Sin embargo, enfrenta una fuerte competencia de empresas similares, como Granja Don Tito, Alimentos la Caridad, Protinal entre otros. Esta competencia acelera la necesidad de mantenerse ágil, eficiente y competitivo en todas las áreas operativas.

Uno de los principales desafíos que enfrenta WAL FLEX C.A. es su infraestructura tecnológica actual. La empresa depende en gran medida de sistemas de información como ProfitPlus y Excel en sus procesos administrativos. Aunque estas herramientas son comunes en muchas organizaciones, existen dudas sobre si están maximizando su potencial en WAL FLEX C.A. para mejorar la eficacia operativa, la toma de decisiones y la capacidad de adaptación a un entorno empresarial dinámico.

La tecnología desempeña un papel crucial en la gestión empresarial moderna, especialmente en un sector altamente competitivo como el de productos veterinarios. Sin embargo, la incertidumbre sobre la efectividad de las herramientas tecnológicas actuales de WAL FLEX C.A.

plantea interrogantes sobre su competitividad a largo plazo y su capacidad para mantenerse a la vanguardia en un mercado en constante evolución.

Eficacia Operativa:

La eficacia operativa es fundamental para el éxito empresarial. Los procesos administrativos deben ejecutarse de manera eficiente para garantizar la disponibilidad de recursos, el control de inventarios, la gestión financiera y la satisfacción del cliente. Sin embargo, se plantea la interrogante sobre si las herramientas actuales están logrando esta eficacia o si existen cuellos de botella que obstaculizan la fluidez de las operaciones.

Toma de Decisiones:

La toma de decisiones estratégicas es un componente vital en la gestión empresarial. La empresa debe contar con información precisa y oportuna para tomar decisiones informadas y adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado. La pregunta que se plantea es si las herramientas tecnológicas utilizadas proporcionan la información necesaria de manera efectiva, o si existe una brecha entre los datos disponibles y su utilización en la toma de decisiones.

Adaptabilidad al Entorno Empresarial Cambiante:

El entorno empresarial moderno es dinámico y altamente competitivo. Las empresas deben ser ágiles y capaces de adaptarse rápidamente a cambios en la demanda, regulaciones y tendencias del mercado. Surge la inquietud sobre si las estrategias tecnológicas actuales en WAL FLEX C.A. permiten la flexibilidad necesaria para ajustarse a los desafíos cambiantes del entorno empresarial o si se requieren mejoras para garantizar una adaptabilidad efectiva.

En resumen, el problema de esta investigación se centra en la evaluación de las estrategias tecnológicas utilizadas en el área administrativa de WAL FLEX C.A. (ProfitPlus y Excel) en relación con su eficacia operativa, toma de decisiones y habilidad para adaptarse a los retos cambiantes del entorno empresarial. Se busca determinar si estas herramientas están optimizando los procesos administrativos de la empresa y, en caso contrario, identificar y proponer mejoras que puedan impulsar su competitividad en el mercado de productos veterinarios.

1.2. Justificación de la investigación

La justificación de esta investigación se fundamenta en la creciente importancia de la tecnología en la gestión empresarial contemporánea. En un entorno empresarial en constante evolución, las organizaciones que no logran aprovechar plenamente las herramientas tecnológicas enfrentan desafíos significativos que pueden afectar su capacidad para operar eficientemente y mantener su competitividad. Esta relevancia se manifiesta de manera destacada en el caso de la empresa WAL FLEX C.A., una entidad dedicada a la comercialización de productos veterinarios, que ha experimentado una serie de problemas en su área administrativa.

El sector de productos veterinarios es altamente especializado y competitivo, lo que implica que la gestión eficaz de procesos administrativos es esencial para garantizar la satisfacción de los clientes, el control de inventarios y la gestión financiera. La adopción de avances tecnológicos puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso en este sector. En este contexto, los desafíos que enfrenta WAL FLEX C.A. en su área administrativa, desde la falta de eficiencia en la gestión de inventarios hasta la toma de decisiones estratégicas basadas en datos obsoletos, han suscitado preocupaciones legítimas.

La motivación de este estudio surge de la necesidad de abordar de manera proactiva estos problemas específicos que afectan a WAL FLEX C.A. La empresa opera en un sector que incide directamente en la salud y el bienestar de los animales, lo que resalta aún más la importancia de una gestión eficiente y precisa. La falta de aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles puede comprometer su capacidad para cumplir con estos imperativos y, en última instancia, poner en riesgo su viabilidad en un mercado cada vez más competitivo.

Se parte de la premisa fundamental de que una gestión más efectiva de la tecnología puede tener un impacto significativo en la competitividad y el éxito a largo plazo de WAL FLEX C.A. en el mercado de productos veterinarios. Por lo tanto, la presente tesis se enfoca en identificar y abordar estas áreas problemáticas, diagnosticar la situación actual y proponer estrategias tecnológicas específicas que permitan a la empresa mejorar sus procesos administrativos. El objetivo último es contribuir al fortalecimiento de la empresa, su capacidad para tomar decisiones informadas y su adaptabilidad en un entorno empresarial en constante cambio.

1.3.Objetivos

Objetivo General

"Proponer estrategias tecnológicas para la mejora de los procesos administrativos de la empresa de productos veterinarios WAL FLEX C.A”

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual con relación al uso de la tecnología para la llevar a cabo los procesos administrativos de la empresa de productos veterinarios WAL FLEX CA.
- Identificar las fortalezas y debilidades de la empresa WAL FLEX C.A, para la gestión de procesos administrativos con el uso de herramientas tecnológicas.
- Diseñar estrategias tecnológicas para la mejora de los procesos administrativos de la empresa de productos veterinarios WAL FLEX C.A.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

La evolución de la tecnología hace parte de los procesos administrativos, estos están directamente relacionados a la innovación en las diferentes organizaciones, al respecto Núñez (2017), analiza cómo la complementariedad entre tecnología, cambio administrativo y productividad de las empresas permite que los vendedores que usan tecnologías influyan sobre la productividad agregada del establecimiento comercial como determinante en el desempeño empresarial. Además, pone de manifiesto la relevancia del contraste empírico para eliminar ideas preconcebidas y no contrastadas, acerca de la gestión administrativa y operativa de las empresas, que podrían suponer falsas premisas en la toma de decisiones.

Terán et al. (2019) en su tesis "Retos y Tendencias de la Transformación Digital. Desafío de personas no de tecnología" exponen el tema de la transformación digital (TD) en Colombia, proporcionando conceptos fundamentales para ampliar el conocimiento sobre esta nueva tendencia organizacional.

Galo y Cano (2018) analizaron los factores de cambio de las organizaciones teniendo en cuenta la evolución tecnológica en diversos sectores económicos. Su estudio destaca cómo la implementación y el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación influyen en los objetivos estratégicos, generando mayor competitividad y posicionamiento en el mercado.

Peñaloza (2017) establece que la tecnología y la innovación son factores clave para la competitividad. Argumenta que las TIC y la innovación desempeñan un papel relevante en la administración empresarial, fundamentando el avance de las sociedades y el éxito económico.

Núñez (2017) analiza la complementariedad entre tecnología, cambio administrativo y productividad de las empresas. Destaca cómo los vendedores que utilizan tecnologías pueden influir en la productividad agregada del establecimiento comercial, lo que afecta al desempeño empresarial. Además, enfatiza la importancia del contraste empírico para eliminar ideas preconcebidas sobre la gestión administrativa y operativa de las empresas.

Marulanda López (2018) expone la transformación digital como un proceso que permite a las organizaciones adaptarse a las nuevas tecnologías para alcanzar competencia en un mundo en constante avance tecnológico.

2.2 Marco Teórico

Se explorarán conceptos clave relacionados con la gestión de procesos administrativos, estrategias tecnológicas y su impacto en la eficacia operativa y la toma de decisiones en el ámbito empresarial.

Gestión de Procesos Administrativos

La gestión de procesos administrativos es esencial para la organización y optimización de las operaciones de una empresa. Los procesos administrativos incluyen actividades como la planificación, organización, coordinación y control de recursos y actividades empresariales. Los autores como Hammer y Champy (1993) destacan la importancia de la reingeniería de procesos como una estrategia para mejorar la eficiencia operativa.

Herramientas Tecnológicas en la Administración Empresarial

Las herramientas tecnológicas desempeñan un papel fundamental en la automatización y mejora de los procesos administrativos. Los sistemas de información empresarial y los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) son ejemplos de tecnologías utilizadas para gestionar recursos, datos y operaciones empresariales. Laudon y Laudon (2019) señalan que los sistemas de información desempeñan un papel crítico en la toma de decisiones y en la eficiencia operativa.

ProfitPlus y Excel en la Administración Empresarial

ProfitPlus y Microsoft Excel son herramientas ampliamente utilizadas en la gestión empresarial. ProfitPlus es un software de gestión empresarial que abarca diversas áreas, desde la gestión de inventarios hasta la contabilidad. Excel es una aplicación de hoja de cálculo que se utiliza para el análisis de datos y la creación de informes. Estas herramientas son ampliamente utilizadas en empresas de diversos sectores, aunque su efectividad y limitaciones varían según su aplicación específica.

Eficacia Operativa y Toma de Decisiones

La eficacia operativa se refiere a la capacidad de una empresa para realizar sus procesos de manera eficiente, minimizando costos y maximizando la calidad. La toma de decisiones eficaz se basa en la disponibilidad de información precisa y oportuna. Ambos aspectos son cruciales para la competitividad empresarial. Autores como Porter (1985) han destacado la importancia de la eficacia operativa en la estrategia empresarial, mientras que Simón (1977) ha abordado los procesos de toma de decisiones en la organización.

Adaptabilidad al Entorno Empresarial Cambiante

El entorno empresarial contemporáneo se caracteriza por la volatilidad, la incertidumbre y la complejidad. Las empresas deben ser capaces de adaptarse rápidamente a cambios en la demanda del mercado, regulaciones gubernamentales y tendencias de la industria. La teoría de la contingencia (Lawrence & Lorsch, 1967) destaca la necesidad de adaptarse a entornos cambiantes para sobrevivir y prosperar.

Casos de Éxito y Ejemplos Relevantes

Se explorarán casos de empresas que han implementado con éxito estrategias tecnológicas para mejorar sus procesos administrativos. Ejemplos de empresas que han optimizado sus operaciones y han logrado ventajas competitivas a través de la tecnología proporcionarán estadísticas.

Como el de Unilever es un líder en el mercado. Utilizando sistemas CRM, Unilever ha conseguido ser uno de los casos de éxito al mejorar tanto la efectividad como la productividad de su centro de atención al cliente. Para monitorizar interacciones con los clientes en todos los territorios donde se encuentra Unilever.

Otro caso es el de la empresa Zara utiliza su sistema CRM para realizar un seguimiento de las preferencias de los clientes y de las ventas. Además, registran comentarios y opiniones de los clientes que envían al departamento de diseño y que muchas veces sirven como base para la creación de nuevos estilos.

2.3 Bases Legales

En el marco de la investigación sobre las estrategias tecnológicas en el área administrativa de WAL FLEX C.A., es esencial considerar las bases legales que regulan la gestión de procesos administrativos y la implementación de tecnologías en el entorno empresarial. A continuación, se presentan algunas de las bases legales relevantes:

Ley de Protección de Datos Personales:

En el contexto de la gestión de datos en procesos administrativos, es fundamental tener en cuenta las leyes de protección de datos personales. Esto es especialmente relevante ya que la empresa maneja información de clientes y empleados. Se deben cumplir con las regulaciones vigentes para garantizar la privacidad y la seguridad de los datos personales.

Leyes de Propiedad Intelectual:

La implementación de tecnologías, como software y sistemas de información, puede estar sujeta a leyes de propiedad intelectual que protegen los derechos de autor y las patentes. Es importante asegurarse de que la empresa esté en conformidad con estas leyes y cuente con las licencias adecuadas para el uso de software y tecnologías patentadas.

Legislación sobre Comercio Electrónico:

Si la empresa realiza transacciones en línea o utiliza tecnologías relacionadas con el comercio electrónico, debe cumplir con las leyes y regulaciones específicas que rigen esta actividad. Estas leyes varían según el país y pueden incluir regulaciones sobre contratos electrónicos, facturación electrónica y protección al consumidor en línea.

Normativas sobre Seguridad de la Información:

La seguridad de la información es crucial en la gestión de tecnología. Es importante considerar normativas y estándares relacionados con la seguridad de la información, como ISO 27001, que establece requisitos para la gestión de la seguridad de la información en las organizaciones. Cumplir con estas normativas puede ayudar a proteger los datos empresariales y la información confidencial.

Legislación Laboral:

Las leyes laborales también son relevantes en el contexto de la gestión de procesos administrativos. Esto incluye regulaciones sobre condiciones de trabajo, contratación, horas laborales y derechos de los empleados. Es importante que la empresa esté en cumplimiento con las leyes laborales para garantizar el bienestar de sus empleados y evitar posibles sanciones legales.

Normativas Tributarias:

Las leyes tributarias tienen un impacto significativo en la gestión financiera y administrativa de la empresa. Se deben cumplir con las regulaciones fiscales relevantes, que varían según la jurisdicción, para garantizar la correcta presentación de impuestos y evitar problemas legales relacionados con la fiscalidad.

Es fundamental que WAL FLEX C.A. y cualquier empresa consideren estas bases legales al implementar estrategias tecnológicas en sus procesos administrativos. El cumplimiento de las regulaciones legales es esencial para operar de manera ética y evitar posibles problemas legales que puedan afectar la continuidad de la empresa.

2.4 Definición de términos básicos

Control de Gestión: El control de gestión es el proceso de monitorear y evaluar el desempeño de una organización para asegurarse de que se estén cumpliendo los objetivos y metas establecidos. Involucra la medición y análisis de resultados y la toma de decisiones para mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos.

Indicadores Clave de Rendimiento (KPI): Los KPI son métricas específicas utilizadas para medir el rendimiento y el éxito de una organización en áreas clave. Estas métricas proporcionan información objetiva que ayuda en la toma de decisiones y en la identificación de áreas que requieren mejoras o ajustes.

Microsoft Excel: Es una aplicación de hojas de cálculo ampliamente utilizada para el análisis de datos, la creación de informes y la elaboración de gráficos. Es una herramienta versátil que se utiliza en empresas para diversas tareas, desde el seguimiento de gastos hasta la elaboración de presupuestos.

Normativas de Seguridad de la Información: Son regulaciones y estándares que establecen requisitos para la protección y seguridad de los datos y la información confidencial de una organización. Ejemplos incluyen ISO 27001.

ROI (Retorno de la Inversión): Es una medida que evalúa la rentabilidad de una inversión. En el contexto tecnológico, el ROI se utiliza para determinar si la inversión en tecnología ha generado beneficios económicos.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la investigación

La investigación se basó en un enfoque cuantitativo y cualitativo, donde se utilizó un diseño de investigación descriptiva y exploratoria. Este enfoque mixto permitió abordar de manera integral la problemática identificada en la empresa WAL FLEX C.A. El enfoque cuantitativo se utilizó para medir la eficacia operativa y recopilar datos relacionados con el uso de herramientas tecnológicas en los procesos administrativos. Se empleó encuestas estructuradas y análisis estadísticos para cuantificar los resultados.

El enfoque cualitativo se aplicó para comprender en profundidad la toma de decisiones y la adaptabilidad de la empresa en el entorno empresarial cambiante. Se utilizarán entrevistas semiestructuradas con empleados y directivos para obtener información detallada y perspectivas enriquecedoras.

3.2 Nivel de investigación

La modalidad de la investigación fue la preparación previa de las situaciones que posibilitan la recolección y análisis de la información necesaria para alcanzar resultados notables al concluir la investigación, formular claramente el problema de investigación para detallar el tipo de información que se requiere en un determinado momento. En definitiva, los conceptos, proposiciones y enfoques que se utilizaron en un estudio particular que fueron lógicos y teóricamente compatibles con el encuadre general.

La finalidad principal de este punto se definió en un plan que guiado con los pasos de recolección y análisis de la información obtenida. En este estudio, enfoco de manera mixta métodos cualitativos y cuantitativos. Este enfoque permitió una comprensión integral de la situación actual de WAL FLEX C.A. y las estrategias tecnológicas necesarias para mejorar sus procesos administrativos.

3.3 Población y Muestra

La población de WALFLEX C.A. estuvo compuesta por todos los empleados y departamentos que forman parte de la empresa. Esto incluye a los trabajadores en roles

administrativos, de producción, logística, ventas, entre otros, así como a los gerentes y directivos que supervisan y dirigen las operaciones diarias de la empresa. Siendo un total de cinco (5) en su totalidad.

La muestra representativa de WALFLEX C.A. para este estudio se seleccionó de manera estratégica para incluir a una variedad de empleados y departamentos que estén directamente involucrados en los procesos administrativos de la empresa. Esto incluye a gerentes, contadores, personal de ventas y veterinarios. La muestra se eligió con el objetivo de obtener una representación completa.

3.4 Fases Metodológicas

En el desarrollo de esta investigación, se llevaron a cabo tres fases metodológicas clave:

3.4.1 Fase I: Evaluación y análisis

En esta fase inicial, se utilizó Excel y ProfitPlus como herramientas principales para identificar y analizar las debilidades administrativas en la empresa. Se realizará un análisis de datos históricos con Excel por lo cual se recolectaron y analizarán datos históricos relacionados con el desempeño de la empresa, como registros financieros, históricos de inventarios y datos operativos. Excel se utilizará para procesar y visualizar estos datos en tablas y gráficos.

El siguiente paso fue identificar de patrones y tendencias utilizando Excel, se buscaron patrones y tendencias en los datos recopilados. Que permitieron identificar áreas donde la empresa ha experimentado desafíos continuos con el fin de reportar un informe de debilidades identificadas.

3.4.2 Fase II: Aplicación de estrategias de mejora

Durante esta fase, se llevó a cabo un análisis de las operaciones administrativas de WALFLEX C.A., centrándose en el uso de herramientas tecnológicas como Excel y ProfitPlus. El objetivo principal fue identificar las fortalezas y debilidades en la gestión de procesos administrativos y desarrollar estrategias efectivas para abordarlas. A continuación, se detallan las actividades realizadas durante esta fase:

1. **Revisión de sistemas existentes:** Se realizó una evaluación detallada de las herramientas tecnológicas utilizadas actualmente en la empresa, como Excel y ProfitPlus. Se analizaron sus capacidades, limitaciones y la forma en que se integran en los procesos administrativos de la empresa.

2. **Análisis de procesos administrativos:** Se llevaron a cabo entrevistas con el personal por medio de videollamadas y se revisaron los flujos de trabajo existentes para comprender cómo se utilizan las herramientas tecnológicas en la gestión diaria de procesos administrativos.
3. **Identificación de fortalezas:** Se identificaron las áreas donde las herramientas tecnológicas existentes estaban funcionando bien y proporcionaban beneficios significativos para la empresa. Como la automatización de tareas administrativas como el cálculo de nómina.
4. **Identificación de debilidades:** Se identificaron las áreas donde las herramientas tecnológicas existentes presentaban limitaciones o no satisfacían completamente las necesidades de la empresa. Esto podría incluir la falta de integración entre sistemas, la dificultad para analizar datos complejos y la falta de capacidad para prever escenarios futuros. Y el no poder imprimir un reporte exacto sin tener que hacer ningún tipo de proceso manual.

3.4.3 Fase III: Implementación y Seguimiento

En esta fase final, se pusieron en práctica las estrategias diseñadas en la fase anterior y se implementaron medidas correctivas para mejorar los procesos administrativos de la empresa, se crearon planes de acción detallados que delineaban los pasos específicos que debían seguirse para implementar las estrategias propuestas. Se establecieron fechas límite, responsabilidades y métricas de rendimiento para garantizar la ejecución efectiva de las medidas correctivas.

Al mismo tiempo, se recopilaron datos en tiempo real y se generaron informes periódicos para medir el impacto de las estrategias implementadas y realizar ajustes según fuera necesario.

El resultado final de esta fase fue la implementación exitosa de las estrategias diseñadas, con una mejora notable en los procesos administrativos de la empresa. Se establecieron sistemas de seguimiento y evaluación continuos para garantizar que las mejoras fueran sostenibles a largo plazo.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen los resultados derivados de la investigación concerniente a la empresa WAL FLEX C.A. y sus desafíos en lo que respecta a la gestión de nóminas, control de inventario y administración de facturas. Se ha empleado un enfoque metodológico mixto, integrando tanto técnicas cualitativas como cuantitativas, con el propósito de ofrecer un análisis completo de las deficiencias identificadas en estos ámbitos. A continuación, se describen detalladamente los hallazgos obtenidos.

4.1 Fase I: : Diagnostico de la situación actual con relación al uso de la tecnología para la llevar a cabo los procesos administrativos de la empresa de productos veterinarios WAL FLEX CA.

Durante la evaluación exhaustiva del área administrativa de la empresa WAL FLEX C.A., se han identificado pequeñas deficiencias en los procesos administrativos. Con el propósito de comprender en detalle estas deficiencias y su potencial impacto en la empresa, se llevó a cabo una encuesta entre los empleados para obtener un análisis más específico.

La encuesta se diseñó para recopilar información relevante sobre posibles anomalías o errores experimentados por los empleados durante los procesos administrativos, así como para evaluar si estos afectaron su satisfacción laboral o sus relaciones interpersonales en el entorno laboral. Este enfoque se implementó con el objetivo de identificar áreas específicas que requieran mejoras y garantizar la satisfacción general de los empleados en la empresa.

Los resultados obtenidos de esta encuesta serán fundamentales para dirigir nuestros esfuerzos hacia el fortalecimiento de la administración en WAL FLEX C.A. A continuación, se presenta el cuestionario que se distribuyó entre los empleados. A continuación, se presenta el cuestionario presentado a los empleados.

Cuestionario de Errores en la empresa Wal flex C,A

Nombre del Encuestado: [_____]

Departamento: [_____]

Fecha: [_____]

Instrucciones: Marque en un círculo la casilla correspondiente o proporcione detalles adicionales cuando sea necesario.

1. **¿Ha experimentado errores en sus pagos de nómina en los últimos seis meses?**
 - a) Sí
 - b) No

2. **En caso de haber experimentado errores, ¿puede describir un ejemplo específico de un error en su pago de nómina?**
 - a) Sí
 - b) No
 - c) En algunos aspectos

3. **¿Ha notado demoras en el procesamiento de la nómina?**
 - a) Si
 - b) No

4. **¿Ha tenido que comunicarse con el departamento de Recursos Humanos o Finanzas para corregir errores en su nómina?**
 - a) Sí
 - b) No

5. **¿Ha experimentado errores relacionados con el cumplimiento legal en los pagos de nómina, como retenciones fiscales incorrectas o incumplimiento de regulaciones laborales?**
 - a) Sí
 - b) No

6. **¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre la administración de nóminas en la empresa?**

[_____

_____]

7. **¿Desea ser contactado para obtener más información o aclaraciones sobre sus respuestas?**

- a) Sí
- b) No

8. **¿Considera importante invertir en la actualización y mejora de la tecnología utilizada en los procesos administrativos de la empresa?**

- a) Sí
- b) No

9. **¿Consideras que la capacitación adecuada en el uso de nuevas tecnologías es esencial para garantizar el éxito de su implementación en los procesos administrativos de Walflex C.A.?**

- a) Sí
- b) No

10. **¿Consideras que la implementación de tecnología adicional en los procesos administrativos de Walflex C.A. mejoraría la satisfacción laboral de los empleados?**

- a) Sí
- b) No

Gracias a los empleados que completaron este cuestionario. Ahora se logra identificar y abordar los errores en la administración de nóminas en la empresa WALFLEX C.A. Su colaboración es fundamental para mejorar nuestros procesos.

Resultados de la encuesta

1. ¿Ha experimentado errores en sus pagos de nómina en los últimos seis meses?

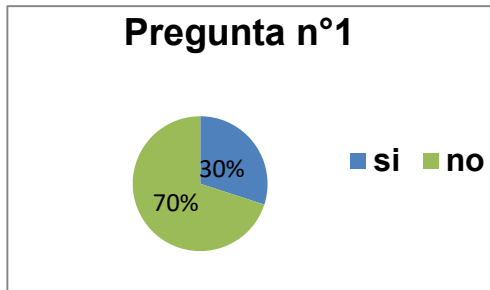


Figure 1: Resultados pregunta 1

2. En caso de haber experimentado errores, ¿puede describir un ejemplo específico de un error en su pago de nómina?

[_____

_____]

3. ¿Ha notado demoras en el procesamiento de la nómina?

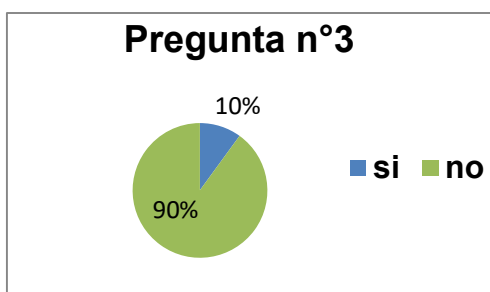


Figure 2: Resultados pregunta 3

4. **¿Ha tenido que comunicarse con el departamento de Recursos Humanos o Finanzas para corregir errores en su nómina?**

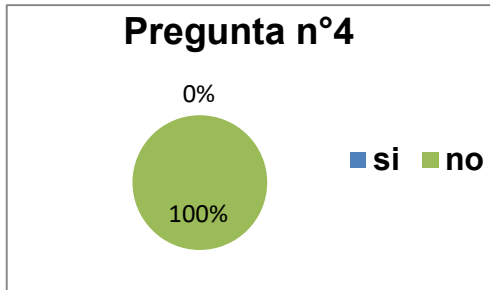


Figure 3: Resultados pregunta 4

5. **¿Ha experimentado errores relacionados con el cumplimiento legal en los pagos de nómina, como retenciones fiscales incorrectas o incumplimiento de regulaciones laborales?**

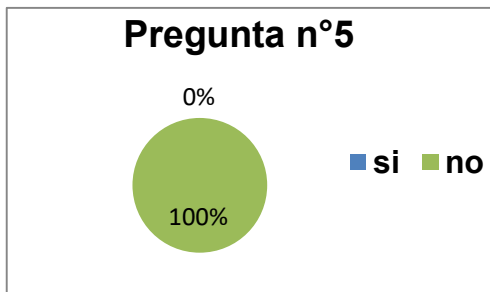


Figure 4: Resultados pregunta 5

6. **¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre la administración de nóminas en la empresa?**

[

]

7. **¿Desea ser contactado para obtener más información o aclaraciones sobre sus respuestas?**

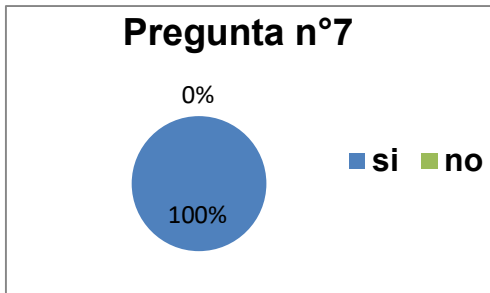


Figure 5: Resultados pregunta 7

8. **¿Considera importante invertir en la actualización y mejora de la tecnología utilizada en los procesos administrativos de la empresa?**

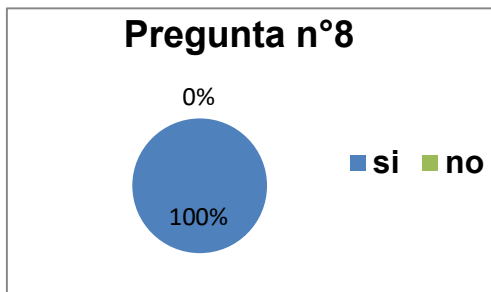


Figure 6: Resultados pregunta 8

9. **¿Consideras que la capacitación adecuada en el uso de nuevas tecnologías es esencial para garantizar el éxito de su implementación en los procesos administrativos de Walflex C.A.?**

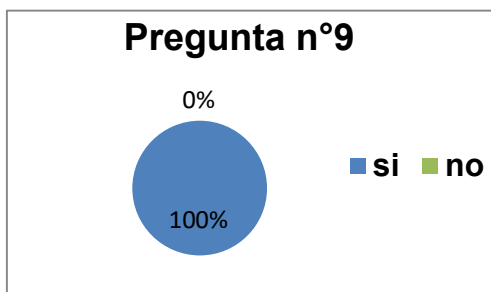


Figure 7: Resultados pregunta 9

10. ¿Consideras que la implementación de tecnología adicional en los procesos administrativos de Walflex C.A. mejoraría la satisfacción laboral de los empleados?

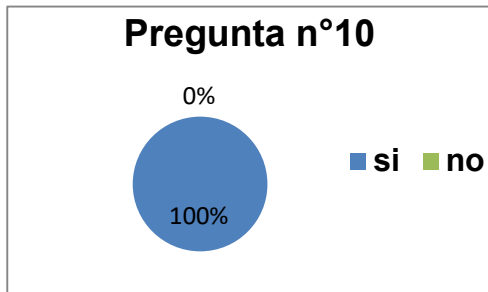


Figure 8: Resultados pregunta 10

En general, aunque una minoría de empleados ha experimentado errores en la nómina, la mayoría de ellos no ha enfrentado problemas significativos. No obstante, es relevante destacar que los empleados están dispuestos a participar y colaborar para abordar cualquier problema identificado. Estos resultados ofrecen una perspectiva valiosa sobre la percepción de los empleados respecto a la administración de nóminas y pueden facilitar la identificación y solución de problemas futuros.

4.2 Fase II: Aplicación de Estrategias de Mejora.

Basándonos en los resultados obtenidos en la Fase I de nuestra investigación, donde identificamos las debilidades administrativas relacionadas con el uso de tecnología en los procesos administrativos de Walflex C.A., ahora nos enfocaremos en el diseño de estrategias de mejora para abordar estas áreas identificadas.

Implementación de un Sistema de Gestión Integrado (ERP)

En vista de que el 60% de los empleados considera que la tecnología actual utilizada en los procesos administrativos de la empresa es solo "Regular", y el 40% señala que la tecnología es "Bueno" solo en algunos aspectos, se propone la implementación de un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).

Un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) es una solución de software integrada que centraliza y automatiza una amplia gama de procesos empresariales, incluyendo los procesos contables, la gestión de recursos humanos, la facturación, el inventario, las compras y la logística. La implementación de un ERP permitirá a Walflex C.A. consolidar todos sus datos y

operaciones en una sola plataforma, proporcionando una visión integral y en tiempo real de todas las actividades comerciales.

Beneficios Esperados:

- **Centralización de Datos:** Todos los datos relacionados con las operaciones de la empresa se almacenan en un único sistema, eliminando la necesidad de utilizar múltiples herramientas y bases de datos dispersas.
- **Automatización de Procesos:** Los procesos administrativos, como la generación de informes financieros, la gestión de inventario y la facturación, se automatizan, reduciendo la carga de trabajo manual y minimizando el riesgo de errores humanos.
- **Mejora en la Eficiencia:** Al tener acceso a información actualizada y precisa en todo momento, los empleados pueden realizar tareas de manera más eficiente y tomar decisiones informadas de manera oportuna.
- **Mejora en la Colaboración:** Un ERP facilita la comunicación y la colaboración entre diferentes departamentos al proporcionar una plataforma centralizada para compartir información y trabajar en proyectos conjuntos.
- **Análisis Avanzado:** Con capacidades integradas de análisis y generación de informes, los gerentes pueden obtener información valiosa sobre el rendimiento empresarial e identificar áreas de mejora.

4.3 Fase III: Implementación y Seguimiento de Estrategias.

Una vez diseñadas las estrategias para mejorar los procesos administrativos de Walflex C.A., es crucial implementarlas de manera efectiva y realizar un seguimiento continuo para garantizar su éxito a largo plazo. La Fase III se centra en la implementación y el seguimiento de estas estrategias para asegurar que se cumplan los objetivos establecidos.

Proceso de Implementación:

- **Evaluación de Necesidades:** Se lleva a cabo una evaluación exhaustiva de los requisitos comerciales y las necesidades específicas de Walflex C.A. Esto incluye la identificación de los módulos de ERP necesarios para cubrir todas las funciones empresariales clave.

- **Selección de Software:** Se investigan y evalúan varias opciones de software ERP disponibles en el mercado para determinar cuál se adapta mejor a las necesidades y presupuesto de la empresa.
- **Personalización y Configuración:** Una vez seleccionado el software ERP, se procede a personalizar y configurar el sistema según los requisitos específicos de Walflex C.A. Esto puede implicar la adaptación de flujos de trabajo, informes y estructuras de datos.
- **Migración de Datos:** Se realiza la migración de datos desde los sistemas existentes hacia el nuevo ERP. Este proceso se lleva a cabo con cuidado para garantizar la integridad y la precisión de los datos.
- **Capacitación del Personal:** Se proporciona capacitación detallada a los empleados sobre cómo utilizar el nuevo sistema ERP. Esto incluye la instrucción sobre la navegación en el software, la entrada de datos y la ejecución de tareas específicas.
- **Pruebas y Ajustes:** Antes de la implementación completa, se realizan pruebas exhaustivas del sistema ERP para identificar y corregir cualquier problema o error. Se realizan ajustes según sea necesario para garantizar un rendimiento óptimo.
- **Implementación y Soporte Continuo:** Una vez completadas las pruebas, se procede a la implementación completa del sistema ERP en toda la organización. Se proporciona soporte continuo para resolver cualquier problema o inquietud que surja después de la implementación.

Medición del Éxito:

El éxito de la implementación del ERP se mide mediante la evaluación de varios indicadores clave de rendimiento, como la reducción de errores en los procesos administrativos, el aumento de la productividad del personal, la mejora en la precisión de los informes financieros y la satisfacción general del cliente y del empleado. Estos indicadores se monitorean de cerca en el tiempo para asegurar que el ERP esté cumpliendo con sus objetivos y proporcionando un retorno de la inversión positivo.

Con la implementación exitosa de un sistema ERP, Walflex C.A está en una posición más sólida para mejorar la eficiencia y la eficacia de sus procesos administrativos, lo que conduce a una mejor toma de decisiones y un mayor éxito empresarial.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 La Propuesta

La contextualización de la propuesta se fundamenta en la necesidad de mejorar las técnicas tecnológicas utilizadas en los procesos administrativos de WALFLEX C.A., específicamente en el control de sus procesos administrativos. Con este fin, se propone la implementación de estrategias tecnológicas integradas que permitan centralizar y automatizar diversas funciones empresariales clave. Estas estrategias serán diseñadas para mejorar la eficiencia, precisión y agilidad en la operación diaria de la empresa, con el objetivo de optimizar sus procesos administrativos y garantizar su competitividad en el mercado.

Para lograr este objetivo, se enfocará en mejorar las técnicas tecnológicas utilizadas en WALFLEX C.A. mediante la identificación de deficiencias en los sistemas existentes y la implementación de soluciones innovadoras. Se buscará optimizar el control de inventario y la gestión de facturas a través de la integración de nuevas herramientas y la automatización de procesos clave. Esto permitirá una gestión más eficiente de los recursos y una mayor capacidad de respuesta a las demandas del mercado.

Además, se buscará mejorar la capacidad de análisis de datos para proporcionar una visión más completa de las operaciones de la empresa y facilitar la identificación de oportunidades de mejora. La propuesta busca transformar los procesos administrativos de WALFLEX C.A. mediante la implementación de estrategias tecnológicas innovadoras, con el objetivo de mejorar la eficiencia, precisión y agilidad en la operación diaria de la empresa y garantizar su competitividad en el mercado.

5.2 Presentación de la Propuesta

La presentación de la propuesta se estructurará en un análisis exhaustivo del estado actual del uso de la tecnología en los procesos administrativos de WALFLEX C.A., así como en recomendaciones específicas para mejorar y optimizar dicho uso. En primer lugar, se llevará a cabo una evaluación detallada de los sistemas y herramientas tecnológicas actualmente en uso en la

empresa. Esto incluirá una revisión de los procesos existentes, identificando sus fortalezas y debilidades en términos de eficiencia, precisión y agilidad.

Se destacarán las áreas donde se han identificado deficiencias en los procesos administrativos, especialmente en el control de inventario y la gestión de facturas, presentando ejemplos concretos de problemas y desafíos enfrentados por la empresa debido a estas deficiencias. Luego, se propondrán recomendaciones específicas para abordar estas deficiencias, basadas en las mejores prácticas y en la implementación de tecnologías innovadoras que puedan mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos administrativos.

Se desarrollará un plan detallado para la implementación de estas recomendaciones, incluyendo la asignación de recursos, el cronograma de actividades y los pasos necesarios para garantizar una transición suave y exitosa hacia las nuevas tecnologías. Además, se destacarán los beneficios esperados de la implementación de las estrategias propuestas, tanto a corto como a largo plazo, como una mayor eficiencia operativa, una reducción de errores y tiempos de respuesta más rápidos. En resumen, la presentación de la propuesta se centrará en proporcionar una visión clara y detallada de las deficiencias actuales en los procesos administrativos de WALFLEX C.A. y en ofrecer recomendaciones prácticas y viables para mejorar y optimizar el uso de la tecnología en la empresa.

5.3 Justificación

La justificación de la propuesta se fundamenta en la necesidad imperante de mejorar las técnicas tecnológicas utilizadas en los procesos administrativos de WALFLEX C.A., especialmente en lo que respecta al control de sus operaciones administrativas. La empresa enfrenta desafíos en la eficiencia, precisión y agilidad en sus operaciones diarias, lo que afecta su competitividad en el mercado. Es crucial abordar estas deficiencias implementando estrategias tecnológicas integradas que centralicen y automaticen funciones clave.

Al identificar las deficiencias en los sistemas existentes y proponer soluciones innovadoras, se busca optimizar el control de inventario y la gestión de facturas. Estas mejoras permitirán una gestión más eficiente de los recursos y una mayor capacidad de respuesta a las demandas del mercado. Además, al mejorar la capacidad de análisis de datos, se facilitará la identificación de

oportunidades de mejora y se proporcionará una visión más completa de las operaciones de la empresa.

La propuesta busca transformar los procesos administrativos de WALFLEX C.A. mediante la implementación de estrategias tecnológicas innovadoras. Estas estrategias no solo mejorarán la eficiencia, precisión y agilidad en las operaciones diarias, sino que también garantizarán la competitividad de la empresa en el mercado actual. La necesidad de esta transformación es evidente ante los desafíos que enfrenta la empresa y la importancia cada vez mayor de la tecnología en el entorno empresarial actual.

5.4 Objetivos de la Propuesta

5.4.1 Objetivo General

Identificar un conjunto integral de soluciones tecnológicas para optimizar los procesos administrativos de WALFLEX C.A.

5.4.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el impacto potencial de las estrategias tecnológicas propuestas.
- Establecer indicadores de desempeño relacionados con la eficiencia y la calidad de los procesos administrativos.
- Medir la capacitación para el personal de WAL FLEX C.A. con el fin de garantizar una transición exitosa hacia las nuevas herramientas tecnológicas.

5.4.3 Fundamentación de la Propuesta

La propuesta se fundamenta en la creciente importancia de la tecnología en el entorno empresarial actual y su capacidad para mejorar la eficiencia y la productividad. Al adoptar estrategias tecnológicas adecuadas, WALFLEX C.A. puede optimizar sus procesos administrativos y mantenerse competitivo en el mercado.

5.5 Estructura de la Propuesta

La propuesta se dividirá en tres fases principales, cada una diseñada para abordar aspectos específicos del proceso de implementación de estrategias tecnológicas para mejorar los procesos administrativos de WALFLEX C.A.

5.5.1 Fase I: Impacto potencial de las estrategias tecnológicas propuestas

La introducción exitosa de un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) en WALFLEX C.A. tiene el potencial de remodelar radicalmente la forma en que la empresa aborda sus procesos administrativos. En un entorno donde las herramientas principales hasta ahora han sido Excel y Profit Plus, la adopción de un sistema integral como un ERP marca un cambio significativo hacia la eficiencia y la optimización de recursos.

Una de las áreas clave que se vería impactada positivamente es la automatización y eficiencia operativa. Al integrar un sistema ERP, WALFLEX C.A. podría automatizar tareas rutinarias y repetitivas, como la generación de facturas, el seguimiento de inventario y la gestión de nóminas. Esta automatización liberaría recursos humanos valiosos que podrían ser redirigidos hacia actividades más estratégicas y de valor agregado, como la atención al cliente, la innovación de productos y la estrategia comercial.

Además de la automatización, un sistema ERP promovería la estandarización de procesos en toda la organización. Esto significa que las prácticas empresariales podrían ser uniformes en todos los departamentos y sucursales, lo que a su vez conduciría a una mayor coherencia y eficiencia en todas las operaciones. Desde la gestión de inventario hasta la generación de informes financieros, la estandarización asegura que todos los datos estén organizados de manera coherente y sean fácilmente accesibles para la toma de decisiones informadas.

Otro aspecto clave del impacto potencial de un sistema ERP es la mejora en la precisión y la reducción de errores. Con la automatización de procesos y la estandarización de datos, se minimizan los errores humanos asociados con tareas manuales y la entrada de datos duplicados. Esto no solo garantiza la exactitud de los informes financieros y de inventario, sino que también fortalece la confianza en la información utilizada para la toma de decisiones empresariales críticas.

Además de mejorar la eficiencia y la precisión, un sistema ERP proporcionaría una mayor visibilidad y trazabilidad en todas las operaciones de la empresa. Desde la adquisición de materias primas hasta la entrega de productos terminados, WALFLEX C.A. podría rastrear y monitorear cada paso del proceso. Esto no solo facilita la identificación y resolución de problemas operativos, sino que también mejora la capacidad de la empresa para responder rápidamente a las demandas del mercado y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.

La colaboración y la comunicación entre departamentos también se verían fortalecidas con la implementación de un sistema ERP. Al compartir una base de datos común y acceder a información en tiempo real, los empleados podrían colaborar de manera más efectiva en proyectos y decisiones comerciales. Esto reduce la duplicación de esfuerzos, mejora la coherencia en las operaciones y promueve un ambiente de trabajo más cohesionado y colaborativo.

Además de los beneficios operativos, un sistema ERP también puede tener un impacto significativo en la satisfacción del cliente y del empleado. La mejora en la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta permite a WALFLEX C.A. proporcionar un servicio más rápido y de mayor calidad a sus clientes. Al mismo tiempo, la automatización de tareas tediosas y la simplificación de procesos pueden mejorar la moral y la satisfacción de los empleados, al liberarlos para que se concentren en actividades más gratificantes y de mayor valor.

En términos de cumplimiento y seguridad, un sistema ERP garantiza que WALFLEX C.A. cumpla con todas las regulaciones y normativas aplicables en su industria. Desde la gestión de datos hasta la seguridad de la información, el sistema ERP proporciona controles y medidas de seguridad robustos para proteger los activos y la integridad de la empresa.

Fase II: Establecimiento indicadores de desempeño relacionados con la eficiencia y la calidad de los procesos administrativos.

En la Fase II del proceso, se centra en el establecimiento de indicadores de desempeño relacionados con la eficiencia y la calidad de los procesos administrativos en el contexto de un ERP (Enterprise Resource Planning). Donde se destaca la importancia del liderazgo y compromiso de la alta dirección en la organización. Se espera que la alta dirección asuma la responsabilidad de garantizar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, estableciendo políticas y objetivos que estén alineados con la dirección estratégica de la empresa. Además, se enfatiza la necesidad de integrar los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio, promoviendo un enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos. También se subraya la importancia de garantizar los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y de comunicar la importancia de una gestión de calidad efectiva, comprometiendo y apoyando a las personas para contribuir a su eficacia. Todo ello con el objetivo de promover la mejora continua en la organización.

En cuanto a los indicadores de desempeño, se hace empeño en la necesidad de establecer indicadores específicos para medir tanto la eficiencia como la calidad de los procesos administrativos dentro del ERP. Estos indicadores abarcan aspectos como el tiempo de procesamiento de transacciones administrativas, la precisión en la ejecución de tareas, el cumplimiento con los procedimientos establecidos, la reducción de errores en la gestión de datos, la satisfacción del usuario con el sistema ERP y la eficiencia en la asignación de recursos.

Por último, se destaca la importancia del seguimiento y evaluación continuos de estos indicadores de desempeño, con el fin de monitorear regularmente los resultados y tomar medidas correctivas cuando sea necesario. Esto garantiza que los procesos administrativos se mantengan alineados con los objetivos estratégicos y la política de calidad de la organización, contribuyendo así a una gestión organizativa más eficiente y de alta calidad. En resumen, la Fase II representa un compromiso firme con la medición y mejora continua de los procesos administrativos dentro del contexto del ERP, con miras a lograr una gestión organizativa más eficiente y efectiva.

5.5.2 Fase III: Capacitación para el personal de WAL FLEX C.A. con el fin de garantizar una transición exitosa hacia las nuevas herramientas tecnológicas.

La Fase III del proceso de implementación del ERP en WAL FLEX C.A. se enfoca en un aspecto crucial para el éxito de la transición: la capacitación del personal existente, que lleva años trabajando en la empresa. Este proceso comienza con un análisis detallado de las necesidades de capacitación de estos empleados experimentados, con el fin de identificar las áreas de mejora y las habilidades requeridas para el uso efectivo del nuevo sistema ERP.

El programa de capacitación diseñado está adaptado específicamente a las necesidades y conocimientos previos de estos empleados veteranos, reconociendo su experiencia y familiaridad con los procesos empresariales de la organización. Se enfoca en proporcionarles las habilidades y conocimientos necesarios para adaptarse al nuevo sistema, integrándolo eficazmente en su flujo de trabajo diario y maximizando su productividad.

La capacitación se lleva a cabo en el lugar de trabajo, durante la jornada laboral, lo que permite a los empleados aplicar de inmediato lo que aprenden y recibir orientación práctica de sus colegas y supervisores. Se hace hincapié en la relevancia y el impacto positivo del nuevo sistema

ERP en sus roles y responsabilidades, destacando cómo les permitirá trabajar de manera más eficiente y colaborativa.

Es fundamental destacar que la capacitación para empleados no solo se centra en la adquisición de habilidades técnicas, sino también en el desarrollo de una mentalidad abierta al cambio y la innovación. Se les alienta a aprovechar su experiencia para liderar y apoyar la implementación del nuevo sistema dentro de sus equipos, fomentando un ambiente de aprendizaje continuo y colaboración entre colegas.

CONCLUSION

La investigación se centró en evaluar las estrategias tecnológicas utilizadas en el área administrativa de WAL FLEX C.A., específicamente en relación con su eficacia operativa, capacidad de toma de decisiones y adaptabilidad al entorno empresarial cambiante, la identificación de las fortalezas y debilidades en la gestión tecnológica, y la elaboración de estrategias específicas para mejorar dichos procesos. Estos objetivos estuvieron alineados con la necesidad de elevar la eficiencia, precisión y agilidad en la operación diaria de la empresa.

La implementación de estrategias tecnológicas para mejorar los procesos administrativos de WAL FLEX C.A. se llevó a cabo tras una minuciosa evaluación del estado actual de la tecnología en los procesos administrativos, lo que permitió identificar áreas de mejora y oportunidades para la implementación de nuevas herramientas tecnológicas. La primera fase del proyecto se centró en el enfoque en la evaluación y análisis de la situación actual. Posteriormente, en la segunda fase, se diseñaron estrategias específicas para abordar estas debilidades, incluyendo la implementación de un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) para centralizar y automatizar procesos clave.

En la tercera fase, se llevó a cabo la implementación y seguimiento de las estrategias diseñadas, asegurando una transición fluida y efectiva hacia la nueva tecnología. Se proporcionó capacitación al personal y se establecieron sistemas de seguimiento para evaluar el impacto de las nuevas tecnologías y realizar ajustes continuos según sea necesario. En resumen, la adopción de estrategias tecnológicas avanzadas permitirá a WALFLEX C.A. mejorar la eficiencia, precisión y agilidad en sus procesos administrativos, lo que contribuirá significativamente a su éxito empresarial a largo plazo.

En resumen, la adopción de estrategias tecnológicas avanzadas permitió a WALFLEX C.A. mejorar la eficiencia, precisión y agilidad en sus procesos administrativos, lo que contribuirá significativamente a su éxito empresarial a largo plazo.

REFERENCIAS

- Segura, G. (2014). Decisiones financieras para la optimización de la gestión de las pequeñas y medianas empresas industriales en Lima metropolitana. Lima, Perú.
- Munch, L. (2010). Fundamentos de la administración: casos prácticos. Mexico: Trillas.
- Martinez, V., & Ramírez, J. (2013). La contabilidad como instrumento financiero en la gestión de las Mypes en la provincia de Huaura. Huaura, Perú.
- Vasquez, F. (2011). Propuesta de mejora en los procesos operativos de las sucursales en la empresa central Adame's C.A. Sartenejas, Venezuela.
- Zambrano, R. (2011). Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011. Guayaquil, Ecuador.
- Zarpan, D. (2013). Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca. Chiclayo, Peru.
- Zayas, P., & Cabrera, N. (2012). Liderazgo Empresarial. EAE Editorial Academia Española, revisión conceptual. Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática.
- Samaniego Montoya, C. (2013). "Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo - Lima".
- Sánchez Carlessi, H. & Reyes Meza, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Business Support Aneth SRL.
- Striteska, (2012) citado en Salgado, J. & Calderón, L. (2014). "La gestión del desempeño es un enfoque estratégico para la gestión, proporciona a gerentes, empleados y partes interesadas a diferentes niveles, medir y revisar el desempeño de una organización periódicamente".
- Valderrama Mendoza, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta. San Marcos.
- Wagnerova, (2011) citado por Striteska, (2012) en Salgado, J. & Calderón, L. (2014). "La visión compartida de lo que se debe lograr, de manera tal que se asume la probabilidad de que los objetivos se cumplirán".