



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN ESTRATEGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA RED DIAGNOSTICA, C.A.**

Autora:

Isabella Intili

C.I. V-29.704.198

Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja

C.I. V-11.807.313

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Teléfono: (0241)8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



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

**PLAN ESTRATEGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA RED DIAGNOSTICA, C.A.**

Proyecto de Trabajo de grado para optar al Título de
Licenciada en Administración De Empresas

Autora:

Isabella Intili

C.I. V-29.704.198

Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja

C.I. V-11.807.313

San Diego, enero de 2023

ANEXO E



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CS. Sociales
ESCUELA DE Admón de Empresas

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Mediante la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo de Grado, elaborado por el(a) Isabella Intili los ciudadano(a) Isabella Intili, titular de la cédula de identidad N° V. 29704198, para optar al grado académico de Licenciada en Administración de Empresas, cuyo título es Plan Estratégico para la Mejora de los procesos administrativos de la Empresa Red Diagnóstica C.A, adscrito a la línea de investigación: Gestión Administrativa, y declaro que acepto la tutoría del mencionado Proyecto de Trabajo de Grado durante su etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por el jurado evaluador que se designe; según las condiciones del Reglamento de Estudios de la Universidad José Antonio Páez.

En San Diego, a los 21 días del mes de Sept. del año dos mil 2022.

(Firma autógrafa)

Nombres y apellidos

N° de la Cédula de Identidad

V. 11807313

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales
para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:
Plan Estratégico para la Mejora de los Procesos
Administrativos de la Empresas del Diagnóstico, CA.

Realizado por el (la) Br. Isabelle Intili

C.I. N° 29704198 cursante de la carrera de Administración hace
constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera
que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: 20 pts.

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

Juan Bautista
Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Juan Bautista
C.I.: 11807313

~~Jurado~~
~~Nombre: Juan Bautista~~
~~C.I.: 11807313~~

Wilfredo Vargas
Jurado
Nombre: Wilfredo Vargas
C.I.: 5.050.455

Fecha: 01/03/2023



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, por ser el motivo de mi progreso, dado a su esfuerzo y sacrificio para siempre salir adelante.

A mis familiares, por siempre contar con su apoyo y dedicación.

A todos aquellos profesores que formaron parte de mi educación, y permitirme crecer como persona y profesional.

A RED DIAGNOSTICA, C.A., por permitirme adentrarme en su empresa y observar todos sus procesos que me llevaron a darle una solución al problema planteado en esta investigación. Con mucha dedicación, les proveo este proyecto para su organización.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios y a la Virgen, quienes me dan la dirección e iluminan mi camino, por darme salud y vida para seguir adelante cumpliendo mis sueños y metas.

Seguidamente a mi madre, por ser mi guía en todo el camino que he recorrido, y por siempre estar brindándome su amor y protección.

A la Lcda. Ysabel Pantoja, por esta allí a su disposición de su orientación para el desarrollo de mi proyecto de investigación.

Y a todo el equipo de RED DIAGNOSTICA, C.A., que, gracias a ellos, ha sido posible la realización de este proyecto investigativo, con profesionales de excelencia.

ISABELLA INTILI OCHOA



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

PLAN ESTRATEGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA RED DIAGNOSTICA, C.A.

Autora: Isabella Intili
Tutora: Ysabel Pantoja
Enero 2023

RESUMEN INFORMATIVO

Este trabajo tiene por objeto elaborar un plan estratégico para la mejora de los procesos administrativos de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A. Para lograr los resultados, se desarrolló una investigación de campo, con modalidad de proyecto factible, en el cual se establecieron tres fases referentes al diagnóstico del proceso actual de la empresa en el área de compras, para ello, se aplicó un cuestionario a una población de cinco (5) personas, de respuestas cerradas si o no, con tres (3) preguntas, las cuales fueron sometidas a un análisis cuantitativo, logrando obtener datos que orientaron a las alternativas de la solución en la fase II. En esta fase se identificaron los factores críticos que inciden en la gestión administrativa del departamento de Compras, determinando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, generándose estrategias para mejorar los procesos administrativos de la empresa. Finalmente, se realizó el diseño de la Fase III de un plan estratégico para la mejora de los procesos administrativos, estructurado por los lineamientos de la empresa dirigidos a la mejora de la coordinación de las funciones del departamento administrativo y optimización de los procesos.

Palabras claves: Eficiencia, Gestión Administrativa, Gestión de Compras, Plan Estratégico, Procesos Administrativos.

Línea de investigación: Tributación y Gestión Administrativa.

INDICE GENERAL

CONTENIDO	Pg.
RESUMEN INFORMATIVO	VII
INDICE GENERAL	VIII
INDICE DE CUADROS	X
INDICE DE TABLAS	XI
INDICE DE GRAFICOS	XII
INTRODUCCION	1
CAPITULO I. EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.3.1. Objetivo General	6
1.3.2. Objetivos Específicos	6
1.4. Justificación de la Investigación	7
1.5. Alcance y Limitaciones	7
CAPITULO II. MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Gestión	10
2.2.2. Gestión Administrativa	10
2.2.3. Análisis FODA	10
2.2.4. Procesos Administrativos	11
2.2.5. Características del Proceso Administrativo	11
2.2.6. Funciones Básicas del Proceso Administrativo	11
2.2.7. Planificación Estratégica	12
2.2.8. Elementos de la Planificación Estratégica	13
2.2.9. Importancia de la Planificación Estratégica	13
2.2.10. Gestión de Compras	14
2.2.11. Funciones del Departamento de Compras	14
2.3. Definición de Términos Básicos	14
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo de la Investigación	16
3.2. Diseño de la Investigación	17
3.3. Nivel de la Investigación	17
3.4. Población y Muestra	17

3.5. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos	17
3.5.1. Técnicas de Recolección de Datos	17
3.5.2. Instrumentos de Recolección de Datos	18
3.6. Fases Metodológicas	18
CAPITULO IV. LOS RESULTADOS	
4.1. Diagnóstico del Estado Actual de los Procesos Administrativos de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A.	20
4.1.1. Análisis e interpretación de los Resultados de la Observación Directa	20
4.1.2. Análisis e interpretación de los Resultados de la Encuesta	22
4.2. Identificación de las fortalezas y debilidades de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A., para la ejecución de los Procesos Administrativos	27
CAPITULO V. LA PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta	29
5.2. Objetivos de la Propuesta	29
5.3. Justificación de la Propuesta	29
5.4. Factibilidad de la Propuesta	30
5.5. Desarrollo de la Propuesta	30
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	37
ANEXOS	39

INDICE DE CUADROS

CUADRO		Pg.
1	Distribución de la Población	17
2	Ficha de Observación Directa	21
3	Análisis FODA	28

INDICE DE TABLAS

CUADRO		Pg.
1	Frecuencia de respuesta Ítem 1	22
2	Frecuencia de respuesta Ítem 2	23
3	Frecuencia de respuesta Ítem 3	24
4	Frecuencia de respuesta Ítem 4	25
5	Frecuencia de respuesta Ítem 5	26
6	Frecuencia de respuesta Ítem 6	27

INDICE DE GRAFICOS

CUADRO		Pg.
1	Atrasos en el departamento de compras	22
2	Tiempo prudencial	23
3	Personal Contable	24
4	Control de Tesorería	25
5	Formato de Control	26
6	Comunicación interdepartamental	27

INTRODUCCION

La gestión administrativa es lo ideal para el orden en la ejecución y potencialización de las actividades a realizar de una organización, con el fin de cumplir los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma. Por lo tanto, se necesita de una clara conceptualización acerca del direccionamiento estratégico que le permita a la gerencia obtener beneficios mediante herramientas capaces de favorecerla, optimizando el manejo y control de la gestión de compras.

De esta manera, se procura dar solución a la problemática, proponiendo un plan estratégico para la mejora de los procesos administrativos de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A., obteniendo así un medio que permita mejorar el sistema y convertirlo en un modelo eficaz y eficiente, con el objetivo de minimizar pérdidas económicas y de tiempo. En otro contexto, es necesario destacar que el proyecto de investigación se estructuro de la siguiente forma:

Capitulo I. El Problema. En este apartado, se hace el planteamiento mediante un análisis enmarcado de la problemática actual del departamento de Compras, formulando el problema, el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, incluyendo de la misma manera la justificación del proyecto.

Capitulo II. Marco Teórico. En donde se revisan, de manera exhaustivo los antecedentes de los referentes teóricos de la administración, planes estratégicos, controles internos, gestión de compras y gestión administrativos, según la visión de diferentes autores, así como las exposiciones de los términos técnicos utilizados durante el desarrollo del estudio.

Capitulo III. Marco Metodológico. Donde se especifica el tipo y diseño de la investigación, desarrollado este en un trabajo mixto entre la revisión bibliográfica de documentos, así como la recolección de información convenientes de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A. De igual forma, el diseño se apoya en la modalidad de proyecto factible, en virtud que a través del mismo se generará una propuesta de un modelo operativo viable a fin de que sea considerado por la empresa y de esta forma implementarlo.

Continuando con el capítulo III, adicionalmente se exponen las técnicas e instrumentos

de recolección de información que se aplican, como la observación directa y el cuestionario tipo encuesta, instrumentadas mediante una matriz de datos para registrar lo apreciado.

Finalmente, el Capítulo IV y V. En el primero se interpretan los resultados de los instrumentos de recolección de datos, a través de análisis cuantitativos con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados; y, por último, se describen en el capítulo V todo lo referente a la propuesta, desde la presentación, objetivos, justificación y factibilidad del mismo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

El término “problema” designa una dificultad que no puede resolverse automáticamente, si no que requiere una investigación conceptual o empírica. Un problema es, pues, el primer eslabón de una cadena: Problema-Investigación. (Ballestrini, 2006, p. 50).

1.1. Planteamiento del Problema

Las organizaciones desde épocas remotas han tenido la obligación de regular actividades, tomar decisiones, direccionar y ejecutar proyectos en fundamentos administrativos, los cuales les permitieron concretar la ejecución de estas funciones esenciales con efectividad y eficiencia. En consecuencia, se entiende la administración como “un conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la organización para el logro de objetivos de manera eficiente y eficaz” (Córdova, 2013, p. 4). Estos procesos responden a un ciclo de operaciones que se retroalimentan de manera directa, conduciendo los esfuerzos hacia el logro de las metas propuestas de la empresa.

Por esta razón, la gestión administrativa es considerada una de las actividades más significativas y relevantes en las organizaciones ya que se fundamenta en “un soporte administrativo para distintos procesos de la empresa, con el fin de obtener un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en los estados financieros” (Bowen y Vaca, 2015, p. 5). Como dice la palabra, gestionar, implica ocuparse de la administración, organización, coordinación y funcionamiento de una empresa y para el logro de sus objetivos necesita de un buen proceso administrativo que le permita armonizar sus elementos fundamentales los cuales son los trabajadores, las tareas y la administración.

De esta forma, el proceso administrativo se refiere a “todos los momentos de gestión de la administración orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos” (Cano, 2017, p. 22). Dicho de otra manera, es vital desarrollar las actividades dentro de una organización sabiendo aprovechar los recursos humanos, técnicos y materiales para que haya un flujo continuo y estén orientados al logro del objetivo común. Ahora bien, el mencionado autor indica que la primera etapa del proceso administrativo es la planeación, el cual según Ulrich (1978) como:

Un proceso de aprendizaje en el que permanentemente se hacen supuestos y se toman decisiones tentativas, hasta que el resultado final, en que se obtiene una solución, se considera satisfactorio. Es, por consiguiente, y fundamentalmente, una manera de organizar y ejercitar el talento y la voluntad de un grupo humano en el examen autocrítico y multifacético de una organización que enfrenta el problema complejo y deficientemente difuso e incierto por las constantes alteraciones que le introducen las interacciones de conglomerados humanos. (p. 61).

Como bien se puede apreciar en los momentos actuales, se requiere de proyecciones estratégicas que faciliten a futuro procesos que sirvan de base para el establecimiento de los objetivos de una empresa. Es decir, es el cumplimiento de la misión, visión y metas de una organización mediante la identificación de fortalezas y debilidades del entorno.

De hecho, actualmente en Venezuela, en las empresas del sector salud se hace más frecuente el uso de la gestión administrativa por diferentes razones, entre las cuales se destacan mejorar el servicio al cliente, donde se cumplan los parámetros y exigencias determinadas por los clientes. Por esto, para llevar a cabo una correcta gestión de los procesos administrativos, las empresas deben comprender de una correcta división de departamentos los cuales mantienen una relación jerárquica entre sí y se manejan bajo el mando de una dirección general.

Es por esto que, la división de trabajo se entiende como “el reparto de las diferentes tareas que conforman el proceso productivo de un bien o servicio, el cual se reparte entre un grupo determinado de personas para obtener la especialización en cada una de ellas” (Smith, 1970, p. 94). Es decir, debido al aumento de las labores que son realizadas dentro una empresa y lo complicado que puede ser llegar a conseguir los objetivos, es indispensable la división de funciones o tareas encomendadas.

Ahora bien, en el área de salud, las funciones en un laboratorio clínico de referencia deben tener un área de recepción, que se encarga de recibir e identificar las muestras, área de reparto, destinada a separar cada muestra según el examen solicitado, área de proceso, donde los profesionales analizan las muestras y atención al cliente, quienes hacen la entrega electrónica de los resultados de cada laboratorio. En la parte administrativa se destacan el área de ingreso, los

cuales ingresan los clientes en el sistema para su debida cobranza, facturación, quien se encarga de realizar la factura fiscal y el área de compras, donde se gestiona la compra de bienes o servicios. Por esto, se reconoce que, para que estas labores dentro de la organización se realicen de manera eficiente, se debe gestionar con un buen proceso administrativo.

Dicho esto, en el sector salud, la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A., es un Laboratorio de Referencia fundado en Valencia en el año 1975 dedicado al análisis de muestras de sangre a nivel nacional. La empresa comenzó como un Laboratorio clínico básico, donde los pacientes se dirigían a la sede para su respectiva toma de muestra y seguidamente el análisis de las mismas. Luego, la empresa en miras de abarcar otros sectores del mercado y aumentar la calidad del servicio decide impulsar el análisis muestras especiales y el retiro de muestras a diversos laboratorios extendidos por el país.

Actualmente, la empresa cuenta con el servicio de recolección de muestras en veintidós estados del país los cuales envían muestras con el recolector de la zona al laboratorio RED DIAGNOSTICA, C.A., y se ha consolidado en el sector salud como uno de los Laboratorios más confiables en el país, caracterizándose por su grata atención al cliente, oportunidad en la entrega de resultados y profesionales de alta calidad.

El laboratorio cuenta con la división de departamentos antes mencionadas, sin embargo, uno de los departamentos de mayor relevancia en el área administrativa, sin restar importancia a los demás, es el área de compras, el cual se define como “la labor encargada de la compra de bienes y servicios, desde la gestión de los presupuestos, aprobación de compras, recepción y registro del mismo” (Morales, 2015, p. 12).

Por esta razón, la gestión de compras según Arregoces (2015) se define como “el conjunto de actividades a realizar en la empresa para satisfacer al mínimo costo, con la calidad adecuado y en el momento oportuno, las necesidades de la organización” esto explica que, la gestión de compras juega un papel de vital importancia en toda organización, ya que es el área donde se logran medir todos los factores de rentabilidad y beneficios que se obtiene de la negociación de los distintos proveedores logrando mayor eficiencia en cada uno de los procesos que cumpla bajo las condiciones de tiempo, costos y calidad del producto que ofrece. Ahora bien, este departamento también comprende la recepción del mismo, donde se enfrenta la factura fiscal con el producto

solicitado. Teniendo en cuenta que la factura es “aquel documento legal que el vendedor o suministrador, detalla con la debida especificación, la clase y cantidad de mercancía suministrada y su debido valor económico”. Por esta razón, los departamentos de tesorería, contabilidad y compras se ven relacionados entre sí.

Ahora bien, el plan estratégico en el área administrativa es importante para establecer los procedimientos básicos para el correcto funcionamiento de este departamento, que a su vez incluye el área de compras, donde es necesario un proceso de control para asegurar la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia. Dicho esto, la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A., se vienen presentando fallas en el desarrollo de las actividades en el área de compras, debido a la incorrecta organización en el área administrativa; afectando a otros departamentos como el contable debido a los atrasos en la entrega de facturas.

La aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión administrativa en la empresa RED DIAGNOSTICA, es una de las alternativas de solución viable en el esfuerzo de reducir tiempos de entrega de facturas al departamento contable y la correcta recepción de los productos en el área administrativas. A los fines de dar solución a las deficiencias planteadas, se considera necesario proceder a proponer un plan estratégico que permita mejorar los procesos administrativos del área de compras que contemple las políticas y procedimientos a seguir, para no generar demoras y se logre una eficiencia en este proceso administrativo.

1.2. Formulación del Problema

En función de los aspectos antes mencionados, surge una interrogante:

¿Cómo se pueden mejorar los procesos administrativos en la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A.?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Proponer un plan estratégico para la mejora de los procesos administrativos en la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos en la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A.

- Identificar las fortalezas y debilidades de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A para la ejecución de los procesos administrativos.
- Diseñar el plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos en la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A.

1.4. Justificación de la Investigación.

La empresa RED DIAGNOSTICA, C.A., es un laboratorio clínico especializado en el análisis de pruebas químicas, especiales y bacteriológicas con más de 36 años de experiencia, con un mercado de oportunidades y crecimiento financiero. Como toda empresa, debe mejorar los procesos administrativos para el correcto funcionamiento del mismo y así evitar las demoras de entregas de facturas al departamento contable o posibles deficiencias en la recepción del mismo.

Con la implementación de esta propuesta de un plan estratégico, se fortalecerá el departamento administrativo de la empresa, lo que dará a la misma la posibilidad de contar con una unidad funcional bien estructurada, cuyo personal asignado desarrolle sus actividades de manera confiable; así como la normativa y procedimientos que estos deben seguir para optimizar los resultados de sus trabajos con plena seguridad y diagnosticar los pasos innecesarios que viene realizando el departamento. Esto permitirá a la empresa mayor fluidez y eficacia en los procesos administrativos y asegurarse de comparar lo que se está facturando con lo que se está recibiendo y así entregar facturas al departamento contable a la brevedad posible.

1.5. Alcance y Limitaciones

La investigación está orientada a proponer un plan estratégico para la correcta gestión administrativa en la parte de factura de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A., para disminuir las demoras en las entregas estimadas y asegurar la recepción de las compras. Dicha investigación, comprenderá solo el diagnóstico de la situación actual, la determinación de conocimientos del personal, identificación de las fortalezas y debilidades de la empresa y el diseño de un plan que permita diagnosticar los procesos con deficiencias dentro este departamento.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Toda investigación debe basarse en teorías y estudios anteriores o en su defecto en situaciones ocurridas en el pasado que generan consecuencias a partir de las cuales se puede dar paso a nuevos estudios que representan para el investigador un punto de partida. "Se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útil a nuestra tarea" (Sabino, 2008, p. 27).

2.1. Antecedentes de la Investigación

El desarrollo de la investigación que se lleva a cabo requiere indagar sobre otros trabajos que aborden este tema, de tal manera que el investigador se oriente sobre la manera más apropiada de conducir el estudio y puedan servir de base para un óptimo diseño de alternativas de solución que resuelvan la problemática planteada. Dentro de los trabajos consultados se encuentran:

Delgado (2022) en su maestría en Administración de empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana que tiene como título **“Diseño de un Plan de Gestión Administrativa para la Empresa Good Market ubicada en Guayaquil”** para la opción de titulación de Propuestas Metodológicas y Tecnológicas avanzadas, propone la implementación de un plan estratégico para la mejora de la organización es los procesos administrativos de la empresa, mediante la recopilación de datos a fin de desarrollar una matriz, que permita direccionar el buen uso de los recursos de esta empresa. La técnica que usaron para la investigación fue encuesta en una población de treinta (30) trabajadores que laboran en el área de gerencia. Esta investigación realiza un aporte a la empresa ya que busca la satisfacción de la demanda, toma de decisiones y disminución de faltantes o excesos de inventarios.

Salones (2021) en su investigación **“La Gestión del Conocimiento para el Desarrollo Estratégico Gerencial en Organizaciones Financieras”** presentado para obtener el título de Especialista en Gerencia Empresarial desarrollado en la Universidad Alejandro de Humboldt. Esta investigación propone un plan estratégico de capacitación para el personal gerencial basado en el enfoque de la gestión en las organizaciones del sector financiero. Para ello, utilizaron la técnica de encuesta y como instrumento en cuestionario, el cual fue aplicada a seis (6) gerentes venezolanos.

Dicho estudio, ayudo a recibir capacitación que los empodere y guíen a liderar una efectiva gestión del área en todos los niveles de la organización.

Malaver y Morales (2021) en su trabajo de grado que tiene como título **“Plan de Mejora de los Procesos Administrativos de la Empresa TREBLACTEC TECHNOLOGY S.A.S”** realizada en la Universidad Antonio Mariño para optar por el título de Administrador de Empresas, propone el diseño de un manual de procesos para la mejora continua de los procesos administrativos de la empresa, donde se identificaron tiempos de diseño, estructuras organizacionales, procesos y funciones para una empresa funcional. La técnica que usaron para el trabajo de investigación fue la entrevista en una población de diez (10) personas que laboran en el área administrativa. Esta investigación es de gran importancia para la empresa ya que ayuda a tener control basado en un módulo de procesos que permite administrar la compañía y definir las actividades que agregar valor, para trabajar en equipo y disponer de los recursos necesarios para llevar a cabo dichas actividades.

Gómez (2019) en su trabajo de grado definido como **“Plan Estratégico para Mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa Pesquera “MORANPEZ” Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena”** llevado a cabo en la Universidad Estatal Península de Santa Elena para la opción al título de Ingeniería en Administración de Empresas realiza una planeación estratégica formal, valiéndose de herramientas administrativas fundamentales, que sirvan como soporte para una adecuada gestión administrativa que conlleve hacia el cumplimiento de sus objetivos. La encuesta fue la técnica que uso el investigador en una población de ciento cincuenta y seis (156) trabajadores y dos (2) personas en el área administrativa. Es por ello, que una buena implementación de un plan estratégico en esta empresa, otorgara lineamientos necesarios para la gama de herramientas administrativas adecuadas para el buen funcionamiento integral empresarial.

Zapata (2019) en su investigación titulada **“Proyecto del Plan Estratégico para el Centro Odontológico Integral Playa Grande, Catia la Mar”** presentada por la Universidad Católica Andrés Bello para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos para proponer un plan estratégico que provea los lineamientos y objetivos a seguir en la organización. La técnica de recolección de datos que usaron para este proyecto fueron revisión documental, observación directa y la entrevista, en una población de siete (7) personas. Finalmente, la elaboración de la

propuesta de un plan estratégico, permitirá direccionar y articular la gestión del centro odontológico para lograr eficiencia en los procesos de la empresa.

2.2. Bases Teóricas

Son los aspectos conceptuales o teóricos que se ubicarán en el problema de investigación que están directamente relacionados con las variables del trabajo degradado, se define como “estudios o tesis de grado relacionadas con el planteamiento que se proyecta, es decir, indagaciones realizadas con antelación y que guarden algún enlace con el propuesto” (Arias, 2008, p.39). Por lo tanto, se hace una presentación de las siguientes teorías:

2.2.1. Gestión

Se entiende como “la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados”. Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre lo hacían en su cargo anterior. (Rubio, 2006, p. 14).

2.2.2. Gestión Administrativa

La gestión administrativa es “la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata siempre de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos”. (Chiavenato, 2006, p. 35).

2.2.3. Análisis FODA

FODA es un acrónimo de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas “el análisis FODA ayuda a determinar si la organización está capacitada para desempeñarse en su medio” (Serna, 1999, p.157).

El mencionado autor define lo siguiente:

- Fortalezas y debilidades: “actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución” del mismo modo define las debilidades como “actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa”.
- Oportunidades y amenazas las Oportunidades son “eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de ésta, si

se aprovechan de forma oportuna y adecuada” y las amenazas “eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo”.

2.2.4. Procesos Administrativos

Lo definen como “el conjunto de fases o etapas sucesivas interrelacionadas que forman un proceso integral y a través de las cuales se efectúa la administración”. (Munch y García, 2004, p. 31).

2.2.5. Características del Proceso Administrativo

Según Chiavenato (2002, p. 19) las características que identifican un proceso administrativo, son las siguientes:

- Es cíclico y repetitivo: el proceso es permanente y continuo, siempre se está completando y repitiendo. En cada ciclo del proceso tiende a mejorar y perfeccionarse continuamente.
- Es interactivo: cada función administrativa interactúa con las demás, influenciándolas y dejándose influenciar por ellas, es decir, en el mismo momento, pero en diferentes áreas de la organización se desarrollan actividades vinculadas entre sí pero de diferentes procesos.
- Es reiterado: el proceso administrativo consta de pasos, que aunque no se sigan con rigidez, durante su implementación conforman un programa sujeto a ajustes y correcciones, avances y retrocesos.
- Es sistémico: ninguna de las partes puede analizar aisladamente el proceso, sino en su totalidad y globalidad, o de igual manera, cada una de las etapas en sí misma es un proceso cíclico con retroalimentación, lo que permite comprender todo el proceso y cada etapa como un sistema.

2.2.6. Funciones Básicas del Proceso Administrativo

Para la autora Blandez (2014, p. 5) las cuatro funciones vitales en la administración bajo la creencia de la necesidad de sistematizar las tareas de una empresa son:

- Planeación: consiste en determinar los objetivos y cursos de acción como las metas y estrategias de la empresa

- Organización: consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias.
- Dirección: se trata de conducir el talento de las personas, con el estilo y el esfuerzo adecuados para lograr los resultados esperados.
- Control: se basa en la revisión del planificado, actividades que necesiten de supervisión y medios de control que se emplearán.

2.2.7. Planificación Estratégica

Se establece que “es un proceso por medio del cual una organización o empresa define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla mediante una serie de análisis de sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades” (García, 2009, p. 29). La planificación estratégica es el proceso que da sentido de dirección y continuidad a las actividades diarias de una empresa o institución educativa como el caso estudio, permitiéndole visualizar el futuro e identificando los recursos, principios y valores requeridos para transitar desde el presente

Por su parte, Antornosi, E. (2008), establece 4 pasos bien definidos:

- Formular los objetivos organizacionales a ser alcanzados: este paso le permite a la empresa establecer los objetivos globales, tales como metas a largo plazo, y define su importancia y prioridad de una manera sencilla y específica.
- Análisis interno de las fuerzas de la empresa: por medio de este estudio organizacional en el análisis se toma en cuenta los puntos débiles, las limitaciones y también todo lo que dificultan o impiden la realización de objetivos a alcanzar considerando los recursos.
- Análisis externo del medio ambiente: por medio de este análisis el medio externo que condiciona toda operación generando retos y oportunidades, ocasionalmente mantiene ciertas consideraciones como lo son: competencia, el medio externo, políticas, sociales, culturales y leyes; mercados cubiertos por la empresa, sus características y fluctuaciones.
- Formulación de alternativas estratégicas: las alternativas estratégicas constituyen los modos operando que en el futuro la empresa puede optar para alcanzar sus objetivos globales, tomando en cuenta las consideraciones externas e internas.

En otras palabras, es la determinación por lo que cada organización continúa trabajando para llegar a cumplir su meta y su objetivo.

2.2.8. Elementos de la planificación estratégica

Munch y García establecen que a partir de la siguiente gerencia se marcará el destino de la empresa:

- Propósitos: son los fines esenciales o directrices que definen la razón de ser, naturaleza y carácter, de cualquier grupo social. Son las aspiraciones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persigue en forma permanente o semipermanente un grupo social. (p. 80).
- Objetivos: representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico. (p. 81).
- Estrategias: son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas. (p.83).
- Políticas: son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización. (p. 88).
- Procedimientos: establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo. (p. 99).

2.2.9. Importancia de la Planificación Estratégica

Por ser la primera etapa del proceso administrativo, se considera como “un papel primordial dentro de la organización, debido a que en ella se definen los parámetros a seguir para la elaboración de los planes de acción, es por ello que para las empresas es fundamental el tener claro qué se va a hacer y hacia dónde va a ir, ya que se realizan las proyecciones a futuro y permite prever resultados de acuerdo a como se estén llevando a cabo los procesos”. (Munch y García, 2006, p.65)

Así mismo, dicho autor considera que la planeación es esencial para el adecuado funcionamiento de cualquier grupo social, ya que a través de ella se prevén las contingencias y cambios que puede deparar el futuro, y se establecen las medidas necesarias para afrontarlas, y si hablamos de una empresa, mejora la continuidad de los procesos para que haya mayor comunicación entre las áreas y generar mayor eficiencia.

2.2.10. Gestión de Compras

La gestión de compra se define como “el conjunto de actividades a realizar en la empresa para satisfacer esa necesidad del mejor modo, es decir, al mínimo costo, con la calidad adecuada y en el momento oportuno” (Arregoces, 2015, p.29). Esto explica que la gestión de compra juega un papel de vital importancia en toda organización ya que es aquí donde se logran medir todos los factores de rentabilidad y beneficios que se obtiene de la negociación con los distintos proveedores logrando mayor eficiencia en cada uno de los procesos y maximizando los recursos con que esta cuenta, haciendo de esta manera que la empresa cumpla bajo las condiciones de tiempo, costo y calidad de producto o servicio que ofrece

Para que exista una eficiente gestión de compra las personas que se encuentran cumpliendo con esta función deben contar con una serie de requerimientos que le exige el cargo que ocupan como lo es la capacidad para negociar, capacidad de liderar y seleccionar adecuadamente a los proveedores.

2.2.11. Funciones del Departamento de Compras

Morales (2015) indica cuatro aspectos claves en la función del departamento de compras:

- Obtención de materiales: donde se debe mantener un nivel razonable de stock en el almacén, y la obtención de la materia prima. (p.12).
- Evaluar precios: evaluar si está recibiendo los mejores materiales para el desarrollo de su actividad y al mejor precio posible, consiguiendo la máxima rentabilidad en el núcleo empresarial. (p.12).
- Relación con proveedores: se encarga de administrar las compras e inventarios con la búsqueda y evaluación de proveedores. (p.12).
- Trabajo administrativo: constituye el manejo de la documentación relacionadas con las acciones de compra realizadas por la empresa, así como el seguimiento de pedidos para garantizar el stock de almacén. (p.12).

2.3. Definición de Términos Básicos

Eficacia Organizacional: Grado en que una organización logra los objetivos.

Eficiencia: Medida de la cantidad de recursos utilizados por una organización para dar lugar a una unidad de producción.

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

Gestión de Compras: Actividad relacionada con la adquisición de bienes desde el proceso productivo, comercial o administrativo.

Plan Estratégico: Herramienta de gestión que permite establecer el que hacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas propuestas.

Procesos Administrativos: Conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

El Marco Metodológico es la parte de la investigación donde se expone la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método. En este sentido, se identifica como marco metodológico “al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, técnico-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados”. (Balestrini, 2006, p. 125).

3.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo se enmarca en un proyecto factible, ya que aspira a contribuir con la solución del problema planteado, el cual es un diseño de un plan estratégico para la mejora de los procesos administrativos de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A. En este sentido, el proyecto factible consiste “en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problema, requerimiento o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o proceso” (UPEL, 2009).

Tal es el caso proyecto actual, que buscará proponer estrategias administrativas en el proceso de compras de la empresa, mediante la formulación de un plan estratégico que permita solventar demoras o atrasos potenciales en el proceso antes mencionado y mejorar la eficacia y eficiencia en el área para que tenga mayor comunicación con los departamentos afectados.

3.2. Diseño de la Investigación

Para este trabajo en estudio, el diseño de la investigación es no experimental, apoyada en una investigación de campo, que se propone “conocer grupos homogéneos de fenómenos, más no se ocupan de la solución de los mismos, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente” (Sabino, 2008, p. 45).

Se considera de campo, en virtud que la investigadora asistió a la empresa de la situación problemática planteada, a objeto de constatar a través de la recopilación de datos los aspectos que se relacionan y generan la situación planteada.

3.3. Nivel de Investigación

El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio, de esta manera se define que en esta investigación el nivel es descriptivo, el cual se entiende como “la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (Arias, 2012, p. 24).

Se definió este nivel descriptivo ya que se va a detallar de manera ordenada, paso a paso la caracterización del proceso en el departamento de compras en la empresa.

3.4. Población y Muestra

La población se define como “un conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones” (Palella y Martins, 2012, p. 105). En este caso, la población que conforma parte de esta investigación serán todos los trabajadores de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A, los cuales se describen a continuación:

Cuadro N.º 01: Distribución de la Población

ÁREA	CANTIDAD DE TRABAJADORES
RECEPCIÓN	2
REPARTO	3
OPERACIONAL	9
ADMINISTRATIVA	5
ATENCION AL CLIENTE	2

Fuente: Intili (2022)

Asimismo, los mencionados autores señalan que la muestra “se realiza cuando la población es tan grande o inaccesible que no se pueda estudiar en su totalidad” (p. 110), por esta razón, la investigadora tendrá la oportunidad de seleccionar una muestra, la cual serán los trabajadores que se encuentren en el área administrativa.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas de recolección de datos

Para Balestrini A., M. (2006). la técnica es “el proceso de obtención de datos e información útil para el desarrollo del sistema y procedimientos a proponer” (p.114). En el presente proyecto para obtener la información concerniente a la misma se aplicarán: Observación

Directa, la revisión Documental y la elaboración de una encuesta.

- **Observación Directa:** se define como “un proceso deliberado, sistemático, dirigido a obtener información de forma directa del contexto donde tienen lugar las acciones” (Balestrini, 2006, p. 55). De esta manera, sabremos la situación actual de la empresa.
- **Revisión Documental:** se entiende como “un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios” (Arias, 2006, p. 42). Es decir, obtendremos los datos registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas.
- **Encuesta:** esta es una técnica basada en “dar respuesta a problemas en términos descriptivos, como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Tamayo y Tamayo, 2008, p. 23). Esta técnica servirá para adquirir y recolectar información a través de los trabajadores que laboran y trabajan en el área de compras

3.5.2. Instrumentos de recolección de datos

Se entiende que un instrumento de recolección de datos es “cualquier recurso, dispositivo o formato, que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Arias, 2006, p. 68). Sabiendo esta información, el presente trabajo tendrá como instrumento el cuestionario, el cual contiene “los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (Tamayo y Tamayo, 2008, p. 124).

3.6. Fases Metodológicas

3.6.1. Fase I: Diagnostico del estado actual de los procesos administrativos de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A.

Para el desarrollo de esta fase, en primer lugar, se realizó la revisión documental de facturas, historial de compras y otros; que se manejan en el departamento de compras, el cual permitió constatar los niveles deficiencia con el que se vienen obteniendo de los resultados de la gestión del área. De forma paralela, mediante la observación directa (Ver Anexo A) se pudo visualizar la forma como se trabaja en el área, el procedimiento utilizado, las normas de actuación,

u otros mecanismos de control interno usualmente utilizados en el área. Así mismo, mediante la aplicación de la técnica de la encuesta se pudo conocer la percepción de los trabajadores en el área administrativa (Ver Anexo B), esta fase le permitió a la investigadora verificar la situación actual de los procesos administrativos.

3.6.2. Fase II: Identificación de las fortalezas y debilidades de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A., para la ejecución de los procesos administrativos.

En este apartado del proceso de investigación, se visualizaron los factores que inciden sobre el problema de manejo de control y la gestión del departamento a través de una matriz FODA donde se muestren las ventajas de dicho plan y los procesos efectivos que tenga la empresa, así como las desventajas que puedan presentar para cumplir las necesidades de la empresa, donde se debe seleccionar los procesos con más deficiencias en el área de compras y adicionalmente con ayuda de un experto, determinar pautas necesarias que se deben mejorar para que haya mayor fluidez y eficiencia en el proceso de recepción de productos de la empresa.

Fase III: Diseño del plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos en la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A.

En esta fase, a partir de la identificación de las necesidades detectadas, se procedió a estructurar la propuesta, donde el principal objetivo será implementar un formato de control interno para el departamento de compras donde se visualice la compra y recepción de la misma. Con la información obtenida, luego de aplicar las técnicas de recolección de información, como la observación documental, observación directa y la encuesta, se procede a realizar la propuesta de un plan estrategia para la mejora de los procesos administrativos en la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A.

CAPÍTULO IV

LOS RESULTADOS

En relación al Análisis e Interpretación de los Resultados de los instrumentos de Recolección de Datos, Balestrini (2002), expresa lo siguiente: “al culminar la fase de recolección de datos estos deben ser sometidos a un proceso de elaboración técnica, que permite recontarlos y resumirlos antes de introducir el análisis diferenciado a partir de procedimientos estadísticos”. (p.149).

4.1. Diagnóstico del estado actual de los procesos administrativos de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A.

4.1.1. Análisis e interpretación de los Resultados en la Observación Directa

En cuanto a la gestión de compras, se pudo observar que el departamento cuenta con un proceso de presupuesto correcto donde se busca entre diversos proveedores el mejor precio cuidando la calidad del producto, tiene buena comunicación con el área de tesorería al momento de realizar la compra ya que este departamento le da la información correcta y al recibirla se encarga de la gestión del envío, recepción y entrega, sin embargo, se pudo observar que son varios los aspectos ausentes en el proceso de recepción que definitivamente influyen sobre la eficiencia del departamento de contabilidad. Estos procesos son fundamentales para mejorar ya que afecta el área contable debido al en el atraso de entrega de facturas. Otro de los aspectos observados es la falta de compromiso por parte del personal del departamento, ya que reciben las compras, pero no hay consciencia de confrontar el producto con la factura. La investigadora considera que entre lo más preocupante está el hecho de que no existe una constante revisión de entregas y carecen de inducción.

Cuadro N.º 02: Ficha de Observación Directa

Desde: 01/11/2022 hasta: 15/12/2022

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	PRESENTE	AUSENTE	OBSERVACIÓN
Base de datos de compras actualizada.		√	
Se cuenta con un sistema para el registro de compras y ventas en la empresa.		√	Cuentan con un sistema de laboratorio, donde se puede gestionar un sistema de registro.
Existe una comunicación asertiva entre el departamento de Administración.		√	No es precisa debido a la falta de comunicación entre el departamento de compras y contable.
La recepción de facturas se realiza según los procedimientos establecidos.		√	No existe un manual para la recepción de las compras.
Se presentan retrasos en la entrega de facturas al área de contabilidad.	√		
Existe inducción al personal de compras.		√	
Existe desmotivación en el personal del departamento.	√		
La contabilidad es llevada por un profesional del área.		√	La empresa ya tiene planificado gestionar el área contable con su debido personal calificado.

Fuente: Intili (2022)

4.1.2. Análisis e interpretación de los Resultados en la Encuesta

Como se indicó en el marco metodológico, se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual, cuenta de cinco preguntas dirigida al área de administración. Los resultados arrojados de los cuestionarios aplicados se muestran seguidamente:

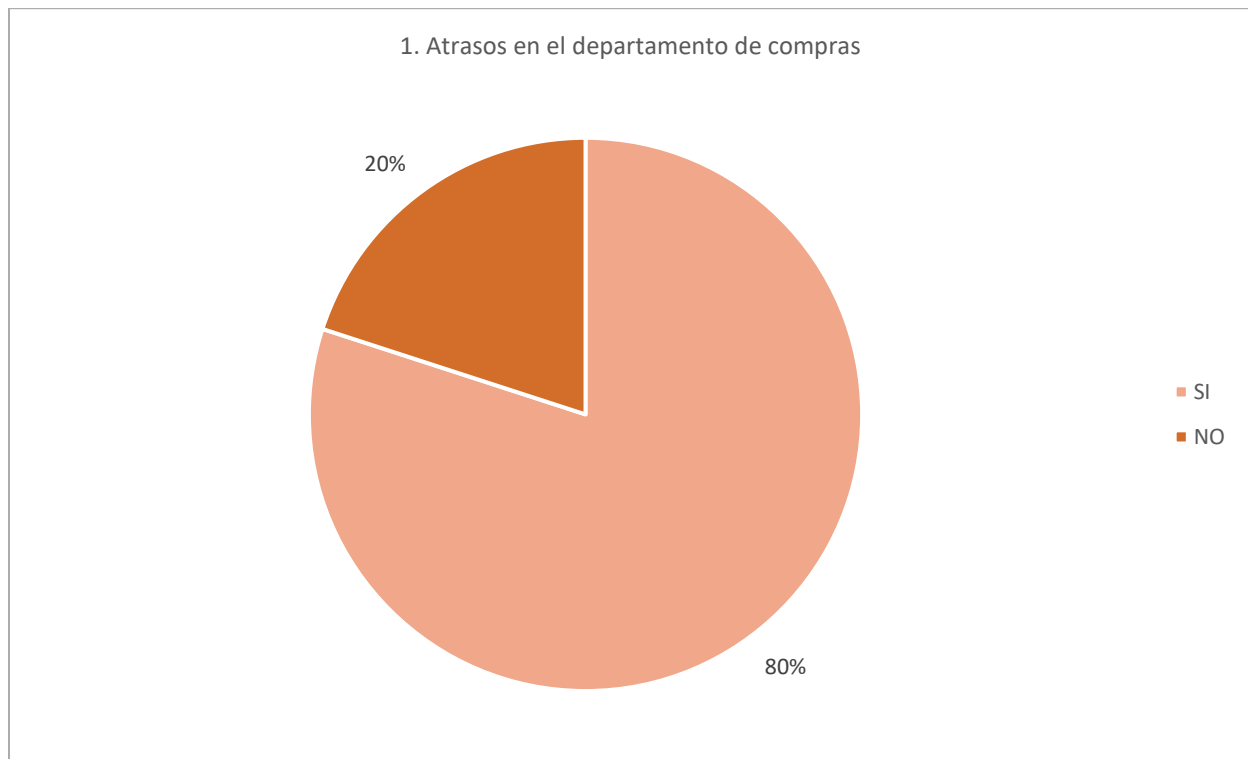
Ítem 1. ¿Considera usted que los atrasos del departamento de compras en la recepción de productos entorpecen el proceso administrativo?

Tabla 1. Frecuencia de respuesta Ítem 1.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cuestionario (2022)

Gráfico Nro. 01



Fuente: Tabla 01

Análisis: En este ítem, el ochenta por ciento de los encuestados consideran que los atrasos en el departamento de compras entorpecen el proceso administrativo. Por esta razón, es importante llevar un control interno que agilice y asegure un efectivo trabajo en el departamento de compras.

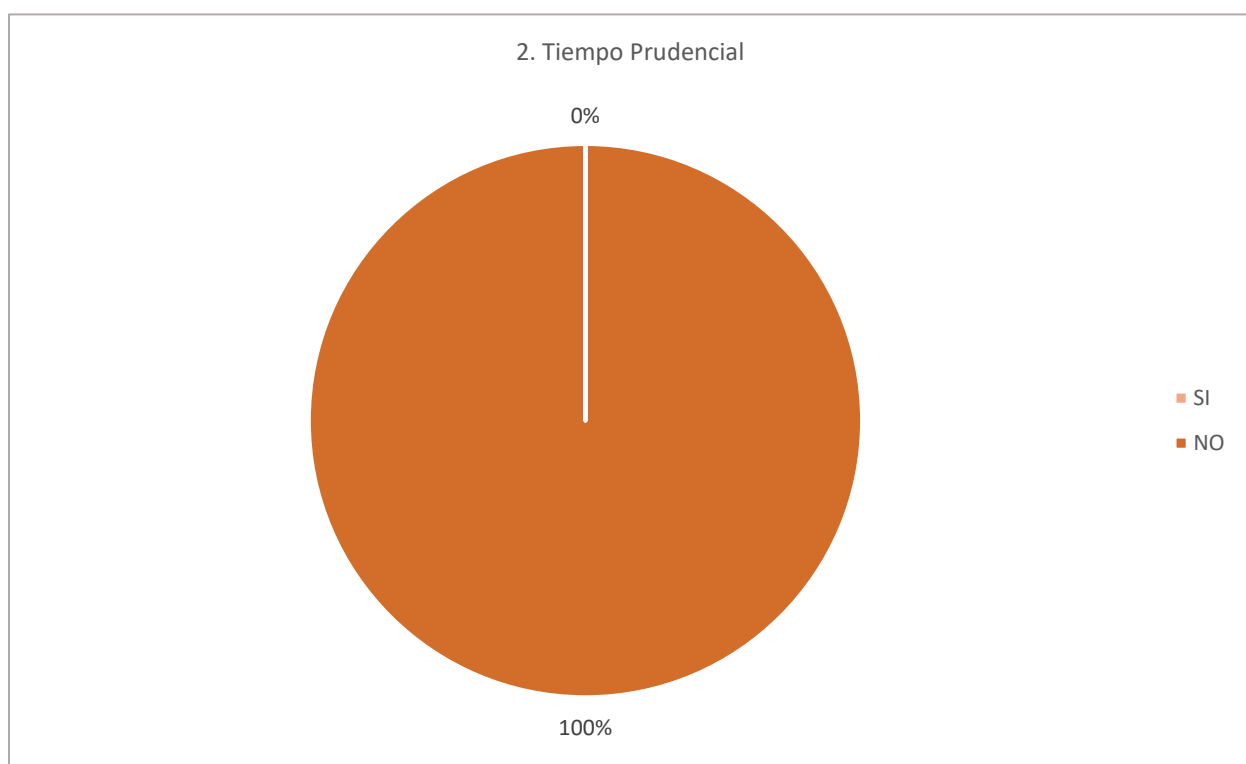
Ítem 2. ¿Considera usted que el proceso de entrega de facturas del departamento de compras al área de contabilidad se realiza en un tiempo prudencial?

Tabla 2. Frecuencia de respuesta Ítem 2.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cuestionario (2022)

Gráfico Nro. 02



Fuente: Tabla 02

Análisis: El cien por ciento de los encuestados considera que no hay un tiempo prudencial de entregas de facturas en el departamento de compras de la empresa. Por esto, es importante para un buen funcionamiento del área administrativa en una empresa, tener un formato de control que detecte las fallas y poder mejorarlas para evitar los atrasos de entrega y que toda el área administrativa tenga un flujo de procesos efectivo.

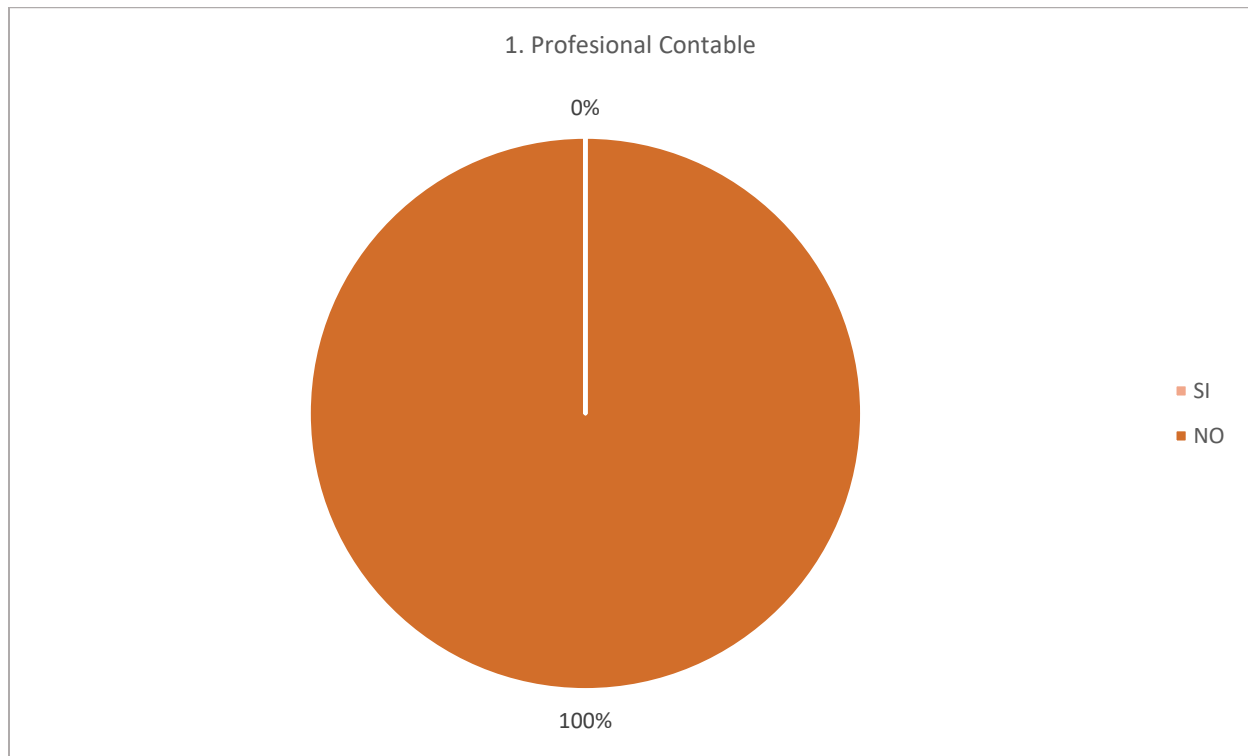
Ítem 3. ¿Existen un área de contabilidad con un profesional en la empresa?

Tabla 3. Frecuencia de respuesta Ítem 3.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cuestionario (2022)

Gráfico Nro. 03



Fuente: Tabla 03

Análisis: Este gráfico nos da a conocer, que el cien por ciento de los encuestados votaron a que no existe un profesional en la empresa para el área contable. A pesar, de que la empresa cuenta con un profesional externo, es importante contar con un Contador Público encargado de registrar todos los movimientos de la empresa como libros contables, reportes y documentos necesarios para que cada operación quede respaldada en la base de datos y poder analizarla y rastrearla en un momento deseado.

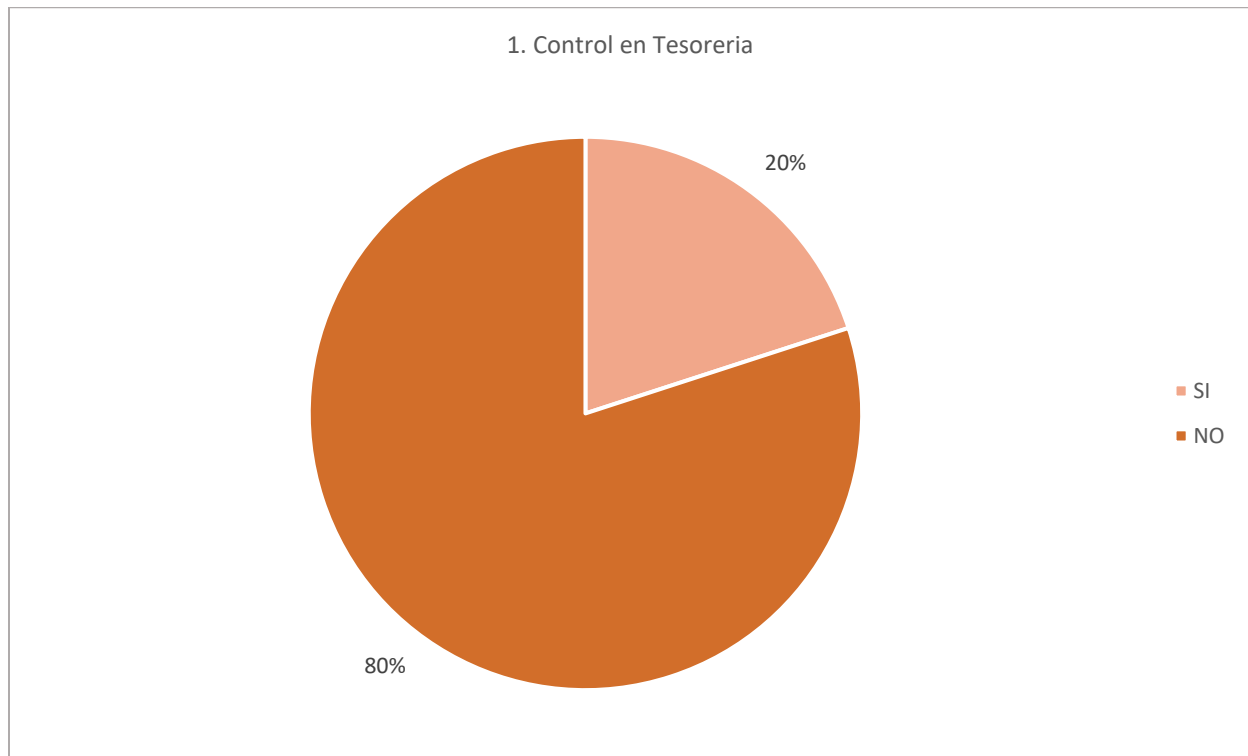
Ítem 4. ¿Existen medidas de control efectivas en el área de tesorería?

Tabla 4. Frecuencia de respuesta Ítem 4.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cuestionario (2022)

Gráfico Nro. 04



Fuente: Tabla 04

Análisis: En referencia a este ítem, el ochenta por ciento de los trabajadores del área administrativa dieron a conocer que no existen medidas de control interno efectivas en el área de tesorería, punto importante para mejorar en este departamento, puesto que, es un área importante para la administración, ya que se encarga de llevar las entradas y salidas monetarias, promoviendo la eficiencia y eficacia del control de gestión, y atendiendo con oportunidad y competencias las solicitudes planteadas.

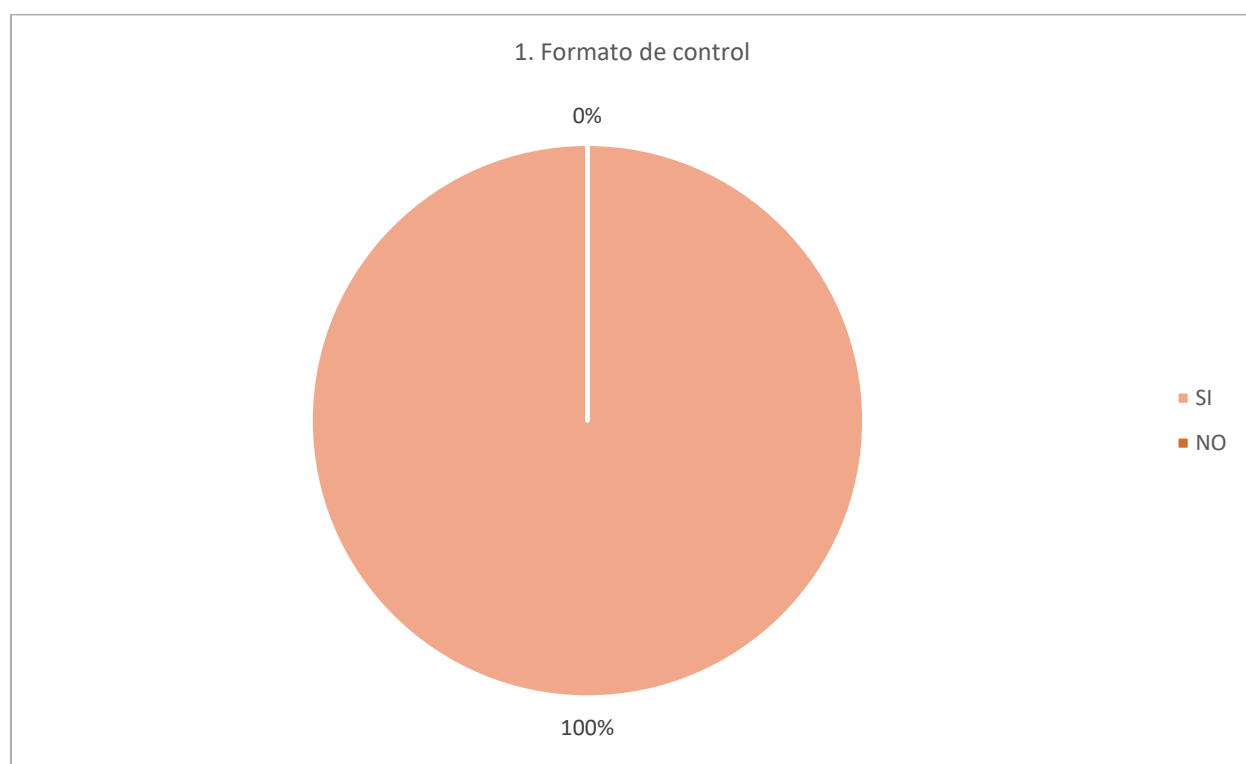
Ítem 5. ¿Considera usted necesario incorporar un formato de control por proveedor para la recepción de compras y facturas?

Tabla 5. Frecuencia de respuesta Ítem 5.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0
TOTAL	5	100%

Fuente: Cuestionario (2022)

Gráfico Nro. 05



Fuente: Tabla 05

Análisis: En este gráfico, el cien por ciento de los encuestados votaron que desean incorporar un formato de recepción de compras, con el fin, de llevar un mayor control en el área donde se acumula la documentación respecto a la compra, venta, faltantes y recepción de los productos y tener un control eficiente de las operaciones.

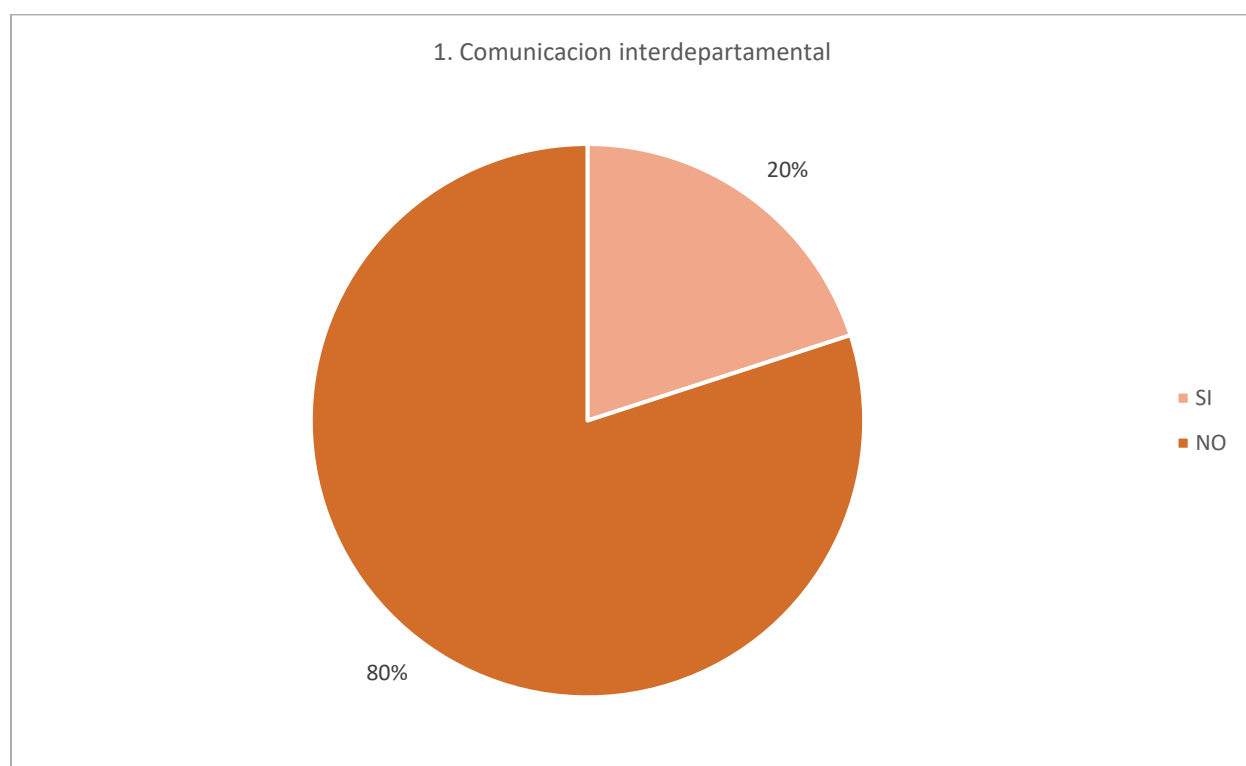
Ítem 6. ¿Considera usted que existe una buena comunicación entre las áreas que comprende administración?

Tabla 6. Frecuencia de respuesta Ítem 6.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cuestionario (2022)

Gráfico Nro. 06



Fuente: Tabla 06

Análisis: En este gráfico, el ochenta por ciento de los encuestados votaron que no hay una eficiente comunicación, punto a tratar ya que es indispensable para el desarrollo profesional, impulsando la motivación, así como creando y manteniendo la consciencia laboral.

4.2. Identificación de las fortalezas y debilidades de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A., para la ejecución de los procesos administrativos

Cuadro N.º 03: Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se cuenta con personal debidamente calificado y capacitado en el departamento.	No se lleva un control interno del área administrativa
Existe una buena comunicación entre el departamento de compras y los proveedores.	Cuando llega un pedido no se confronta con la factura y por ende hay faltas de productos que no se reclaman.
Se encarga de buscar el mejor presupuesto, manteniendo la calidad del producto.	Llegan pedidos sin factura.
	Existen atrasos en el área de contabilidad por facturas no entregadas.
	Se ha incrementado la cartera de clientes, lo cual genera un aumento de trabajo por lo cual saturan del mismo.
	No se realiza un adecuado estudio de facturas pendientes en el área.
	No existe continuidad en los procesos de capacitación del personal.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Se posee instalaciones y equipos apropiados para la realización adecuada del trabajo.	Perdidas en la empresa por productos no reclamados.
El formato de control le va a permitir registrar las entradas de compras y confrontar lo comprado con lo recibido.	Multas fiscales en la empresa.

Fuente: Intili (2022)

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

A través de esta investigación, se plantea una propuesta originada del análisis de los resultados obtenidos, mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos, que se basa en la mejora de los procesos administrativos de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A. Se pretende mejorar el funcionamiento del área administrativa para de esta forma eliminar el margen de riesgo y lograr las metas establecidas por la organización, mediante un formato de control interno para el área.

5.2. Objetivos de la Propuesta

Desarrollar un plan que le permita estratégicamente a la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A. un mejor funcionamiento del departamento de Compras, en virtud de la gestión operativa del departamento de administración y comunicación interna a través de un formato de control que lleve el seguimiento de las compras.

5.2.1. Objetivos Específicos

1. Formular medidas de control interno para la mejora de los procesos administrativos.
2. Reforzar la estructura organizativa del área administrativa.
3. Implementar un formato de control por proveedor para el departamento de compras.
4. Mejorar la comunicación interdepartamental en el área administrativa.

5.3. Justificación de la Propuesta

La empresa RED DIAGNOSTICA, C.A., actualmente viene presentando fallas en el área administrativa debido a que no cuenta con una gestión administrativa efectiva. La investigación propone un plan estratégico que le permita a la empresa llevar un mayor control en los procesos administrativos. Para el departamento de compras, se plantea crear un formato de control que le permitirá al trabajador ingresar de forma organizada cada compra que haga el departamento de tesorería, para así llevar su respectivo seguimiento y lograr un proceso efectivo. Seguidamente, para el departamento de tesorería, se propone generar un documento de control interno donde especifique los procedimientos de este departamento y al departamento contable, se sugiere

reforzar su estructura organizativa mediante la implementación de un Contador Publico para el mayor control administrativo en el área.

Dichos objetivos se proponen con el fin de aportar soluciones al problema detectado en los departamentos administrativos, fundamentado sobre las bases teóricas actuales recopiladas luego de realizar una revisión bibliográfica y documental.

5.4. Factibilidad Organizacional, Técnica y Operativa de la Propuesta

Una propuesta se considera factible, cuando existen condiciones que permitan la realización de las actividades y estrategias en un momento o periodo determinado. En tal sentido, la posibilidad de la aplicación de dicho formato para la mejora de los procesos administrativos es altamente aceptable, debido a que se propone para el departamento de compras y tesorería un formato de control digital. En cuanto al departamento de contabilidad, según los aspectos gerenciales, ya se encuentra en proceso para la implementación del área en la empresa. En tal sentido, la empresa reúne los recursos humanos, materiales y físicos necesarios para la ejecución de dicha propuesta.

5.5. Desarrollo de la propuesta

A continuación, después de haber analizado los resultados establecidos en el capítulo 4, se le dará prioridad a los objetivos específicos mencionados anteriormente, con el fin de mejorar los procesos administrativos de la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A.

1. Formular medidas de control interno para la mejora de los procesos administrativos.

Debido a las deficiencias encontradas en el área administrativa, se consideró de vital importancia la implantación de los siguientes procedimientos:

- El departamento de tesorería solo cancelará el pedido luego de tener emitida la factura o su respectiva nota de entrega.
- Cuando haya compras a crédito, tesorería deberá llevar un expediente del proveedor y análisis de cuotas de pagos.
- El supervisor del departamento de tesorería revisara la solicitud de compras del auxiliar para que la misma sea ejecutada sin errores de facturación del proveedor.
- Posteriormente, luego de la emisión del pago, el departamento de tesorería deberá informar al departamento de compras para que este lleve el seguimiento de la compra.

- El departamento de compras deberá llenar el formato de control donde especifique todos los datos de descritos.
- Al momento de recepcionar el pedido se debe confrontar con la factura para confirmar la asistencia de todos los productos facturados; de haber algún producto faltante, se comunicará con el proveedor para confirmar fecha de recepción de dicho producto.
- La factura del proveedor debe especificar fecha de emisión, fecha de entrega en la empresa y por parte del departamento de compras, debe firmarse como cumplimiento de revisado.
- Luego de este proceso, se debe entregar con una constancia firmada al departamento contable para que este inicie el proceso de emisión de retención.
- Dicho proceso tiene un lapso máximo de 3 días donde el auxiliar contable debe emitir la retención y enviar firmada y sellada al proveedor digitalmente para la aprobación final.

2. Reforzar la estructura organizativa del área administrativa.

Debido a los resultados obtenidos en la presente investigación, se considera de vital importancia la implementación de un contador contable en la empresa, para que garantice la vida financiera de la empresa, dando un orden claro y precisos de las actividades del área. Capacitando al auxiliar contable con conocimientos de economía empresarial, contabilidad y legislación tributaria. Esencialmente lo que se espera de la presencia de un contador es:

- Análisis e interpretación de los estados financieros de una empresa.
- Propuesta de un sistema contable a la empresa según su estructura financiera.
- Supervisa el cumplimiento de las obligaciones fiscales como el pago de impuestos, facturación y declaraciones fiscales
- Proporcionar información confiable para la toma de decisiones financieras
- Establecer procedimientos para el registro de operaciones contables.

3. Implementar un formato de control por proveedor para el departamento de compras.

Con este formato de control, se espera minimizar el margen de error en los productos y facturas faltantes que no contabiliza el área. Dicho formato se muestra a continuación:

4. Mejorar la comunicación interdepartamental en el área administrativa.

Con una buena estrategia comunicativa interna, los trabajadores del área administrativa de la empresa crearán consciencia de su rol de entidad y se sentirá participe de la organización. Por esto, se propone construir una comunicación interna eficaz para la empresa donde se pretende crear los siguientes beneficios:

- Resolución de problemas: se genera un trabajo en equipo con mayor rapidez y solvencia de posibles problemas a surgir.
- Productividad: con acciones de comunicación interna, los trabajadores del departamento de administración podrán desempeñar su trabajo de la mejor forma posible.
- Armonía laboral: Existirá sintonía entre los departamentos de tesorería, compras y contabilidad.

CONCLUSIONES

Sintetizando toda la información recabada, se puede concluir que, la presente investigación se desarrollo como un proyecto factible. Esta consistió en proponer un plan estratégico para las mejoras de los procesos administrativos en la empresa RED DIAGNOSTICA, C.A., ubicada en Valencia, Edo. Carabobo. Los datos se obtuvieron gracias a los tres instrumentos de recolección de datos que fueron la observación directa, la revisión documental y la encuesta. Dichas técnicas fueron aplicada al departamento administrativo de la empresa, con el fin de obtener respuestas a las problemáticas planteadas y desarrollar una propuesta que provea información pertinente en la que la organización pueda tomar en cuenta y se dirija correctamente hacia la solución de estos problemas.

Comenzando con el primer objetivo específico, el cual propone “Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos en la empresa”, el cual fue desarrollado mediante los tres instrumentos antes mencionados, donde la observación directa nos permitió visualizar los procesos administrativos que se encuentran ausentes y presentes en la empresa. Seguidamente de forma paralela, se realizó la revisión documental, donde pudimos constatar los atrasos que genera el departamento de compras al departamento contable. Y por último, se aplicó una encuesta a los trabajadores de área,, donde pudimos diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos, donde no existe un control interno efectivo y poca comunicación entre los departamentos.

El segundo objetivo específico, realizado para “Identificar las fortalezas y debilidades de la empresa para la ejecución de los procesos administrativos “donde pudimos identificar como una de sus fortalezas al personal capacitado para cada área, la empresa tiene como oportunidad la expansión de sus instalaciones y actualización de sistemas. Como tercer punto, las debilidades de la empresa se ven resaltado a la falta de controles internos que generan atrasos interdepartamentales, ocasionando como amenazas al departamento contable que pueden ocasionar multas fiscales.

En cuanto al tercer objetivo, dirigido para “Diseñar el plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos en la empresa” fue realizado para formular medidas de control interno, reforzar la estructura organizativa mediante un contador presente en la empresa, implementar un formato de control que permita tener un expediente para cada proveedor y llevar

su registro; y por último, mejorar la comunicación entre los departamentos afectados en el área administrativa, para que exista una eficiencia laboral.

En conclusión, se demostraron que todas las propuestas planteadas en esta investigación cumplieron con la factibilidad y viabilidad de su aplicación, de manera que se cuenta con los recursos que estos requirieron para su desarrollo y la cual puedan aplicarse efectivamente en el área administrativa y sus departamentos correspondientes.

RECOMENDACIONES

Con miras a los problemas que se contemplan con anterioridad, y a su vez, las consecuencias que estas generan en la situación organizacional de la empresa, se recomienda realizar monitoreos constantes hacia el área administrativa y observar si se realizan con eficacia los controles internos planteados, como también se considera, acompañarlos en este proceso y ofrecerles orientación cuando se requiera de algún ajuste.

Con respecto a lo anterior, indudablemente, dicho monitoreo se debe realizar de manera constante para que, no solamente se observe algún tipo de inconvenientes que surja con el desarrollo de los procesos administrativos, sino que también, puedan observar el progreso que esta ira propagándose en la empresa.

De esta manera, es importante considerar la implementación de cursos o capacitaciones en las medidas de la empresa para impulsar a los departamentos de comprenden la administración, siempre en pro de la motivación y una efectiva comunicación entre los trabajadores.

REFERENCIAS

- Antornosi, E. (2008). **Planeación Estratégica**. Edición, McGraw-Hill Interamericana.
- Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación**. 6ta Edición. Caracas. Editorial Episteme.
- Balestrini, A. (2006). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. 7ta Edición. Caracas. Consultores Asociados.
- Bowen, C. y Vaca, T. (2015). Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera. Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2006). **Administración: teoría, proceso y práctica**. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2006). **Gestión del Talento Humano**. Colombia. McGraw-Hill Interamericana.
- Córdoba, M. (2013). **Formulación y Evaluación de Proyectos** (2da ed.). Bogotá. ECOE.
- Delgado Figueroa, S. P. (2022). Diseño de un Plan de Gestión Administrativa para la empresa Good Market ubicada en Guayaquil. Maestría en Administración de Empresas. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22461/1/UPS-GT003701.pdf>
- Fred, R. (2016). **Administración Estratégica**. 14ta Edición. Carolina del Norte. Person.
- Fuentes Vaca, J. A. (2021). Plan de mejora para los Procesos Administrativos de la Empresa TREBLACTEC TECNOLOGY S.A.S. Trabajo de grado para el título de Administrador de Empresas. Universidad Antonio Nariño, Colombia.
<http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5189/5/2021MariaCamilaMalaverLeon.pdf>
- García, L. (2009). **Planeación Estratégica en Empresas e Servicios**. Editorial Océano.
- Garzón, J. (2019). Propuesta de un plan estratégico para el área administrativo de la empresa productora de semillas de papa “INVERSIONES GONZALO GARZON LTDA”. Universidad de Cundinamarca, Cundinamarca.
<https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/2226/Propuesta%20de%20un%20plan%20estrategico%20para%20el%20c3%a1rea%20administrativa%20de%20la%20empresa%20productora%20de%20semilla%20invers.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gómez Caballero, K. J. (2019). Plan Estratégico para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa Pesquera “MORANPEZ” Cantón Salinas, Providencia de Santa Elena. Trabajo de titulación al título de Ingeniería en Administración de Empresas. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5127/UPSE-TAE-2019-0100.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Münch, L y García, J. (2008). Fundamentos de Administración. México. Trillas.
- Olivo, F. (2020). Plan estratégico para la calidad de atención en el área de laboratorio clínico, Centro de Salud Progreso. Tesis para obtener la Maestría en Gestión de los servicios de Salud. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65942/Olivo_DJFF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, L. (2015). **Funciones de la Factura en Empresas**. Editorial Nueva Granada.
- Rosa, S. (2015). Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa BUZCA, S.A., en la Ciudad de Cartagena. Trabajo para obtener el título de Administrador de Empresas. Universidad de Cartagena, Cartagena.
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2536/Trabajo%20de%20Grado%20susan%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rubio, P. (2008). **Introducción a la Gestión Empresarial**. Madrid. Instituto Europeo de Gestión Empresarial
- Sabino, C. (1992). **El proceso de Investigación**. Caracas. Panapo.

ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO

BUEN DIA.

El siguiente cuestionario corresponde a la aplicación de un instrumento de recolección de datos tipo dicotómico (respuestas cerradas sí o no), el cual es necesario para el desarrollo de mi proyecto de grado, titulado:

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA RED DIAGNOSTICA, C.A.

Muchas gracias por su apoyo,

CUESTIONARIO PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

(MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA)

1. ¿Considera usted que los atrasos del departamento de compras en la recepción de productos entorpecen el proceso administrativo?
SI ___ NO ___

2. ¿Considera usted que el proceso de entrega de facturas en el área de contabilidad se realiza en un tiempo prudencial?
SI ___ NO ___

3. ¿Existe un área de contabilidad con un profesional en la empresa?
SI ___ NO ___

4. ¿Existe medidas de control efectivas en el área de tesorería?
SI ___ NO ___

5. ¿Considera usted necesario incorporar un formato de control por proveedor para la recepción de compras y facturas?
SI ___ NO ___

6. ¿Considera usted que existe una comunicación entre las áreas que comprende administración?
SI ___ NO ___

ANEXO B: FORMATO OBSERVACIÓN DIRECTA



LABORATORIO DE REFERENCIA
RED DIAGNOSTICA, C.A

Vda. 17. Casa Nro 01 Urb. La Isabelica, Sector 8. Valencia - Estado Carabobo

Zona Postal 2003

RIF: J- 40793931-9

Teléfonos: (0241) 8387575/2165535/8323995

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	PRESENTE	AUSENTE	OBSERVACIÓN