



**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
SISTEMÁTICOS, APLICADOS AL ÁREA DE
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA
INVERSIONES CLIMAVEN C.A,
EN EL MUNICIPIO VALENCIA
DEL ESTADO CARABOBO.**

**Autores: Lanetti S, Luis F.
Núñez, Gerardo.**

Urb. Yuma II, Calle 3, Municipio San Diego
Teléfono (0241) 871-4240(Máster) - fax (0241) 8712394

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

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SISTEMÁTICOS,
APLICADOS AL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA
INVERSIONES CLIMAVEN C.A, EN EL MUNICIPIO VALENCIA DEL
ESTADO CARABOBO.**

Trabajo de grado para optar al título de
Licenciados en Administración de Empresas

Autor:Lanetti Luis. C.I 24.424.919
Núñez Gerardo. C.I 20.980.250
Tutor:M.Sc.GiorgioGiuffrida M.

San Diego, Noviembre del 2015.

ACEPTACION DEL TUTOR

Quien suscribe, **Giorgio Giuffrida**, en mi carácter de tutor del Trabajo de Grado presentado por los ciudadanos **LuisF Lanetti S y Gerardo A Núñez N**, portadores de la cedula de identidad N° V-24.424.919 y N° V-20.980.250, titulado **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SISTEMÁTICOS, APLICADOS AL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA INVERSIONES CLIMAVEN C.A, EN EL MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO**, presentado como requisito parcial para optar por el título de **Licenciado de Administración de Empresas**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 23 días del mes de Noviembre del 2015

M.Sc. Giorgio Giuffrida M

C.I. 11.156.729

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de grado es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente participaron un conjunto de personas leyendo, corrigiendo, opinando y realizando cualquier otra actividad durante toda la elaboración del proyecto.

Queremos agradecerles a los gerentes y asistentes administrativos por su integración con el presente trabajo, ya que su participación fue indispensable para la factibilidad de dicho proyecto.

Por otra parte queremos agradecerle a nuestro tutor y profesor Giorgio Giuffrida que nos ha guiado en todo este crecimiento profesional a través de sus conocimientos, además de orientarnos en el desarrollo del presente trabajo de la mejor manera posible.

El agradecimiento al tutor es especial por haber aceptado esta tutoría por su apoyo, motivación y enseñanzas.

A nuestros padres por siempre dar ese apoyo incondicional que es fundamental en la vida de todo ser humano y gracias a ellos hemos sido capaces de paso a paso con todas las dificultades levantarnos y llegar al objetivo de ser profesionales.

A la universidad José Antonio Páez por brindarnos la oportunidad de desarrollar dicho trabajo y orientarnos por el camino del bien.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

| | pp. |
|---------------------------|------|
| Índice de cuadros..... | VII |
| Resumen informativo | VIII |
| Introducción | 1 |

CAPÍTULO

| | | |
|-----|---|----|
| I | El problema | 3 |
| | 1.1 Planteamiento del problema | 3 |
| | 1.2 Formulación del problema | 5 |
| | 1.3 Objetivos | 5 |
| | 1.4 Justificación..... | 6 |
| II | Marco teórico | 8 |
| | 2.1 Antecedentes | 8 |
| | 2.2 Bases teóricas | 13 |
| | 2.3 Definición de términos..... | 17 |
| III | Marco metodológico | 19 |
| | 3.1 Tipo de investigación..... | 19 |
| | 3.2 Fases metodológicas | 19 |
| IV | Resultados | 24 |
| | 4.1 Diagnostico de la situación actual de los procedimientos administrativos sistemáticos del área de administración de la empresa Inversiones Climaven C.A.. | 24 |
| | 4.2 Identificación de los factores que inciden en la formación de los Procedimientos Administrativos | |

| | | |
|---|---|----|
| | sistemáticos a través de la administración por Objetivos (APO) | 38 |
| V | Propuesta | 51 |
| | 5.1Objetivos de la propuesta..... | 51 |
| | 5.2Justificación de la propuesta | 52 |
| | 5.3Factibilidad de la propuesta | 53 |
| | 5.4 Desarrollo de la propuesta | 54 |
| | Conclusiones | 60 |
| | Recomendaciones | 62 |
| | Referencias | 63 |
| | Anexos..... | 66 |

INDICE DE CUADROS

| CUADRO | | pp. |
|--------|---|-----|
| 1 | Lista de cotejo | 25 |
| 2 | Misión, visión de la organización. | 28 |
| 3 | Manual de normas y procedimientos. | 29 |
| 4 | Estructura organizativa funcional. | 30 |
| 5 | Procedimientos administrativos de la empresa. | 31 |
| 6 | Planificación de las actividades. | 32 |
| 7 | Sistema de registro de control de sus operaciones. | 33 |
| 8 | Efectiva comunicación. | 34 |
| 9 | Sistema de información. | 35 |
| 10 | Registro sistemático de las operaciones. | 36 |
| 11 | Formatos elaborados en la empresa para registrar las operaciones. | 37 |
| 12 | APO. | 57 |

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

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SISTEMÁTICOS,
APLICADOS AL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA
INVERSIONES CLIMAVEN C.A, EN EL MUNICIPIO VALENCIA DEL
ESTADO CARABOBO.**

Autores: Lanetti Luis

Núñez Gerardo

Tutor: M.Sc. Giorgio Giuffrida M.

Fecha: 23 de Noviembre del 2015

RESUMEN INFORMATIVO

La Presente investigación tuvo como objetivo general, proponer Procedimientos Administrativos sistemáticos aplicados al área de Administración de la Empresa Inversiones CLIMAVEN C.A en el Municipio Valencia del Estado Carabobo, la misma presento una problemática en los procesos administrativos de la empresa, la cual se basó en una situación de falta de organización, planificación y de estrategias que parten desde la gerencia con la finalidad de optimizar los procesos administrativos y eficiencia de los mismos llevados por la empresa. Las teorías que sustentan el estudio se basaron en el desarrollo de los términos que componen las variables de investigación, así como la aplicación de la administración por objetivo (APO) para el área en donde existe la problemática. El tipo de investigación fue de proyecto factible y el diseño de la investigación fue de campo, donde se tomó como referencia para la recolección de datos una muestra de cuatro (4) personas integrada por los gerentes y los empleados del Departamento de Administración. La observación directa se utilizó como técnica para el diagnóstico de la situación actual de los procedimientos administrativos sistemáticos, se llevó a cabo una guía de observación que se desarrolló con una lista de cotejo y una entrevista con preguntas pre-establecidas. El análisis de los resultados obtenidos fue a través de la elaboración de una entrevista donde se evidenció las desviaciones dentro de los procedimientos administrativos los cuales causa retrasos y falta de información a la hora de tomar decisiones con a la implementación de este diseño se permita optimizar los procesos administrativos y de gerencia que permitan llevar un adecuado funcionamiento sobre las actividades desarrolladas en el área de administración dentro de la organización.

Descriptor: Procesos, Administración por objetivos (APO), Optimización.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se observa como grandes, medianas y pequeñas empresas orientan sus esquemas de trabajo haciendo énfasis en los principios de la administración moderna, vale decir: Planificación, Organización, Coordinación, y Control. En este sentido, se gestan cambios continuos en los niveles estratégicos, tácticos y operacionales, con lo cual se activa la toma de decisiones gerenciales, incidiendo de forma positiva en el mejoramiento interno de los procesos.

La continua evolución de la tecnológica y el creciente interés de la Administración por alcanzar un desempeño más efectivo, han incrementado el uso de sistemas automatizados como mecanismos para enfrentar la competitividad de manera más eficiente.

El manejo de la información, a través de la implantación de sistemas automáticos viene permitiendo a las organizaciones, el dominio de gran cantidad de datos en forma centralizada y en línea. Tales razones explican la gran demanda y variedad de software o programas informáticos que están dando respuesta a necesidades particulares, en cuanto a la agilización y tramitación de datos que, debidamente interpretados puedan ser útiles para extraer conclusiones.

El siguiente Trabajo de Grado, tiene como objetivo diseñar procedimientos administrativos sistemáticos bajo Administración por Objetivos (APO), aplicados a la empresa inversiones Climaven C.A, con el propósito de dar solución a la problemática en el área administrativa sobre cómo se han manejado los procesos en este departamento. Así también se le optimizara el tiempo y la toma de decisiones con respecto a la administración con la ayuda de procedimientos administrativos sistemáticos.

En el presente trabajo de grado se encuentran los siguiente Capítulos:

En el capítulo I se presenta el planteamiento de problema, formulación del problema, objetivos, justificación y alcance.

Capítulo II se abordará todo lo relacionado con el marco teórico, los cuales lo integran antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III se desarrollaran las fases metodológicas, como son el tipo y diseño de la investigación, población, muestra; y las técnicas de recolección de datos a realizarse para el cumplimiento de los objetivo.

Capítulo IV Se presentaran todos los resultados conformados por las fases metodológicas el cual abarca el tipo de estudio, diagnóstico de la situación actual de la organización, igualmente se encuentran las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo V conformado por la propuesta, objetivos general y específico de la misma que forman parte del desarrollo de este trabajo el cual se analizaran los resultados para buscar solución al problema de la investigación y así se obtiene la conclusión y una serie de recomendaciones para la organización.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En estos tiempos las empresas a nivel mundial año tras años han tenido que reinventarse y tratar de ir siempre un paso adelante por la gran competencia que existe en la actualidad, también dentro de las empresas a través del tiempo los empleados y la manera en que se manejan los procesos han cambiado significativamente. La administración en las empresas ha sido una herramienta fundamental para poder planificar, organizar, ejecutar y controlar los procesos que se manejan dentro de la organización.

Debido a que la economía hoy en día es tan cambiante las empresas se están quedando atrás, creándose problemas internos en las organizaciones a la hora de planificar el futuro ya que no cuentan con la tecnología adecuada que es la que está dando el mayor apoyo administrativamente para así poder mantener los procesos de manera efectiva y óptima.

En la actualidad se vive un problema a nivel nacional en relación a los procedimientos administrativos sistemáticos ya que la problemática que existe en el país se ha mantenido y no ha dejado que muchas organizaciones actualicen sus sistemas.

A lo largo de los años en el país muchas empresas han logrado actualizarse lo que ha generado que haya cierto retraso en organizaciones que no se han podido actualizar y manejan la mayoría de sus procesos y recursos con una tecnología atrasada, creando así problemas internos a la hora de administrar los recursos que se necesitan en la organización para poder llevar a cabo los objetivos planteados.

Es un hecho que los procedimientos administrativos sistemáticos son un recurso costoso que muchas organizaciones por sus altos precios de adquisición los rechazan sin tener en claro los beneficios que este puede generar.

Con esta investigación se busca que las organizaciones a nivel nacional visualicen lo beneficioso que es tener un procedimiento administrativo sistemático ya que se pueden ahorrar muchos costos administrativos y tiempo en desarrollo de actividades.

En Carabobo existe una gran diversidad de empresas y muchas de estas no se mantienen actualizadas. Por ser el estado industrial del país deberían de estar actualizadas para potenciar sus niveles de producción con los mejores procedimientos administrativos posibles para mantener un alto rendimiento sin importar el tamaño de la organización.

Debido a los problemas económicos actuales, las organizaciones en Carabobo tampoco han podido actualizar sus sistemas administrativos debido a que no llegan los softwares adecuados lo que hace que se mantenga un atraso constante.

La empresa Climaven C.A tiene una trayectoria de 31 años en el país siendo una empresa netamente familiar y siempre han manejado sus procesos de una manera muy básica lo cual les ha generado atrasos con respecto a la tecnología y genera incrementos de costo y tiempo en procesos, así como fallas en la planeación por falta de un buen registro, carece de una estructura funcional de las áreas departamentales así como no cuenta con los lineamientos establecidos de liderazgo que posibiliten el diseño de un sistema administrativo acorde con las necesidades actuales que exigen las empresas, por lo que con un adecuado sistema se pueden llegar a reducir o eliminar. Esta empresa le realiza trabajos a grandes organizaciones a nivel nacional y adecuándole procesos administrativos sistemáticos podrán manejar con mayor facilidad los recursos de las mismas.

Por estas razones los autores de esta investigación se hacen la siguiente interrogante:

1.2 Formulación del problema:

¿Cuáles son los procedimientos Administrativos sistemáticos que pueden ser aplicados al área de Administración de la Empresa Inversiones CLIMAVEN C.A, Ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo?

Para responder la siguiente interrogante se han planteado los siguientes objetivos:

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General:

Proponer Procedimientos Administrativos sistemáticos aplicados al área de Administración de la Empresa Inversiones CLIMAVEN C.A Ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la situación actual de los procedimientos Administrativos sistemáticos del área de Administración de la Empresa Inversiones CLIMAVEN C.A.
- Identificar los factores que inciden en la formación de los Procedimientos Administrativos sistemáticos a través de la administración por Objetivos (APO) aplicados al departamentos de Administración de la Empresa Inversiones CLIMAVEN C.A

- Diseñar la propuesta de Procedimientos Administrativos sistemáticos por medio de un flujograma aplicado al Departamento de Administración de la Empresa Inversiones CLIMAVEN C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

La empresa Climaven C.A es una empresa familiar que ha venido creciendo a lo largo del tiempo desde el año 1984 prestando servicio a clientes particulares y actualmente prestan el servicio a grandes empresas y particulares lo cual hace necesario automatizar sus procedimientos administrativos para cumplir con la normativa fiscal y administrativa vigente en el país. Con el aporte de esta investigación podrán ser abordados de manera integral todos estos procesos administrativos asociados a este sistema en la solución de los problemas.

Mediante esta investigación los futuros administradores del país podrán contar con una referencia bibliográfica que les facilite el proceso investigativo ya que tendrán una base en el desarrollo de sus trabajos sobre las actualizaciones de los procedimientos administrativos sistemáticos.

Así mismo esta investigación constituye un aporte a las organizaciones a nivel nacional ya que contiene los fundamentos básicos y aplicados en el desarrollo de los procedimientos administrativos que conllevan a mejorar las condiciones dentro de las empresas.

Con este trabajo se le da a la universidad José Antonio Páez un gran aporte ya que le da credibilidad a nivel nacional de que sus estudiantes en administración de empresas al ser egresados podrán competir en cualquier rama que los sitúen gracias a la gran formación y conocimiento que se les dará a lo largo de su carrera, colocando así a la universidad José Antonio Páez entre las mejores universidades del país.

Esta investigación da un fuerte conocimiento sobre los procesos administrativos sistemáticos a la hora de ingresar en cualquier organización siendo de igual competencia con cualquier licenciado del país que sea de la misma rama y esto gracias a todos los conocimientos que se les darán a lo largo de su carrera y el conocimiento compartido del tutor académico que participa y da apoyo en la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Según Méndez (2001), “el marco teórico es la descripción de los elementos teóricos planteados por uno o por diferentes autores que permiten al investigador fundamentar los procesos de conocimientos con dos aspectos diferentes:

Por una parte, permite ubicar el tema objeto de investigación dentro de las teorías existentes, para precisar en qué corriente de pensamiento se inscribe y en qué medida significa algo nuevo o complementario.

Por la otra, es una descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que serán directamente utilizados en el desarrollo de la investigación, incluyendo las relaciones más significativas que se dan entre esos elementos teóricos”.

2.1 ANTECEDENTES

Luego de haber reducido el problema a términos precisos y explícitos, es decir, restringido y delimitado a una dimensión manejable, se procedió a darle un enfoque lo suficientemente amplio para comprender con mayor concreción la problemática planteada, se considerará pertinente y necesario situar el marco teórico o referencial que orienta el estudio en todos sus aspectos, la fundamentación teórica, según lo plantea Balestrini (1998) “Determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación; y muestra la voluntad del investigador, de analizar la realidad objeto de estudio de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos, categorías y el sistema preposicional, atendido a un determinado paradigma.” (p.85).

Fajardo Liliana (2015) para optar por el título de administración de empresas de la Universidad José Antonio Páez en su trabajo especial de grado titulado: “Mejoramiento del sistema administrativo de la empresa Transporte Sánchez Polo de Venezuela C.A, en el Área de Facturación” dicha investigación está enmarcada dentro de un proyecto factible bajo una investigación de campo donde se utilizaron como métodos de recolección de datos la observación directa y se realizó un diagrama de Ishikawa. Esto ayudo a dar un enfoque sobre el problema principal en el área de facturación el cual se ve reflejado en el flujo de dinero y así poder dar un mejoramiento del sistema administrativo que permita soluciones óptimas en este departamento.

En este caso la investigación guarda relación en aportes ya que permitió mejorar los procesos administrativos de manera efectiva aprovechando la actual tecnología de información orientada hacia la búsqueda del mejor rendimiento del proceso administrativo.

Según Jaramillo Diomarys y Trompiz Naigle (2015) presentado para optar por el título de administración de empresas de la Universidad José Antonio Páez en su trabajo especial de grado titulado: “Estrategias gerenciales operacionales basadas en la cadena de valor para optimizar los procesos administrativos en el departamento de administración de la Distribuidora Nube Azul del Centro Occidente C.A” se planteó como objetivo general proponer estrategias gerenciales operacionales basadas en la cadena de valor que optimicen los procesos administrativos en el departamento de administración de la distribuidora nube azul del centro occidente C.A, la misma presenta una problemática en la gestión administrativa el cual se basa en una situación de falta de estrategia que parten desde la gerencia con la finalidad de optimizar los procesos administrativos y eficiencia de los mismos llevados por la empresa. Las teorías que sustentan el estudio se basan en el desarrollo de los

términos que componen las variables de la investigación. El tipo de investigación es de proyecto factible y el diseño de investigación es de campo, donde se toma como referencia para la recolección de datos una muestra de doce (12) personas integrada por los trabajadores involucrados en el departamento de administración y otras áreas adjuntas. Se estima el uso de un cuestionario y se utilizara como técnica la encuesta de pregunta cerrada con dos opciones (si o no). La conclusión de este trabajo será que es necesario implementar una metodología de trabajo basado en la cadena de valor con la finalidad de lograr la optimización de los procesos administrativos y de gerencia que permitan llevar un adecuado funcionamiento sobre las actividades desarrolladas en la empresa.

En esta investigación realizada se puede observar que se busca optimizar los procesos administrativos mediante estrategias gerenciales y así ser más eficientes y efectivos el cual es parte del enfoque que se necesita para la investigación.

De igual manera Guerra G. Dayana Y. (2014) Para obtener su título de licenciada en administración de empresas de la Universidad José Antonio Páez en su trabajo de grado titulado: “Estructura organizativa para optimizar las operaciones y procesos administrativos de la Empresa Equípate C.A” esta investigación es de tipo descriptiva apoyada en una investigación de campo, las técnicas de recolección de datos fueron a través de una entrevista estructurada aplicada personalmente a los socios ya que la empresa no cuenta con empleados actualmente. El instrumento fue un cuestionario para cada gerente. También se aplicó el método de observación directa bajo la utilización de una ficha de observación, donde el investigador registro cada uno de los procedimientos y procesos administrativos existentes, además de calificar si se realizan con eficiencia o carecen de ella. El análisis de los resultados obtenidos

fue a través de la elaboración de un diagrama de causa-efecto, el cual, se expuso las posibles causas y los posibles efectos del problema planteado. Posteriormente se realizó el diseño y la propuesta de la estructura organizativa a través de un manual de organización, el cual muestra la forma más óptima para su organización, estableciendo líneas de mando, jerarquización, funciones y responsabilidades; permitiendo establecer orden dentro de los procesos administrativos de la empresa inversiones equípate C.A.

Este trabajo especial de grado, es básico para la realización del desarrollo de la investigación, ya que se planteó optimizar operaciones y procesos administrativos. También fue utilizado el método de observación directa el cual es fundamental en la esta investigación.

Jarrin Escobar Bárbara y Ormachea Juan Carlos (2013) en su trabajo especial de grado para optar al título de licenciado en administración de empresas de la Universidad José Antonio Páez titulado: “Diseño de un plan estratégico funcional orientado a la unidad de negocios dentro del departamento de cuentas por cobrar de la Empresa O.R.M Distribuidora C.A” tiene como objetivo general el diseño de un plan estratégico que brinde una solución al departamento de cuentas por cobrar en el tiempo de cobranzas así como la política de cobranzas de la empresa o.r.m distribuidora C.A, el cual constara con tres objetivos específicos en donde se evaluarán las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades que la empresa posee mediante el uso de una matriz DOFA, lo cual tiene como finalidad de mejorar las estrategias de la empresa en el mercado y en base a su cartera de clientes, aplicando nuevos sistemas y políticas que le permitan una mayor rentabilidad a la empresa en cuanto a las pérdidas ocasionadas por la inflación dentro de la cartera de crédito que la empresa maneja, lo cual permitirá una mayor adaptación por parte de la empresa hacia los clientes e incrementar los ingresos

económicos que esta percibe. Dicho trabajo está enmarcado dentro de un proyecto factible apoyado de una investigación de campo, la técnica de recolección de datos para el diagnóstico de las fases metodológicas será la encuesta y el instrumento que se utilizara será un cuestionario de preguntas dicotómicas, cuya población será finita y se tomara como muestra la población total de trabajadores de la empresa, de esta manera los datos serán analizados mediante un lista de cotejo, la cual brinda una interpretación objetiva de los resultados.

Se tomó esta investigación como apoyo teórico en cuanto a realizar un diseño que da apoyo a los procesos optimizando el tiempo, que demostró características similares al trabajo que se desarrolló.

Mendoza María Alejandra (2012) en su trabajo especial de grado para optar por el título de licenciada en administración de empresas de la Universidad José Antonio Páez titulado: “estrategias para minimizar los tiempos de ejecución en los procesos administrativos de la unidad de negocios de soluciones sustentables (dss) de Dupont Química Venezuela” tiene como objetivo específico diagnosticar la situación actual de los procesos administrativo, definir los procesos administrativos a analizar y generar alternativas que ayudan a minimizar los tiempos ejecución de los procesos analizados. La investigación se realizó dentro de un proyecto factible apoyado en una investigación de campo, se aplicaron tres instrumentos, un diagrama de causa y efecto, una guía de observación y por ultimo un cuestionario para recoger los datos. El cuestionario se le hizo a seis (6) consultores que son los únicos del departamento de administración el cual pueden ser los únicos objetos de estudio.

Esta investigación nos da una base de estudio para la disminución de tiempo en los procesos administrativos lo cual es fundamental para la evolución de la organización.

2.2 Bases teóricas

El Marco teórico cumple múltiples funciones, entre las más relevantes: guía la investigación, permite establecer un escenario para interpretar los resultados, proporciona el lenguaje pertinente para redactar las conclusiones, y vislumbrar posibles soluciones ante el problema enunciando. La construcción de un marco teórico es un proceso dinámico y su forma definitiva será siempre en función del objetivo planteado. Se debe comenzar por una revisión bibliográfica.

Son todos los fundamentos teóricos que servirán de soporte, sustento o base al estudio que se realiza. Se derivan de la contextualización del problema planteado y de los objetivos de la investigación. Según Arias (2006) “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. (p. 107).

Procedimientos

Se definen que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Según Melinkoff, R (1990), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". (p. 28)

Procedimiento administrativo

El Procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo.

Según Alfonso Nava Negrete, “Los procedimientos administrativos son las vías o caminos legales que debe seguir la administración para la realización de sus actos y que se les suele confundir con los procesos administrativos, que son los procedimientos que deben seguirse ante los tribunales para la resolución jurisdiccional de controversias administrativas.”

Proceso Administrativo

Proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Según Urwick, Define el proceso administrativo como las funciones del administrador, con 7 elementos, investigación, planeación, coordinación, control, previsión, organización, comando.

Sistemas

Puleo define sistema como "un conjunto de entidades caracterizadas por ciertos atributos, que tienen relaciones entre sí y están localizadas en un cierto ambiente, de acuerdo con un cierto objetivo". (p. 29).

Según Spedding (1979), “Un sistema es un grupo de componentes que pueden funcionar recíprocamente para lograr un propósito común. Son capaces de reaccionar juntos al ser estimulados por influencias externas. El sistema no está afectado por sus propios egresos y tiene límites específicos en base de todos los mecanismos de retroalimentación significativos”

Navarro (1988) define sistema de la siguiente manera: “es un conjunto organizado formado un todo, en el cada una de sus partes está conjuntada a través de una ordenación lógica que encadena sus actos a un fin común” (p.17). Toda empresa está orientada hacia el logro de las metas y objetivos, donde se combinan cada uno de sus componentes como: Recurso humano, económico y materiales, los cuales operan de manera secuencial y organizada que toma como base la adaptación a los cambios y requerimientos de orden exterior e interior.

Importancia de los sistemas.

James A. (1995) indica que: “la finalidad de un sistema es la razón de su existencia; por lo tanto para alcanzar sus objetivos, los sistemas interaccionan con su medio ambiente, el cual está formado por todos los objetos que se encuentran fuera de las fronteras de los sistemas. Los sistemas que interactúan con su medio ambiente se denominan sistemas abiertos, en contraste, aquellos que no interactúan con su medio ambiente se conocen como sistemas cerrados”.

Sistema de información

Según Peña, (2006), “Un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones.”

Otros autores como Peralta (2008), de una manera más acertada define sistema de información como: “conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Teniendo muy en cuenta el equipo computacional necesario para que el sistema de información pueda operar y el recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.”

Sistema administrativo.

Conforme las empresas adoptaron nuevos sistemas, surge la necesidad de racionalizar los esfuerzos, costo y recursos determinados a evaluar aquellos elementos que van incidir en las actividades principales de las organizaciones para unificar los criterios referentes o cómo van a ser los procesos de recopilación, planeación, ejecución, registros y finalmente, analizar la información procesadas; todo con el fin de encaminar las labores de la organización a la búsqueda de un fin común. Al respecto Terry (1986), establece la siguiente definición:

“Es una serie de procedimientos integrados, diseñados para cumplir una actividad principal con el propósito de reunir, planificar, registrar, procesar y proporcionar la información que sea originada por las distintas transacciones que faciliten la ejecución de las tareas, operaciones de dichas Organizaciones” (p.50).

Objetivos de los sistemas administrativos

Proporcionar datos que faciliten la ejecución de tareas, operaciones y funciones de una organización, esta información que es requerida por la gerencia es sólo una parte de todo el elector que el sistema puede suministrar por lo tanto los sistemas administrativos deben de proporcionar informes para todos los niveles a personas autorizadas dentro y alrededor de la organización. (Ibíd. P. 37).

Administración por objetivos

Según Peter F. Drucker, Es un sistema para que los subordinados y sus superiores establezcan mancomunadamente objetivos de desempeño, revisen periódicamente el avance hacia los objetivos y asignen las recompensas con base en dicho avance.

La APO hace que los objetivos sean operativos mediante un proceso que los lleva a bajar en forma de cascada por toda la organización. Como expone la figura

debajo, los objetivos generales de la organización se traducen en objetivos específicos para cada nivel subsiguiente (división, departamento, individual). Como los gerentes de las unidades bajas participan en el establecimiento de sus propias metas, la APO funciona de la base hacia arriba y también de la cima hacia abajo. El resultado es una pirámide que liga los objetivos de un nivel con los del siguiente.

Flujograma

Según Gómez Cejas, Guillermo. Año 1.997; El Flujograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc.

2.3 Definición De Términos Básicos

- Ø **Gerencia:** Cargo y gestión del gerente.
- Ø **Mejorar:** Perfeccionar algo, haciéndolo pasar de un estado bueno a otro mejor.
- Ø **Mejora continuo:** Revisión e innovación continua de un proceso.
- Ø **Optimizar:** Mejorar un proceso.
- Ø **Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de la gente.
- Ø **Proceso:** Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas en los elementos de entrada los convierten en resultados
- Ø **Diseño:** Actividad creativa que tiene por fin proyectar objetos que sean útiles y estéticos.
- Ø **Administración:** Es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones, y la técnica encargada de la planificación, organización,

dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por dicha organización.

- Ø **Aplicación:** Colocación de una cosa sobre otra o en contacto con otra de modo que quede adherida o fijada o que ejerza alguna acción.
- Ø **Departamento:** Unidad administrativa de una organización.
- Ø **Tiempo:** es una magnitud física con la que medimos la duración o separación de acontecimientos, sujetos a cambio, de los sistemas sujetos a observación; esto es, el período que transcurre entre el estado del sistema cuando este presentaba un estado X y el instante en el que X registra una variación perceptible para un observador (o aparato de medida).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO.

En este Capítulo se desarrollaron los Objetivos específicos aplicados técnicas metodologías recogidas, análisis e interpretaciones de resultado a fin de proporcionar vialidad al estudio así como la solución que se plantea. . Al caso según Balestrini (2002), afirma que: “La metodología, es el área del conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas. Incluye los métodos, las técnicas, las estrategias y los procedimientos que utilizara el investigador para lograr los objetivos” (p.65).

3.1 Tipo de Investigación

La metodología de esta investigación se enmarco dentro de un proyecto factible, según lo planteado por la UPEL (1998), el cual define el proyecto factible como un estudio "que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales". De esta manera, está referida a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos, que sólo tienen sentido en el ámbito de sus necesidades, el cual radica en el diseño de una propuesta de acción dirigida a resolver un problema o necesidad previamente detectada en el medio.

3.2 Fases metodológicas

La metodología de investigación fue ejecutada mediante las siguientes fases:

3.2.1 Diagnóstico de la situación actual de los procedimientos Administrativos sistemáticos del área de Administración de la Empresa Inversiones CLIMAVEN C.A.

Para ello se procedió a identificar la problemática en la empresa mediante la Observación Directa que Tamayo (2003) define como: “Aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Es decir, sirve para recopilar datos e información mediante la percepción visual para observar los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades (p.123).

Según Arias (2004: p.99) las técnicas de recolección de datos “son las distintas formas o maneras de obtener la investigación”.

El instrumento que se utilizó para recopilar la información fue una guía de observación, que de acuerdo a Fidias (2006): “Guía de observación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. (p.70)

Se aplicó dicha guía a través de una lista de cotejo que consto de un cuestionario con preguntas de tipo dicotómicas donde se dejó constancia de la observación de los investigadores y con ello se elaboró un análisis de lo observado en la misma.

Así mismo se realizó en esta fase la canalización de las actividades que realiza actualmente el Departamento de Administración de la empresa Inversiones Climaven C.A, para determinar su importancia se tienen que evaluar los procedimientos Administrativos sistemáticos e indagar lo necesario para identificar en las personas que suministraron información y que a su vez fueron ajustados a la realidad. La herramienta que se utilizó fue un Cuestionario, al cual Arias (2006), define “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” (p.67).

Una encuesta es un instrumento observacional, que consiste en realizar un conjunto de preguntas normalizadas que se dirigen a una muestra determinada, esta se realiza de distintas formas de acuerdo a la manera en que se requiera obtener la información necesaria para el estudio.

En la presente investigación se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta mediante un cuestionario el cual Arias (2006), señala que “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p.67).

Un cuestionario permitió la obtención de datos de manera simple a través de ítems que se respondieron de acuerdo a lo que se estableció o como se necesitaron para analizar claramente los resultados, que son importantes para el desarrollo de la investigación que se ejecutó. Igualmente en la investigación presentó el cuestionario realizando una serie de preguntas cerradas enmarcada en respuestas dicotómicas.

En esta etapa se identificó la población a la que se le aplicó instrumentos y técnicas de recolección de datos. En este caso de estudio, la población según Ortiz y García (2002) “es el conjunto o la totalidad de individuos que tienen ciertas características similares y sobre los cuales se desea hacer una inferencia... debe definirse en términos de elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo” (p.95); siendo así, la población estuvo conformada por el recurso humano de la empresa CLIMAVEN C.A, comprendida por veintisiete (27) personas.

La muestra, según Tamayo (2003) es: “Una porción de la población que se toma para hacer el estudio, la cual se considera representativa de la población” (pág. 160). Siendo así, la muestra estuvo conformada por cuatro (4) personas del área de Administración de la empresa CLIMAVEN C.A. y quienes fueron los sujetos de estudio.

3.2.2 Identificación de los factores que inciden en la formación de los Procedimientos Administrativos sistemáticos a través de la administración por Objetivos (APO) aplicados al departamentos de Administración de la Empresa Inversiones CLIMAVEN C.A.

Para cumplir con esta fase se aplicaron entrevistas cual recibe el siguiente concepto por parte del autor Arias F. (2006), “La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un dialogo o conversación cara a cara entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”, (pág. 73). A través de un cuestionario de preguntas pre-establecidas que se les hizo a cuatro (4) personas integrada por los dos (2) gerentes y los dos (2) empleados del Departamento de Administración de la empresa quienes son las personas que llevan todas las operaciones de administrativas y contables de la empresa.

Para ello se incidió en la formación de los procedimientos administrativos sistemáticos a través de la administración por objetivos (APO) que Peter F. Drucker lo define: “como un sistema para que los subordinados y sus superiores establezcan mancomunadamente objetivos de desempeño, revisen periódicamente el avance hacia los objetivos y asignen las recompensas con base en dicho avance.”

Objetivos

1. Se buscaron las actividades que tienen mayor impacto sobre los resultados.
2. El objetivo era específico en cuanto a los datos concretos.
3. Se utilizó un lenguaje comprensible para los gerentes.
4. Se mantuvo dentro de los principios de la administración.
5. El objetivo indico los resultados por alcanzar, no debe limitar la libertad para escoger los métodos.
6. El objetivo fue difícil de alcanzar, represento una tarea suficiente para todo el ejercicio fiscal de la empresa.

3.2.3 Diseño de Procedimientos Administrativos sistemáticos por medio de un flujograma aplicado al Departamento de Administración de la Empresa Inversiones CLIMAVEN C.A

Esta elaboración llevo a cabo un flujograma que Gómez Cejas, Guillermo lo define como un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica.

Según Chiavenato, Idalberto. (1999)es importante los flujogramas en toda organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, o sea, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

Características Según Chiavenato, Idalberto. (1999):

- Permitió al analista asegurarse que ha desarrollado todos los aspectos del procedimiento.
- Dar las bases para escribir un informe claro y lógico.
- Es un medio para establecer un enlace con el personal que eventualmente operará el nuevo procedimiento.

En este Flujograma se graficó la administración por objetivos (APO) para mostrar la propuesta que se le realizó al departamento de administración de la Empresa CLIMAVEN C.A

CAPITULO IV

RESULTADOS

Para lograr un análisis efectivo del origen del problema, se siguió la secuencia de las fases metodológicas, para de esta manera, proporcionar solución al problema originalmente planteado en la investigación. Este capítulo tiene como principal finalidad dar a conocer los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos aprobados, mostrar el análisis de la información recogida en el presente estudio, basado en la información teórica recopilada de diversos autores y presentar la interpretación de los resultados obtenidos como el aporte sustancial de la investigación, el cual se ha abordado en forma conjunta.

4.1 Diagnostico de la situación actual de los procedimientos Administrativos sistemáticos del área de Administración de la Empresa Inversiones CLIMAVEN C.A

Actividad 1: en este primer punto como se describió anteriormente en el marco metodológico, se explicó la herramienta lista de cotejo, la misma tiene un contenido de 14 preguntas orientadas a detectar a través de la visualización de campo de estudio la posición de la empresa con relación al tema en cuestión. E igualmente se elaboró un cuestionario a las cuatro (04) personas que trabajan en el departamento de Administración de la empresa Inversiones Climaven C.A. que consto de 10 preguntas dicotómicas.

Cuadro 1. Lista de cotejo

| N° | OBSERVACION | SI | NO |
|-----------|--|-----------|-----------|
| 1 | ¿La empresa Inversiones Climaven C.A. tiene definidas la misión, visión y objetivos propios como organización? | X | |
| 2 | ¿La empresa cuenta con una estructura organizativa funcional? | | X |
| 3 | ¿La empresa cuenta con medios informáticos? | X | |
| 4 | ¿La empresa Cuenta con un sistema administrativo? | | X |
| 5 | ¿Existe un manual de normas y procedimientos para las funciones del personal dentro de la empresa? | | X |
| 6 | ¿Se evidencian procedimientos para la realización de trabajos por áreas? | | X |
| 7 | ¿Se llevan a cabo los procedimientos administrativos con un orden lógico y secuencial? | | X |
| 8 | ¿Son delegadas las funciones por área o tareas? | | X |
| 9 | ¿Se observa dentro de la empresa si existe un ambiente armónico entre los trabajadores y los directivos? | X | |
| 10 | ¿La empresa Inversiones Climaven C.A. cuenta con espacios adecuados para su funcionamiento? | X | |
| 11 | ¿Son considerados los factores externos como oportunidades y amenazas por parte de los directivos de la empresa? | X | |

| | | | |
|----|--|---|---|
| 12 | ¿La empresa realiza sus funciones a través de lineamientos de procesos administrativos en cuanto a planeación y control? | | X |
| 13 | ¿La empresa lleva a cabo un registro sistemático de sus operaciones? | | X |
| 14 | ¿Se deja constancia de las operaciones realizadas en los departamentos y áreas de la empresa? | X | |

Fuente: Lanetti L, Núñez G. (2015).

De acuerdo con esta técnica, se observó que la empresa Inversiones Climaven tiene la misión, visión y objetivo organizacionales bien delimitados y estructurados, así como también se observa que tienen un grave problema en materia de procedimientos y control, haciendo que las operaciones de la empresa no fluyan de manera adecuada arrojando así resultados insatisfactorios, y alejado de los esperados por los directivos.

Se observó por medio del instrumento, algunos problemas en los procedimientos administrativos y de control lo que trae como consecuencia que se generen pérdidas de tiempo en los procesos que se realizan dentro de la empresa, estos problemas detectados podrían evitarse si existiese un manual de procedimientos lo cual le proporcionaría al trabajador una guía o una serie de pasos a seguir para la realización de cualquier operación evitando el re trabajo y garantizando que los resultados a obtener serán satisfactorios para la empresa.

Se evidenció un buen clima organizacional y un espacio satisfactorio para la realización de las actividades de cada trabajador, logrando con esto buenas relaciones entre los directivos y los trabajadores de la empresa.

Por medio de la observación directa se evidencio, que no cuentan con un sistema administrativo lo cual les dificulta el registro de sus actividades y evita

mantener un control interno adecuado, lo cual genera descontrol al momento de evaluar los resultados obtenidos por las actividades económicas obtenidos por la empresa en un periodo determinado de tiempo; por otra parte se observó que toman en consideración las oportunidades y amenazas que pueden influir en la empresa, logrando con esto sacar el mayor provecho de las oportunidades, minimizar los riesgos y afrontar las amenazas con antelación para evitar pérdidas.

Resultado de la Encuesta

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de Administración de la empresa Inversiones Climaven C.A.

Ítem 1 ¿La empresa Inversiones Climaven C.A, tiene definidas la misión, visión de la organización propios de la empresa?

| Cuadro Nro.2. Misión, visión de la organización. | | |
|---|--------------------|--------------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
| SI | 4 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Fuente: Lanetti L,Núñez G (2015)

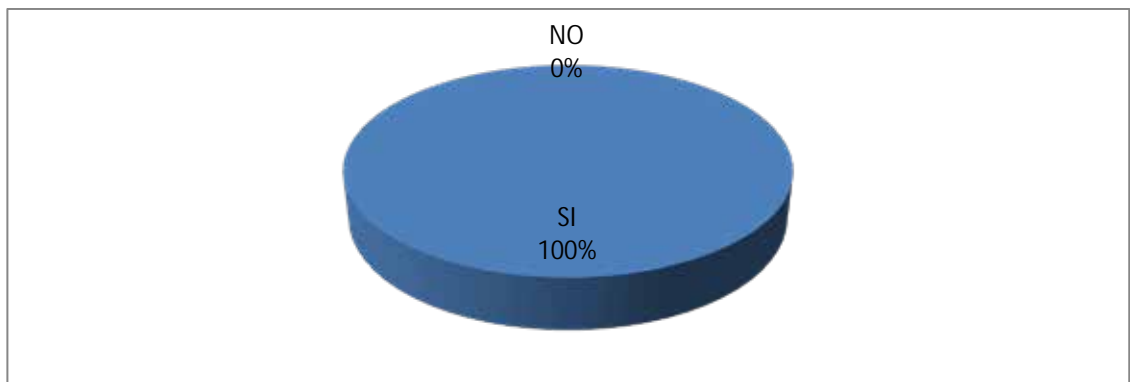


Gráfico 1. Misión, visión de la organización.

Fuente: Cuadro No. 2

Análisis

En este caso el cien por ciento(100%) de los encuestados, dijo que sí estaba definida la misión y visión en su organización. Se debe recordar que la misión sirve como instrumento de orientación estratégica para evaluar cada decisión que involucre recursos importantes de la organización, ya que esta permite que no se pierda el norte de los objetivos planeados.

Ítem 2: ¿Existe un manual de normas y procedimientos funcional de cargos en la empresa?

| Cuadro Nro.3. Manual de normas y procedimientos. | | |
|---|--------------------|--------------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
| SI | 1 | 25% |
| NO | 3 | 75% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Fuente: Lanetti L, Núñez G. (2015)

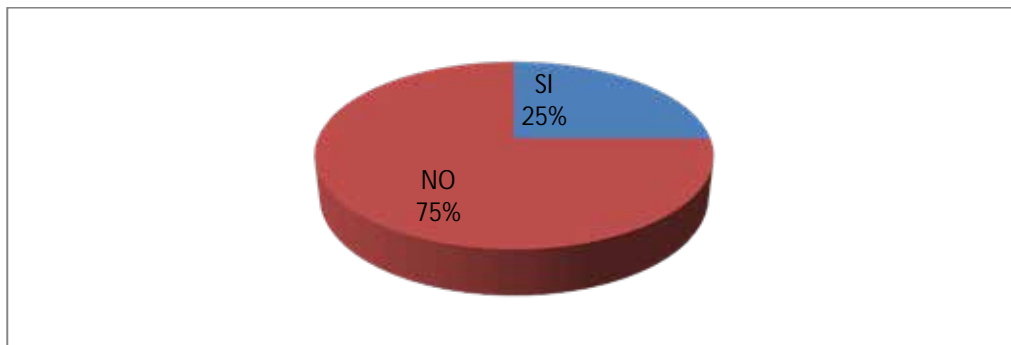


Gráfico 2. Manual de normas y procedimientos.

Fuente: Cuadro No. 3.

Análisis

En el gráfico puede observarse que los resultados reflejan que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados expresaron que no existe un manual de normas y procedimientos, mientras que un veinticinco por ciento(25%) manifestó que si existe un manual de normas y procedimientos.

Es importante señalar que con relación a los resultados que la empresa debe elaborar un manual de normas y procedimientos funcional donde establezcan las operaciones de todos y cada uno de los trabajadores.

Ítem 3 ¿la empresa tiene definida la estructura organizativa funcional?

| Cuadro Nro.4. Estructura organizativa funcional. | | |
|---|--------------------|--------------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
| SI | 0 | 0% |
| NO | 4 | 100% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Fuente: Lanetti L, Núñez G. (2015)

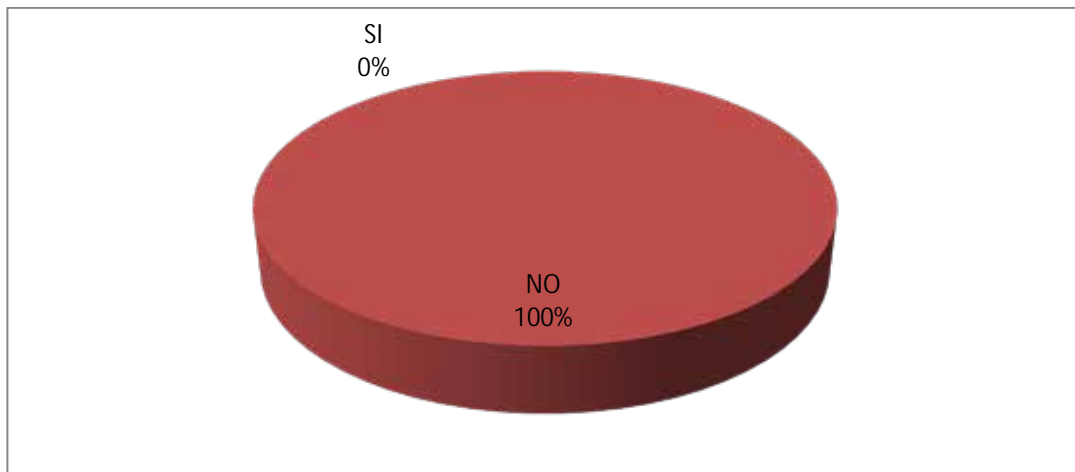


Gráfico 3. Estructura organizativa funcional.

Fuente: Cuadro No. 4

Análisis

En este ítem 3, el cien por ciento(100%) de los encuestados señaló que no se tiene definida la estructura organizativa funcional. Es importante que toda empresa deba tener definida la estructura organizativa así como conocer las líneas de mando jerarquizados de los distintos niveles de la organización.

Ítem 4 ¿Sabe usted cuales son los procedimientos administrativos de la empresa?

| Cuadro Nro.5. Procedimientos administrativos de la empresa. | | |
|--|--------------------|--------------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
| SI | 1 | 25% |
| NO | 3 | 75% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Fuente: Lanetti L. Núñez G. (2015)

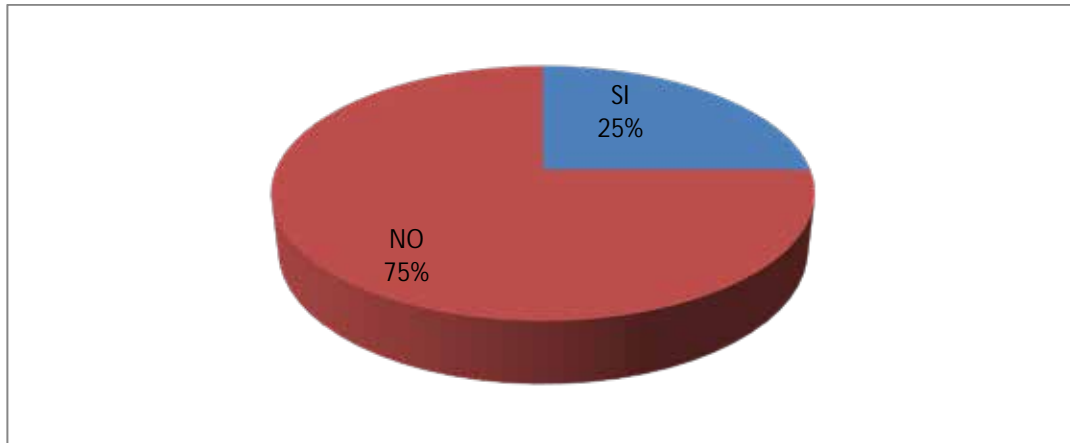


Gráfico 4. Procedimientos administrativos de la empresa.

Fuente: Cuadro No. 5

Análisis:

El setenta y cinco por ciento(75%) de los encuestados señalaron que desconocen cuáles son los procedimientos administrativos de la empresa, así como el 25 % dijo que conoce el procedimiento administrativo de la empresa.

Se debe diseñar un procedimiento administrativo a la empresa para que ayude en la optimización de los procesos de la organización.

Ítem 5 ¿Se realiza la planificación de las actividades en la empresa?

| Cuadro Nro.6. Planificación de las actividades. | | |
|--|--------------------|--------------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
| SI | 2 | 50% |
| NO | 2 | 50% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Fuente: Lanetti L. Núñez G. (2015)

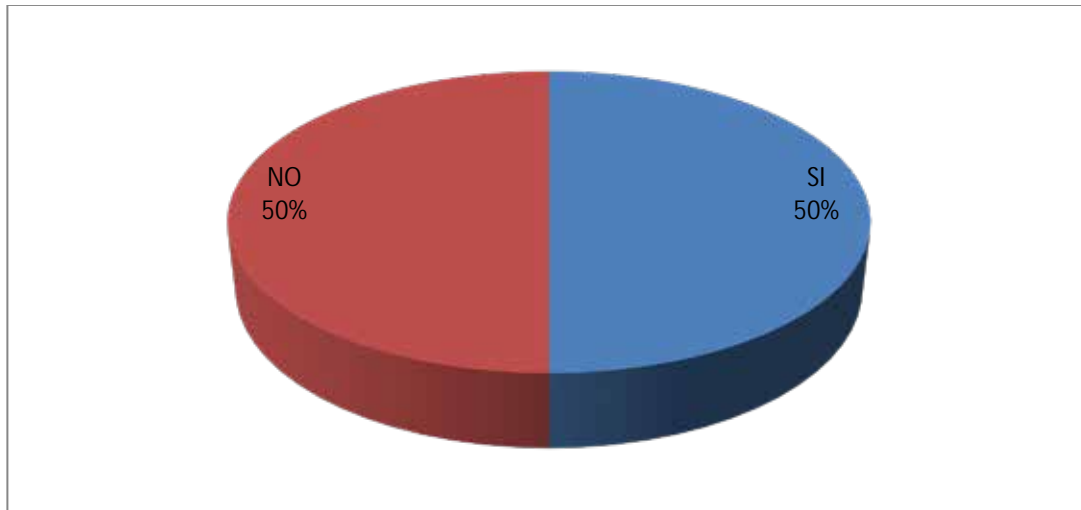


Gráfico 5.Planificación de las actividades.

Cuadro No. 6

Análisis

El cincuenta por ciento(50%) de los encuestados señalaron que si se realiza la planificación de las actividades en la empresa, por otro lado el otro cincuenta por ciento (50%) considero que no se realiza dicha planificación.

La planificación es una parte fundamental de la empresa ya que a partir de ella es que se realizan todas las operaciones de la empresa.

Ítem 6 ¿La empresa Inversiones Climaven C.A, cuenta con algún sistema de registro de control de sus operaciones?

| Cuadro Nro.7. Sistema de registro de control de sus operaciones. | | |
|---|--------------------|--------------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
| SI | 1 | 25% |
| NO | 3 | 75% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Fuente: Lanetti L. Núñez G. (2015)

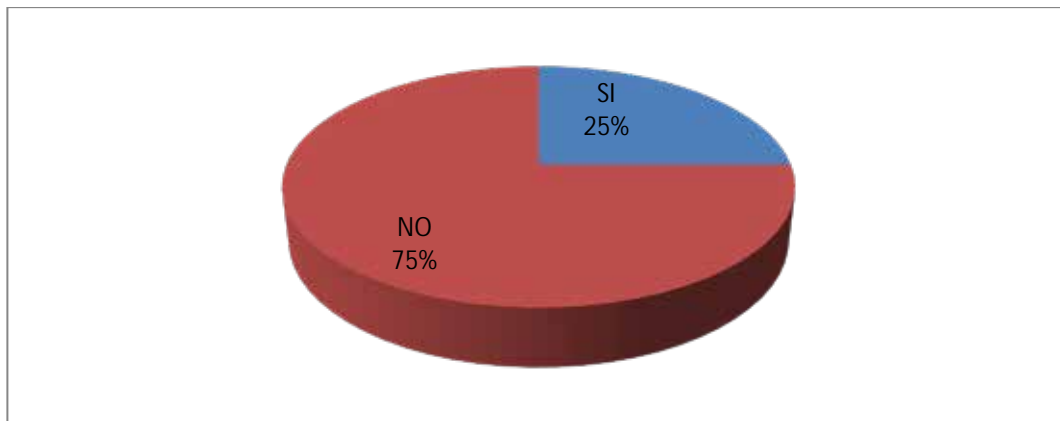


Gráfico 6. Sistema de registro de control de sus operaciones.

Fuente: Cuadro No. 7

Análisis:

El setenta y cinco por ciento(75%) de los trabajadores encuestados consideran que no cuentan con un sistema de registro de control de operaciones y el veinticinco por ciento(25%) considera que si existe.

Es de suma importancia que dentro de una organización el registro de las operaciones se realice de manera efectiva para un mejor control de la información y poder tomar las decisiones correctas a las desviaciones.

Ítem 7 ¿Considera usted que existe una efectiva comunicación de la empresa y personal administrativo?

| Cuadro Nro.8. Efectiva comunicación. | | |
|---|--------------------|--------------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
| SI | 3 | 75% |
| NO | 1 | 25% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Fuente: Lanetti L. Núñez G. (2015)

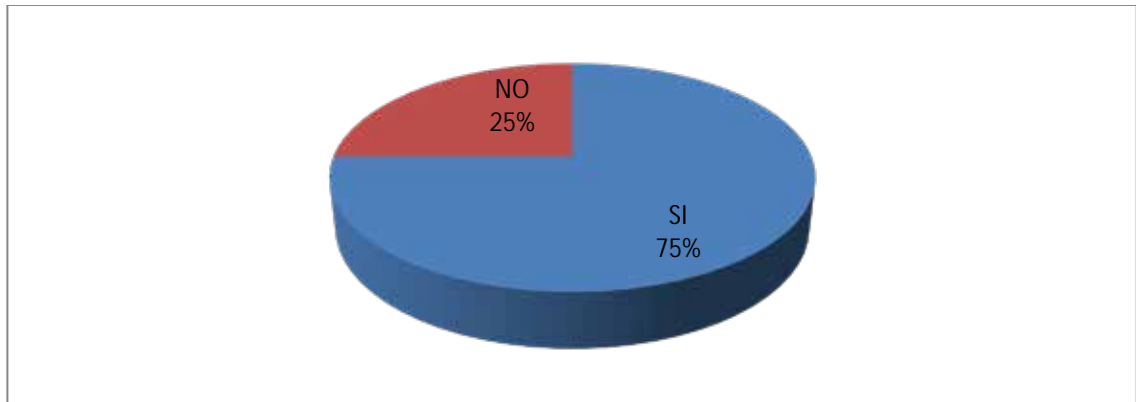


Gráfico 7. Efectiva comunicación.

Fuente: Cuadro No. 8

Análisis

El setenta y cinco por ciento (75%) de los trabajadores encuestados consideran que si existe una efectiva comunicación entre los trabajadores de la empresa y el personal administrativo. Y el veinticinco por ciento (25%) opina que no hay una efectiva comunicación. La comunicación en la organización es de suma importancia ya que cada trabajador tiene una tarea distinta en lo que se refiere a las operaciones de la empresa y son los están conectados directamente con los procesos que se realizan dando así la información que se requiere para la toma de decisiones.

Ítem 8 ¿Sabe usted si la empresa cuenta con un sistema de información (software)?

| Cuadro Nro.9. Sistema de información. | | |
|--|--------------------|--------------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
| SI | 1 | 25% |
| NO | 3 | 75% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Fuente: Lanetti L. Núñez G. (2015)

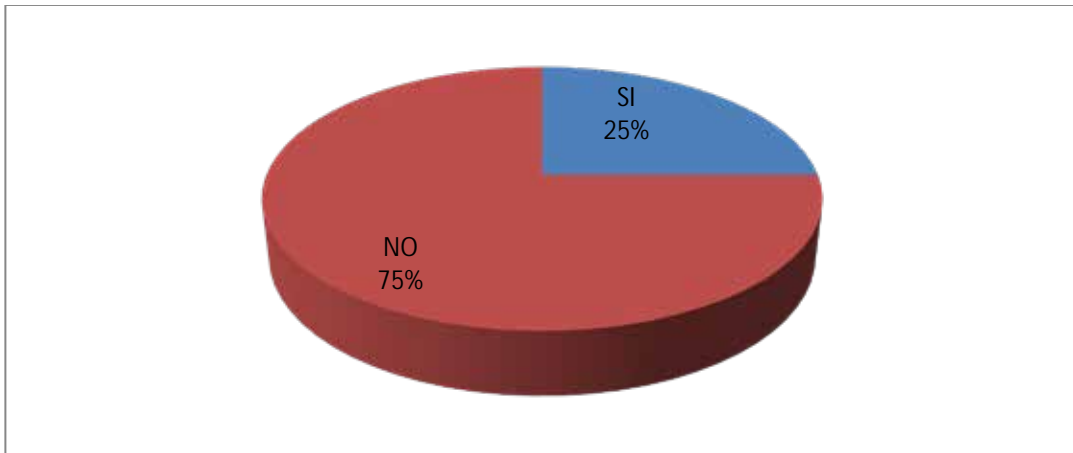


Gráfico 8.Sistema de información.

Fuente: Cuadro No. 9

Análisis:

El setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados señalan que no cuentan con un sistema de información (software) y el veinticinco por ciento(25%) afirman que cuentan con dicho sistema. Es necesario que en toda organización hoy en día cuente con un sistema de información donde se registren las operaciones de la empresa

Ítem 9 ¿La empresa lleva un registro sistemático de las operaciones?

| Cuadro Nro.10.Registro sistemático de las operaciones. | | |
|---|--------------------|--------------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
| SI | 1 | 25% |
| NO | 3 | 75% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Fuente: Lanetti L. Núñez G. (2015)

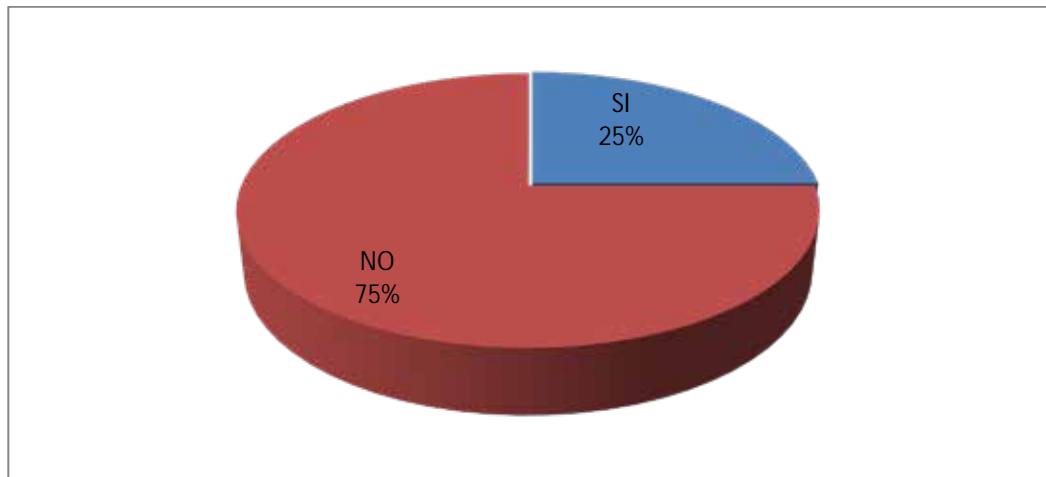


Gráfico 9.Registro sistemático de las operaciones.

Fuente: Cuadro No. 10

Análisis

De los encuestados el setenta y cinco por ciento(75%) opina que no se lleva un registro sistemático de las operaciones, y el veinticinco por ciento (25%) señala que si se llevan los registros en forma sistemáticos. El registro de las operaciones dentro de la empresa es muy importante porque esta permite que a la hora que se tenga que ubicar cualquier tipo de operación realizada el tiempo sea el más corto posible y así optimizar los procedimientos administrativos.

Ítem 10 ¿Existen formatos elaborados en la empresa para registrar las operaciones?

| Cuadro Nro.11. Formatos elaborados en la empresa para registrar las operaciones. | | |
|---|--------------------|--------------------|
| ITEMS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
| SI | 1 | 25% |
| NO | 3 | 75% |
| TOTAL | 4 | 100% |

Fuente: Lanetti L. Núñez N. (2015)

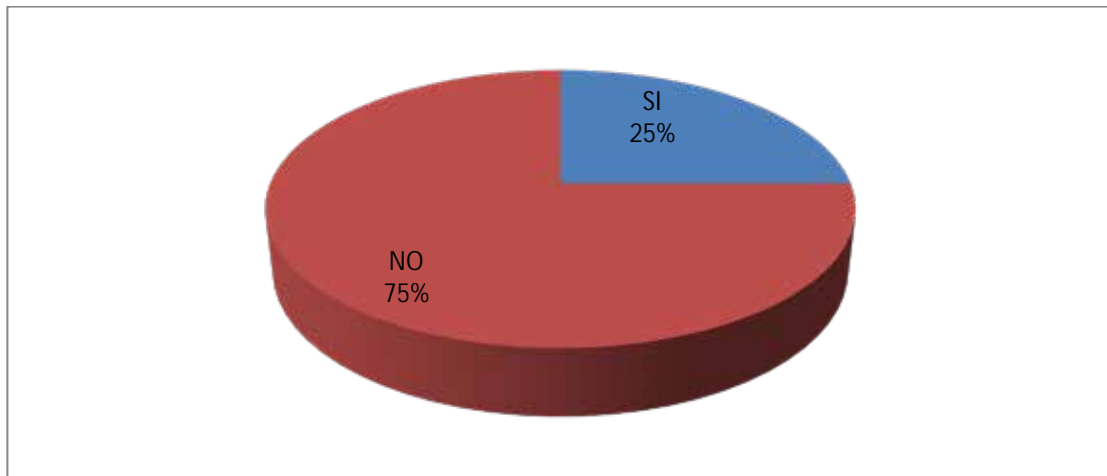


Gráfico 10. Formatos elaborados en la empresa para registrar las operaciones

Fuente: Cuadro No. 11

Análisis

El setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados señalan que no existen formatos elaborados en la empresa para registrar las operaciones y el veinticinco por ciento (25%) afirman que dichos formatos si están realizados. En la empresa es necesaria la existencia de una estructura para poder registrar las operaciones y tener un mayor rendimiento en el área administrativa.

4.2 Identificación de los factores que inciden en la formación de los Procedimientos Administrativos sistemáticos a través de la administración por Objetivos (APO) aplicados al departamentos de Administración de la Empresa Inversiones CLIMAVEN C.A

Aplicación del instrumento de la entrevista para el levantamiento de información, realizada a los dos (2) gerentes y las dos (2) personas encargadas del departamento de administración.

4.2.1 Entrevista 1. Gerente 1

¿Está usted de acuerdo con la aplicación de un sistema administrativo para la empresa?

R: Si porque ayudara al que sean más efectivas las operaciones administrativas.

¿Considera usted que existen fallas en la planeación de la organización?

R: Si ya que existen momentos difíciles donde para salir de los problemas graves primero se hacen cambios inesperados y se falla en la planificación realizada.

¿En su opinión la falta de una estructura funcional de las áreas departamentales afecta el desarrollo de las operaciones de la empresa?

R: No ya que la empresa ha trabajado así el tiempo que tiene y siempre se ha logrado lo que se le ha pedido a los trabajadores.

¿Cree usted necesario el registro de operaciones sistemáticas para mayor control en la organización?

R: Si sería de gran ayuda aunque como se lleva el registro de las operaciones dentro de la empresa siempre ha funcionado y llevar el registro de manera sistemática facilitara y agilizara los procesos.

¿Existe un manual de normas y procedimientos para las funciones del personal dentro de la empresa? En caso negativo ¿Considera usted la creación de dicho manual? ¿Por qué?

R: No existe un manual, pero esto no ha sido de mucha importancia para llevar los procedimientos de manera adecuada pero si sería pertinente tener uno para facilitar muchas normas a los nuevos trabajadores.

¿Cree usted que en la empresa Inversiones Climaven C.A existe control de todas las operaciones administrativas?

R: Si existe un control total de todas la operaciones administrativas. Toma su tiempo registrarlas pero si se logra el control que se requiere.

¿Está usted conforme con los procedimientos administrativos con los que actualmente está trabajando?

R: Si ya que estos procedimientos administrativos fueron diseñados por los administradores de la empresa desde su inicio y son los que han hecho que la empresa se mantenga.

¿De qué manera manejan los sistemas administrativos (Software) dentro de la empresa Inversiones Climaven C.A?

R: Se manejan con un sistema operativo de office Excel.

¿Cree usted que aplicando un sistema administrativo se aproveche de mejor manera el tiempo con respecto a las operaciones administrativas?

R: Si ya que esto va a permitirnos aliviar un poco el proceso manual con el que se realizan dichas operaciones.

¿Considera usted que con la aplicación de un sistema administrativo se facilitara la planeación en la organización? ¿Por qué?

R: Facilitar de tal manera no, pero si le brindara un mayor apoyo de información a los administradores con respecto a la toma de decisiones.

¿En su opinión la toma de decisiones dentro de la empresa se retrasa del tiempo establecido por falta de un registro de control sistemático?

R: No, la toma de decisiones dentro de la empresa y el tiempo, son establecidos por la alta gerencia así que no existe ningún retraso significativo a la hora de tomar decisiones.

¿Cree usted que con el diseño que se busca implementar se maximizara la planeación, la organización, la dirección y el control dentro de la empresa?

R: Si creo que con un diseño reestructurado y actualizado se puedan maximizar estos procesos fundamentales de la administración y brindarnos las bases informativas de registro y control de los procedimientos.

Análisis:

Lo que se pudo determinar luego de realizar esta entrevista el cual tenía el objetivo de conocer el punto de vista del gerente con respecto a cómo se manejan los procedimientos administrativos dentro de la empresa Climaven C.A y de qué manera este percibía el tiempo en el que se desarrollaban las operaciones administrativas.

Se pudo observar del gerente que si está de acuerdo con la implementación de un diseño de procedimientos sistemáticos ya que esto los ayudaría a generar más control dentro de la empresa, aunque su opinión es que el control es de manera efectiva ya que desde el inicio de la organización se ha trabajado de esta manera y la empresa ha perdurado sin tener que implementar nuevos sistemas en los procesos administrativos.

También se puede observar que no es de mayor importancia para el la implementación de un manual de normas y procedimientos ya que los empleados de la empresa manejan las actividades de manera efectiva, aunque este opina que la creación de un manual facilitaría y ayudaría a nuevos trabajadores dentro de la empresa.

Por último el gerente está consciente que aplicando el diseño de procedimientos administrativos sistemáticos maximizara en la empresa las bases fundamentales en la administración.

4.2.2 Entrevista 2. Gerente 2

¿Está usted de acuerdo con la aplicación de un sistema administrativo para la empresa?

R: Si porque otorgara una mejor administración en la empresa.

¿Considera usted que existen fallas en la planeación de la organización?

R: Si ya que la situación actual del país nos hace hacer cambios en la planificación drásticos para poder salir de los momentos difíciles.

¿En su opinión la falta de una estructura funcional de las áreas departamentales afecta el desarrollo de las operaciones de la empresa?

R: No ya que cuando se pide cualquier trabajo el subordinado que lo realiza esta totalmente capacitado para realizar lo que la gerencia le pide.

¿Cree usted necesario el registro de operaciones sistemáticas para mayor control en la organización?

R: Si porque al tener mayor control se mantendrá una buena planificación y una mejor organización en la empresa.

¿Existe un manual de normas y procedimientos para las funciones del personal dentro de la empresa? En caso negativo ¿Considera usted la creación de dicho manual? ¿Por qué?

R: No existe dicho manual y la creación de uno facilitaría la nueva entrada de trabajadores al momento de ejecutar cualquier actividad que pida la gerencia, tendrá una guía del cual podrá basarse para desarrollar lo que se le pidió.

¿Cree usted que en la empresa Inversiones Climaven C.A existe control de todas las operaciones administrativas?

R: No existe el control de todas porque la cantidad de operaciones que existen en la empresa son muchas y la mayoría de las veces no alcanza el tiempo para registrarlas.

¿Está usted conforme con los procedimientos administrativos con los que actualmente está trabajando?

R: No ya que está dejando a la empresa estancada siempre con lo mismo y para poder crecer debemos evolucionar con unos procedimientos administrativos más avanzados.

¿De qué manera manejan los sistemas administrativos (Software) dentro de la empresa Inversiones Climaven C.A?

R: Se manejan con el programa Excel.

¿Cree usted que aplicando un sistema administrativo se aproveche de mejor manera el tiempo con respecto a las operaciones administrativas?

R: Si ya que esto va a permitir que la empresa mejore significativamente sus procedimientos brindándole así más rapidez en las operaciones administrativas.

¿Considera usted que con la aplicación de un sistema administrativo se facilitara la planeación en la organización? ¿Por qué?

R: Si por que habrá mayor control de la información y se podrá planear con una base confiable que nos está dando el sistema.

¿En su opinión la toma de decisiones dentro de la empresa se retrasa del tiempo establecido por falta de un registro de control sistemático?

R: No ya que los gerentes de la empresa tomamos las decisiones de acuerdo a la situación que se encuentre en el momento.

¿Cree usted que con el diseño que se busca implementar se maximizara la planeación, la organización, la dirección y el control dentro de la empresa?

R: Si, ya que implementando este diseño va a dar un cambio significativo en lo que sería la estructura administrativa dándole así las bases fundamentales para que se maximicen los procedimientos.

Análisis:

Lo que se pudo determinar luego de realizar esta entrevista el cual tenía el objetivo de conocer el punto de vista del gerente con respecto a cómo se manejan los procedimientos administrativos dentro de la empresa Climaven C.A y de qué manera este percibía el tiempo en el que se desarrollaban las operaciones administrativas.

Tras lo conversado con el gerente se pudo observar que este si nota un déficit en los procesos administrativos dentro de la organización y que hace falta un cambio en cómo se lleva el registro y control de las operaciones para facilitar procedimientos los cuales pueden llegar a brindar una información más precisa para los gerentes.

Por otra parte el gerente considera que la toma de decisiones dentro de la empresa es efectiva ya que se decide en conjunto con el otro gerente dependiendo de la situación que se encuentre en un momento determinado y dichas decisiones han mantenido a la empresa en lo que estos llaman tiempos difíciles.

En cuanto a los manuales de normas y procedimientos opino que si veía pertinente crear dicho manual ya que facilitara a desarrollar cualquier actividad con una guía y proporcionarle información confiable a la alta gerencia de la empresa.

Por otra parte manifiesta que la creación de una estructura funcional de las áreas departamentales no es necesaria ya que los empleados ejecutan las actividades delegadas por la gerencia de manera efectiva.

Por último está de acuerdo con la implementación de este diseño ya que dará aun mayor control con respecto a lo planificado en la organización y ayudara a que la empresa salga de un estancamiento con respecto a cómo se manejan los procedimientos administrativo, así dándole un aire renovado y tecnológico a la empresa.

4.2.3 Entrevista 3. Asistente administrativo

¿Está usted de acuerdo con la aplicación de un sistema administrativo para la empresa?

R: Si ya que nos dará un mayor control de las operaciones.

¿Considera usted que existen fallas en la planeación de la organización?

R: si ya que no se tiene un plan establecido para lo que va hacer semanal, ni quincenal, ni mensual.

¿En su opinión la falta de una estructura funcional de las áreas departamentales afecta el desarrollo de las operaciones de la empresa?

R: Si porque las funciones no se delegan como es debido

¿Cree usted necesario el registro de operaciones sistemáticas para mayor control en la organización?

R: Si porque esto nos daría mayor información de las operaciones que realizamos diariamente en la empresa.

¿Existe un manual de normas y procedimientos para las funciones del personal dentro de la empresa? En caso negativo ¿Considera usted la creación de dicho manual? ¿Por qué?

R: No existe dicho manual. Considero bueno la creación ya que le da una guía de trabajo a todo el personal de la empresa, así minimizando los errores.

¿Cree usted que en la empresa Inversiones Climaven C.A existe control de todas las operaciones administrativas?

R: No.

¿Está usted conforme con los procedimientos administrativos con los que actualmente está trabajando?

R: No porque se maneja todo de manera antigua y es tedioso cuando se quiere buscar alguna información del pasado en específico.

¿De qué manera manejan los sistemas administrativos (Software) dentro de la empresa Inversiones Climaven C.A?

R: Con el sistema Excel.

¿Cree usted que aplicando un sistema administrativo se aproveche de mejor manera el tiempo con respecto a las operaciones administrativas?

R: Si ya que podremos agilizar cualquier operación administrativa y tenerla resguardada en el sistema para cualquier eventualidad que se presente tenerla a mano.

¿Considera usted que con la aplicación de un sistema administrativo se facilitara la planeación en la organización? ¿Por qué?

R: Si porque podremos de una manera más detalla las desviaciones que se presentan y podremos planificarlas de mejor manera

¿En su opinión la toma de decisiones dentro de la empresa se retrasa del tiempo establecido por falta de un registro de control sistemático?

R: Si ya que sin este control la información que se necesita para muchas tomas de decisiones es tediosa buscarla y todo se retrasa un poco.

¿Cree usted que con el diseño que se busca implementar se maximizara la planeación, la organización, la dirección y el control dentro de la empresa?

R: Si.

Análisis:

Lo que se pudo determinar luego de realizar esta entrevista el cual tenía el objetivo de conocer el punto de vista del asistente administrativo con respecto a cómo se manejan los procedimientos administrativos dentro de la

empresa Climaven C.A y de qué manera este percibía el tiempo en el que se desarrollaban las operaciones administrativas.

Se pudo observar de este asistente está insatisfecho con la manera en que se manejan los procedimientos administrativos, cabe resaltar que está de acuerdo con la implementación de este diseño el cual los ayudara a un mayor control y planificación en la operaciones que se realizan dentro de la empresa ya que este dará información veraz con la que podrán contar para mejorar la planeación y llevar un mejor registro dentro de la misma.

Por otra parte este considera que no se lleva un control total de las operaciones que se realizan dentro de la empresa ya que se manejan muchas actividades y la manera de llevar este registro es tedioso y lleva un tiempo determinado que choca con los demás procesos que exige el trabajo.

En cuanto al sistema actual que se maneja este piensa que es antiguo y hace que los procedimientos administrativos se retrasen de manera significativa, es por esto que su opinión acerca del diseño que se quiere implementar es positiva ya que minimizara tiempo y maximizara procesos de la empresa.

Por último el entrevistado considera pertinente que con estas mejoras la empresa tendrá una mayor planeación, organización, dirección y control de las operaciones las cuales brindaran mayores frutos a la organización.

4.2.4 Entrevista 4. Asistente administrativo 2.

¿Está usted de acuerdo con la aplicación de un sistema administrativo para la empresa?

R: Si porque nos facilitaría muchos de los procesos administrativos

¿Considera usted que existen fallas en la planeación de la organización?

R: Si porque no se sigue la línea de una planificación organizada.

¿En su opinión la falta de una estructura funcional de las áreas departamentales afecta el desarrollo de las operaciones de la empresa?

R: Si porque cuando se delega una función lo hace la persona que esté libre y no quien deba hacerlo.

¿Cree usted necesario el registro de operaciones sistemáticas para mayor control en la organización?

R: Si esto nos ahorraría tiempo en la búsqueda de información de cualquier operación efectuada.

¿Existe un manual de normas y procedimientos para las funciones del personal dentro de la empresa? En caso negativo ¿Considera usted la creación de dicho manual? ¿Por qué?

R: No existe un manual de normas y procedimientos. Si considero pertinente la creación de dicho manual porque ayudaría a los trabajadores nuevos a realizar las actividades de manera efectiva sin muchos problemas.

¿Cree usted que en la empresa Inversiones Climaven C.A existe control de todas las operaciones administrativas?

R: No porque es muy difícil llevar el control de todas las operaciones manualmente.

¿Está usted conforme con los procedimientos administrativos con los que actualmente está trabajando?

R: No.

¿De qué manera manejan los sistemas administrativos (Software) dentro de la empresa Inversiones Climaven C.A?

R: Con el programa de office Excel.

¿Cree usted que aplicando un sistema administrativo se aproveche de mejor manera el tiempo con respecto a las operaciones administrativas?

R: Si ya que nos proporcionará una rapidez en el registro de las operaciones.

¿Considera usted que con la aplicación de un sistema administrativo se facilitara la planeación en la organización? ¿Por qué?

R: Si porque se mantendrá todo de manera controlada y así se podría hacer una buena planificación.

¿En su opinión la toma de decisiones dentro de la empresa se retrasa del tiempo establecido por falta de un registro de control sistemático?

R: Si ya que la información se retrasa al ser buscada y toma más de lo esperado poder tomar una buena decisión.

¿Cree usted que con el diseño que se busca implementar se maximizara la planeación, la organización, la dirección y el control dentro de la empresa?

R: Si porque este diseño dará las bases para una buena administración.

Análisis:

Lo que se pudo determinar luego de realizar esta entrevista el cual tenía el objetivo de conocer el punto de vista del asistente administrativo con respecto a cómo se manejan los procedimientos administrativos dentro de la empresa Climaven C.A y de qué manera este percibía el tiempo en el que se desarrollaban las operaciones administrativas.

En primer lugar este asistente administrativo opino que la implementación de un diseño de procedimientos administrativos sistemáticos es la mejor opción ya que les facilitaría el registro de muchas operaciones las cuales les hace perder mucho tiempo, también ayudara a la planificación de la

alta gerencia y así todo el peso del trabajo no recaer sobre ellos brindándole un mejor funcionamiento a la parte administrativa de la organización.

También cree que la creación de la estructura funcional de las áreas departamentales es fundamental para tener gente capacitada en lo que delega la alta gerencia y no sea cualquier empleado que tenga que desarrollar lo que se pida, así mismo cree que la creación de un manual de normas y procedimiento es de mucha utilidad por que le da a los trabajadores la facilidad de desarrollar trabajos de manera efectiva y así evitar errores.

Por ultimo considera que la aplicación de un sistema administrativo es de mucha importancia porque brindara a la alta gerencia información muy importante para planificar de manera correcta las operaciones a efectuar diarias, quincenales, mensuales o en un determinado tiempo el cual la toma de decisiones será mucho más efectiva.

CAPITULO V

PROPUESTA

El principal objetivo de esta investigación fue la elaboración de una propuesta de un procedimiento administrativo sistemático para la empresa Inversiones Climaven C.A que le permite optimizar sus procesos y procedimientos administrativos.

Basados en las necesidades organizativas diagnosticadas en los capítulos anteriores, se propone la implementación de un sistema administrativo que ayudara a la maximizar los procesos administrativos y por consecuente un ahorro de tiempo significativo en la actividades de la empresa. Con el diseño que se está otorgando podrán agilizar los procedimientos administrativos como lo son la planeación, la organización, la dirección y el control y así tener una mayor información para la alta gerencia y que la toma de decisiones sea la más adecuada en cuanto a las desviaciones que se presenten en la empresa.

5.1 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

5.1.1 OBJETIVO GENERAL.

Proponer procedimientos administrativos aplicados en el área de administración para la optimización de los procesos y procedimientos de dicha área en la empresa Inversiones Climaven C.A.

5.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofrecer alternativas de calidad y rapidez para orientar los procesos administrativos en el área de administración en la empresa Inversiones Climaven C.A.
- Aplicar la administración por objetivos (APO) como herramienta para que la alta gerencia tenga un mejor control acerca de los objetivos planeados y que los empleados mantengan un mejor desempeño en los procesos administrativos dentro de la empresa:
- Diseñar un Flujograma que permitirá la visualización de actividades innecesarias y verificara la distribución de trabajo equilibrado para la optimización de los procedimientos administrativos.
- Obtener un mayor control sobre las operaciones administrativas de la empresa Inversiones Climaven C.A.

5.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La creación de esta propuesta se debe al déficit que existe en la organización del control de los procedimientos administrativos que genera desviaciones en cuanto a lo planeado por la gerencia.

Para cualquier empresa es de vital importancia mantener un control sobre esto ya que determina las operaciones de la empresa y genera una mejor información para poder llevar una planificación apta con respecto a lo mencionado.

Por otra parte, mediante el establecimiento de este diseño podrá darle un orden específico a toda la información necesaria que se genera dentro de la organización para que la alta gerencia tenga definida una dirección clara hacia los objetivos.

Mediante la administración por objetivos (APO) se podrá trabajar de una manera más ordenada ya que todos los trabajadores tendrán una guía con un fin

común el cual le dará a la empresa una planificación anticipada y no tener que improvisar sobre la marcha.

Con el diseño de un Flujograma se podrá ver reflejado todas las operaciones a realizar en un orden consecutivo haciendo ver que todos los procedimientos tienen que ser llevados de una manera específica para que los resultados sean los más óptimos sin que exista una pérdida del tiempo, ya que sin llevar un orden en las operaciones no se podrá llegar al fin común esperado en la organización.

5.3 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

La factibilidad indica la posibilidad de desarrollar un proyecto, tomando en cuenta la necesidad detectada. Es por ello que una vez culminado el estudio hecha la planificación y la propuesta se verifica la factibilidad de la misma.

La propuesta presentada a continuación es factible por las siguientes razones:

5.3.1 FACTIBILIDAD TÉCNICA

Este proyecto es técnicamente factible ya que la empresa cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar la propuesta, y la puesta en práctica de la misma.

5.3.2 FACTIBILIDAD ECONÓMICA

Este proyecto es económicamente factible, ya que aunque su costo es un poco elevado dará beneficios y mayor efectividad en los procedimientos administrativos de la empresa. Y cuenta con dicha capacidad financiera para su cumplimiento.

5.3.3 FACTIBILIDAD OPERATIVA

La propuesta es factible ya que al implementar un sistema administrativo no va a cambiar sus procedimientos ni procesos, si no que dará una mejora significativa de los mismos y un mejor control a la hora de llevarlos a cabo.

5.3.4 FACTIBILIDAD INSTITUCIONAL

Desde el punto de vista institucional la propuesta es factible ya que la empresa está dispuesta a hacer frente al problema presentado sobre la falta de un procedimiento administrativo sistemático para la optimización de los procesos

5.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

5.4.1 ALTERNATIVAS DE CALIDAD Y RAPIDEZ PARA ORIENTAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

Para que en el área de administración puedan modificar conductas, se deben cambiar los métodos actuales (Recursos tecnológicos) con los que dicha área se rige.

Con este cambio se podrá mejorar el control de las operaciones aportando una mejor y mayor recolección de información para la efectividad de los procedimientos administrativos, generando así que la toma de decisiones sea de mejor calidad y en un tiempo más rápido para mayor rendimiento del área administrativa dentro de la empresa Inversiones Climaven C.A.

5.4.2 APLICAR LA ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS (APO)

Por medio de esta herramienta se fijaran objetivos que ayudaran tanto a la gerencia como a los trabajadores de la empresa a tener un mayor control de los procedimientos de la empresa. Los objetivos son:

- 1. Realizar planes actos para el desarrollo de los procedimientos dentro de la empresa tales como:**
 - a. El registro de operaciones mediante un sistema administrativo nuevo y actualizado contratado por la empresa.
 - b. Este sistema administrativo será contratado para llevar una administración efectiva para la maximización de los procesos que se manejan en la organización.

- c. Para el manejo de este sistema administrativo los empleados responsables de la ejecución del mismo tendrán una inducción para manejar de manera precisa este nuevo sistema.

2. Organizar los procesos administrativos para llevarlos a cabo de acuerdo a la fase de planificación propuesta, esto se podrá llevar a cabo mediante:

- a. Creación del organigrama de la empresa para la delimitación de los cargos y funciones de los empleados.
- b. Creación de la estructura funcional de las áreas departamentales para la delegación de trabajo efectiva entre los trabajadores.
- c. Sembrar una cultura organizacional para que los empleados tengan un sentido de pertenencia hacia la empresa y así tengan un mayor compromiso hacia los objetivos propuestos, esto se llevara a cabo mediante talleres que proporcionen crecimiento personal y profesional. Se realizaran 3 talleres en el primer semestre del año y 4 talleres en el segundo semestre.
- d. Creación de un manual de normas y procedimientos que indique las líneas a trabajar de cada empleado para que todos estén direccionados a una misma meta.

3. Direccionar a la empresa hacia los objetivos propuestos por la alta gerencia de la siguiente manera:

- a. Para poder dar la dirección esperada a la empresa debe existir una perfecta comunicación entre los empleados y la gerencia de manera que todas las operaciones administrativas que se registren sean informadas tanto de los gerentes a los trabajadores y viceversa, esto se puede lograr realizando diariamente informes al terminar las jornadas de trabajo en cada departamento y al finalizar cada semana realizar reuniones para dar a conocer todas la novedades acontecidas.

- b. Con la implementación del nuevo sistema administrativo los trabajadores contarán con la facilidad y el apoyo tecnológico para que se registren todos los procesos y operaciones realizadas dentro de la empresa, esto dará una línea de dirección hacia los objetivos propuestos por la alta gerencia. Esto se llevará a cabo logrando que cada trabajador notifique en su respectivo departamento el trabajo realizado y cada encargado notificara por medio del sistema administrativo la información recolectada del día que será llevada a la gerencia por este mismo medio.
- c. La toma de decisiones afecta directamente a la dirección positiva y negativamente ya que con la información que se maneja gracias al sistema administrativo se podrá tomar decisiones que den el camino correcto a los objetivos propuestos, si la alta gerencia falla se verá afectado el objetivo final y esto se puede evitar si se realiza un análisis y recuento de toda la información suministrada por el sistema administrativo que ofrece una base primordial para la toma de decisiones.

4. Mejorar el control de las operaciones administrativas de la empresa se llevarán a cabo de la siguiente manera:

- a. Verificar que los planes trazados se cumplieron de acuerdo a lo previsto mediante la evaluación periódica de los procesos administrativos.
- b. Los planes propuestos por la gerencia deben ser evaluados mensualmente al igual que llevar un control del sistema administrativo para determinar su evolución en cuanto a las operaciones y poder empezar a realizar planes futuros.
- c. El control de la empresa será evaluado por la administración que es la encargada de llevar la planificación, la organización y la dirección, pudiendo determinar que los objetivos trazados fueron cumplidos en su totalidad y si no, poder corregir las desviaciones que se generen. Todo esto


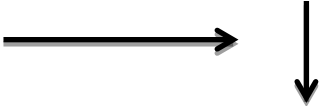
dará una información determinada que generara una retroalimentación para la alta gerencia y así poder planificar nuevos procesos.

Cuadro No. 12. APO.

| APO 1 Planificación. | APO 2 Organización. | APO 3 Dirección. | APO 4 Control. |
|--|--|------------------------------------|-------------------------------|
| Registro de operaciones por medio de sistema operativo. | Creación del organigrama. | Direccionar | Verificar planes |
| Contratar sistema. | Creación de la estructura funcional de las áreas departamentales. | Apoyo tecnológico | Evaluar periódicamente |
| Inducción de manejo de sistema. | Cultura organizacional. | Toma de decisiones efectiva | Retroalimentación |
| | Creación de un manual de normas y procedimientos. | | |

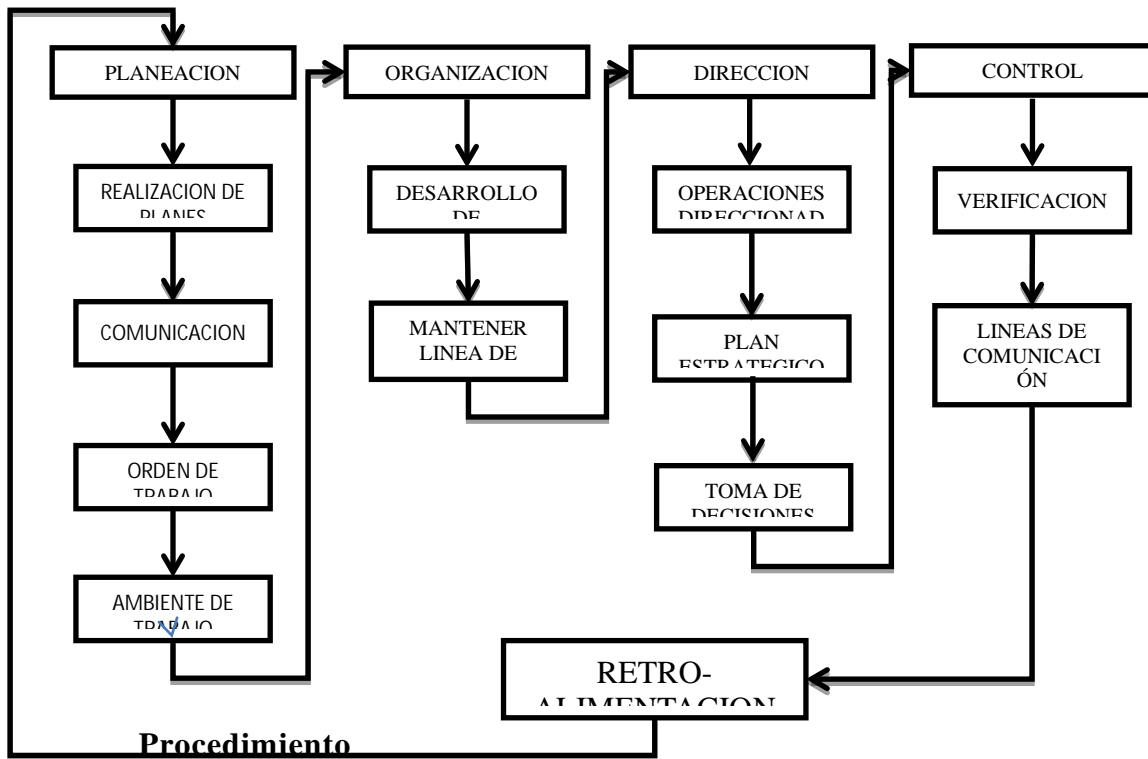
5.4.3DISEÑAR UN FLUJOGRAMA

Cuadro N°: Elementos utilizados en el Flujograma.

| Símbolo | Denominación |
|---|---|
|  | Operación o Actividad: producir, cambiar, transcribir o adicionar una información o una decisión, creación de un documento, emitir, registrar, firmar, etc. |
|  | Traslado o línea de flujo. Unión entre símbolos y el movimiento de una operación. |

5.4.4Elaboración del Flujograma

Figura N° 1:



A continuación se presenta el procedimiento reflejado en el flujograma anterior, detallando que actividad debe ser realizada en cada paso y el orden establecido.

Planeación

1. Se realizan los planes a desarrollar en la empresa
2. Se debe manejar una comunicación efectiva y sana.
3. Debe haber orden en lo que se está haciendo para lograr los objetivos propuestos sin ningún problema
4. El ambiente de trabajo debe ser óptimo para el desarrollo de las actividades dentro de la organización.

Organización

1. Se desarrollan las actividades organizadamente.
2. Se busca que todos los trabajadores de la empresa manejen una línea de trabajo para que se mantenga al margen de lo que se ha planificado y esto se logra con buena comunicación.

Dirección

1. Todas las operaciones deben estar direccionadas al objetivo final que se quiere. Esto viene tomado de la mano de la organización que se tiene que seguir en una línea de trabajo y el desarrollo de actividades como deben ser.
2. Mantener el plan estratégico acorde con los objetivos planteados.
3. Se debe lograr una toma de decisiones efectiva de acuerdo a lo planeado y en esta operación influye la comunicación de la alta gerencia con los trabajadores.

Control

1. Realizar la verificación de que todo salga de acuerdo a lo planeado. Esto tendrá el fin esperado si se cumplen todos los pasos que están graficados en el flujograma. La verificación será un éxito si las operaciones direccionadas fueron bien aplicadas.
2. Se deben manejar líneas de comunicación efectivas para sacar las conclusiones de lo ocurrido durante lo que había planteado.
3. Todo esto dará información de retroalimentación a la gerencia para las siguientes planificaciones y así poder corregir desviaciones que se presentan dentro de la empresa.

5.4.5 OBTENER MAYOR CONTROL DE LAS OPERACIONES

Con la aplicación de la Administración por Objetivos (APO) y tomando en cuenta el flujograma se evidenciara un mejor control que va a poder tener la empresa con respecto a las operaciones y una efectiva aplicación de los procedimientos administrativos.

CONCLUSIONES

Tomando en consideración los objetivos del estudio y el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en los instrumentos, se llegó a las siguientes conclusiones:

Mediante lo observado en el diagnóstico de la situación actual de la empresa se constató que la organización posee un grave problema en materia de procedimientos administrativos, haciendo que las operaciones de la empresa no fluyan de manera adecuada arrojando así resultados insatisfactorios y alejados de los esperados por la alta gerencia. También se observó que a raíz de todo esto tiene como consecuencia la pérdida de tiempo en la organización.

Por otra parte se identificó que hay factores que inciden en la formación de los procedimientos administrativos sistemáticos por medio de la administración por objetivos y de esto derivó una serie de pasos a seguir dándole un fin claro de lo planeado dentro de la empresa.

En la empresa no se lleva un lineamiento acerca de los procedimientos administrativos y esto genera un atraso en la obtención de la información. Es por ello que se diseñó la propuesta de dichos procedimientos por medio de un flujograma dándole pasos específicos a seguir de lo que se tiene que desarrollar para obtener los objetivos deseados y así darle información de retroalimentación a la organización para siguientes planeación.

Una vez que la empresa tome en consideración la propuesta podrá a través del análisis de la Administración por objetivos (APO), cumplir con su propósito de la aplicación de los procedimientos sistemáticos aplicados al área de Administración de la Empresa Inversiones Climaven C.A, considerando todas las operaciones a realizar en forma ordenada.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones del estudio y luego de analizar los resultados se plantean algunas recomendaciones para el mejor funcionamiento de los procesos administrativos dentro de la empresa Inversiones CLIMAVEN C.A.

- Implementar el diseño propuesto para mejor control en las operaciones administrativas de la empresa.
- Implementar el sistema administrativo (Software) para mayor efectividad en los procedimientos y operaciones dentro de la organización.
- Realizar una estructura funcional de las áreas departamentales para mejor distribución y eficiencia del trabajo.
- Implementar el manual de normas y procedimientos para facilitar el trabajo a los empleados y optimizar los procesos.
- Utilizar el Flujograma para llevar una dirección y un orden con lo que respecta a los procedimientos para generar los resultados esperados.
- Aplicar líneas de comunicación con los asistentes administrativos para mejorar la información interna necesaria que se requiere para la toma de decisiones.
- Incluir al personal del área administrativa a la hora de tomar decisiones con respecto a los procedimientos administrativos.
- Aplicar la administración por objetivos (APO) para mejorar la manera en que se planifica y darle el correcto manejo a los procedimientos administrativos como los son la planificación, la organización, la dirección y el control para mejor eficiencia dentro de la empresa.

REFERENCIAS

Bibliografías

- Arias, F. (2004). El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración. Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica (5ta edición). Caracas, Venezuela: Episteme, C.A.
- Alfonso Nava Negrete Av. México núm. 30, Col. Del Carmen, Coyoacán, México D.F., C.P. 04100
- Balestrini, Mirian. (1998) .Cómo Elaborar un Proyecto de Investigación. Servicio Editorial, Venezuela.
- Chiavenatto, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración (7ma edición). Bogotá: Mcgraw Hill Interamericana. S.A
- Chiavenatto, I. (1999) administración de recursos humanos. McGraw-Hill, quinta edición santa Fe de Bogotá.
- Drucker, Peter, "La Gerencia, tareas, responsabilidades y prácticas", Ed. El ateneo.
- Fajardo Liliana (2015), "Mejoramiento del sistema administrativo de la empresa Transporte Sánchez Polo de Venezuela c.a en el Área de Facturación" para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas [Trabajo de Grado] no publicado de la Universidad José Antonio Páez.
- Gómez cejas, Guillermo. Sistemas administrativos, análisis y diseños. Editorial Mc Graw gil. Año 1.997. pág. 96 a la 103, 107 a la 117.
- James, D. (1995). Letter writing skills. London/Lincolnwood: NTC Publishing Group.
- Guerra G. Dayana Y. (2014), "Estructura organizativa para optimizar las operaciones y procesos administrativos de la Empresa Equípate c.a" para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas [Trabajo de Grado] no publicado de la Universidad José Antonio Páez.

- Jaramillo Diomarys y Trompiz Naigle (2015), “Estrategias gerenciales operacionales basadas en la cadena de valor para optimizar los procesos administrativos en el departamento de administración de la Distribuidora Nube Azul del Centro Occidente c.a” para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas [Trabajo de Grado] no publicado de la Universidad José Antonio Páez.
- Jarrin Escobar Bárbara y Ormachea Juan Carlos (2013), “Diseño de un plan estratégico funcional orientado a la unidad de negocios dentro del departamento de cuentas por cobrar de la Empresa O.R.M Distribuidora c.a” para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas [Trabajo de Grado] no publicado de la Universidad José Antonio Páez.
- Méndez Álvarez, Carlos Eduardo, “Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación”, Edit. Mc Graw-Hill interamericana, tercera edición, Colombia, 2001. 246pStoner, J.; Freeman, R. y Gilbert, D. (1996).Administración (2da edición), México DF.: Person Educación
- Mendoza María Alejandra (2012), “estrategias para minimizar los tiempos de ejecución en los procesos administrativos de la unidad de negocios de soluciones sustentables (dss) de Dupont Química Venezuela” para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas [Trabajo de Grado] no publicado de la Universidad José Antonio Páez.
- Melinkoff, R. (1990). Los Procesos Administrativos. Caracas: Editorial Panapo.
- Ortiz, Frida y García, María del Pilar. 2004. Metodología de la Investigación. El proceso y sus técnicas. Limusa. México
- Peña, A. (2003). Modelo de Educación Recurrente en el Área Financiera, bajo un enfoque emergente para la eficiencia de la gestión.
- Spedding, C. R. W (1979) an Introduction to Agricultural Systems. Chapter 4, Biological Efficiency in Agriculture. Applied Science Publishers, England. pp. 43-60.

Tamayo, M, (2001). El Proceso de la Investigación Científica (2da edición), Distrito Federal, México.

Terry, George R.; Franklin Stephen G., Principios de Administración, Copyright by Richard D. Irwin, Inc., primera edición, México, Editorial Continental, 2003, (747 p.) ISBN 968-26-0176-2 (rústica), ISBN 968-26-0586-5 (cartoné).

Electrónicas.

UPEL (2003) Manual y trabajos de grado de especializaciones, maestrías y tesis doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

<http://filomena-metodologadelainvestigacin.blogspot.com/>

<http://uproanalisisdesist.blogspot.com/2008/03/procedimientos.html>

http://w2.ucab.edu.ve/tesis-digitalizadas2/th_s_grade/especializacion-en-administracion-de-empresas.427.html

<http://es.slideshare.net/4066684/nuevo-como-hacer-un-trabajo-de-grado-por-proyecto-factible-1>

<http://proyectofactible6.blogspot.com/>

http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/538/1/TESIS-658.406_B544_01.pdf

ANEXOS

ANEXO A

LISTA DE COTEJOS

Instrucciones: A continuación se le presenta un conjunto de enunciados con alternativas de respuestas, las cuales usted debe leer detenidamente y marcar con equis (x) la que considere sea la más apropiada.

| N° | OBSERVACION | SI | NO |
|----|--|----|----|
| 1 | ¿La empresa Inversiones Climaven C.A. tiene definidas la misión, visión y objetivos propios como organización? | | |
| 2 | ¿La empresa cuenta con una estructura organizativa funcional? | | |
| 3 | ¿La empresa cuenta con medios informáticos? | | |
| 4 | ¿La empresa Cuenta con un sistema administrativo? | | |
| 5 | ¿Existe un manual de normas y procedimientos para las funciones del personal dentro de la empresa? | | |
| 6 | ¿Se evidencian procedimientos para la realización de trabajos por áreas? | | |
| 7 | ¿Se llevan a cabo los procedimientos administrativos con un orden lógico y secuencial? | | |
| 8 | ¿Son delegadas las funciones por área o tareas? | | |
| 9 | ¿Se observa dentro de la empresa si existe un ambiente armónico entre los trabajadores y los directivos? | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 10 | ¿La empresa Inversiones Climaven C.A. cuenta con espacios adecuados para su funcionamiento? | | |
| 11 | ¿Son considerados los factores externos como oportunidades y amenazas por parte de los directivos de la empresa? | | |
| 12 | ¿La empresa realiza sus funciones a través de lineamientos de procesos administrativos en cuanto a planeación y control? | | |
| 13 | ¿La empresa lleva a cabo un registro sistemático de sus operaciones? | | |
| 14 | ¿Se deja constancia de las operaciones realizadas en los departamentos y áreas de la empresa? | | |

Fuente: Lanetti L, Núñez G. (2015)

ANEXO B

Ítem 1 ¿La empresa Inversiones Climaven C.A, tiene definidas la misión, visión de la organización propios de la empresa?

Ítem 2: ¿Existe un manual de normas y procedimientos funcional de cargos en la empresa?

Ítem 3 ¿la empresa tiene definida la estructura organizativa funcional?

Ítem 4 ¿Sabe usted cuales son los procedimientos administrativos de la empresa?

Ítem 5 ¿Se realiza la planificación de las actividades en la empresa?

Ítem 6 ¿La empresa Inversiones Climaven C.A, cuenta con algún sistema de registro de control de sus operaciones?

Ítem 7 ¿Considera usted que existe una efectiva comunicación de la empresa y personal administrativo?

Ítem 8 ¿Sabe usted si la empresa cuenta con un sistema de información (software)?

Ítem 9 ¿La empresa lleva un registro sistemático de las operaciones?

Ítem 10 ¿Existen formatos elaborados en la empresa para registrar las operaciones?

ANEXO C



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

PRESENTACIÓN

A continuación se presentarán una serie de preguntas que ayudarán al desarrollo de la investigación que pretende establecer **procedimientos administrativos sistemáticos, aplicados al área de administración de la empresa inversiones climaven c.a, en el municipio Valencia del Estado Carabobo.**; realizado por: **Lanetti S. Luis F y Núñez N. Gerardo A**, aspirantes a obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez.

Se consideran que usted es la persona indicada para proveer la información que se requiere, dada su valiosa experiencia en la empresa objeto de estudio. Los datos brindados por usted serán de mucho interés para la consecución de las metas comunes con respecto al proceso de diagnóstico y transformación que se pretende efectuar.

Sugerencias para llenar el Instrumento:

- Ü Lea cuidadosamente todo el cuestionario.
- Ü Atienda detenidamente las instrucciones que se dan a las preguntas.
- Ü Escriba con letra clara y precisa cuando responda o indique el marcado de la respuesta como lo especifica cada una de las instrucciones.
- Ü Si tiene alguna duda por favor consulte con el investigador.

¡Gracias por su Colaboración!

Entrevista

1. ¿Está usted de acuerdo con la aplicación de un sistema administrativo para la empresa?
2. ¿Considera usted que existen fallas en la planeación de la organización?
3. ¿En su opinión la falta de una estructura funcional de las áreas departamentales afecta el desarrollo de las operaciones de la empresa?
4. ¿Cree usted necesario el registro de operaciones sistemáticas para mayor control en la organización?
5. ¿Existe un manual de normas y procedimientos para las funciones del personal dentro de la empresa? En caso negativo ¿Considera usted la creación de dicho manual? ¿Por qué?
6. ¿Cree usted que en la empresa Inversiones Climaven C.A existe control de todas las operaciones administrativas?
7. ¿Está usted conforme con los procedimientos administrativos con los que actualmente está trabajando?
8. ¿De qué manera manejan los sistemas administrativos (Software) dentro de la empresa Inversiones Climaven C.A?
9. ¿Cree usted que aplicando un sistema administrativo se aproveche de mejor manera el tiempo con respecto a las operaciones administrativas?
10. ¿Considera usted que con la aplicación de un sistema administrativo se facilitara la planeación en la organización? ¿Por qué?
11. ¿En su opinión la toma de decisiones dentro de la empresa se retrasa del tiempo establecido por falta de un registro de control sistemático?
12. ¿Cree usted que con el diseño que se busca implementar se maximizara la planeación, la organización, la dirección y el control dentro de la empresa?