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

REESTRUCTURACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LA PROMOCIÓN DE LA EMPRESA TECNO SUELDA FINO C.A UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO.

Autor: Giuffrida, Alexandro.

Urb. Yuma II, calle Nº 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

REESTRUCTURACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LA PROMOCIÓN DE LA EMPRESA TECNO SUELDA FINO C.A UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO.

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Autor: Giuffrida, Alexandro.

Tutor: Lcdo. Héctor Mejías

San Diego, Octubre de 2019

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

San Diego, octubre de 2019

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **HECTOR MEJIAS,** portador de la Cédula de Identidad N° **V-19.443.387,** en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por el ciudadano: **ALEXANDRO GIUFFRIDA MANGIAVILLANO,** portador de la Cédula de Identidad N° **V-25.985.719,** Titulado: **REESTRUCTURACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LA PROMOCIÓN DE LA EMPRESA TECNO SUELDA FINO C.A UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO.,** presentado como requisito parcial para optar por el título de **Licenciado en Administración de Empresas,** considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los TRES días del mes de Octubre del año dos mil Diecinueve.

Licdo. Héctor Mejías.
C.I.: V-19.443.387
Tutor Académico

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios primeramente por haberme acompañado a lo largo de carrera, por darme vida, salud y sabiduría.

A mis padres por sus enseñanzas y apoyo en todo momento, por estar ahí siempre que lo necesite, por su guía y orientación que fueron esenciales para este logro

A mi hermano y amigos que me han acompañado y motivado brindándome su apoyo desde el inicio de esta etapa.

A toda mi familia por estar siempre pendiente por darme la fuerza y motivación y la confianza necesaria.

Y por último a todas aquellas personas que me apoyaron, creyeron en mí y me acompañaros a lo largo de estar larga etapa.

A todos muchas gracias…

DEDICATORIA

Principalmente va dedicado a mis Padres por siempre estar conmigo en todo momento y apoyarme incondicionalmente darme siempre la confianza necesaria para poder logras mis sueños, metas y animarme a seguir sin importar nada.

A mi Nonna Vittoria, a todas mis tías que con constantes motivaciones me ayudaron a culminar esta meta y por siempre darme una palabra de aliento cuando más lo necesité.

También va dedicado a dos personas cuya ayuda fue fundamental para culminar este proyecto con excelencia, mi papá el M.Sc. Giorgio Giuffrida y mi tutor el Lcdo. Héctor Mejías.

Finalmente va dedicado a todas aquellas personas que fueron muy importantes para mí durante todo mi transcurso para culminar con esta etapa de estudios académicos.

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

REESTRUCTURACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LA PROMOCIÓN DE LA EMPRESA TECNO SUELDA FINO C.A UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO.

Autor: Giuffrida, Alexandro

Fecha: 03 Octubre de 2019

Tutor: Lcdo. Hector Mejias

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tenía como objetivo principal proponer lineamientos para reestructurar de la gestión empresarial para la Promoción de la Empresa Tecno Suelda Fino C.A Ubicada en Valencia, Estado Carabobo, con la finalidad de mejorar los procesos en la gestión en su totalidad a través de la promoción y el estudio de los instrumentos financieros evaluando los riesgos inherentes asociados a la situación en que se encontraba la empresa en las últimas décadas. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto con diseño de campo y documental a nivel descriptivo. La población constó de tres (03) personas del área, involucradas en el proceso, por lo que la muestra estaba conformada por la misma población, ya que, los informantes seleccionados fueron los indicados para suministrar la información requerida para la investigación. Por otro lado, las técnicas de recolección de datos aplicados fueron la encuesta a través del cuestionario con preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de un cuadro de observación así como la elaboración de la matriz DOFA donde quedo en evidencia la situación de la empresa a nivel interno y externo y finalmente se expusieron los recursos a utilizar para el desarrollo de la propuesta que fue establecer los lineamientos adecuados que permitieron darle solución a la problemática existente.

Descriptores: Reestructuración, Gestión Empresarial, Promoción

INDICE GENERAL

Contenido

LISTADO DE CUADROS Y GRÁFICOS x

INTRODUCCION 1

CAPITULO I..... 5

EL PROBLEMA 5

1.1. Planteamiento del Problema 5

1.2. Formulación del Problema 9

1.3. Objetivos 9

1.3.1. Objetivo General..... 9

1.3.2. Objetivos Específicos. 9

1.4. Justificación del Problema..... 9

CAPITULO II 11

MARCO TEORICO..... 11

2.1 Antecedentes de la Investigación 11

2.2 Bases Teóricas 15

2.2.1 La Reestructuración. 16

2.2.2 Procesos 16

2.2.3 Dofa 17

2.2.4 Administracion 18

2.2.5 Estrategias..... 18

2.2.6 Control Interno 19

2.2.7 Competencias generales..... 22

2.2.8 Procedimientos Administrativos…….....22

2.3 Definición de Términos..... 25

CAPITULO III..... 28

MARCO METODOLÓGICO 28
3.1. Diseño y Tipo de la Investigación 28
3.2 Fases Metodológicas 30
3.2.1 Fase I. 30
3.2.2 Fase II 32
3.2.3 Fase III 32
CAPÍTULO IV 33
RESULTADOS 33
4.1. Análisis de los resultados 33
4.1.1 Fase I. 33
4.1.2 Fase II. 55
4.1.3. Análisis de Estrategias DOFA 54
CAPITULO V 57
LA PROPUESTA 57
5.1. Presentación de la propuesta 57
5.2. Justificación de la Propuesta 58
5.3. Objetivos del plan estratégico 59
5.3.1. Objetivo General 59
5.3.2. Objetivos Específicos 59
5.4. Factibilidad de la propuesta 59
5.5. Factibilidad Técnica 60
5.6. Factibilidad Operativa 60
5.7. Plan estratégico 60
CONCLUSIONES 74
RECOMENDACIONES 76
REFERENCIAS 78

LISTADO DE CUADROS

Pág

Cuadro N° 1: Guía de observación…….……...34

Cuadro N° 2: Cumplimiento de los objetivos o atribuciones…….…...36

Cuadro N° 3: Directrices y políticas de las metas organizacionales…….....37

Cuadro Nº 4: Objetivos empresariales…….….….38

Cuadro Nº 5: Diagnósticos o pronósticos administrativos y financieros…….….39

Cuadro Nº 6: Manual de normas y procedimientos……...…40

Cuadro Nº 7: Procedimientos administrativos automatizados……...….…..41

Cuadro Nº 8: Controles administrativos de la organización…….…….…....42

Cuadro Nº 9: Controles financieros y presupuestales ……...……...……43

Cuadro Nº 10: Evaluación de riesgos financiero de la empresa…….....44

Cuadro Nº 11: Análisis de estados financieros…….....45

Cuadro Nº 12: Elaboración de ratios financieros……..46

Cuadro Nº 13: Mecanismo de promoción para diagnostico de ventas…….….47

Cuadro Nº 14: Marketing para evaluar la rentabilidad de la empresa……...48

Cuadro Nº 15: Funciones por área de la organización……..49

Cuadro N° 16: Matriz DOFA…….51

Cuadro N° 17:Cruce de Estrategias (DOFA)…….……53

Cuadro N° 18: Estrategias empresariales……...55

Cuadro N° 19: Plan de operatividad……..61

Cuadro N° 20 Enfoque para la medición de metas……63

Cuadro N° 21: Evaluación de los riesgos financieros……66

Cuadro N° 22: Criterios de medición de Riesgos. Reputación/Confianza……72

Cuadro N° 23: Prioridad de impacto…….....73

LISTA DE GRAFICOS

Pág

Gráfico N° 1: Cumplimiento de los objetivos o atribuciones…….…...36

Gráfico N° 2: Directrices y políticas de las metas organizacionales……..…...37

Gráfico Nº 3: Objetivos empresariales…….…….….38

Gráfico Nº 4: Diagnósticos o pronósticos administrativos y financieros……..39

Gráfico Nº 5: Manual de normas y procedimientos……..…….40

Gráfico Nº 6: Procedimientos administrativos automatizados……...…….…..41

Gráfico Nº 7: Controles administrativos de la organización…….…..……....…..42

Gráfico Nº 8: Controles financieros y presupuestales ……..……..……...43

Gráfico Nº 9: Evaluación de riesgos financiero de la empresa……..... 44

Gráfico Nº 10. Análisis de estados financieros…….….…….45

Gráfico Nº 11: Elaboración de ratios financieros……..46

Gráfico Nº 12: Mecanismo de promoción para diagnostico de ventas……..47

Gráfico Nº 13: Marketing para evaluar la rentabilidad de la empresa……...48

Gráfico Nº 14; Funciones por área de la organización……..49

INTRODUCCION

El entorno cambiante de la economía mundial, ha generado en las organizaciones la necesidad de adaptarse a los cambios y de acuerdo con la modernización de las empresas estas buscan a su vez llevar a cabo lineamientos orientados a promocionar sus capacidades y competencias para hacer optima su gestión empresarial.

En este sentido, los efectos de los promoción de las empresas, la globalización, nuevas normativas y leyes establecidas por el Ejecutivo Nacional, así como las decisiones y medidas económicas establecidas en el país donde se encuentran desarrollando la actividad económica, la organización afecta de gran manera las decisiones administrativas y de la reestructuración de la Gestión Empresarial a través de procesos administrativos basados en el análisis de los Riesgos Financieros para la promoción de la empresa Tecno Suelda Fino C.A Ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Carácter que pueda tomar la gerencia con especial énfasis en los riesgos financieros.

En consecuencia, estos factores exigen a las organizaciones, un mayor nivel de adaptación y conocimiento en su ámbito competitivo, por lo que requiere administrar sus recursos de manera eficaz y efectiva, aplicando reestructuraciones que conlleven a la empresa a mejorar su capacidad en los mercados y adaptarse a las políticas que determine la legislación vigente.

Por cuanto, la empresa Tecno Suelda Fino C.A, requiere de especial atención en promocionar la comunicación de los cambios estructurales y reestructuración de la gestión empresarial, requiere para ello un manejo adecuado, que permita el equilibrio financiero de un trabajo planificado y sistematizado de sus procedimientos, orientados a la obtención de los ingresos productos de las ventas de

sus servicios de forma eficiente y oportuna, de manera que se logre incrementar la liquidez financiera, optimizar la planificación del flujo de caja y poder contar con los recursos necesarios para el pago de sus obligaciones contraídas evaluando el riesgo financiero en cada una de las etapas para poder promocionar a la empresa tomando en cuenta los factores externos.

De acuerdo a lo antes expuesto, el presente trabajo de investigación está orientado a promocionar las comunicaciones de la empresa Tecno Suelda Fino C.A. a través de procesos administrativos basados en el análisis de los Riesgos Financieros de Tecno Suelda Fino C.A Ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Por consiguiente, el presente estudio se desarrolló basándose en la necesidad que presenta la empresa en estudio, de estableciendo para ello la reestructuración de los procesos administrativos, para tal fin, y se desarrolló la presente investigación en la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, para el logro de los resultados y de los objetivos planteados que ayudaron a la mejora de la organización, Para el logro de dichos objetivos se desarrollaron los siguientes Capítulos:

Capítulo I: Se desarrolla la definición y características del problema, los objetivos generales y específicos esbozados para los investigadores y la justificación del porqué de esta investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, se contemplan los antecedentes de la investigación, los aspectos relacionados a la realización de lineamientos y restructuración administrativa para implementar controles internos que permitan identificar posibles desviaciones de procesos, donde incluya citas textuales que sirvan de soporte a la investigación y finaliza con la definición de términos básicos.

Capítulo III: Marco Metodológico, se establecen en torno al tipo de investigación y su diseño, las fases de la investigación y el análisis empleado en este

estudio para alcanzar el objetivo general mediante el logro de los objetivos específicos

Capítulo IV: Se presentaron todos los resultados conformados por las fases metodológicas, las cuales abarcaron el tipo de estudio, diagnóstico de la situación actual que indicó las fallas que se presentaron, así como la elaboración de las estrategias administrativas y financieras. Igualmente se encontraron las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo V: Conformado por la propuesta, objetivo general y específicos de la misma que forman parte del desarrollo de este trabajo, en el cual se analizaron los resultados para buscar solución al problema de la investigación

Es por ello, que el propósito de esta presente investigación se fundamenta en proponer lineamientos gerenciales para la restructuración en la administración en la Unidad Educativa Colegio Jesús de Nazaret Nuestro Salvador Ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, si bien son varios los aspectos que se deben tomar en cuentan para determinar dichos lineamientos y poder determinar la restructuración más adaptada a la realidad de la institución.

En virtud de lo antes expuesto, el presente trabajo de investigación está orientado en fortalecer las operaciones y procedimientos administrativos de la Unidad Educativa Colegio Jesús de Nazaret Nuestro Salvador ya que esto permite el mejor control interno de caja chica, la automatización de los procesos como ejemplo los movimientos de nómina, cobros con largos periodos de vencimiento, además de no poseer una cuenta de provisiones, la implementación de lineamientos fortalecerá las funciones administrativas.

De esta manera, el presente estudio se desarrollará basándose en la necesidad que presenta la institución en estudio, se desarrollará la presente investigación enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, para la

búsqueda de resultados y para el logro de los objetivos planteados que ayudarán a la mejora de la institución, se requiere el desarrollo de técnicas en el lapso de catorce (14) semanas, que se estudiarán en los diferentes capítulos, el cual estará estructurado de la siguiente manera:

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Gran parte de las organizaciones a nivel mundial, con visión de futuro están en una búsqueda constante de herramientas, técnicas y estrategias administrativas, que le permitan mejorar sus procesos, promocionar las comunicaciones de la organización evaluando a cada instante los riesgos financieros a todos los niveles organizacionales, permitiéndoles el logro de los objetivos y metas organizacionales propuestos, con la finalidad de ser más competitivos, y lograr su permanencia en el tiempo en el mercado en que se desenvuelven.

Actualmente las empresas venezolanas están siendo fuertemente afectadas en sus estructuras financieras debido a un fenómeno de inestabilidad económica que ha influido significativamente en el resultado de su gestión, poniendo indudablemente en riesgo su capacidad de enfrentar los cambios que amerita para una pronta recuperación de sus capacidades de pago y poder sopesar las medidas adoptadas por el Ejecutivo Nacional en materia económica y financiera, que afectan directamente el resultado de su gestión; es por ello, totalmente imperante la necesidad de elaborar un análisis de los posibles riesgos financieros y poder promocionar a corto plazo en el mercado los servicios de la empresa con el fin de poder reestructurar su gestión y no recurrir al cierre parcial o total de la empresa.

Su operatividad, depende en gran manera del manejo eficaz y eficiente de sus recursos, estrategias que se tomen en función de poder promocionar las comunicaciones de los cambios en la Gestión Empresarial que conlleve a minimizar el riesgo financiero para poder subsistir en el mercado latinoamericano y por ende en el Nacional. En cuanto a las empresas venezolanas, sus esfuerzos además de enfrentar los avances tecnológicos, los efectos de la globalización, y el mercado que cada vez es más exigente, y en el cual existen mayor número de competidores, debe tener la capacidad de adaptar sus procesos a los efectos de la economía del país, que actualmente presentan, siendo eficientes en el uso de sus recursos, para la consecución de los objetivos y metas propuestos.

De acuerdo a Gómez, (2012), señala que la administración de los recursos de la empresa:

> "Son fundamentales para su progreso esta centra sus objetivos en mostrar los puntos clave en el manejo del capital de trabajo porque es éste el que mide en gran parte el nivel de solvencia y asegura un margen de seguridad razonable para las expectativas de los gerentes y administradores" (p. 125).

En este contexto, cabe señalar que la gerencia requiere revisar los procesos en las diferentes áreas organizativas que tienen responsabilidad de ejecutarlos de carácter administrativo, por lo que anda en la búsqueda constante de tendencias administrativas que establecen nuevos escenarios de negocios. Por cuanto, las empresas deben procurar la obtención de una mayor capacidad de adaptación; solo así podrá superar los efectos del impacto socio-económico actual, y las contingencias que surjan en el mercado permitiendo aprovechar oportunidades que el mismo ofrezca.

En este sentido, las empresas nacionales deben poseer una armonía orientada a la integración de los distintos niveles organizacionales, así como la eficiente aplicación de principios administrativos en sus procesos de poder reestructurar la

gestión empresarial a todos los niveles organizacionales en donde tenga la presencia las empresas del ramo manufacturero y de prestación de servicios.

Por consiguiente, en una empresa se requiere de la organización de todos los procedimientos, de una manera coherente según las necesidades del negocio, con el fin de proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad del ciclo contable, así como también, llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones, evaluando los riesgos y promocionando sus comunicaciones.

Por lo tanto, el manejo de las variables necesarias para administrar y hacer un cambio en la gestión empresarial para que esta sea eficiente y eficaz, se debe evaluar sus debilidades y fortalezas, compararlo con el objetivo final que se persigue, la promoción de sus procedimientos administrativos.

Cabe señalar que dentro de los procedimientos administrativos se deben considerar una adecuada planificación, coordinación, dirección, evaluación continua y control, este último orientado a la detección de desviaciones y búsqueda de medidas correctivas para asegurar la consecución de los objetivos y metas propuestos.

De tal manera, que las empresas que desean mantener un nivel mínimo de riesgo para operar con solidez, subsistir y posicionarse exitosamente en el mercado en el que se desarrolla, el no prestarle la merecida atención a las cuentas por cobrar, podría llevar a la empresa hacia la descapitalización.

Por lo tanto, a nivel gerencial existe gran dedicación para mejorar el sistema de control existente dado que los procedimientos pueden ser aplicados en el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar, en tal sentido, permite la oportunidad de claridad, unidad y confiablidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización, así como la emisión de reportes de gran utilidad para la toma de decisiones.

En este sentido, Chiavenato, (2009) expresa que el control:

> “Es la función administrativa que trata de garantizar que lo planeado, organizado y dirigido cumpla realmente los objetivos previstos. El control consta de cuatro fases: el establecimiento de estándares o criterios, la observación del desempeño, la comparación del desempeño con el estándar establecido y la acción correctiva para enmendar los desvíos o variaciones.” (p.395).

Es por ello, que el control ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente en una empresa los neutraliza, evaluando su vulnerabilidad de un sistema. Además, el control está relacionado directamente con las operaciones normales de una organización, pues es necesario estar seguros que la información financiera es confiable, siendo esto lo que se logra a través de un sistema de control bien aplicado en la entidad, por cuanto al momento de detectar errores u omisiones en sus procesos, que generen una desviación para la consecución de los objetivos, planes o metas propuestos, busca la manera de establecer los correctivos necesarios de manera oportuna.

De acuerdo a las premisas expuestas, el presente estudio se basa en Proponer la reestructuración de la Gestión Empresarial para la promoción de la empresa Tecno Suelda Fino C.A Ubicada en Valencia, Estado Carabobo., dedicado por más de 40 años a la prestación de servicios de Soldaduras especiales , la cual presenta fallas en la comunicación de las promociones de empresa, carece de procedimientos administrativos que le permitan considerar los Riesgos Financieros, no cuenta con una gestión de las decisiones empresariales para dar frente a las continua devaluación del poder adquisitivo, carece de mecanismos de control para dar respuesta inmediata a las necesidades de sus clientes, así como la falta obsolescencia de sus procesos administrativos que los lleva a la necesidad de poder reestructurar su administración. Y por último no cuenta con un programa de divulgación y promoción de su gestión empresarial, que facilite la evaluación de los instrumentos financieros que le posibiliten evaluar su gestión y minimizar los riesgos financieros de la misma.

1.2. Formulación del Problema

En atención a lo antes expuesto se presenta la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían los procesos Administrativos gerenciales y de mercado para la promoción de la empresa Tecno Suelda Fino C.A Ubicada en Valencia, Estado Carabobo?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Proponer la reestructuración de la Gestión Empresarial para la promoción de la empresa Tecno Suelda Fino Ubicada en Valencia, Estado Carabobo

.1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual Económica Financiera y de Mercado de la empresa Tecno Suelda Fino C.A.

- Identificar los factores internos y externos a través de una matriz DOFA que inciden en la gestión empresarial de Tecno Suelda Fino C.A Ubicada en Valencia, Estado Carabobo

- Determinar las técnicas de promoción para el cumplimiento del análisis de los riesgos financieros

- Proponer la reestructuración de la Gestión Empresarial a través de procesos administrativos basados en el análisis de los Riesgos Financieros para la promoción de la empresa Tecno Suelda Fino C.A Ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

1.4. Justificación del Problema

La presente investigación tiene como fin fundamental promover las comunicaciones de la empresa a través de un cambio en su gestión empresarial, es por ello la importancia de evaluar los riesgos financieros y el posicionamiento de la empresa ante el mercado, tomando en cuenta el resultado de la evaluación de la

matriz DOFA que elaborara para la capción de la información de los factores tanto internos como externos. Los lineamientos propuestos, permitirán mejorar el desempeño empresarial, logrando con eficiencia y eficacia los objetivos propuestos, y poder evaluar la efectividad de la gestión en el mercado.

De igual manera, sirve como soporte para cualquier profesional a egresar de la Universidad José Antonio Páez, o del cualquier otro instituto tecnológico o universitario, del área de Administración de Empresas, que tenga la posibilidad de formar su perfil profesional basado en evaluación de procesos administrativos. La realización de esta investigación considera proporcionar valor agregado al área de Ciencias Sociales, ya a que sirve como punto de referencia para nuevas investigaciones.

Dicho trabajo de investigación es relevante para la Universidad José Antonio Páez, así como para las demás Universidades, ya que pueden servir de fundamento para posteriores investigaciones y aplicaciones de nuevos estudios.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

El presente capítulo tiene como finalidad presentar el marco teórico que sustenta la investigación, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos. Este se obtiene de la revisión de las bases de las diversas teorías y conceptos relativos a la administración, que orienten el sentido del presente estudio.

Dentro de este orden de ideas cabe destacar, que según Balestrini, (2012), señala que el marco teórico:

> "Es el resultado de la selección de aquellos aspectos más importantes relacionados con el cuerpo teórico epistemológico que se asume, referido al tema específico para su estudio y en consecuencia, cualquiera que sea el punto de partida, para la delimitación y el tratamiento del problema se requiere de la definición conceptual y la ubicación del contexto teórico que orienta el sentido de la investigación." (p. 91)

2.1 Antecedentes de la Investigación

En relación a esta primera parte del marco teórico, en la presente investigación, Becerra, (2012), señala que "los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento de una área determinada y sirve de modelo o ejemplo para futuras investigaciones" (p. 56). Por lo tanto, para el desarrollo del presente estudio es necesario indagar sobre otros trabajos que aborden el tema, de tal manera que el investigador se oriente sobre la manera más apropiada de conducir el estudio, en función que los resultados sean fidedignos y puedan servir de base para el óptimo desempeño de alternativas de solución para la problemática planteada. Dentro de los

Trabajos de grado e informes de pasantía consultados se encuentran los expuestos a continuación:

Primeramente, González (2017), presentó su trabajo de grado titulado **“Reestructuración de los procesos administrativos basados bajo el modelo de costos -beneficios en la empresa Caprolim C.A; ubicada en Maracay, Estado Aragua”, en la Universidad** “José Antonio Páez”, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas.

La investigación tuvo como objetivo principal proponer la mejora de los procesos administrativos y organizacionales de la empresa, para lograr los objetivos y metas preestablecidos, de manera eficiente y efectiva. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con apoyo en un estudio con diseño de campo y documental a nivel descriptivo. La población objeto de estudio estuvo conformada por seis (06) personas encargadas de las distintas gerencias y dirección general de la empresa en estudio, por lo que la muestra fue la misma población, ya que, los informantes seleccionados fueron los indicados para suministrar la información requerida para la investigación.

La relación del antecedente con la investigación, es que sirve como base para la revisión de las políticas y normas establecidas en la gerencia para poder establecer los lineamientos necesarios que permitan servir de guía para llevar a cabo los pasos a seguir para el logro de los objetivos planteados.

Posteriormente, Villegas y Trías (2017), presentó un trabajo de grado titulado **“Lineamientos gerenciales para la reestructuración en la administración de la Unidad Educativa Colegio Jesús de Nazaret Nuestro Salvador, ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo”**, para optar por el título de Licenciados en Administración de Empresas de la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como finalidad proponer lineamientos para reestructurar los procesos administrativos de la empresa Unidad Educativa Colegio Jesús de Nazaret

Nuestro Salvador, con la finalidad de mejorar los procesos en la gestión en su totalidad. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto con diseño de campo y documental a nivel descriptivo. La población constó de tres (03) personas del área administrativa, involucradas en el proceso, por lo que la muestra estaba conformada por la misma población, ya que, los informantes seleccionados fueron los indicados para suministrar la información requerida para la investigación

. Su relación al presente estudio, evaluar uno de los objetivos en cuanto a la procesos administrativos a ser utilizados en la investigación y el diseño de la misma, es similar a la utilizada en este estudio, pudiendo servir de guía para su análisis.

Seguidamente, León (2017), en su trabajo de grado titulado **"Lineamientos para optimizar el sistema de inventarios para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano en la Policlínica las Industrias, C.A..."**, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad "José Antonio Páez". La investigación tuvo por objeto proponer lineamientos para mejorar los procesos de inventario del departamento de suministros del centro médico privado Policlínica Las Industrias C.A., ubicada en Flor Amarillo, Estado Carabobo, con la finalidad de mejorar los procesos en la gestión de los materiales almacenados, necesarios para la correcta distribución de los mismo logrando que de una manera organizada y bien suministrada se efectué bajos los controles reglamentarios cumplir con sus funciones de manera satisfactoria y oportuna dentro de la organización.

Por otro lado, las técnicas de recolección de datos aplicados fueron la encuesta a través del cuestionario con preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de un cuadro de observación; y finalmente se expusieron los recursos a utilizar para el desarrollo de la propuesta que fue establecer los lineamientos adecuados que permitieron darle solución a la problemática existente.

Su aporte a la presente investigación, se podrán vincular los lineamientos y los controles utilizados por el investigador, así como, la obtención de la observación directa como instrumento de recolección de datos para la empresa Tecno Suelda Fino C.A y poder aplicar las estrategias en el diagnostico sumamente necesario para el estudio y elaboración del cuestionario de preguntas tanto al personal administrativo como los que trabajan en el patio del Taller.

Seguidamente, la investigación presentada por Orellana (2015), en su trabajo de grado titulado "**Plan de reestructuración administrativo y organizacional de la empresa Nikneacorp S.A."**, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad "Politécnica Salesiana Ecuador", en la ciudad de Guayaquil en Ecuador. La investigación tuvo como objetivo principal crear un plan de reestructuración administrativo y organizacional para la empresa Nikneacorp S.A., que dé a conocer a sus empleados la misión, visión, políticas de la empresa, para ello se plantearon manuales de procesos y procedimientos para cada área de esta empresa, como herramienta que permitió mejorar la comercialización de productos. El plan de reestructuración fue utilizado para influir en la organización, potenciando las habilidades, conocimientos y actitudes de los trabajadores, esta labor se relaciona directamente con la atención que brindan y el servicio que reciben los clientes.

Su relación con la presente investigación, es el aporte que puede dar en la reestructuración se du funciones gerenciales para desarrollar a la empresa Tecno Suelda Fino C.A en la Promoción de las comunicaciones y poder a través de ella evaluar los riesgos financieros en los que pudiera presentar por motivo de los cambios en las políticas gubernamentales

Finalmente, el presentado por Ramírez (2015), presentó su trabajo de grado titulado **"Estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa Servicio de Transporte ZERIMAR C.A."**, en la Universidad "José Antonio Páez", para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas. La

investigación tuvo como finalidad proponer estrategias que permitieran el mejoramiento de los procesos administrativos en la empresa Servicio de Transporte Zerimar C.A., fundamentalmente porque no tiene definida su identidad corporativa, con respecto al establecimiento de la misión, visión y valores. De igual forma, se ha evidenciado fallas notables en algunas actividades necesarias para su funcionamiento, tales como son las compras, cuentas por pagar, cuentas por cobrar y formación del recurso humano.

Su relación con el presente estudio, es que los principales procesos administrativos deben ser evaluados para ver si están dirigidos a los planes y metas establecidos por la gerencia, y si los procedimientos y normativas están debidamente diseñados, además la aplicación de una matriz DOFA como herramienta de investigación que permitan identificar los factores internos y externos que intervienen en los procesos administrativos y la obtención de estrategias que permitan una adecuada reestructuración para poder alcanzar los objetivos propuestos..

2.2. Bases Teóricas

Las variables planteadas en el título de la investigación se deben desarrollar teóricamente haciendo mención de autores que hayan investigado al respecto a fin de sustentar el estudio y guiar el desarrollo de los objetivos específicos, esto se realiza en el las bases teóricas, en relación a ello Arias (2006; p,107), señala que “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vita o enfoque adoptado, para sustentar y explicar el problema planteado”. Tales teorías contemplan los aspectos que influyen en el área de investigación del presente proyecto, por lo cual resulta un aporte informativo relevante para el desarrollo del mismo, los cuales se presentan a continuación.

2.2.1 Reestructuración

La Reestructuración de acuerdo a Robbins (2005; p. 52), “es el proceso de rediseño de uno o más aspectos de las empresas. El proceso de reorganización de una organización se puede lograr debido a una serie de factores”. Por lo tanto, una reestructuración o la reorganización es una modificación de la forma en que ha estado estructurada u organizada, siendo para el mejoramiento de algún aspecto dentro de la empresa.

Plan de Reestructuración

De acuerdo a Robbins (2005, p. 53), “para elaborar un plan es necesario haber detectado los problemas existentes, para llevar a cabo un estudio preliminar, el cual será enfocado a separar los factores del o de los problemas de la empresa”. Cabe señalar que el plan de reestructuración, es un conjunto de sistemas, maneras o formas para realizar el proceso de rediseño para algún problema existente que se ha encontrado en un lugar o área, por cuanto, un plan de reestructuración es esencial para la mejora de la eficiencia o la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, en el presente estudio es necesario poder diseñar un plan de reestructuración para los procesos administrativos de la empresa Caprolim C.A., y poder dirigir las políticas, normativas y procedimientos a la consecución de los objetivos organizacionales.

2.2.2 Procesos

Según Álvarez (2006; p. 152), “un proceso está formado por materiales, métodos y procedimientos”. Un proceso es el conjunto de elementos que interactúan para transformar insumos, en bienes o servicios terminados, además sirve para llevar a cabo algo, el caso de la empresa Caprolim C.A., le facilita crear procesos para alcanzar sus objetivos. Cabe señalar, que existen diferentes tipos de procesos entre los cuales se encuentran: estratégicos, operativos y de soporte, los cuales se detallan a continuación:

- Procesos Estratégicos: procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estratégicas.
- Procesos Operativos: son procesos que permiten generar el producto o servicio que se entrega, aportando un valor al cliente.
- Procesos de Soporte: son procesos que abarcan las actividades necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos operativos.

Los procesos cuando se ponen por escrito, a manera de guías, sirven de estandarizar acciones y funciones en el mundo laboral. Al aplicar esta teoría en la empresa en estudio, le permitirá ahorrar tiempos en la ejecución de tareas asignadas y además, llevando los procesos y procedimientos de una manera ordenada y precisa, permitiendo alcanzar los objetivos organizacionales, de manera efectiva, y optimizar el desempeño laboral del personal.

Por su parte, un procedimiento de acuerdo a Álvarez (2006; p. 154), "es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo. Los son de uso cotidiano en las organizaciones". Los procedimientos que se usan dentro de una empresa, generalmente son informales o se realizan por costumbre, sin embargo, deben ser escritos para asegurar que no se repita una actividad o trabajo; al usarlo continuamente, el personal podrá estar capacitado para irlo mejorando a través del tiempo, los mismos deben ser flexibles para poder modificarlos y actualizarlos a medida que sea requerido y continúen siendo efectivos.

2.2.3 Análisis DOFA

Una herramienta propia del análisis estratégico es el análisis D.O.F.A., que consiste en evaluar las fortalezas y debilidades que están relacionadas con el ambiente interno de la empresa y las oportunidades y amenazas que se refieren al micro y macro ambiente de la misma. Según Serna (2008; p. 186), "El análisis DOFA está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre la

tendencia del medio, las oportunidades y amenazas y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa.

2.2.4 La Administración.

Según Terry (2004:21). “La Administración ha sido una necesidad natural, obvia y latente de todo tipo de organización humana y requerida de control de actividades (Contables, financieras o de Marketing) y de toma de decisiones acertadas, para alcanzar sus objetivos de manera eficiente.

Los partidarios de la escuela de proceso administrativos consideran la administración como actividad compuesta de varias etapas que constituyen el proceso administrativo formado por sus 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución y control constituyen el proceso administrativo, desde mi punto de vista puedo anexar a este proceso la evaluación ya que es fundamental dentro del proceso administrativo las auditorias ya que la misma permiten verificar los avances y cumplimientos de los procesos.

2.2.5 Estrategias.

Según Antornosi (2008:54), afirma que es un “Conjunto de acciones de una organización que se encuentran orientadas al logro de los objetivos tomando en cuenta sus condiciones internas y los factores que hay a su alrededor, comprende la misión, visión, los objetivos”. Añade el autor, que las estrategias son aquellos medios por los cuales se alcanzan los objetivos, ya que consta de un proceso de planificación futura de recursos, acciones y personas de la organización. El mismo autor acota, “Hay que tomar en cuenta que las estrategias empresariales se encargan de estudiar la expansión geográfica, diversificación, adquisición de compradores y desarrollo de productos entre otros.

2.2.6 Control Interno

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Dentro de este orden de ideas Catácora (1996), expresa que el control interno:

> "Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable." (p:45)

La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA (1949):

> "El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas." (p:61)

La importancia de los controles internos dentro de la investigación es permitir la implementación de procedimientos enmarquen la manera de realizar ciertas actividades y procesos dentro de lo requerido por la organización

2.2.6.1 Clasificación de los Controles Internos

Como en todos los órdenes de la vida, sin excluir las empresas, aun cuando las mismas representan un todo, se suelen encontrar diversidad de actividades, que comúnmente se definen en la estructura funcional de la organización. Pues bien, debido a que cada una de tales divisiones funcionales deberá cumplir una función muy específica en la empresa, asimismo los controles internos que sean diseñados e implementados para asegurar el cumplimiento eficaz de cada actividad desarrollada, presentan una clasificación, según el objetivo que persigue y el área funcional en el cual se apliquen los mismos.

Según Mantilla & Cante (2005:40-42), en relación a la Clasificación de los Controles Internos:

a) El control Administrativo: incluye, pero no limita a, el plan de la organización, los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la administración. Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociada directamente con la responsabilidad por el logro de los objetivos de la organización y como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

b) Los controles contables abarcan el plan de la organización, los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñados para proveer seguridad razonable de que:

1. Las transacciones se registran en cuanto es necesario para permitir la preparación de los estados financieros en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualquier otro criterio aplicable a tales estados financieros y para mantener la contabilidad por los activos.

2. Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas dadas por la administración.

3. El acceso a los activos se permite solamente de acuerdo con autorización dada por la administración.

4. La contabilidad registrada por los activos se compara con los activos existentes, a intervalos razonables, tomando las acciones apropiadas en relación con cualesquiera diferencias.

Estupiñán (2006), en relación a la clasificación del control interno señala lo siguiente:

> "El control interno administrativo no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios. Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente. El control interno contable comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable que los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia; que se registran los cambios para mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados contables; se salvaguardan los activos; y, se toman todos los cuidados correspondientes." (p:7)

Los controles internos administrativos y contables permitirán en esta investigación analizar previamente la situación de la empresa para coordinar los intereses de la gerencia y dar la mayor fiabilidad en la contabilidad de la misma.

2.2.7Competencias Gerenciales

Según Gonzáles, (2005:22),“es el conjunto de saberes puestos en juego por los trabajadores para resolver situaciones concretas de trabajo, configurando una disociación entre competencia y acción, con una exigencia de determinado conocimiento que oriente esta acción”.

Lo anterior permite establecer la importancia de relacionar el conocimiento con la acción en el campo laboral. Tomando en cuenta los análisis de Zarifian, citado en Gonzáles (2005), es posible establecer que existen muchos enfoques que han sido formulados para el concepto de competencia. Su análisis ha sido hecho por diversos ángulos: por la óptica de las instituciones de formación profesional, por la perspectiva de los ministerios del trabajo, por las empresas y también por los sindicatos.

2.2.8Procedimientos Administrativos

El procedimiento administrativo según Pedro Sainz de Andino (1982)

> “El procedimiento administrativo es el cauce formal de una serie de actos de la actuación administrativa, para la realización de un fin, para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso, siempre siguiendo lo contemplado en la ley que la rige.”(p:319)

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. El procedimiento administrativo se configura como una garantía que tiene el ciudadano de que la Administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo, procedimiento que por otra parte el administrado puede conocer y que por tanto no va a generar indefensión.

2.2.8.1 Interrelación de las funciones.

Según Terry (2004:14), En la práctica real, “Las 4 funciones fundamentales de la administración están de modos entrelazados e interrelacionadas, el desempeño de una función no cesa por completa (termina) antes que se inicie la siguiente”. Y por lo general no se ejecuta en una secuencia en particular, sino como parezca exigirlo la situación. Al establecer una nueva empresa el orden de las funciones será quizás como se indica en el proceso, pero en una empresa en marcha, el gerente puede encargarse del control en un momento dado y a continuación de esto ejecutar y luego planear.

La secuencia debe ser adecuada al objetivo específico. Típicamente el gerente se haya involucrado en muchos objetivos y estará en diferentes etapas en cada uno. Para el no gerente esto puede dar la impresión de deficiencia o falta de orden. En tanto que en realidad el gerente tal vez está actuando con todo propósito y fuerza.

2.2.9 Proceso Administrativo

Según Chiavenato, (2009:16), Define el proceso como una “consecuencia sistemática de funciones para realizar las tareas, medio, método o manera de ejecutar ciertas actividades.”

En relación a la administración el mismo autor antes citado, Chiavenato (2009:31), manifiesta que “es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos organizacionales disponibles para conseguir los objetivos organizacionales establecidos”. Por cuanto precisa en relación al proceso administrativo, que es conjunto de la consecuencia de las funciones administrativas: planear, organizar, dirigir y controlar.”

Dentro de esta perspectiva la administración como proceso para los administradores son un medio de instrumento para llevar a cabo las actividades interrelacionadas, como planear, organizar, dirigir, controlar, lograr alcanzar los objetivos deseados.

2.2.9.1Planeación

Thielen y Thielen. (2011:71), Señalan que el planeamiento o planificación: "es una toma de decisiones de lo que debe hacerse en un futuro, por lo tanto, se constituye en una selección permanente de cursos de acción a fin de que todas las personas que trabajan para la organización estén enteradas de lo que se espera que logren."

Los planes representan los objetivos de la organización y establece los procedimientos idóneos para alcanzarlos; éstos pueden ser controlados y medidos de tal manera que cuando no sea satisfactorio, se pueda tomar medidas correctivas.

2.2.9.2 Organización

La organización según Gispert, (2013:236), significa, "el crecimiento de relaciones de autoridad, con indicación de la coordinación entre ellas, tanto vertical como horizontal, en la estructura de la empresa".

Las organizaciones, en su gran mayoría, están abocadas a medir la eficiencia individual como un primer paso para aumentarla, dado que de los resultados de tal medida procederán correctivos, si es deficiente, así como criterios para desarrollar si se encuentra en los parámetros esperados.

De ser así, se perfeccionan las técnicas de evaluación de eficiencia existentes y se crean nuevas técnicas, que permitan detectar el grado real de eficiencia de los trabajadores. De esta manera, la evaluación de eficiencia se convierte en una de las técnicas de mayor importancia en la dirección del personal.

Por otro lado, Welsch, Hilton, y Gordon, (2012:98), señala que “Se trata determinar qué recurso y qué actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización”. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa. De la estructura establecida necesaria la asignación de responsabilidades y la autoridad formal asignada a cada puesto. Se puede decir que el resultado a que se llegue con esta función es el establecimiento de una estructura organizativa.

2.2.9.3 Control

Sin perder su propia identidad, la planeación y el control se caracterizan por ser conceptos íntimamente relacionados, sino existe un plan, es imposible ejercer el control. Además, es un proceso que verifica el rendimiento durante su comparación con los estándares establecidos. Se dan simultáneamente con las otras funciones de un sistema y está íntimamente relacionado con el planeamiento, pero actúa sobre todas las actividades de la empresa.

Morales, (2010:76) señala que la evaluación y medición de la ejecución de los planes “es con el fin de determinar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias.” El control actúa sobre las cosas y acciones sirviéndoles de instrumento a los administradores para medir el alcance de cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Hay muchos factores que se hacen indispensable el control en las organizaciones modernas, entre ellas figuran el ambiente cambiante de la organización, su creciente complejidad, la factibilidad de sus miembros y la necesidad.

2.3 Definición de Términos

Autoridad: es el poder hacer a las personas responsables de sus acciones y tomar decisiones con respecto al uso de los recursos de una organización.

Control Financiero: verificación sobre la ejecución de las funciones de finanzas de la empresa, a los fines de determinar si se desarrollan de acuerdo con lo planificado.

Control: conjunto de actividades para examinar los resultados obtenidos en el periodo, para evaluarlos y para decidir las medidas correctivas que sean necesarias. Cronológicas más eficientes para obtener mejores resultados.

Desempeño: es cuando un individuo puede realizar mejor su trabajo que otro individuo, debido a que tiene más habilidad, destreza y motivación para hacerlo.

División de Funciones: administración y asignación de las actividades de una empresa o departamento entre el personal disponible a fin de eliminar sobrecargos de trabajo.

Eficacia: capacidad para lograr los objetivos del negocio.

Estrategias: acción propuesta para el logro de los objetivos.

Factibilidad: recursos disponibles para alcanzar objetivos previamente formulados.

Gestión Administrativa: serie de actividades orientadas a controlar los resultados de las operaciones que se desarrollan en la empresa.

Gestión Financiera: actividades propias de la gerencia cuyo objetivo es manejar y controlar las operaciones involucradas en la generación de los recursos y su utilización en actividades que reporten los mayores beneficios a la empresa, con base en datos técnicos relacionados con finanzas.

Misión: es la declaración del propósito y el alcance de la empresa en términos de producto de mercado. La misión significa la razón de ser de una organización.

Políticas: lineamientos generales que guían o canalizan el pensamiento o la acción del directivo para la toma de decisiones, delimitando el área dentro de la cual una acción ha de ser tomada y aseguran que están de acuerdo con los objetivos.

Procedimientos: son los modos por los cuales deberán ejecutarse u organizarse los programas. Son planes que prescriben la secuencia cronológica de las tareas específicas necesarias para realizar determinado trabajo o tarea.

Proceso: es una serie de actividades relacionadas entre sí que convierten insumos en productos.

Procesos Administrativos: 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.

Promoción: la promoción comercial es la acción más útil para que nuestro producto se conozca. La promoción comerciales fundamentalmente comunicación, y es deforma básica la transmisión de información del vendedor al comprador con el objeto de estimular la demanda

Reestructuración: la reestructuración de empresas consiste en el proceso de cambio en el que una organización se ve envuelta para transformarse y adaptarse a un nuevo modelo empresarial que les permita seguir siendo competitivos y mejorar el funcionamiento de la compañía.

Sistema: conjunto de elementos que permiten conseguir objetivos en una organización

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La finalidad del presente capítulo ha sido presentar el marco metodológico con el cual se buscó dar solución a la problemática existente, para lograr cumplir con los objetivos propuestos en la investigación, y tuvo como finalidad de cumplir con su objetivo primordial de Proponer la reestructuración de la Gestión Empresarial para la promoción de la empresa Tecno Suelda Fino C.A Ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Por lo tanto, la metodología del proyecto de acuerdo de acuerdo a Hurtado, y Toro, (2007) señalan que "El marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos" (p. 90), con este capítulo se permitiendo definir el cómo se realizó el estudio para responder al problema planteado, por consiguiente, la finalidad de este apartado consistió en explicar los aspectos metodológicos empleados y desarrollados por cada una de las fases en la investigación.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Se debe indicar el tipo y diseño de la investigación con los que se trabajó en el presente estudio, que según Sabino, (2008) "El diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado" (p.49).

En cuanto a la metodología que se implementó para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitió proponer la

reestructuración de la Gestión Empresarial para la promoción de la empresa Tecno Suelda Fino Ubicada en Valencia, Estado Carabobo, fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental.

De acuerdo con el Manual de Trabajos de grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), (2014), define proyecto factible como:

> "La elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. Debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades apoyado en una investigación descriptiva." (p. 16)."

Esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta es un modelo operativo viable donde se requirió del estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presente la empresa Tecno Suelda Fino C.A.En este mismo orden de ideas, esta investigación se apoyó en un diseño de campo, lo cual fue necesario para la obtención de los datos directamente en la realidad; constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos.

Al respecto, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2014) señala que los estudios de campo son:

> "El análisis sistemático del problema en la realidad, con el propósito bien de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad en este sentido

> Se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 18).”

La metodología que se utilizó para la obtención de la información permitió recoger los datos en forma directa, desde el mismo lugar donde ocurren los hechos, como lo es el área de ventas y finanzas, de la empresa en estudio. Igualmente, la investigación se apoyó en una investigación de tipo documental, ya que fue necesaria la revisión de documentos y fuentes bibliográficas en la búsqueda de aportes teóricos, conceptuales y explicativos para sustentar la investigación. Según Pardinas (2008), “una investigación documental es el resultado del análisis de una serie de datos obtenidos en diferentes fuentes de información” (p. 83), tales como libros, revistas, folletos, informes, monografías, tesis, entre otras que permiten elaborar el marco técnico conceptual del presente estudio.

3.2 Fases Metodológicas

Para la elaboración de la presente investigación, se tomaron en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados en el capítulo I, las cuales se detallan a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual Económica Financiera y de Mercado de la empresa Tecno Suelda Fino C.A.

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de realizar un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de la gestión administrativa de la empresa Tecno Suelda Fino C.A, y evaluar a través de la matriz DOFA los elementos internos y externos relacionados con la empresa. Para ello, primeramente se hizo necesario definir la población y muestra objeto de estudio, la cual suministró la información necesaria para elaborar los instrumentos de recolección de datos que facilitaron el análisis de la situación en que se encontraba la empresa.

Población

Con respecto a la población, según población Palella, y Martins. (2012), indican que “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones” (p.91). De allí que, la población del presente estudio es pequeña y finita, la muestra que se tomó en cuenta para la aplicación de los instrumentos fue la misma cantidad de la población, ya que es un número muy limitado, estuvo conformada por tres (03) personas que trabajan en el área administrativa y gerencial de la empresa en estudio, a la cual se le aplicó el instrumento de recolección de datos.

Muestra

Por su parte, Morles, (2010) afirma que la muestra “Es un subconjunto representativo de un universo o población”. (p. 54). Por su parte, según Tamayo y Tamayo, (2014), "es cuando seleccionamos algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomadas" (p. 115). En este sentido, la muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, partiendo de una fracción de la población considerada. Por lo tanto; la muestra a la cual se le aplicaron las técnicas de investigación fueron tres (03) personas, que representaron el 100% de la población total.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

La técnica de recolección de información utilizada en esta fase fue la encuesta cerrada, a través de un cuestionario de preguntas dicotómicas, tipo si-no, conformado por ítems relacionados a las variables objeto de estudio, que pudieron suministrar información de la situación actual que presente la empresa en cuanto a los procesos desarrollados en el área en estudio.

3.2.2. Fase II: Determinación de las técnicas de promoción para el cumplimiento del análisis de los riesgos financieros.

Para la realización de esta fase se contó con un banco de datos y estudios elaborados a través de la escuela de Mercadeo de la Universidad José Antonio Páez ya que en sus fuentes bibliográficas se cuenta con material potencial para el desarrollo de la promoción a través de la comunicación para minimizar el riesgo financiero de la empresa y para ello se aplicaron las herramientas de promoción necesarias para lograr con tal fin

3.2.3. Fase III: Propuesta de la reestructuración de la Gestión Empresarial a través de procesos administrativos basados en el análisis de los Riesgos Financieros para la promoción de la empresa Tecno Suelda Fino C.A Ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizadas los resultados obtenidos, se elaborara una propuesta con el fin de contribuir a mejorar los procedimientos y se elaboró la reestructuración definitiva de la empresa y un cambio en la gestión empresarial tomando en cuenta para ello los procedimientos administrativos que conllevaron a la promoción de la empresa en el mercado.

Para establecer la reestructuración de la empresa Tecno Suelda Fino C.A ., se elaboró una propuesta estructurada de la manera siguiente:

1. Introducción de la propuesta.
2. Objetivo de la propuesta.
3. Justificación de la propuesta.
4. Factibilidad de la Propuesta
5. Desarrollo de la propuesta

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

En este capítulo se muestra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las técnicas de recolección de información, destinadas al personal que trabaja en el área administrativa de la Empresa Tecno Suelda Fino C.A Ubicada en Valencia Estado Carabobo, la misma proporciono una visión general sobre la problemática existente en la empresa en la cual se realizó el presente estudio, logrando de esta manera apreciar algunas de las causas que la originan, dichas técnicas se utilizaron como base para identificar las debilidades existentes en los procesos administrativos de la institución, con la finalidad de poder dar promoción de la empresa minimizando sus riesgos Financieros.

4.1.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual Económica Financiera y de Mercado de la empresa Tecno Suelda Fino C.A, ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo.

Esta fase de investigación, se desarrolló con la finalidad de realizar un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de la empresa Tecno Suelda Fino C.A, con la finalidad de solventar la problemática planteada por medio de la técnica de recolección de datos, la observación directa elaborada por el investigador a través de su indagación dejando plasmada la situación en que se encuentra administrativamente la compañía a través de un cuestionario propio de doce (12) Ítems con sus respectivas observaciones en un periodo desde el 01 de Julio de 2019 hasta 01 de Agosto de 2019.y la denominada encuesta a través de un cuestionario, conformado por catorce (14) ítem relacionados con los procedimientos, aplicados a una muestra que es este caso es igual a la población, conformada por tres (03)

personas que trabajan en el área administrativa y las cuales realizan los procedimientos de la institución en estudio.

Cuadro N° 01.

Ficha de Observación Directa.

Situación Económica Financiera y de Mercado de la Empresa Tecno Suelda Fino C.A

Desde el 01/07/2019 al 01/08/201h9

N°	ELEMENTOS OBSERVADOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	La empresa cuenta con una Estructura Organizativa adecuada	X		
2	Está definido el Orden Jerárquico de la empresa	x		
3	Está definida la Misión, Visión y Valores de la empresa Tecno suelda Fino C-A	X		Si existen pero no están actualizados.
4	Existencia de manuales de normas y procedimientos		X	
5	Los procesos de planeación y divulgación de la información están orientados a:			
	a) Atención de oportunidades		X	
	b) Condiciones operativas		X	
	c) Identificación y comparación con alternativas		X	
	d) Formulación con planes de apoyo.		**X**	
6	La empresa utiliza información financiera como:			
	a) Balance General	X		anualmente
	b) Estado de Resultados.	x		anualmente
	c) Estados del Flujo de Efectivo		X	
	d) Situación de Patrimonio		X	
	e) Notas Revelatorias		x	
7	Sistema de Administración de Personal		x	
8	Normas de Prevención de Accidentes Laborales	x		
9	Manejo de la Información			
	a) Software	x		Office
	b) Hardware	x		02 PC VIT
10	Ambiente Laboral Adecuado	x		
11	Divulgación de la Promoción de la empresa a terceros		x	No existe reportes ni se elaboran ningún tipo de promoción
12	Se comunican las acciones al resto del personal por parte de los accionistas de la empresa.		x	

Fuente: Giuffrida, A. (2019).

Análisis e interpretación del instrumento

En la aplicación de la guía de observación directa se constata entre otros aspectos que existe por parte de la gerencia una adecuada estructura organizativa y está definido el orden jerárquico de la empresa ; el conocimiento de sus trabajadores sobre la misión, visión y valores de la organización se encuentran desactualizados lo que conlleva que el norte de la organización no esté definido, esto hace que la empresa no sea exitosa, un adecuado ambiente laboral permite una mayor eficacia para todos los integrantes de la organización, la ausencia de un sistema de administración del personal así como la falta de un manual de normas y procedimientos hace desviar la atención en actividades que no agregan valor a los procedimientos administrativos lo que ocasiona un desconocimiento y/o escaso control sobre los recursos y servicios ofrecidos por la organización trayendo como consecuencia incumplimiento con los objetivos de la empresa. Igualmente, se observa que la empresa no promociona sus operaciones ni reportes que hagan posible el conocimiento de la empresa a terceras personas e igualmente no se comunican las acciones al resto del personal por parte de los accionistas de la empresa.

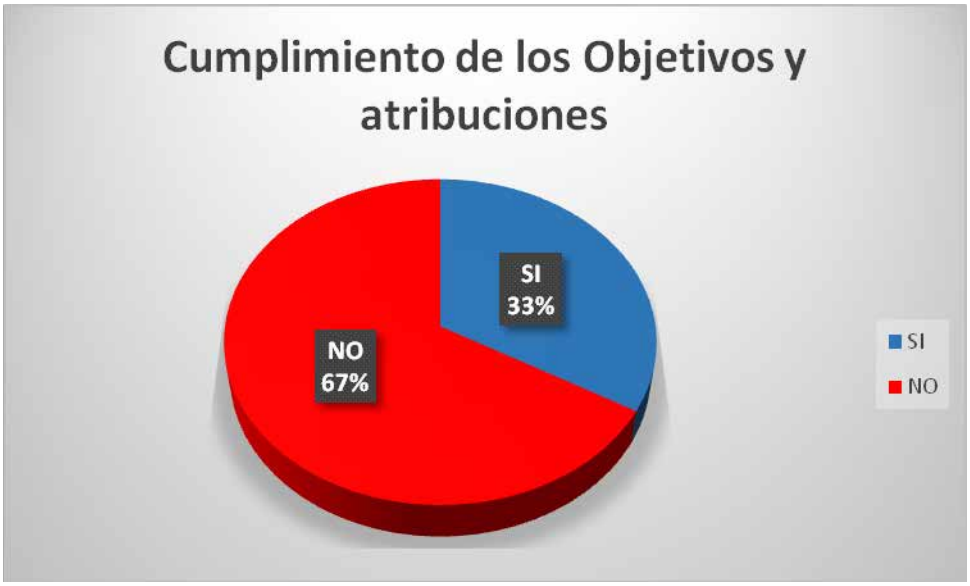
La importancia de una guía de observación es que permite constatar una visión general de la realidad existente y evidenciar a groso modo las deficiencias de los procesos o ítems que están involucrados dentro de la investigación.

Ítem 1.-¿La estructura organizativa permite cumplir con los objetivos o atribuciones de la organización?

Cuadro N° 2: Cumplimiento de los objetivos o atribuciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33
NO	2	67
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019



Análisis:

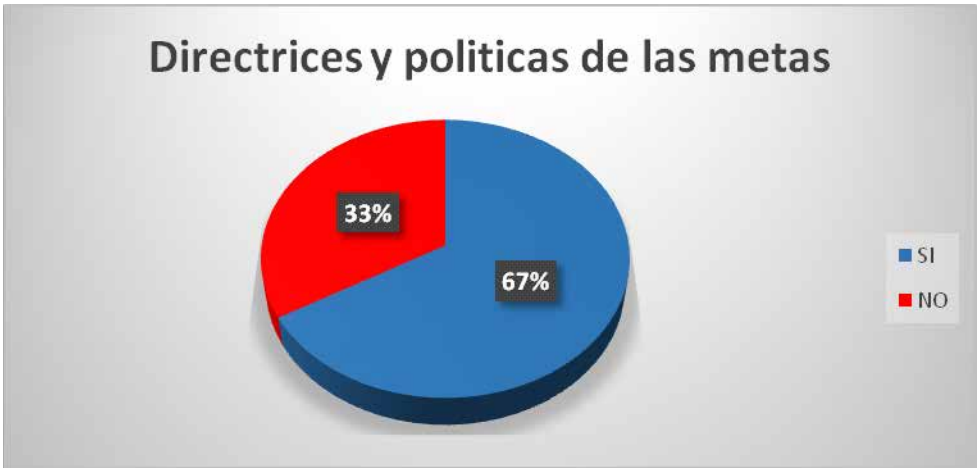
El sesenta y siete por ciento (67%) de las personas encuestadas manifiestas que la estructura organizativa no permite cumplir con los objetivos de la organización, mientras que el otro treinta y tres por ciento (33%) manifiesta lo contrario. Esto indica que la empresa no está cumpliendo con los Objetivos y atribuciones incidiendo negativamente en gestión administrativa

Ítem 2.- ¿Sabe usted si la empresa presenta directrices y políticas con el fin de alcanzar sus metas organizacionales?

Cuadro N° 3: Directrices y políticas de las metas organizacionales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67
NO	1	33
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019



Análisis:

El Sesenta y siete por ciento (67%) equivalente a dos de sus trabajadores señaló que las empresa si presenta directrices y políticas con el fin de alcanzar las metas planteadas mientras que el treinta y tres por ciento (33%) equivalente a un trabajador manifiesta lo contrario, esto demuestra que los procesos administrativos no están siendo evaluados en su totalidad correctamente donde es vital que existe para su correcta y oportuna planificación sobre sus objetivos.

Ítem 3.-¿Están definidos los objetivos empresariales dentro de la Empresa Tecno Suelda Fino C.A?

Cuadro Nº4. Objetivos empresariales.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019

Análisis:

El cien por ciento (100%) de los encuestados manifestó que los objetivos no están definidos de la empresa Tecno Suelda Fino ubicada en el municipio Valencia del Estado Carabobo, lo cual indica que existe una deficiencia notable en sus intereses como organización así como una falta de planificación o de un plan que facilite el uso de los procesos administrativos para elaborar la estructura de la empresa.

Ítem 4.-¿Sabe usted si se elaboran diagnósticos o pronósticos administrativos y financieros?

Cuadro Nº5. Diagnósticos o pronósticos Financieros.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33
NO	2	67
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019

Análisis:

El sesenta y siete por ciento (67%) manifestó que no se elaboran diagnósticos o pronósticos administrativos y financieros mientras que el treinta y tres por ciento (33%)manifiesta que si se elaboran los diagnósticos o pronósticos administrativos y financieros. Esto incide negativamente a la empresa porque no se tiene conocimiento hacia dónde va la organización y con la situación económica a pesar que no es posibles proyecciones a largo plazo si se deben hacer a corto para ir monitoreando su comportamiento en el mercado.

Ítem 5.- ¿Existen manuales de normas y procedimientos formalmente establecidos en el área administrativa?

Cuadro Nº 6. Manuales de normas y procedimientos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019

Análisis:

El cien por ciento (100%) señaló que no existen manuales de normas y procedimientos lo que trae como consecuencia que la organización no tenga los debidos lineamientos gerenciales que enmarquen su correcto funcionamiento.

Ítem 6.- ¿sabe usted si los procedimientos administrativos actuales están automatizados?

Cuadro Nº 7. Procedimientos administrativos automatizados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019

Análisis:

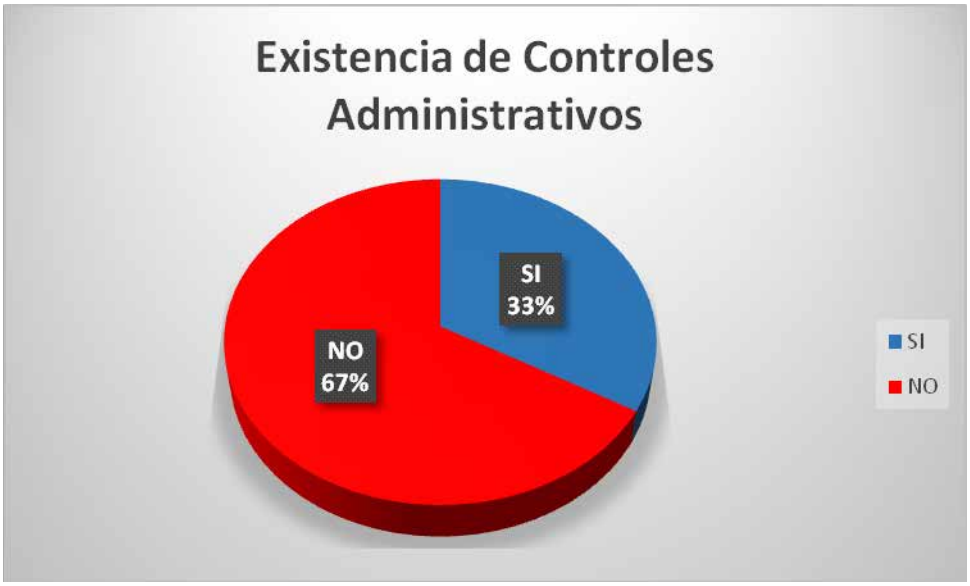
El cien por ciento (100%) de los encuestados manifestó que los procedimientos administrativos no están automatizados. Lo que evidencia que la organización no puede optimizar dichos procedimientos para un mayor control y eficacia

Ítem 7.-¿Sabe usted si existen controles administrativos dentro de la organización?

Cuadro Nº8. Controles administrativos de la organización

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33
NO	2	67
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019



Análisis:

El sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados señaló que no existen controles administrativos mientras que el treinta y tres (33%) de los encuestados manifiesta que si se realizan lo que denota que la organización no cuenta con auditorías internas que permitan verificar y realizar mejoras o recomendaciones en sus procesos administrativos.

Ítem 8.- ¿Se cuenta con controles financieros y presupuestales?

Cuadro Nº9. Controles financieros y presupuestales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33,33
NO	2	66,67
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019

Análisis:

El sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados señaló que no existen controles financieros y presupuestales mientras que el treinta y tres (33%) manifiesta que si se realizan lo que constituye una consistencia con la pregunta anterior ya que queda confirmado que no se elaboran controles administrativos en la empresa y es evidente una falla en los procesos administrativos de la compañía.

Ítem 9.- ¿Sabe Usted si la empresa evalúa los riesgos financieros?

Cuadro Nº 10. Evaluación de los Riesgos Financieros.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019.

Análisis:

El cien por ciento (100%) de los encuestados manifestó que no se evalúan los riesgos financieros en la empresa, lo que sería un factor fundamental que la empresa tome las medidas necesarias ya que corre peligro de enfrentarse a una crisis financiera por la falta de evaluación que la pueden llevar si no se toman los mecanismos necesarios para su análisis en inmediato.

Ítem10.- ¿Considera que la empresa realiza los análisis de sus estados financieros evaluando sus riesgos?

Cuadro Nº 11. Análisis de sus estados financieros con evaluación de Riesgos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019.

Análisis:

El cien por ciento (100%) de los encuestados manifestó que no se hacen los análisis de sus estados financieros evaluando sus riesgos ya que no tienen instrumentos de medición alguna en la actualidad que facilite su comprensión para la toma de decisiones súper importantes a la hora de evaluar el mercado para poder ofrecer sus servicios a terceros.

Ítem 11.- ¿Se realizan las razones o ratios financieros para minimizar los riesgos en la empresa?

Cuadro Nº 12. Elaboración de Razones Financieras para minimizar los Riesgos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019.

Análisis:

El cien por ciento (100%) de los encuestados manifestó que no tienen conocimiento alguno de la evaluación de los riesgos financieros a través de ratios o razones que permitan medir su liquidez, rentabilidad, endeudamiento y de actividad. Esta medida afecta enormemente el resultado de cualquier gestión empresarial que pudiera ser considera por cualquier organismo tanto público como privado.

Ítem 12.- ¿Considera usted que la empresa cuenta con algún mecanismo de promoción para sus pronósticos de ventas?

Cuadro Nº 13. Mecanismos de promoción para los pronósticos de Ventas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019.

Análisis:

El cien por ciento (100%) de los encuestados no sabe que la empresa no cuenta con algún mecanismo de promoción para sus pronósticos de ventas. Este desconocimiento hace que desde su interior no existen elementos que hagan que la empresa pueda desarrollarse y desde dentro hacia fuera. Es necesaria esta proyección de sus actividades y servicios, ya que por el contrario esta fuera de todo contexto que el mercado actual reclama vorazmente.

Ítem 13.- ¿Sabe Usted si existe algún método de marketing que sea más propenso a ser rentable para la promoción de la empresa?

Cuadro Nº 14. Conocimiento de Método de Marketing para la rentabilidad de la Promoción de la Empresa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33,33
NO	2	66,67
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019

Análisis:

El sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados expresa que existen algunos métodos de marketing para la rentabilidad de la promoción de la Empresa mientras que el treinta y tres por ciento (33%) no tiene conocimiento del mismo. Con relación a esta interrogante en la investigación se analizará con la elaboración de la propuesta un análisis más detallado del mismo ya que es fundamental su estudio y consideración.

Ítem 14.- .- ¿Las funciones asignadas a cada área de la organización permiten la promoción de la Empresa Tecno Suelda Fino C.A?

Cuadro Nº 15. Funciones por área de la Organización

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100,00

Fuente: Giuffrida 2019.

Análisis:

El cien por ciento (100%) de los encuestados cuestionan que no existen funciones asignadas a cada área de la organización permiten la promoción de la Empresa Tecno Suelda Fino C.A, este porcentaje demuestra el desconocimiento de los trabajadores de la empresa tanto los que están en el área administrativa como el del área operacional demostrándose una vez más que deben existir elementos que faciliten la divulgación de la información.

Continuando con el diagnóstico de la situación actual de la empresa se presentan los resultados obtenidos de la matriz (DOFA) contando para ello con el banco de datos y estudios elaborados a través de la escuela de Mercadeo de la Universidad José Antonio Páez ya que en sus fuentes bibliográficas se cuenta con material potencial para el desarrollo de la promoción a través de la comunicación para minimizar el riesgo financiero de la empresa y para ello se aplicaron las herramientas de promoción necesarias para lograr con tal fin

En esta fase es donde debió resaltarse las características más relevantes que afectaron a toda la estructura administrativa, para poder establecer unos lineamientos acordes a las necesidades. Mediante esta fase se conoció las fortalezas y debilidades que permitirá el desarrollo de la propuesta, debido a que el instrumento además de lo antes mencionado dio a conocer las amenazas y a su vez las oportunidades que de forma oportuna deben ser abordadas. Para ello la matriz DOFA ha ampliado con detalle dicho análisis a continuación:

Cuadro N° 16: Matriz DOFA

DEBILIDADES	1. OPORTUNIDADES
Ventas no patentadas. (D1) Ofrecer un valor agregado como mantenimiento como garantía, conlleva un costo adicional (D2) El costo de mantener los inventarios en sus diferentes puntos del proceso conlleva un costo alto, ya que mientras no llegan al punto de entrega final, son improductivos y el tiempo genera costos significativos. (D3) El empezar a cumplir con diversas funciones administrativas y técnicas no son elaborados a través de un plan. (D4) Falta de organizaciones de investigación y evaluaciones internas de riesgo financiero de la empresa ausente. (D5)	Mayor capacitación en el área administrativa para impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos (O1) Transacciones electrónicas (O2) Captación de personal (O3) Sistemas de información actualizados existentes en el mercado (O4) El mercado venezolano busca por lo general el costo en lugar de la calidad (O5).
FORTALEZAS	**AMENAZAS**
Personal con sentido de pertenencia(F1) Productos con precios menores a los del mercado. (F2) Reconocimiento y calidad en la prestación del servicio (F3) Costos operativos menores a los de la competencia al conocer sobre servicio que se presta. (F4) Conocimiento del funcionamiento del mercado..(F5)	Situación País (A1) Cambios constantes en los aumentos de los sueldos y precios(A2) Emigración (A3) Se pueden crear los servicios que adicionalmente se espera ofrecer, mediante alianzas estratégicas entre empresas y oferentes, logrando un acuerdo común y ganando mercado. (A4) “Amistades y burocracia” permiten a ciertos grupos mantener un control político y de poder, lo cual a su vez genera que conozcan de información, futuros aranceles, ante lo cual podrían manipular el mercado a su antojo. (A5)

Fuente: Giuffrida (2019)

4.1.2.1 Análisis Minimización de las Debilidades

La empresa Tecno Suelda Fino no posee el debido control de sus operaciones financieras, la falta de automatización de los procesos, así como la ausencia de un control interno y la falta de organizaciones de investigación y evaluaciones internas de riesgo financiero de la empresa no permiten minimizar estas debilidades y para ello es necesario implementar un compromiso a través de controles por escrito por medio de un manual de normas y procedimientos que obligue el cumplimiento, de igual manera, es importante que sus procesos estén automatizados para un mejor control y desempeño de sus procesos que permitirá establecer un mayor control de las operaciones de la empresa para su promoción.

4.1.2.2 Análisis Maximización de las Oportunidades

Debido a la situación existe una gran proliferación de talento y una baja oportunidad de empleo en las distintas empresas, lo cual permite a la empresa una variedad de opciones a considerar para ingresar a su nómina, además, existen diversidad de sistemas automatizados que la Unidad puede seleccionar y sean de provecho en sus actividades donde el factor costo está por encima para la calidad del servicio ofrecido.

4.1.2.3 Análisis del Aprovechamiento de las Fortalezas

La empresa Tecno Suelda Fino C.A; cuenta con personal altamente capacitado en el área operativa por tener más de 40 años en el mercado venezolano, periódicamente se actualizan y por su reputación genera confianza en los clientes, por lo tanto, es conocida que es una de las pocas empresas que trabaja con la diversidad de servicios exclusivos en el mercado condiciones, lo que conlleva a ser la más competitiva y genera un atractivo para los usuarios que requieran de este servicio.

4.1.2.4 Análisis Mitigación de las Amenazas

Debido a que la poca competencia que se ha logrado sueldos un poco más atractivos y la constante amenaza por la situación país a nivel económico es importante realizar todos los cambios mencionados para así poder lograr una relación costo-servicio que permita a la compañía estar a la par con la competencia y a su vez afianzar a los empleados para minimizar la toma de decisiones referente a la emigración por situación país.

Cuadro N° 17: Cruce de Estrategias (DOFA)

	DEBILIDADES	AMENAZAS
OPORTUNIDADES	D2. O4 Sistemas de información automatizados para implementar la actualización del software de la institución. D2.O2Diversificación por parte de la institución financiera para el manejo de las transacciones de la institución. D5.O5. Análisis de los Ratios Financieros para la evaluación de los Controles Costo-Calidad; y Costo-Servicios	D4. A2. Sueldos y salarios poco competitivos por cambios continuos por la economía del país. D2. A5. Desligar las actividades de carácter político para poder mitigar con los costos adicionales por carga burocráticas que no general valor a la empresa
FORTALEZAS	F1. O1. Reforzar el sentido de pertenencia mediante el crecimiento y capacitación del personal. F5. O3. Mantener un alto nivel académico para la captación del personal.	F1. A3. El personal que desarrolla un sentido de pertenencia tiene una menor posibilidad de decidir irse del país F3.A5 La calidad del servicio logra aportar competitividad contra otras empresas con nuevas tecnologías.

Fuente: Giuffrida (2019).

4.1.3. Análisis de Estrategias DOFA

Debilidades / Oportunidades

Aprovechando que existe diversidad de software en el mercado la empresa puede hacer uso del que más se adapte a sus necesidades y poder robustecer sus procesos administrativos, en virtud de mejorar la eficiencia y eficacia de los mismos, esto permitirá realizar transacciones bancarias crear mecanismos de evaluación que permita el análisis de sus estados financieros para poder proyectar en el mercado a la empresa.

Debilidades / Amenazas

Al realizar un plan de acción y poder evaluar el riesgo financiero de la empresa permitirá a la compañía tecno suelda fino, estudiar a detenimiento el mercado ya que conoce su situación financiera para poder promocionar sus servicios al mercado actual venezolano que requiere de mecanismos de supervisión constante. Y la aplicación de dichos planes para evaluar su desempeño.

Fortalezas / Oportunidades

Aumentar el crecimiento profesional de sus trabajadores logrará un alto sentido de pertenencia hacia la institución lo cual se reflejará como valor agregado manteniendo la calidad del servicio como el nombre de Tecno Suelda Fino C.A en alto traduciendo esto en una empresa más líder en el mercado. El principal recurso de una organización es su personal y la motivación que tenga el mismo a enfrentar los obstáculos aprovechando al máximo las oportunidades del mercado.

Fortalezas / Amenazas

La calidad del servicio se verá reflejada en la fidelidad de los clientes y sus, así como el compromiso de sus trabajadores de dar cada día lo mejor de sí y que la

confianza que se tenga en la empresa para disminuir su atención a dejar el País, minimizando la desmotivación al trabajo; tomando en cuenta el nombre la empresa y su trayectoria profesional pero siempre considerando el carácter impositivo que día a día hace más difícil su mantenimiento.

4.1.2Fase II: Determinación de las técnicas de promoción para el cumplimiento del análisis de los riesgos financieros.

Para la realización de esta fase se contara con un banco de datos y estudios elaborados a través de la escuela de Mercadeo de la Universidad José Antonio Páez ya que en sus fuentes bibliográficas se cuenta con material potencial para el desarrollo de la promoción a través de la comunicación para minimizar el riesgo financiero de la empresa y para ello se aplicaran las herramientas de promoción necesarias para lograr con tal fin

Por lo tanto se elabora un cuadro que determine la estrategia empresarial a seguir en función de la Promoción de sus servicios determinando el carácter interno y externo serían:

Cuadro N° 18: Cuadro de Estrategias Empresariales (EE) para el cumplimiento del análisis de los riesgos financieros.

ESTRATEGIA	CARACTER
Mantenerse con un compromiso de mejora continua y seguridad del cliente, ya sea por el servicio o producto y por su información.	INTERNO
Investigación de mercados constantes, que permita estar siempre cerca del cliente e ir cambiando conjuntamente, según las necesidades que se vayan presentando.	INTERNO
Alcanzar medios de comunicación confiables, ya sea por alianzas estratégicas para obtener publicidad o por el mismo portal web.	EXTERNO
Investigación de mercados constantes, que permita estar siempre cerca del cliente e ir cambiando	EXTERNO

conjuntamente, según las necesidades que se vayan presentando.	
Presentar medios de financiamiento alternativos, que generen la oportunidad de acceso a mayor variedad de productos.	EXTERNO
Dar seguimiento a cada actividad de publicidad, midiendo el impacto ocasionado y evaluando futuros productos y campañas.	EXTERNO
Planificar el número de clientes que se espera alcanzar cada mes y de igual manera las estrategias a utilizar para cumplir con las metas esperadas.	INTERNO
Lograr buenas relaciones con otros importadores y distribuidores que permitan un fácil acceso a sus productos con precios preferenciales en caso de no contar con los mismos por alguna emergencia.	EXTERNO
Aprovechar al máximo los recursos disponibles por la empresa intentando generar un beneficio por todo, lo cual no implique solamente dinero, sino también capacitación interna y externa	INTERNO

Fuente: Giuffrida (2019).

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la propuesta

La presente propuesta se basa en proponer la reestructuración de la Gestión Empresarial para la promoción de la empresa Tecno Suelda Fino Ubicada en Valencia, Estado Carabobo para la optimización de sus procesos internos, se fundamenta tomando en cuenta las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas obtenidas mediante el estudio de la matriz (DOFA), además de la encuesta al personal administrativo de la empresa por parte del investigador y la aplicación de la observación directa utilizando para ello una lista de cotejo. El mismo se estructuró de acuerdo a las necesidades que el área administrativa demanda en sus procesos y procedimientos internos. Esto se origina debido a la falta de planificación y al uso de ratios que permitan evaluar los riesgos financieros de la empresa y su promoción en el mercado competitivo.

En esta época de cambios tan abruptos y rápidos que atraviesan las organizaciones, es imprescindible que estas cuenten con procesos que se adecuen a los avances de la globalización, para así enfrentar las nuevas amenazas que se presentan con el pasar de los días. Impregnarse de innovadoras y acertadas estrategias gerenciales conllevará a la efectividad y eficacia en el manejo de procesos claves en la gestión organizacional, mencionando algunos de ellos como lo son los procesos financieros y administrativos.

En el mismo orden de ideas, actualmente en las instituciones educativas existe un importante nivel de competitividad. Actualmente obliga a los líderes de las organizaciones a realizar una buena planeación de los objetivos y procesos para poder ofrecer servicios innovadores y de mejor calidad. En la empresa Tecno Suelda Fino C.A, se visualizan dificultades en los procesos administrativos y financieros, dado en que la administración de sus recursos se ha realizado de manera improvisada, sin establecer una metodología clara de funcionamiento, sin hacer evaluaciones de sus estados financieros ni mucho menos se elaboró un plan de acción a seguir para promocionar a la empresa tanto interna como externamente. De manera que los procesos y procedimientos se desarrollan sin base alguna, presentando resultados que no son los esperados en cada proceso.

En este sentido, para generar una mejora que sea continua y pueda superar las amenazas que rodean a la empresa Tecno Suelda Fino C.A y las debilidades presentes en la misma, es necesario la implementación de lineamientos gerenciales que sean aplicados en el área administrativa, con el fin de optimizar sus procesos internos y desarrollare su plan de acciones para la evaluación de su Riesgo Financiero y poder hacer la promoción del mismo.

5.2. Justificación de la Propuesta

La justificación demuestra la importancia de llevar a cabo la investigación basada en el conocimiento previamente obtenido del objeto de estudio. Todo plan de negocio debe contener un apartado relativo a las proyecciones financieras, debido a que pronostican los resultados económicos-financieros futuros de la empresa respecto a sus operaciones Esta investigación realizada en la en la empresa Tecno Suelda Fino C.A, fue necesaria debido a la ausencia de una estructura organizacional; carencia de mecanismos de divulgación así como de la evaluación de indicadores financieros necesarios para poder proyectar a la empresa en el mercado que cada día se encuentra más afectada por la crisis económica que tiene Venezuela..

. Es por ello que la aplicación de esta propuesta en la empresa previamente mencionada, cobra importancia ya que mejoraría los procesos que se llevan actualmente en materia administrativa y financiera.

5.3. Objetivos del plan estratégico

5.3.1. Objetivo General

Establecer lineamientos gerenciales para la reestructuración de los procesos administrativos en la Empresa Tecno Suelda Fino Ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo.

5.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la operatividad de los objetivos de la promoción en función de la proyección de ventas para la empresas Tecno suelda Fino C.A
- Establecer enfoques para los métodos de promoción de la empresa Tecno suelda Fino C.A
- Identificar las Razones financieras para evaluar el riesgo de la Empresa Tecno Suelda Fino C.A a través de indicadores predictivos e indicadores financieros.
- Establecer los criterios para la medición de Riesgos de la empresa Tecno Suelda Fino C.A.

5.4. Factibilidad de la propuesta

Un análisis de la factibilidad permite conocer los aspectos más importantes a las potenciales soluciones establecidas que puede aplicar la institución, mediante este se puede determinar el éxito o fracaso del proyecto. Por ello se realiza el análisis de factibilidad que se requiere para la implementación de un plan estratégico que permita la optimización de los procesos administrativos y financieros de la Empresa Tecno Suelda Fino C.A

5.5. Factibilidad Técnica

Kendall y Kendall (1997:55), explica que "gran parte de la determinación de recursos tiene que ver con la evaluación de la viabilidad técnica." Por ello para la implementación de la propuesta requiere de los recursos nombrados a continuación: Cursos de capacitación de personal, sistema de información y Promoción a través de las herramientas de Promoción de la empresa.

5.6. Factibilidad Operativa

Kendall y Kendall (1997:56) establece que “La viabilidad operativa depende de los recursos humanos disponibles para el proyecto e implica determinar si el sistema funcionará y será utilizado una vez que se instale” por ello se requiere de los facilitadores que realizaran los cursos de capacitación. Y la ayuda de un Licenciado en Administración para la elaboración del Plan de acciones y análisis de riesgos así como con ello poder proyectar a la empresa en el mercado y evaluar su desempeño.

5.7. Plan estratégico

Para realizar el plan estratégico que la empresa debe emplear, primeramente, se debe determinar la operatividad de los objetivos institucionales, es decir, realizar la planificación, definir las razones financieras, identificar los agentes involucrados en el proceso de planeación y los mecanismos de promoción a través de las herramientas que ayuden a la empresa a estar en el mercado ofreciendo sus servicios de calidad con la certeza de haber contemplado sus riesgos

Cuadro N° 19: Plan de operatividad de la Promoción en función de la proyección de ventas.

Planificación de operatividad			
N° de actividad	Actividad	Pregunta	Acción
1	Adecuar ventas	¿Se adecuan las ventas a las necesidades del mercado?	El administrador deberá realizar prospecciones de mercado, tener un enfoque hacia el cliente, ser flexible y realista a los cambios de la demanda.
2	Evaluar tasa de Crecimiento	Las tasas de crecimiento proyectadas son superiores a las proyecciones del sector?	Se deben tener en cuenta las razones de un crecimiento superior a la media del sector, y el tiempo promedio que la empresa estima mantener niveles superiores de crecimiento.
3	Determinar Método de Crecimiento	¿Basado en que método se ha estimado el crecimiento?	El administrador dispone de varios métodos que ayudan a estimar crecimientos, entre ellos, modelos de regresión, información de mercado o de la compañía.
4	Determinar el promedio de los competidores directos	¿Cuál es el crecimiento promedio de nuestros competidores directos?	El administrador puede analizar a través de sus competidores si su estrategia de ventas está en consonancia con la competencia, si siguen una misma tendencia, o por el contrario su negocio compite de forma diferente.
5	Comprobar la concentración	¿Cuál es la concentración media de los clientes potenciales?	El administrador debería conocer sus principales clientes potenciales. Un incremento en el nivel de concentración de los clientes podría llevar a una empresa a perder poder de negociación frente a ellos
6	Definir la evaluación de los clientes para la proyección.	¿Cómo es la evolución de los clientes tomando en cuenta la proyección en cifra de ventas?	Se deben proyectar las ventas, para requerir la integración de una diversidad de variables que están sujetas a variaciones. Pero si se realizan dichas

			proyecciones factibles, el administrador tendrá unas estimaciones y expectativas razonables de la evolución de la empresa
7	Determinar requerimientos mínimos en proyección.	Las principales hipótesis y aspectos que no deberían faltar cuando se proyectan las ventas:	Líneas de negocio ¾ Líneas de producto ¾ Clientes potenciales y su evolución ¾ Estado de los clientes potenciales (morosidad) ¾ Evolución histórica de los precios de venta ¾ Tipo de cambio

Fuente: Giuffrida(2019)

Análisis:

Está planificación estratégica de operaciones permitirán a la empresa obtener un mejor control de actividades y poder llevar una secuencia de metas específicas en función de alcanzar los objetivos planeados; de igual manera será un instrumento para medir la efectividad de sus procesos y determinar en cuál de ellos debe realizar ajustes en función de cumplir con lo establecido; al ser aplicado esta planificación podrá servir como base para comenzar hacer las planificaciones a futuro en función de metas y objetivos sustentados, así como las proyecciones de la empresa para la promoción en función de sus ventas.

De acuerdo al segundo objetivo se busca establecer los enfoques para la medición de la promoción de la empresa y para ello se cuenta con una estrategia de marketing que será bien desarrollada y ayudará a alcanzar los objetivos de la empresa Tecno Suelda Fino C.A, y a construir una sólida reputación para sus servicios en el

mercado. Una buena estrategia de marketing lo ayuda a orientar sus productos y servicios hacia las personas que con mayor probabilidad para su selección

Cuadro N° 20: Enfoques para la medición de los métodos de Promoción de la empresa Tecno suelda Fino C.A.

Enfoques para la medición de los métodos de Promoción			
N° de actividad	Actividad	Enfoque	Acción
1	Identificación de los Objetivos Comerciales	· aumentar la conciencia de sus servicios. · vender mejor la calidad de sus servicios a un proveedor determinado. · Llevar a un nuevo segmento de clientes.	El administrador debe medir los resultados de acuerdo con lo que se propuso medir. Para ello deberá: Para aumentar la conciencia de sus servicios en el mercado la empresa y sus trabajadores deben competir por calidad y conocer en detalle el servicio prestado, asignando dentro del plan un formato (Presupuesto) identificando las especificaciones del servicio. Su posicionamiento en el mercado se deberá mantener evaluando su confiabilidad por tener más de 40 años en el mercado.
2	Aplicación del método SMART	**S (**específico): indicar claramente lo que se desea lograr en la empresa **M**(Medible) – establecer las medidas tangibles para que pueda medir sus resultados. **A** (Alcanzable)Un conjunto seleccionable de objetivos que están dentro de su capacidad y presupuesto. **R**(Realista): establece objetivos que te ayudarán a mejorar aspectos particulares	Para el logro de estos Objetivos de marketing se debe incluir una mayor penetración en el mercado *(venta de mejor calidad y seguimiento de los servicios existentes a clientes existentes)* o desarrollo de mercado *(venta de servicios existentes a nuevos mercados objetivo).* Los objetivos deben ser

		en la empresa **T**(Tiempo)– objetivos marcados tendrán que ser desarrollados de acuerdo al plan con fijación de tiempo para el alcance de sus logros	claros y mensurables y tienen plazos para el logro. Se deben definir de 15 a 30 días Revisar Periódicamente si es posible que se deba modificar su estrategia si su mercado externo cambia debido a un nuevo competidor o nueva tecnología, o si sus servicios puedan cambiar sustancialmente.
3	Se debe investigar el mercado	Recopilar información sobre su mercado, como su tamaño, crecimiento, tendencias sociales y demografía *(estadísticas de población empresas del ramo y competidores).*	Vigilar el mercado para que esté al tanto de los cambios en el tiempo, por lo que su estrategia sigue siendo relevante y específica.
4	Definir el Perfil a sus clientes potenciales	Desarrollar un perfil de los clientes a los que se dirige e identifique sus necesidades	El perfil debe revelar sus patrones de compra, incluyendo cómo compran, dónde compran y qué compran. En función de sus materiales. Revisar regularmente las tendencias para que no se pierda nuevas oportunidades ni se vuelva irrelevante con su mensaje de marketing. Esta acción se hará mensualmente. Mientras se intenta encontrar nuevos clientes, la empresa se debe asegurar de que su estrategia de mercadeo también le permite mantener relaciones con sus clientes actuales.

5	Perfilar a los competidores	Desarrollar un perfil de sus competidores mediante la identificación de sus servicios, cadenas de suministro, fijación de precios y tácticas de comercialización.	*En el Plan se debe plasmar:* lo que distingue a la empresa Tecno suelda Fino C.A de la competencia. También es posible que desee identificar las fortalezas y debilidades de sus propios procesos internos para ayudarlo a mejorar su desempeño en comparación con su competencia.

Fuente: Giuffrida (2019).

Análisis:

Para desarrollar su estrategia de marketing, identifique sus objetivos comerciales generales, de modo que luego pueda definir un conjunto de objetivos de marketing para respaldarlos. Sus objetivos comerciales pueden incluir: Al establecer objetivos, es fundamental estar lo más enfocado posible para que pueda medir los resultados de acuerdo con lo que se propuso lograr.

. El esquema de actuación alrededor del marketing para la empresa Tecno Suelda Fino C.A es fundamental en el control y seguimiento de las relaciones existentes entre las variables externas no controlables (mercado, competencia,…) y las internas asociadas al planteamiento realizado en el cuadro anterior con el propósito de concretar los objetivos de rentabilidad, cuota de mercado, aumento de las ventas conociendo los objetivos que se quieran alcanzar. Pero para poder promocionar a la empresa deben estar bien establecidos los objetivos tanto de operatividad como los objetivos del enfoque de medición.

Para cumplir con el tercer Objetivo de la propuesta que establece: Identificar las Razones financieras para evaluar el riesgo de la Empresa Tecno Suelda Fino C.A. para el logro de este objetivo se debe tomar en cuenta que en un clima de negocios tan volátil como el actual, las organizaciones dan más valor que nunca a la gestión del riesgo de crédito, recurriendo reiteradamente a los datos de valor añadido que permiten predecir comportamientos futuros: los indicadores predictivos.

La elaboración de los indicadores predictivos requiere de una materia prima fundamental: Datos. Cuantos más datos haya disponibles, mayor será nuestra capacidad para elaborar modelos matemáticos que permitan predecir el comportamiento futuro de una empresa.. Los indicadores predictivos pueden ser de muchos tipos y no son necesariamente excluyentes entre ellos. Una empresa puede ser muy sólida y, sin embargo, retrasarse sistemáticamente en sus pagos a proveedores, por ejemplo.

Como parte de esta red, se dispone de una serie de indicadores predictivos que van a facilitar la labor de la empresa Tecno Suelda Fino y su Administrador a la hora de tomar decisiones. Para ello se debe considerar:

Cuadro N° 21: Evaluación del Riesgo Financiero a través de las Razones Financieras e Indicadores Predictivos.

Evaluación de los Riesgos Financieros			
N° de actividad	Actividad	Enfoque	Acción
1	***D&B Score (Riesgo de cese)***	El D&B Score es un indicador numérico en una escala de 1 a 100 (1 = máximo riesgo, 100 = mínimo riesgo) que indica el riesgo de que una empresa cese en sus actividades en los próximos 12 meses. Sobre la base del D&B Score se calcula el D&B Rating.	Indicador Predictivo Para este indicador se debe tener en cuenta: Datos sobre la situación financiera de la empresa y de su sector, siempre que estén actualizados. (Balance General y estado de Resultados) – Principales características de

			la empresa. – Experiencia de la empresa y su trayectoria empresarial. – Datos relacionados con el entorno en el que la empresa opera, tales como su sector o localización geográfica.
2	**D&B Rating**	Un indicador de solvencia basada en el D&B Score, constituye una guía para ayudar a determinar de forma rápida y sencilla la capacidad financiera y el nivel de riesgo asociado a realizar transacciones comerciales con una empresa.	Indicador Predictivo El Indicador de la Capacidad Financiera, derivado del de los Fondos Propios o capital social de la empresa. – El indicador de Riesgo: Escala de 1 a 4 a partir de la probabilidad de cese de negocio, siendo 4 el de mayor probabilidad. En caso de que el balance esté disponible, los Fondos Propios constituyen la base para su cálculo, que se caracteriza por una cifra y una letra, por ejemplo 5A. En caso de que no haya balance disponible se consultará el capital Social para realizar la evaluación. Está definido por una cifra junto con una letra doble, por ejemplo 5AA.
3	**Indicador de Riesgo País**	Mide una serie de factores inherentes a la situación político-económica del país en el que se encuentra la empresa. Tiene en cuenta factores macroeconómicos, políticos y sociales para emitir una valoración objetiva del riesgo asociado a hacer negocios en un país determinado.	Indicador Predictivo. El indicador de Riesgo País se compone de siete bandas de riesgo (1 menor riesgo, 7 mayor riesgo). Estas bandas están subdivididas en cuatro cuartiles (a, b, c y d).

			Ranking Riesgo País según JP Morgan: Venezuela: 7d con 11.489 puntos (agosto de 2019) Argentina: 5b con 1.883 puntos (agosto de 2019). Ecuador:4b 737 Puntos (agosto de 2019).
4	Ratios de liquidez	Son los que se utilizan para medir el grado de solvencia que tiene una empresa, es decir, si va a ser capaz de **pagar sus deudas al vencimiento**. **El ratio de liquidez general o razón corriente** Este ratio es el que indica la proporción de deudas a corto plazo que se pueden cubrir por elementos del activo. **El ratio de prueba ácida (o acid test)** El ratio de prueba ácida, que también se conoce por su nombre en inglés – *acid test* – es una medida más afinada de la capacidad que tiene una empresa para afrontar sus deudas a corto con elementos de activo, puesto que resta de estos elementos los que forman parte del inventario. El motivo para restarlos es porque los activos que forman parte del inventario son los menos líquidos, es decir, los que más difícilmente pueden convertirse a efectivo en caso de quiebra. **El ratio de prueba defensiva** Este ratio es un indicador de si una compañía es capaz de operar a corto plazo con sus activos más líquidos. **El ratio de capital de trabajo** Al restar el activo corriente del pasivo corriente, este ratio muestra lo que una empresa dispone tras pagar sus deudas inmediatas. Sería un indicador de lo que le queda a una empresa al final para	Indicador Financiero. **El ratio de liquidez general o razón corriente** *Liquidez general = Activo Corriente / Pasivo Corriente* **El ratio de prueba ácida (o acid test)** *Prueba ácida = (Activo Corriente – Inventario) / Pasivo Corriente.* **El ratio de prueba defensiva** *Prueba defensiva = (Caja y Bancos / Pasivo Corriente) *100* **El ratio de capital de trabajo** *Capital de trabajo = Activo Corriente – Pasivo Corriente*

		poder operar.	
5	Ratios de gestión o actividad	**Ratio de rotación de cartera (cuentas por cobrar)** Este ratio es el que mide, en promedio, cuánto tiempo tarda una empresa en **cobrar de sus clientes**. Si la cifra de cuentas a cobrar es superior a las ventas, significa que la empresa tiene una acumulación de clientes deudores, con lo cual está perdiendo capacidad de pago. Calcular este ratio sirve para determinar si hay que cambiar las políticas de cobro de la compañía. **Rotación de inventarios** Este indicador da información acerca de lo que tarda el stock de una empresa en convertirse en efectivo, y cuántas veces hay se necesita reponer stock a lo largo del año. **Periodo medio de pago a proveedores** El periodo medio de pago a proveedores es el tiempo medio (en días) que una empresa tarda en pagar sus deudas a **Rotación de caja y bancos** Este índice es interesante calcularlo para tener una idea del efectivo hay en caja para cubrir los días de venta. **Rotación de activos totales** El objetivo de este ratio es medir cuántas ventas genera la empresa por cada euro invertido. **Rotación de activo fijo**	Indicador Financiero. **Ratio de rotación de cartera (cuentas por cobrar)** *Rotación de cartera = Cuentas por Cobrar promedio * 360 / Ventas* **Rotación de Inventarios** *Rotación de Inventarios = Inventario promedio * 360 / Costo de las Ventas* **Periodo medio de pago a proveedores** *Periodo de pago a proveedores = Promedio de cuentas por pagar * 360 / Compras a proveedores* **Rotación de caja y bancos** *Rotación de Caja y Bancos = Caja y Bancos * 360 / Ventas* **Rotación de activos totales** *Rotación de Activos Totales = Ventas / Activos Totales* **Rotación de activo fijo** *Rotación de activo fijo = Ventas / Activo Fijo*

		Este ratio es casi igual que el anterior, sólo que en lugar de tener en cuenta los activos totales, sólo tiene en cuenta los activos fijos.	
6	Ratios de endeudamiento o apalancamiento	Estos ratios informan acerca del **nivel de endeudamiento** de una empresa en relación a su patrimonio neto.	Indicador Financiero. *Ratio de endeudamiento = (Pasivo / Patrimonio Neto)* A corto plazo: *Ratio de endeudamiento = (Pasivo corriente / Patrimonio Neto)* A largo plazo: *Ratio de endeudamiento = (Pasivo no corriente / Patrimonio Neto)*
7	Ratios de rentabilidad	Los ratios de rentabilidad son los que miden el rendimiento de una empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Hemos seleccionado cuatro ratios de rentabilidad imprescindibles: **Rentabilidad de la empresa en general** Es el ratio que mide la rentabilidad del negocio. Cuanto más alto sea este ratio, más rentable es la empresa. **Rentabilidad del capital** Este ratio sirve para medir cómo de rentable es el capital aportado por los accionistas, así como el que ha ido generando la propia empresa. **Rentabilidad del capital propio**	**Rentabilidad de la empresa en general** *Rentabilidad de la empresa = Beneficio Bruto / Activo Neto Total* **Rentabilidad del capital** *Rentabilidad del capital = Beneficio neto / fondos propios* **Rentabilidad del capital propio** *Rentabilidad del capital propio = Beneficio neto / Capital Propio* **Rentabilidad de las ventas**

		Este ratio mide la rentabilidad de los capitales propios invertidos en la empresa en función del beneficio neto obtenido. **Rentabilidad de las ventas** Con este ratio se mede la relación entre la cifra de ventas y el coste de fabricación del producto.	*Rentabilidad de las ventas = Beneficio bruto / ventas*

Fuente: Giuffrida (2019).

Una vez definidos en el cuadro veinte (20) de esta investigación la evaluación del Riesgo Financiero a través de las Razones Financieras e Indicadores Predictivos. A continuación se establece los criterios de medición que deben ser aplicados por la empresa Tecno Suelda fino C.A con el fin de poder tener las directrices necesarias para sus acciones y evaluar su impacto ante el mercado.

Criterios de medición del riesgo de la Empresa Tecno Suelda Fino C.A

El primer paso consiste es definir los criterios que permitan conocer la postura de la empresa en cuanto a su propensión a los riesgos. Se trata de la base para la evaluación, ya que sin esta actividad no se puede medir el grado en el que la empresa Tecno Suelda Fino C.A se ve afectada cuando se materializa una amenaza. El método establece la creación de un conjunto de criterios cualitativos con las cuales se podrá evaluar el efecto del riesgo contra la misión y objetivos de la organización en 5 categorías**:** Reputación y Confianza; Financiera; Productividad y Seguridad e Higiene. *Reputación/confianza del cliente.*

Para cada criterio se deben generar áreas de impacto, es decir, condiciones de cómo la organización se verá afectada por algún incidente de seguridad. El impacto puede ser alto, medio o bajo, y esto deberá ser definido por el personal encargado de generar los criterios de medición del riesgo.

Cuadro N° 22: Criterios de medición de Riesgos. Reputación/Confianza.

Hoja de Trabajo Tecno Suelda Fino C.A	Criterios de Medición de Riesgos. *Reputación/confianza del cliente*		
Área de Impacto	Bajo	Moderado	Alto
Afectación a la Imagen de la Empresa	La información relacionada con los incidentes se conoce dentro del área de Administración	La información relacionada con los incidentes se conoce dentro del área de toda la empresa	La información relacionada con los incidentes se conoce públicamente.

Fuente: Giuffrida (2019).

Una característica que se debe emplear en esta hoja de trabajo para registrar toda la información que se genera durante su aplicación. Esto se traduce en una ventaja, ya que algunos estándares de seguridad requieren que el proceso de evaluación de riesgos sea documentado.

Posteriormente, se deben priorizar estas áreas de acuerdo con los intereses de la organización, por lo que el orden puede variar de una empresa a otra. La categoría más importante recibe el puntaje más alto y la menos importante recibe la calificación

más baja, con una escala de 1 a 5 si el administrador no define un área de impacto y solo utiliza las descritas en la empresa Tecno Suelda Fino C.A.

Cuadro N° 23: Prioridad del Área de Impacto

Hoja de Trabajo Tecno Suelda Fino C.A	Prioridad en las áreas de Impacto.
Prioridad	Área de Impacto
5	Reputación y Confianza
4	Financiera
3	Productividad
2	Seguridad e Higiene
1	Multas y sanciones Legales
N/A	Definido por el Administrador

Fuente: Giuffrida (2019).

CONCLUSIONES

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

La empresa Tecno Suelda Fino C.A es una empresa con altas expectativas de crecimiento en el corto y mediano plazo, gracias a la aceptación que tiene su servicio al reconocimiento entre sus clientes, por una trayectoria que data de más de cuarenta años en el mercado regional y nacional y gracias a sus potenciales, razón por la cual, la implementación de la presente propuesta ayudará a gerencia a lograr una administración eficiente de su talento humano, actual y futuro, y a abordar analíticamente los problemas de decisión presentes en las organizaciones.

La situación inicial encontrada en la empresa fuela ausencia de una evaluación de su estructura organizacional, además de que presentaba problemas en la la forma como dar a conocer su promoción en el mercado Esto se debe en gran parte a la falla originas en los procesos de planificación, organización, dirección y control de todos y cada uno de los procesos necesarios para incurrir como prestadores de bienes y servicios en el mercado, generando retrasos e incumplimientos en todas las etapas del proceso administrativo.

Los enfoques planteados en la propuesta tanto los Promoción como de medición y análisis de los riesgos ayudarán a la coordinación adecuada de las actividades, de acuerdo al objetivo de cada cargo en la organización, y permitirá a la Junta Directiva como a la Dirección; la inversión de su tiempo productivo en actividades gerenciales.

Las condiciones actuales y proyectadas de la de la empresa Tecno Suelda Fino C.Ahacen necesario la implementación de lineamientos gerenciales para la administración, para soportar el direccionamiento estratégico de la organización, e involucrar la tecnología en la realización de las actividades. Lo anterior como factor determinante en el aumento calidad de servicio y la gestión adecuada de los recursos. El cumplimiento de los objetivos organizacionales tiene como requisito fundamental el compromiso del nivel directivo y operativo, no sólo de cumplir con las actividades planteadas sino de proponer estrategias que les permitan avanzar en su proceso de mejora continua.

El establecer lineamientos gerenciales para la reestructuración de los procesos administrativospermitirá el estudio y análisis de la metodología utilizada para la realización de las actividades, de manera que la propuesta consigna el diseño que se considera idóneo, luego de la eliminación de los pasos innecesarios y la inclusión de actividades para la optimización del proceso, sin alterar las actividades que se piensan importantes por los directivos.

Determinar la operatividad de los objetivos institucionales, así como el posicionamiento de autoridad y el establecer procedimientos para la gestión de recursos financieros se realizó en función actividades fundamentales que deben ser realizadas, priorizando aquellas relacionadas con la misión y visión de la institución, estructurándolo de manera que represente un apoyo a la toma de decisiones para garantizar la continuidad y crecimiento de la misma.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones del estudio y luego de analizar los resultados arrojados en la investigación, se plantea a continuación algunas recomendaciones para mejorar funcionamiento y desenvolvimiento de los procesos administrativos y financieros de la institución. La aplicación de la propuesta con el objeto de realizar los cambios necesarios para afianzarse en el mercado y a su vez garantizar el éxito y mejoramiento continuo de sus operaciones conforme al sistema cambiante que la rodea.

Tomar en consideración los pasos obtenidos mediante el plan estratégico diseñado y sugerido en cada uno de los aspectos descritos en la presente investigación, a fin de ejecutarlas en función establecer nuevos lineamientos gerenciales para su correcto funcionamiento administrativo. Realizar evaluaciones continuas y periódicas para minimizar el riesgo financiero de la empresa de todos los procesos que se realicen en los distintos departamentos creados, para disminuir posibles errores y lograr así una gestión eficiente, efectiva y eficaz de todos los procesos, aplicar los elementos fundamentales de la administración como son planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar son la base fundamental para garantizar el éxito y continuidad de las organizaciones.

La correcta planificación es fundamental para determinar los objetivos y metas de la institución donde se deben diseñar las estrategias para alcanzarlas; definiendo los recursos necesarios, teniendo una completa distribución de actividades, así como una correcta interrelación y comunicación entre las distintas áreas; trabajando en pro de los objetivos planteados previamente en la planificación.

La coordinación y control dentro de la empresa es vital para mantener el seguimiento de lo planificado y llevar los indicadores de gestión sobre la marcha y alcance de las metas, estos indicadores permiten realizar comparaciones y determinar

si existes desviaciones con los objetivos, de tal manera que permite aplicar correcciones o estrategias para retomar el camino correcto para lograr lo planeado.

Ejecutar un monitoreo continuo acerca de los objetivos que se van logrando, para así mantener a la institución dentro de los lineamientos del plan estratégico. Permitirá hacer llamado a la reflexión de la gerencia empresa Tecno Suelda Fino C.A en cuanto a la importancia de abocarse al desarrollo e implementación del plan estratégico formulado, para poder lograr resultados positivos.

REFERENCIAS

Álvarez, Marín (2006). **Manual de Políticas y Procedimientos.** Segunda Edición. México: Editorial Panorama.

Antornosi, Eduardo.(2008). **Planeación Estratégica.** Edición, McGraw-Hill Interamericana.

Arias, Fidias (2006). **El proyecto de investigación.** Quinta Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.

Balestrini, Miriam (2012). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición editorial Panapo. Caracas.Venezuela.

Becerra, Arcagel (2012). **Investigación en Metodología vs. Metodología de la Investigación.** Investigación y Postgrado. Caracas. Venezuela.

Catácora, Fernando. (1996). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill. Venezuela.

Chiavenato, Idalberto (2009) **Introducción a la teoría general de la Administración.** Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A. DF México,

De Andino Sainz Pedro, **el pensamiento administrativo**. Pp. —319 (1829-1848).

Estupiñan Rodrigo. (2006**). Análisis Financiero y de Gestión**. 2da. Edición. Ecoe Ediciones

Gispert, Carlos. (2013). Diccionario **de Administración y Finanzas**. Editorial Océano-Centrum. España.

Gomez, Joaquin (2012) **Administración de los Recursos de las Empresas** Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A. DF México.

González, Carlos (2005), "**Evaluación del Control de Gestión del proceso Contable en las cooperativas del Municipio Valera**", Núcleo Universitario Rafael Rangel, Trujillo, Venezuela.

González, Jorge (2017), en su trabajo de grado titulado **"Reestructuración de los procesos administrativos basados bajo el modelo de costos -beneficios en la empresa Caprolim C.A ubicada en Maracay, Estado Aragua", en la Universidad** "José Antonio Páez", Trabajo de Grado no publicado.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina. (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio.** Editorial CIEC, S.A. Caracas. Venezuela.

John, León (2017) "**Lineamientos para optimizar el sistema de inventarios para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano en la policlínica las industrias, c.a"** Universidad José Antonio Páez, trabajo no publicado

Kendall, Julie & Kendall, Kenneth (1947) **análisis y diseño de sistema**, editorial prenteci hall Hispanoamericana S.A. México.

Mantilla, Samuel; Cante, Sandra (2005). **Auditoria de Control Interno.** 1era.EdicionEcoe Ediciones. Bogotá

Morles, Alfredo (2010), **Es el universo o conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación.** Edición Sapiens, Universidad pedagógica.

Orellana, Jhoselin (2015), **Plan de reestructuración administrativo y organizacional de la empresa Nikneacorp S.A."** Universidad "Politécnica Salesiana Ecuador", Trabajo de grado no publicado, Ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Palella, Santa y Martins, Filiberto. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Caracas. Venezuela. 2da Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador

Ramírez, Jose (2015) **Estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa Servicio de Transporte ZERIMAR C.A.”**, Universidad “José Antonio Páez”,trabajo de grado no publicado, San Diego, Venezuela.

Robbins, E.P., &Decenzo, D.A. (20), **Fundamentos de Administración.** TerceraEdición. México: Editorial PearsonPretince Hall.

Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.

Serna, Hector (2008). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología.** Séptima Edición. Bogotá, Colombia: Editorial 3R Editores.

Tamayo y Tamayo, Mario (2014). **El proceso de la investigación científica**.4ta Edición Ediciones Limusa.. México.

Terry, George (2004). **La administración y sus funciones administrativas.**

Thielen, lida y Thielen, Jesús. (2011), **Teoría de la Organización. Publicaciones.** U.N.A. Caracas. Venezuela.

Universidad pedagógica Experimental Libertador (2014). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela

Villegas, José (2017), “**Lineamientos gerenciales para la reestructuración en la administración de la unidad educativa colegio Jesús de Nazaret nuestro salvador, ubicada en el municipio Naguanagua del estado Carabobo”** Universidad José Antonio Páez, trabajo no publicado

Welsch, Glenn. Hilton, Ronald. y Gordon, Paul . (2012). **Presupuestos. Planificación y Control de Utilidades.** Quinta Edición. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México.