

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: Estrategias administrativas para la optimización de la gestión del proceso administrativo de la empresa LinoCar Center, C.A.


Realizado por el (la) Br. Samuel Castellanos.


C.I. N° 27.061.288 cursante de la carrera de Administración de Empresas 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:

APROBADO


NO APROBADO

El Jurado


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Dineida Jimenez
C.I.: 10227464


Jurado Jacobel Pantoja
Nombre:
C.I.: 11807313




Jurado
Nombre: Aylén España
C.I.: 13596626

Fecha: 10/10/2022



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA LA OPTIMIZACION DE LA
GESTION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA
LINO CAR CENTER C.A**

Autor:

Samuel Castellanos
C.I.V.- 27.061.288

Tutor: Licda. Oneida Jiménez
C.I.V.- 10.227.464

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 EMPRESAS

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA LA OPTIMIZACION DE LA
GESTION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA
LINO CAR CENTER C.A**

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

Autor:

Samuel Castellanos
C.I.V.- 27.061.288

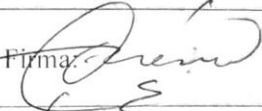


Tutor: Lcda. Oneida Jiménez
C.I.V.- 10.227.464

San Diego, octubre de 2022



ANEXO A
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
FORMATO PARA LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DEL
ANTEPROYECTO

Autor (es): Apellidos y Nombre: Castellanos Cervelli, Samuel Correo electrónico: samuel45u@outlook.com
Apellidos y Nombre: _____ Correo electrónico: _____
Título de Anteproyecto: Estrategias Administrativas para la optimización de la gestión de los procesos administrativos de la Empresa LinoCar Center, C.A.
Línea de Investigación: Calidad de Servicio en la Gestión Administrativa
Formulación del Problema: ¿Cómo se pueden mejorar los procesos administrativos de la empresa LinoCar Center, C.A.?
Objetivo General: Proponer Estrategias Administrativas para la optimización de la gestión del proceso Administrativo de la empresa LinoCar Center, C.A.
Objetivos Específicos: - Diagnosticar la situación actual en cuanto a la ejecución de los procesos administrativos de la empresa LinoCar Center C.A. a, través de la aplicación de instrumentos de la información o recolección de datos. - Determinar las fortalezas y debilidades para llevar a cabo la ejecución de los procesos administración la empresa de LinoCar Center, C.A. - Diseñar las estrategias administrativas para la optimización de la gestión administrativa de los procesos administrativos de la empresa LinoCar Center C.A
Teorías centrales de la investigación: Teoría clásica de la administración de Henry Fayol. Teorías del proceso administrativo Adalberto Chiavenato
Tipo de investigación / Técnicas e instrumentos para la recolección de la información: Proyectiva, modalidad: proyecto factible. Encuesta – entrevista estructurada. Cuestionario y guion de Entrevista
Enumere las asignaturas del Pensum que intervienen en la realización de la investigación: - Int. a las Teorías de la Organización - Comportamiento Organizacional - Desarrollo Organizacional - Administración de Recursos Humanos - Gerencia y planificación estratégica - Gerencia Participativa - Sistemas Administrativos - Análisis de Gestión Administrativa

Tutor Académico Propuesto		
Nombre:		Firma: 
APROBADO: <input checked="" type="checkbox"/>	NO APROBADO: <input type="checkbox"/>	
Dirección de Escuela		
Nombre:		Firma:  Fecha: 18/04/2022
APROBADO: <input checked="" type="checkbox"/>	NO APROBADO: <input type="checkbox"/>	
Coordinación de Trabajo de Grado		
Nombre:		Firma:  Fecha: 18/04/22
APROBADO: <input checked="" type="checkbox"/>	NO APROBADO: <input type="checkbox"/>	





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

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Licda Oneida Jiménez, portador(a) de la cédula de identidad N° 10.227.464, en mi carácter de tutor del **ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA LA OPTIMIZACION DE LA GESTION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA LINOCAR CENTER C.A.**, presentado por las ciudadano, Samuel Castellanos portador(a) de la cédula de identidad V.-27.061.288 Presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, considero que dicho de 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 treinta (30) días del mes de abril del año dos mil veintidós (2022)

Licda. Oneida Jiménez.
V- 10.227.464

DEDICATORIA

A mi padre, que por siempre me ha demostrado su amor incondicional a través de su apoyo sincero en todas mis decisiones que he tomado y me han acercado a este punto de realización personal.

A mi madre, que por siempre me ha apoyado en el transcurso de mi carrera y alentarme a comprometerme con el cumplimiento de esta, que para mi persona, significa mucho.

A LinoCar Center, por permitirme adentrarme en su organización y explorar en ella todos los procesos que conlleva a esta. Con mucha dedicación, les proveo este proyecto de investigación para su organización

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a mis padres, por ser mis guías en todo el camino que he recorrido en mi carrera, y por siempre estar allí brindándome su amor y protección. Gracias a ellos me convertí en la persona que soy hoy en día, y que gran parte de mis logros se los debo encarecidamente a ellos.

A mis hermanos, Anna y Elías David, por siempre estar allí apoyándome y ayudándome a lo largo de mi carrera, y que como siempre, nunca hacen faltas las risas con ellos.

A mis compañeros, Juan y Dajuleed, por acompañarme durante todo el transcurso de nuestra carrera con risas, cariño y apoyo desinteresado.

A la profesora Maruja Molina, por estar allí a la disposición de su orientación para el desarrollo de mi proyecto de investigación.

A todo el equipo que conforma LinoCar Center, que gracias a ellos, ha sido posible la realización de todo este proyecto investigativo, y con la colaboración activa y amabilidad de dicho equipo, fue toda una experiencia retadora y enriquecedora no solamente para la organización sino como también lo fue para mi.

Finalmente, pero no menos importante, me encuentro en total agradecimiento con mi tutora, la profesora Oneida Jiménez, la cual a lo largo de todo este recorrido acompañado de sus risas, simpatía y paciencia, siempre me ha ofrecido su orientación y conocimientos. Estoy agradecido, siempre con la disposición que tenía la profesora, que en ello, este proceso se convirtió en una experiencia más amena,



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

ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA LA OPTIMIZACION DE LA GESTION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA LINO CAR CENTER C.A

Autor: Samuel Castellanos

Tutor: Lcda. Oneida Jiménez

Octubre 2022

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación estuvo orientada en proponer un Plan de Gestión para la Optimización del Proceso Administrativo, de la empresa LinoCar Center C.A., ubicada en el municipio Bejuma, Estado Carabobo, la cual se dedica a la venta de productos automotrices, y la prestación de servicio como el diagnóstico y la reparación de vehículos. El objetivo de este estudio es proponer un plan de Gestión para la optimización de los procesos administrativos de dicha empresa, el mismo se sustentó en la teoría clásica de administración de Henry Fayol y en la Teoría del proceso Administrativo de Adalberto Chiavenato. En el ámbito metodológico, el estudio se rige al tipo de investigación proyectiva, bajo la modalidad de proyecto factible, la cual entra en un nivel de investigación descriptivo; y se apoya en un diseño de campo no experimental. La población está conformada por 08 empleados que laboran en la empresa antes señalada. La muestra, es de tipo censal. Las técnicas que se utilizaron para recabar la información fueron la observación directa, una encuesta y una entrevista estructurada, y como instrumentos se aplicaron un checklist, un cuestionario y un guion de entrevista, todos estos instrumentos mencionados fueron satisfactoriamente aprobados por el experto. Asimismo, a los datos que se obtuvieron se les realizó un análisis descriptivo mediante cuadro de frecuencia absoluta y porcentual, y se representaron gráficamente en diagramas circulares. Para la propuesta, se desarrollaron y aplicaron un total de cinco (5) objetivos específicos, en las que fueron atacando cada uno de los problemas en cuanto a la planificación, organización, dirección y control de la empresa. Se comprobó que cada uno de estos objetivos fueron factibles para la empresa. Finaliza esta investigación con las recomendaciones que se deban tomar en cuenta para poder monitorear el proceso de los objetivos.

Palabras Claves: Plan, Gestión, Optimización, Procesos Administrativos, Calidad.

Línea de investigación: Calidad de Servicio en la Gestión Administrativa.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	vi
ÍNDICE	vii
LISTA DE CUADROS Y FIGURAS	ix
LISTA DE GRÁFICOS	x
LISTA DE TABLAS	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	4
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.2. Formulación del Problema	5
1.3. Objetivos de la Investigación	5
1.4. Justificación de la Investigación	6
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Definición de Términos Básicos	16
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	18
3.1. Tipo de Investigación	18
3.2. Modalidad de la Investigación	19
3.3 Nivel de la Investigación	19
3.4 Diseño de la Investigación.	19
3.5 Población y Muestra	20
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	20
3.7 Técnicas de Análisis de Datos	21
3.8 Cuadro de operacionalizaciones	22
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	23
4.1 Análisis de los Resultados	23
4.1.1 Fase I	23
4.1.2 Fase II	42
4.1.3 Fase III	45

CAPÍTULO	
V	LA PROPUESTA 47
	5.1 Presentación de la propuesta 47
	5.2 Beneficios de la propuesta 48
	5.3 Objetivos de la Propuesta 49
	5.4 Desarrollo de la Propuesta 49
	63
CONCLUSIONES	
	65
RECOMENDACIONES	
	66
REFERENCIAS	
	69
ANEXOS	

LISTA DE CUADROS Y FIGURAS

CONTENIDO	
Cuadros	pp.
1. Cuadro de operacionalizaciones.....	22
2. Instrumento aplicado en forma de check-list conformado por preguntas cerradas y respuestas dicotómicas, con la información obtenida por el investigador.....	24
3. Instrumento aplicado en forma de cuestionario conformado por preguntas cerradas y respuestas dicotómicas, con la información obtenida de los empleados y altos directivos.....	28
4. Fortalezas y debilidades presentes en los procesos administrativos de la empresa LinoCar Center, C.A.....	43
5. Recursos Económicos.....	62
Figuras	
1. Plan Operativo Anual de la empresa LinoCar Center, C.A.	52
2. Estructura del Organigrama y sus departamentos.....	53
3. Anuncio digital. Taller de Coaching: Motivación y Liderazgo Empresarial...	56
4. Indicador de Gestión de Productividad por cada empleado.....	58
5. Indicador de Gestión de Productividad por cada empleado.....	59
6. Indicador de Gestión de Productividad por cada empleado.....	59
7. Invitación digital para la participación del uso del programa de Workertivity.....	60

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico	CONTENIDO	pp.
	1. Conocimientos de las normativas.....	29
	2. Existencia de sistemas tecnológicos.....	30
	3. Entrega de información necesaria.....	31
	4. Suficiencia de información pertinente.....	32
	5. Comunicación efectiva.....	33
	6. Flujo de los procesos administrativos.....	34
	7. Definición de actividades de los cargos.....	35
	8. Elaboración de planificación anual.....	36
	9. Optimización de los procesos administrativos.....	37
	10. Limitaciones para aplicación de plan de gestión.....	38
	11. Aplicación de plan de gestión.....	39

LISTA DE TABLAS

Tabla	CONTENIDO	pp.
1.	Conocimientos de las normativas.....	29
2.	Existencia de sistemas tecnológicos.....	30
3.	Entrega de información necesaria.....	31
4.	Suficiencia de información pertinente.....	32
5.	Comunicación efectiva.....	33
6.	Flujo de procesos administrativos.....	34
7.	Definición de actividades de los cargos.....	35
8.	Elaboración de planificación anual.....	36
9.	Optimización de los procesos administrativos.....	37
10.	Limitaciones para la aplicación de plan de gestión.....	38
11.	Aplicación de plan de gestión.....	39
12.	Pregunta de entrevista N°1.....	40
13.	Pregunta de entrevista N°2.....	41
14.	Pregunta de entrevista N°3.....	41

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones y/o empresas privadas se han vuelto más competitivas por la oferta y la demanda, lo cual obliga a la gerencia a mejorar y/o desarrollar nuevas formas de administración que las conduzca a romper con el esquema tradicional, generando así, un adecuado desarrollo en los procesos administrativos. Es por ello, que el proceso administrativo es muy importante en las organizaciones ya que las mismas se ven confrontadas por los constantes cambios, en el que las nuevas tendencias conllevan a asumir grandes retos. De allí, surge la necesidad de que las empresas tengan que utilizar herramientas que les permita adquirir ventajas competitivas para la organización mediante el proceso administrativo.

Atendiendo a lo expuesto, se considera que el proceso administrativo, en el contexto empresarial es muy importante, siendo uno de los pilares claves para el correcto funcionamiento de las organizaciones. Por tal motivo, este proceso permite el direccionamiento adecuado en la empresa, para el logro de sus objetivos, teniendo en cuenta que un inadecuado proceso administrativo conduciría a la desarticulación y/o fracaso de la misma.

Es oportuno señalar, que en la empresa LinoCar Center C. A., la cual se encuentra ubicada geográficamente en el estado Carabobo, específicamente en el Municipio Bejuma, pareciera que la gerencia de dicha organización, está obviando la importancia que tiene el proceso administrativo, necesario para controlar las actividades que deben desarrollarse en una empresa. Es de hacer notar, que en las consideraciones anteriores se evidencia un conjunto de debilidades reflejadas en la aparición de problemas como la inexistencia de misión, visión, políticas y objetivos empresariales, fallas en los procedimientos para la gestión de talento humano, la ausencia de manuales para el ejercicio de las actividades de cada empleado, así como la proyección de metas empresariales para un futuro, entre otros.

Ante la situación descrita, se hace necesario a través del desarrollo de esta investigación, proponer un Plan de gestión administrativas para la Optimización del proceso Administrativo de la empresa LinoCar Center C.A., por cuanto la puesta en práctica de dicho plan, se convierte en una herramienta que le permita al gerente de la organización mencionada desempeñarse en sus funciones de manera efectiva, logrando así los mejores resultados, en la búsqueda de aumentar la optimización del proceso administrativo, en vías de obtener una mejor proyección en el entorno, de manera que el producto, bienes y servicios que ofrece estén dentro de los criterios de excelencia y calidad.

Dentro de este mismo hilo discursivo, se acota que la investigación se sustentó en la teoría clásica de administración de Fayol (2000), y la teoría sobre el proceso administrativo de Chiavenato, (2001), ambos coinciden en determinar que el proceso administrativo es un conjunto de actividades independientes llevadas a la práctica por el administrador de una organización para desarrollar las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que deben desarrollarse en una empresa, para facilitar el cumplimiento de los objetivos.

A los fines de obtener una mejor visión del estudio, este se dividió en cinco capítulos los cuales se desglosan a continuación: Inicialmente, en el Capítulo I, se describe el planteamiento del problema, destacando la situación problemática. También se hace mención a los objetivos del estudio, tanto general como específicos y su justificación. El Capítulo II, hace referencia al marco teórico, presentado los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos que servirán de fundamento al estudio.

Por su parte, el Capítulo III, presenta la metodología utilizada, el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra objeto de estudio, las técnicas e instrumento de recolección de datos, así como también, incluye las técnicas de análisis de los datos para lo cual se empleó la estadística descriptiva, la información se refleja en cuadros de frecuencia absoluta y porcentual, y se representaron gráficamente en diagramas circulares.

El Capítulo IV, se basa en la interpretación y análisis de los resultados obtenidos a través de los distintos instrumentos que se aplicaron directamente a los empleados y altos

directivos, para ello, poder identificar las diversas problemáticas que se presentaban en la empresa. En cuanto al último capítulo V, se expone la propuesta en la cual se presentan las diversas soluciones a las problemáticas a desarrollar en la organización

Finalizando, se ubica las conclusiones, las respectivas recomendaciones a tomar en cuenta para lograr mantener el proceso del desarrollo de las soluciones expuestas en el último capítulo y las referencias bibliográficas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En esta sociedad, donde las transformaciones ocurren vertiginosamente, producto de la globalización, gestionar una empresa representa una tarea muy compleja. Por esta razón, el estudio de la administración en las organizaciones, independientemente de la razón social que esta posea, adquiere una importancia trascendental, ya que las condiciones actuales hacen necesarias la aplicación de principios y planes administrativos que conduzcan al encargado de las mismas a desenvolverse en el campo de la gerencia moderna.

Importa resaltar, que la temática referida al proceso administrativo, no se encuentra descontextualizada del ámbito mundial y de Latinoamérica, pues los expertos en gerencia tales como Chiavenato, Robbins, Stoner, Druker, entre otros, consideran que el proceso administrativo es de suma importancia, así como sus dimensiones, debido a que ayudan a que la empresa pueda cumplir con sus objetivos. Estas afirmaciones, las realizan los especialistas mencionados, en virtud de lo que se ha venido observando en la actualidad, y es que en gran parte de las empresas laboran empíricamente, truncando el crecimiento de la organización, ya que existe una alta competencia en el mercado sea cual sea el rubro.

En este mismo orden de ideas, la mayoría de los teóricos, también coinciden en destacar que, en mucho tiempo, no ha habido tantas nuevas técnicas gerenciales importantes como las que hoy existen, y las cuales bien aplicadas conducen hacia el logro de metas comunes. Sin embargo, y aun cuando los expertos en gerencia moderna hacen énfasis en el cumplimiento de los procesos administrativos, comunes a todos los sistemas como son planificación, organización, dirección y control; a fin de utilizar eficientemente como sea posible, sus variados y complejos recursos, la empresa LinoCar Center, C.A. que se dedica a la venta de

productos automotrices y la prestación de servicios como el diagnóstico y reparación de vehículos, ubicada en Bejuma, Estado Carabobo pareciera que ha obviado aspectos requeridos para la optimización del proceso administrativo que se desarrolla en este entorno.

Cabe señalar, que lo antes expuesto se observaron en una serie de debilidades reflejadas en fallas presentadas en la planeación, particularmente en lo que respecta a los procesos operativos de la empresa que desfiguran la filosofía empresarial, la toma de decisiones poco acertadas, ausencia de una estructura organizacional, debilidades en la selección de personal, escasa capacitación del mismo, comunicación poco efectiva, falta de liderazgo, fallas en los registros diarios y en el inventario entre otros.

Es de hacer notar, que entre las causas que probablemente estén originando esta situación se encuentran, la ausencia de un plan de gestión administrativo que oriente al gerente para que logre alcanzar la optimización de su labor. Esto podría traer como consecuencia un inadecuado proceso administrativo que lo conlleva a bajar los niveles de competitividad y rentabilidad, llevándola incluso al fracaso de la misma. Partiendo de los planteamientos teóricos mencionados se formula el problema en cuestión:

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo se puede mejorar el proceso administrativo de la empresa de LinoCar Center, C.A.?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer un Plan de Gestión para la Optimización del proceso Administrativo de la empresa LinoCar Center, C.A.

Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación administrativa actual de la empresa LinoCar Center C.A.

- ✓ - Determinar las debilidades y fortalezas del proceso administrativo que se lleva en la empresa de LinoCar Center, C.A., a través de la matriz FODA.
- ✓ - Diseñar un Plan de Gestión para la optimización del proceso administrativo en la empresa LinoCar Center C.A

1.4 Justificación

Esta investigación se justifica porque el proceso administrativo es una actividad fundamental para el desarrollo tanto de grandes como de medianas y pequeñas empresas, es por ello, que la administración en cada una de las organizaciones debe aplicarlo adecuadamente, con el fin de mejorar la gestión administrativa y empresarial del negocio. Desde esta óptica, se requiere de la puesta en práctica de un plan de gestión para la optimización del proceso administrativo, de tal manera que el administrador posea un instrumento de respaldo y apoyo para efectuar conjuntamente con los empleados, una labor que permita el crecimiento empresarial de la misma.

Dentro de este contexto, se hace necesario destacar que, el plan de gestión para la optimización del proceso administrativo de la empresa LinoCar Center C.A. que propone a través de este estudio, procurar una serie de beneficios entre los cuales cabe mencionar los siguientes: permite garantizar el logro de los objetivos organizacionales, incrementa la eficiencia, la eficacia y el mejoramiento de los procesos administrativos, conlleva a la máxima satisfacción de los clientes, al ofrecer bienes y servicios de calidad, alcanzar y mantener altos niveles de competitividad en el mercado, entre otros.

Asimismo, la utilidad práctica del presente estudio radica en que, se pretende que al final del proceso, con la aplicación de los conocimientos del investigador, definir los procesos administrativos aplicables a las necesidades de la organización y empleados de la empresa, porque tendrán correctamente determinados de manera precisa sus papeles dentro del engranaje organizacional, y en cooperación mutua alcanzar los objetivos previamente establecidos por la empresa.

De igual forma, la investigación posee implicaciones prácticas ya que ayudan a transformar las debilidades que se detecten, una vez llevado a cabo el diagnóstico en

fortalezas y oportunidades dirigidas al fortalecimiento de los valores organizacionales, de manera que las sugerencias o recomendaciones que se obtengan sean incorporadas en el desempeño diario de quienes se encuentran frente a la gerencia de las empresas, a fin de potenciar los diferentes elementos que componen los procesos administrativos.

De igual modo, la propuesta es de utilidad metodológica ya que se convierte en una fuente documental de investigación, que sirve de antecedente y apoyo teórico práctico, a posteriores estudios que otros investigadores deseen realizar con relación a la temática estudiada. Aunado a ello, la misma se tomó como guía orientadora en la solución de problemas similares asociados con el manejo del proceso administrativo de cualquiera empresa.

Finalmente, este estudio tiene su justificación ya que la misma se encuentra inserta en las líneas de investigación de la Universidad José Antonio Páez, que corresponde a Calidad de Servicios en la Gestión Administrativa, por referirse a al diseño de un plan de gestión dirigido a la optimización de los procesos administrativos, que se llevan cabo y que se traduce de forma práctica como la determinación conjunta de los objetivos de la empresa y las líneas de acción para alcanzarlos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Para dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema del presente estudio, se conforma el marco teórico o referencial. En tal sentido, Tamayo y Tamayo, (2009); explica que el marco teórico de la investigación o marco referencial, puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar. (p.145). Es decir, contribuye a documentar la investigación agrega valor a la literatura existente. Asimismo, proporciona ideas nuevas y útiles para compartir los descubrimientos recientes de otras investigaciones. Siguiendo esta referencia, a continuación, se presentan los antecedentes de la investigación:

2.1 Antecedentes de la Investigación

De acuerdo a Hernández; Fernández y Baptista (2010) expresa que: “los antecedentes de investigación tienen como finalidad, determinar los puntos de diferencias y coincidencias entre las investigaciones, así como evitar repetir aspectos que se encuentran desarrollados” (p. 124). Entre los estudios que se relacionan directamente con la presente investigación, tanto a nivel internacional como nacional, relacionados con la propuesta de un plan de gestión para la optimización de los Procesos Administrativos de la Empresa LinoCar Center C.A, ubicada en Bejuma Estado Carabobo, se encuentran:

Con relación a los estudios internacionales se tiene la investigación llevada a cabo por Vargas y Zapata (2019), titulada “**Análisis del proceso administrativo en la empresa TECMEIN E.I.R. 2019L - ESPINAR,**”, realizada en la Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios, para optar el grado académico de Licenciado en:

Administración de Empresas, tuvo como objetivo analizar el proceso administrativo en la empresa anteriormente mencionada

Con respecto a los resultados de la investigación se concluyen que en la empresa TECMEIN E.I.R.L su nivel de proceso administrativo es bueno. Sin embargo, se recomendó mejorar algunas actividades dentro de la etapa de planeación y dirección y también en las áreas de control y organización ya que ambos representan un nivel elevado en cuanto al desempeño de toda la empresa.

. Esta investigación guarda relación con el presente trabajo, ya que se recalca que, el proceso administrativo en una organización es de vital importancia, debido a que a través de este se pueden evidenciar los resultados, y proyecciones de la misma, permitiendo así analizar las decisiones que se deben tomar en un periodo de tiempo establecido, dentro del cual se planifican las diferentes actividades a ejecutar en la empresa para lo cual se recomienda orientarse mediante un plan de gestión para la optimación de los procesos administrativos, dirigido al encargado de la empresa, para que introduzca mejoras en las acciones que lleva a cabo.

En el ámbito nacional, Martínez, (2018), desarrollo un Trabajo Especial de Grado que lleva por título **“Sistema de Control de Gestión basado en Indicadores para la toma de Decisiones de la Gerencia Administrativa**, en la Universidad Tecnológica del Centro (UNITEC). Guacara, Estado Carabobo”, este se realizó para optar al Título de Magister en Administración de Empresas, Mención Gerencia, tuvo como objetivo proponer un sistema de control de gestión basado en indicadores con datos evaluativos para la toma de decisiones de la gerencia administrativa, en la institución educativa abordada para el estudio. La investigación descriptiva, de campo, bajo la modalidad de proyecto factible. Las conclusiones se orientan a comprender la importancia de los indicadores de gestión propuestos como herramientas de medición para validar la eficiencia y eficacia presupuestaria en la programación de actividades y ejecución de recursos económicos-financieros de la institución

En este marco de opiniones, este proyecto se vincula con la actual investigación, por el hecho de que, en toda empresa es esencial contar con métodos, técnicas y procedimientos

adecuados, que guíen el funcionamiento de la organización, a fin de lograr su crecimiento para trazar otras metas, por medio de la fijación de objetivos claros, que determinen la dirección correcta y generen nuevas oportunidades en el desarrollo de la misma, utilizando para ello indicadores de gestión.

Otra de las investigaciones dentro del ámbito nacional, es la elaborada por Tovar, (2018), quien desarrollo un trabajo que lleva por título **“Estrategias Dirigidas a la Optimización de la Gestión Administrativa, en Ordenación de Pagos a Proveedores caso: Unidad de Servicios Administrativos de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales (UNELLEZ)”**, para obtener el Título de Magister en Gerencia y Planificación Institucional. Su objetivo fue proponer Estrategias Dirigidas a la optimización de la gestión administrativa, en ordenación de pagos a proveedores. Se enmarco bajo la modalidad de proyecto factible, diseño de campo, de tipo descriptiva. Los resultados, evidenciaron desconocimiento de los aspectos gerenciales, por parte del personal que allí labora, específicamente en la ordenación de pago a proveedores.

Esta investigación, se relaciona con el presente proyecto, debido a que, para poder alcanzar la eficiencia y eficacia de los recursos, tanto humanos como materiales con los que cuenta la empresa, es decir, la optimización, se requiere de la implementación de un plan de gestión para la optimización de los procesos administrativos, que posea aplicabilidad a los proveedores, ya que estos son los encargados de abastecer los insumos necesarios para lograr el buen funcionamiento de la empresa.

También a nivel local, Cárdenas, (2017) realizó una investigación denominada **“Sistema de Control de Gestión para el Desarrollo de Procesos Administrativos. caso: Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo”**, en la Universidad de Carabobo (UC). Bárbula, Estado Carabobo, para optar al título de Magister en Gerencia Avanzada, la cual tuvo como objetivo proponer un sistema de control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos en la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo. Se fundamentó en un proyecto factible, apoyada en una investigación de campo. El estudio concluyó la importancia de automatizar el servicio y

agilizar los procesos a través de un sistema que les permita realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente.

Este estudio, tiene su punto de coincidencia con la presente investigación, en que ambas apuntan hacia la obtención de una adecuada gestión administrativa, a través de la correcta aplicación de una de las funciones de los procesos administrativos, entre ellos el control, cumpliendo así la premisa que, en cuanto mejor gerenciada este una empresa, mejor funcionara y excelentes serán sus resultados; esto es posible lograrlo, si se corrigen las desviaciones del proceso a tiempo, a través de un plan de gestión que optimice este elemento de la administración.

En el contexto local, cabe destacar el estudio llevado a cabo por Torres, (2017), titulada **“Modelo Estratégico para Fortalecer las Gestión Administrativa y Financiera, de las Cooperativas ubicadas en el Municipio Valencia del Estado Carabobo”**, en la Universidad de Carabobo (UC). Bárbula, Estado Carabobo, para optar al título de Administración de Empresas mención Gerencia, en el que el objetivo de esta fue proponer un modelo Estratégico para Fortalecer las Gestión Administrativa y Financiera de las cooperativas mencionadas. Para ello, diseño una investigación de campo, descriptiva, bajo la modalidad de proyecto factible. El autor, concluyo, que las cooperativas no desarrollan estrategias que les permitan mejorar las actividades administrativas y financieras, no ejecutan ni elaboran presupuestos, no poseen definidas una planificación, debilidad en el liderazgo lo que dificulta el desempeño laboral.

En este sentido, la investigación refleja la importancia de la gestión financiera de la empresa, guardando una estrecha correspondencia con este estudio, porque demuestra la necesidad de implementar en toda organización de un plan de gestión, que logre la optimización de sus actividades, con la finalidad de que se evidencien por medio del análisis del proceso administrativo, las debilidades de la empresa, para convertirlas en oportunidades y fortalezas.

2.2. Bases Teóricas

Toda investigación debe estar respaldada teóricamente, lo que conlleva al análisis de las teorías pre existentes, es necesario hacer referencia a conceptos y aportes teóricos que han sido desarrollados a través del tiempo por diferentes autores y que constituyen las bases o fundamentos teóricos con la finalidad de demostrar la pertenencia del estudio que se está realizando. Según Pérez (2006), las bases teóricas “constituye el conjunto actualizado de conceptos, definiciones, principios, entre otros, que explican la teoría principal del tópico a investigar” (p.69). Atendiendo a los términos planteados se describe la sustentación teórica que fundamenta el presente estudio.

2.2.1 Teoría Clásica de la Administración de Henry Fayol (2000) , este autor argumenta que el proceso administrativo comprende actividades autónomas las cuales involucran la planeación, organización, dirección y control, establecidas por la organización la cual busca mediante esta serie de pasos se logre con las metas u objetivos de las organizaciones que son planteadas por ellas mismas, tomando en cuenta que esto es fundamental para un buen funcionamiento de la administración en la organización ya que depende mucho de estas etapas para llegar al éxito de la empresa.

2.2.2 Teoría del Proceso Administrativo de Adalberto Chiavenato (2006). Dicho teórico, considera que el proceso administrativo ayuda en lograr los objetivos trazados por la empresa y lo define como la sistematización de las funciones de las tareas, que incluyen la planeación, organización, dirigir y control de los recursos, es ahí donde se deriva y se hace una secuencia de las funciones administrativas.

Administración:

Para Robbins (2004), la administración “es un proceso de integración de recursos para lograr unos objetivos y alcanzar unas metas preestablecidas en la forma más eficiente posible con la participación de todos los miembros de la organización” (s/p). Dentro de este contexto, se destaca que toda empresa, debe contar con una administración que le asegure un adecuado manejo de los recursos tanto humanos como materiales en función de alcanzar los objetivos y las metas establecidas.

Según Guerra (1980), señala que en cualquier organización se debe manejar lo que es la administración y sus tres elementos. Se hace necesario acotar, que dichos elementos engloban a otros como lo son la planificación y el control, los cuales se especificaran más adelante en los procesos administrativos. Es de destacar, que, aunque estos elementos se encuentran separados por razones prácticas, todos se integran de manera holística, para dar forma y concreción a la administración. El autor antes mencionado enumera los tres elementos de la siguiente manera:

Coordinación. La coordinación está encaminada a establecer un sistema de contactos entre todos aquellos que trabajan en la realización de un plan, a fin de integrar el trabajo de los individuos haciéndolos converger hacia el objetivo común, el autor considera que es una de las metas principales de todo gerente. Dentro este contexto, cabe resaltar que para lograr una buena coordinación el administrador debe tomar en cuenta los siguientes aspectos: armonizar las políticas de la empresa con diseño de planes, contar con un buen sistema de comunicación, prestar toda la ayuda necesaria para fomentar la participación voluntaria, utilizar entre otras medidas la descripción de cargo e instrucciones concretas sobre las tareas de los empleados, establecer reglamentos básicos, para el trabajo en grupo, facilitando la toma de decisiones.

Gestión Administrativa. Esta se basa en toda la agrupación de las actividades, tareas y/o responsabilidades coordinadas la cual proveen la ayuda para emplear de manera óptima los recursos que requiere y/o tenga la empresa, con la finalidad de lograr los objetivo o metas propuestas por la organización y así obtener los mejores resultados posibles, con la aplicación de diferentes métodos y procedimientos para darle un uso más eficiente a los distintos recursos que van desde lo financiero, pasando por lo material hasta llegar a lo humano. Tal y como lo expresa Casco, Garrido & Morán (2017), la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la administración; entre ellos son: la planificación, la organización, la dirección y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan los procesos

Procesos Administrativos.

Münch (2007) Considera al proceso administrativo como una herramienta que ayuda al administrador para poder manejar los recursos ya sean tangibles como intangibles de una entidad, por lo que argumenta que la administración está basada en un proceso que contribuye a la eficiencia de la organización por lo que deben ser respondido a seis preguntar primordiales: “¿Qué? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Con quién? ¿Cuándo? y ¿Dónde?”, en el proceso por lo que es indispensable aplicarlas correctamente. En este mismo orden de ideas, cabe resaltar que en el proceso administrativo considera a la planificación, organización, dirección y control como funciones de vital importancia, dentro de una empresa. Para empezar, podemos encontrar que la planificación se define como la selección de actos futuros que parecen más apropiados para producir los resultados que se desean. Se acepta que la planificación es una es una metodología para la toma de decisiones. Como la decisión envuelve la selección entre dos o más alternativas, se podría agregar que planificación es una metodología para la selección de alternativas. En tal sentido, Guerra (op. cit.) sostiene que “Toda planificación implica dos campos de acción: el de los objetivos y metas, y el de los medios más adecuados para cumplir los objetivos. Para que la planificación cumpla con ellos debe ser operativa y no solo teórica” (p. 36). Continuando con la segunda, la organización, se puede definir o emplear de varias maneras por varios autores. La palabra organización se ha usado para denotar: el proceso de agrupar y arreglar diversas partes mutuamente dependientes con el fin de formar un todo; una unidad que se forma en varios componentes, los cuales dependen mutuamente entre sí, pero cada uno con una función específica; un grupo de individuos agrupados para un fin determinado; la estructura ejecutora de una empresa; y el personal administrativo de una empresa. Asimismo, el referido autor reseña que “El objetivo de la organización es obtener para una actividad o un grupo de actividades, los mejores resultados económicos, y sociales. En consecuencia, la organización exige un conocimiento profundo de técnicas propias de cada actividad” (p. 37). Seguidamente, encontramos a la dirección la cual consiste en tener la autoridad y los conocimientos prácticos para hacer que la empresa marche normalmente, tener la capacidad para resolver los problemas que se presentan en un momento dado y aceptar la responsabilidad por cualquier decisión que se tome. De igual forma, el autor mencionado indica que “En síntesis, es guiar y conducir las operaciones cotidianas. La dirección significa implicar instituciones, motivar

a aquellos encargados de ejecutarlas, coordinar las actividades, y establecer relación entre los ejecutivos y empleados” (p. 45). El proceso de dirigir puede simplificarse mediante el establecimiento de prácticas estandarizadas, por una parte, y el adoctrinamiento por otra. Por último, queda entonces mencionar el control función que consiste en verificar si el resultado de las operaciones se ajusta a los planes y a las instrucciones dadas. Es la confrontación entre lo que se ha realizado y lo que se ha planificado o previsto. El objetivo central del control es encontrar donde están los errores, o puntos débiles de la ejecución a fin de corregirlos. Se destaca, que el autor citado con anterioridad expresa que “Todo control supone tres etapas: observación de un hecho o una tarea determinada, en segundo lugar, registrar información en forma tal que permita su consulta posterior y por último análisis de la información” (p. 48).

En este sentido se comprende, que el manejo eficiente y eficaz de una organización requiere necesariamente de la efectividad con que se apliquen las funciones administrativas descritas, esto le permite a la empresa fijar objetivos claros, tomar decisiones correctas y oportunas para ir en la dirección correcta, además, como se dijo anteriormente la administración de la empresa LinoCar Center C.A., requiere del cumplimiento a cabalidad de estas funciones a fin de obtener mayor rentabilidad, productividad, desde la perspectiva del negocio, de manera que los productos que ofrece sean de mayor calidad, logrando así la satisfacción de los clientes.

Planificación Estratégica:

De acuerdo a Cejas y Chirinos (2104), la planificación estratégica tiene entre sus principales objetivos, identificar, preservar y aprovechar las oportunidades y fortalezas organizacionales, así como minimizar el impacto de las debilidades y amenazas del medio externo; para lo cual se apoya en el diseño de estrategias creativas e innovadoras alineadas con la visión y la misión organizacional. Dichas autoras agregan que, este es un proceso decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización (p.40).

Atendiendo al concepto definido, se parte para relacionarlo con la presente investigación, por cuanto las organizaciones en la actualidad para poder hacer frente a las nuevas realidades de su entorno requieren de habilidades, destrezas, conocimientos, competencias, y ello solo se prevé en la planificación estratégica, a través de la cual se obtenga un diagnóstico de la situación, implicando un análisis reflexivo y evaluativo de la

realidad, que surge a partir de la distancia, o no coincidencia entre lo planificado y el desempeño logrado. Desde esta perspectiva, el plan de gestión para la optimización del proceso administrativo en la empresa LinoCar Center C.A., se enmarcó dentro, de esta planificación analizando las fortalezas y debilidades existentes, que a su vez es la fuente de oportunidades y amenazas, acción indispensable para la definición de objetivos.

Plan de Gestión

En palabras de Víctor (2020), un plan de gestión empresarial consiste en una serie de pautas a través de las cuales; los grupos de interés de la organización interactúen de forma óptima y acorde al conjunto de reglas que definen la empresa. De esta manera, se requiere el manejo de información clave tanto para las áreas financieras, estratégicas, legislación y gestión del talento humano. Es por ello, que los datos recopilados deben estar relacionados y ofrecer bases reales, las cuales puedan tomarse como punto de partida para describir el estado inicial y el estado esperado de la empresa.

Como resultado final, el plan de gestión empresarial describe líneas de acción específica para alcanzar objetivos concretos, ofreciendo los detalles técnicos y operativos para poner a disposición de las personas, los recursos, actividades, asociaciones, programas, documentos, cronogramas y medios de validación que sean requeridos durante cada etapa del proceso empresarial. En este sentido, la elaboración del plan contempla cuatro etapas fundamentales; planificación, organización, dirección y control, en este particular, lo ideal es que se ejecuten en orden antes descrito, algunas actividades permiten un desarrollo en paralelo; aunque propensos a cambios, se toma en consideración datos y avances obtenidos de procesos anteriores como punto de referencia.

2. 3 Definición de Términos Básicos.

Con la finalidad de orientar el desarrollo de este estudio, se incluyen a continuación algunos términos básicos relacionados con la temática abordada. Según Arias (2012) “consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucrados en el problema y en los objetivos formulados” (p. 108).

Calidad: se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, además, viene a ser el valor agregado que encanta al individuo y lo motiva a elegir un bien o servicio, por los beneficios que este le otorga en comparación a otros parecidos.

Eficacia: es un fenómeno ampliamente estudiado en el ámbito económico y referido a la necesidad de menores asignaciones de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios.

Eficiencia: En términos económicos, la eficacia es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. Es pues la asunción de retos de producción y su cumplimiento bajo los propios parámetros propios.

Gestión: es el conjunto de actividades y tareas coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa, con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

Optimización: se trata de una estrategia política de empresas, en la que se busca maximizar la eficiencia de los recursos, tanto humanos como materiales.

Plan: se define como la intención y proyecto de hacer algo que, a partir del conocimiento de las magnitudes de una economía, pretende establecer determinados objetivos, coordinando metas, criterios y disposiciones para alcanzar propósitos comunes, que individualmente no es factible lograr.

Productividad: es una medida económica cuya finalidad, es la de calcular o medir la eficiencia por cada factor o recurso que es utilizado, a mayor productividad mayor rentabilidad.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Con el propósito de lograr de manera precisa el objetivo de la presente investigación, el cual es proponer un “Plan de Gestión para la optimización del Proceso Administrativo de la Empresa LinoCar Center C.A.,” Bejuma Carabobo, el investigador establece un conjunto de métodos, técnicas y procedimientos que le garanticen, que los resultados o los nuevos conocimientos tengan el máximo de exactitud y confiabilidad.

Cabe destacar, que todos los elementos antes mencionados constituyen el marco metodológico. Para Morles (1994), la metodología “constituye la médula del plan, se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos y las técnicas de análisis de la información” (p. 45)

3.1 Tipo de Investigación

El estudio se enmarcó bajo el tipo de investigación proyectiva, definido, según Hurtado, J (2000). como:

La elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o una necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social o de una institución, o de una región geográfica, o de un área particular de conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo. (p. 114)

3.2 Modalidad de la Investigación:

La presente investigación se acogió a la modalidad de proyecto factible, que de acuerdo a la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2011).

Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo, de una propuesta de un modelo operativo viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p, 21)

3.3 Nivel de la Investigación:

Es de destacar, que esta investigación se encuentra en el nivel descriptivo. En palabras a Arias (2006) “este consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno, individuo, grupo, con el fin de establecer una estructura o comportamiento”. Los resultados de este tipo de investigación entran en un nivel intermedio, en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p. 24).

3. 4 Diseño de la Investigación:

Según Tamayo y Tamayo (2009), el diseño de investigación es un “planteamiento de una serie de actividades sucesivas y organizadas que pueden adaptarse a las particularidades de cada investigación e indican los pasos, pruebas a efectuar, y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos” (p. 111).

Dentro de este marco de ideas, se resalta, que esta investigación se desarrolló mediante un diseño de campo no experimental.

En cuanto al diseño de campo Giménez, (2011), expresa lo siguiente: en estos diseños se observan y se recolectan los datos directamente de la realidad. (p.123). Respecto al carácter no experimental, del diseño seleccionado para el estudio, Balestrini (2000), señala que estos “consisten en aquellos donde se observan los hechos estudiados tal y como se manifiestan en su ambiente natural, y en este sentido no se manipulan de manera intencional las variables”.

3.5 Población y Muestra:

De acuerdo a Méndez (2003), la población es “el conjunto de individuos que conforman un entorno, dado que comparten características comunes e interactúan entre sí, y que forman un conjunto total de unidades de observación que se consideran en el estudio” (p. 65). En el presente contexto, conviene acotar, que la población objeto de estudio está conformada por 08 trabajadores que laboran en la empresa LinoCar Center C.A.

Con relación a la muestra la misma es definida por Pérez (2006), como “un subconjunto de la población que selecciona el investigador de las unidades en estudio, con la finalidad de obtener información confiable y representativa” (p.75). Para la presente investigación, dada las características de la población, se tomaron como unidades de estudio la totalidad de ellas, lo cual se denomina muestra censal. Al respecto, Ramírez (2004) señala que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra (p.106).

3.6. Técnicas e Instrumentos:

De acuerdo a Brito (1992) las técnicas de recolección de datos “son las que permiten obtener información de fuentes primarias y secundarias” (p.50). De allí que se considere que las técnicas de recolección de datos son los diferentes medios que utiliza el investigador para recopilar la información necesaria para desarrollar la investigación. Dentro de este marco de ideas, las técnicas que se aplican en este estudio son la observación directa, una encuesta y la entrevista estructurada.

Con respecto a la encuesta, esta es definida por Rojas, (2007), “como un encuentro en el cual el encuestador presenta un cuestionario para obtener la información”, (p.85). De igual forma, en lo que concierne a la entrevista estructurada Sabino, (1992) señala que “la misma se realiza atendiendo sistemáticamente un orden en las preguntas previamente preparadas”. (p.162). En cuanto a la observación directa, Arias (2012), expresa “que es una técnica que consiste en visualizar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o sociedad”. Es de hacer notar, que con relación a los instrumentos de recolección de datos Arias (2006), indica que “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p.69).

Es de resaltar, que los instrumentos que se utilizan para recabar la información son la observación directa, un cuestionario y un guion de entrevista. En lo que respecta al cuestionario Albert (2007), indica que “es un instrumento estructurado que permite la recogida rápida y abundante de información mediante una serie de preguntas orales o escritas que debe responder un entrevistado con respecto a una o más variables a medir”. (p.115). Al mismo tiempo, el investigador señala que, una vez elaborado el cuestionario, este es de objeto de validación, para lo cual se someterá al juicio de expertos.

En esta oportunidad, el cuestionario y el check-list que se emplea se aplica al personal que labora actualmente en la empresa LinoCar Center C.A., de Bejuma, Carabobo. Ambas, se conforman con preguntas de alternativas policotómicas”. Al referirse al guion de entrevista, Vargas (2012) expresa que es la lista de los puntos a tratar y las preguntas que el entrevistador formuló al entrevistado. Puede contener preguntas estructuradas las cuales ya están previamente redactadas p.s/n.

3.7 Técnicas de Análisis de los Datos

Conviene destacar, en este aspecto de la metodología, lo señalado por Hurtado y Toro (2000), los cuales exponen que “en este proceso se clasifican y ordenan los datos en tablas o cuadros, se grafican y comentan los resultados obtenidos en la investigación” (p.58). Dentro de este contexto, el análisis e interpretación de los resultados se efectúan mediante el estudio detallado de las respuestas obtenidas, basadas en cuadro de frecuencias acumuladas y porcentajes de forma estadística, luego de la aplicación del instrumento.

De allí, que, partiendo de la recolección y ordenamiento de los datos, se clasifican, codifican y tabulan los mismos lo que conduce a la interpretación de los resultados obtenidos, y a la posterior elaboración de las conclusiones y recomendaciones. Asimismo, se lleva a cabo la representación gráfica de los resultados a través de diagramas circulares.

Cuadro N°1: Cuadro de Operacionalizaciones

Objetivos Específicos	Indicadores	Dimensión	Sub-dimensión definición real u operacional	Ítems	Fuente	Técnicas e instrumentos
Diagnosticar la situación administrativa actual de la empresa LinoCar Center C.A.	Diagnóstico del contexto administrativo Verificación Cumplimiento de responsabilidades Identificación de áreas administrativas	Situación del ambiente Gerencia Gestión Diagnóstico Observación Revisión Interrelación Flujo Áreas de la organización	Se considera que el proceso administrativo es una herramienta que ayuda al administrador para poder manejar los recursos ya sean tangibles como intangibles de una entidad, por lo que se argumenta que la administración está basada en un proceso que contribuye a la eficiencia de la organización por lo que deben ser respondido a seis preguntas primordiales: ¿Qué?, ¿Para qué?, ¿Cómo?, ¿Con quién?, ¿Cuándo? y ¿Dónde?, en el proceso por lo que es indispensable aplicarlas correctamente.	1-13	Münch (2007)	Técnica: Observación directa Instrumento: Checklist
Determinar las debilidades y fortalezas de los procesos administrativos que se lleva en la empresa de LinoCar Center, C.A., a través de la matriz FODA	Ambiente de la empresa Toma de decisiones Establecimiento de objetivos y metas Ventajas y desventajas Asignación de actividades Trabajo inteligente Comunicación efectiva Supervisión Ejecución de tareas	Proceso Administración Fortalezas Debilidades Análisis del entorno Funciones Eficiencia Estimación Oportunidades Factores Externos Planeación Organización Dirección Control Motivación	La puesta en práctica de cada uno de los procesos de la administración; entre ellos son: la planificación, la organización, la dirección y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan los procesos	1-8 1-3	Casco, Garrido & Morán (2017)	Técnica: Encuesta y entrevista Instrumento: Matriz DOFA
Diseñar un plan de gestión para la optimización del proceso administrativo en la empresa LinoCar Center C.A.	Elaboración de Plan Obstáculos para la elaboración del Plan Procedimientos	Plan Instrucciones Interacción Financiero Estrategia Recurso Humano Limitaciones Aplicación Decisiones Planteamiento	Un plan de gestión empresarial consiste en una serie de pautas a través de las cuales; los grupos de interés de la organización interactúen de forma óptima y acorde al conjunto de reglas que definen la empresa. Asimismo, este requiere el manejo de información clave tanto para las áreas financieras, estratégicas, legislación y gestión del talento humano.	9-11	Víctor (2020)	

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

Una vez obtenida la información a través de los instrumentos de recolección de datos, los cuales a mencionar se tiene la observación directa, una encuesta y una entrevista estructurada se realizó el debido análisis con las respuestas que se obtuvieron con estos instrumentos y en cómo esta da a saber la situación actual de la empresa en cuanto a la sinergia que existe con los procesos administrativos y su flujo. Gracias a la aplicación de estas técnicas de recolección de datos podemos conocer a profundidad cuales son las debilidades y fortalezas latentes en la organización, así como a su vez identificar todos esos elementos que forman parte de la gestión administrativa de la organización el cual se busca la optimización de estos.

4.1.1 Fase 1: Diagnóstico de la situación administrativa actual de la empresa LinoCar Center C.A.

Empezando por la Fase 1, se encuentran los instrumentos de recolección de datos, como son: el análisis de la observación directa, la interpretación de las respuestas que se obtuvieron de la encuesta y como último el análisis que van acompañados en las preguntas de la entrevista, en cierto modo invitando a la reflexión o consideración lo expuesto por los entrevistados, en la cuales fueron aplicados directamente a los empleados y alto directivos de la organización e indagando información a través de ellos. Para ello, se aplicaron las técnicas de encuesta, observación directa y entrevista, la primera siendo en forma de un cuestionario con un total de once (11) preguntas dicotómicas (estas respondidas a solamente con un “sí” o un “no”), la segunda en formato de “check-list” con un total de trece (13) preguntas dicotómicas, pero estas siendo respondidas por el investigador mismo y en tercer lugar la entrevista se hace de forma estructurada: esta siendo con preguntas ya formuladas con un total de tres (3) sencillas preguntas de forma abierta, invitando al entrevistado a expresarse y ahondar en la problemática

Gracias a la elaboración de estas preguntas se obtiene información sobre el nivel de conocimiento de los empleados en cuanto a las normativas de la organización, divulgación de la información que se necesita para realizar tareas, la planificación adecuada, entre otros.

Para ello, las respuestas de la encuesta estarán presentadas con sus tablas de frecuencias respectivas y en base a estas, se conformarán unos gráficos circulares. esto a su vez con un análisis descriptivo. Los demás instrumentos solo conllevarán el análisis correspondiente.

Cuadro N°2: Instrumento aplicado en forma de check-list conformado por preguntas cerradas y respuestas dicotómicas, con la información obtenida por el investigador

	SÍ	NO
Punto 1: ¿La empresa tiene normativas en físico para cada proceso?	X	
Punto 2: ¿Se tiene una misión y visión publicados?		X
Punto 3: ¿La empresa cuenta con sistemas informáticos?	X	
Punto 4: ¿La empresa cuenta con un organigrama?		X
Punto 5: ¿La empresa cuenta con todos los recursos necesarios para el proceso administrativo?	X	
Punto 6: ¿La empresa cumple con todos los elementos del proceso administrativo?		X
Punto 7: ¿La empresa cuenta con áreas administrativas?	X	
Punto 8: ¿Los trabajadores cumplen con las actividades designadas?	X	
Punto 9: ¿La empresa tiene un ambiente administrativo de calidad?	X	
Punto 10: ¿La empresa cuentan con la descripción de responsabilidades de los cargos?	X	
Punto 11: ¿Realizan actividades de capacitación e inducción?		X
Punto 12: ¿Realizan cierres administrativos?	X	
Punto 13: ¿Mantienen reportes de la información y datos por períodos?	X	

Fuente: Castellanos (2022)

a) Análisis de las respuestas del “check-list”

1. ¿La empresa cuenta con las normativas en formato físico para cada proceso?

Respuesta: SÍ

Análisis: En efecto, la empresa cuenta con sus normativas no solamente digitalizadas, sino que también estas están en físico y puestas en un archivero para que estén al alcance de todos los empleados y de los gerentes.

2. ¿Se encuentra la misión y visión publicados?

Respuesta: NO

Análisis: La empresa si tiene una misión y visión elaboradas, pero estas solamente se encuentran de manera digital. No se tienen impresas, ni tampoco publicadas en el boletín informativo, para que estas puedan ser visualizadas de manera fácil.

3. ¿La empresa cuenta con sistemas informáticos?

Respuesta: SÍ

Análisis: Toda en empresa que no cuente hoy en día con equipos informáticos, prácticamente deja de ser una empresa. En esta organización, cuenta con equipos informáticos con especificaciones suficientes para la realización de tareas y ejecución de programas. También a su vez, se puede observar que también cuentan con sistemas de redes para la interconexión tanto para su servidor interno como servidores externos (páginas web, correo electrónico y demás) y poder realizar sus trámites digitales.

4. ¿La empresa cuenta con un organigrama?

Respuesta: NO

Análisis: Solo los gerentes tienen conocimiento del organigrama, pero no se tiene uno creado ni presentado, así sea este de manera digital en un documento.

5. ¿La empresa cuenta con todos los recursos necesarios para el proceso administrativo?

Repuesta: SÍ

Análisis: En definitiva, la empresa si cuenta en gran parte con los recursos necesarios para satisfacer todos los procesos administrativos que conlleva la empresa. Asimismo, también existen partes que requieren una mejora de los recursos o simplemente la adición de estos. Esto, aunque sean minúsculos detalles, es bueno evitar ignorar esto ya que, si no se toma en cuenta, más adelante podría terminar convirtiéndose en un problema más grande para la organización.

6. ¿La empresa cumple con todos los elementos del proceso administrativo?

Respuesta: NO

Análisis: En cierta manera, la organización cumple con algunos de lo que son de los elementos del proceso administrativo, pero sí que se presenta fallas entre ellos. Al mismo tiempo sucede que no toman en cuenta por completo uno de esos procesos.

7. ¿La empresa cuenta con áreas administrativas?

Respuesta: SÍ

Análisis: La organización si comprende de áreas administrativas, y adecuadamente delimitadas una de las otras. Así como también, han de tener definidas sus responsabilidades y como estas se compaginan con las demás áreas.

8. ¿Los trabajadores cumplen con las actividades designadas?

Respuesta: SÍ

Análisis: Los trabajadores si toman en cuentan sus actividades designadas, y efectúan cada una de ellas tal y como les son comandadas.

9. ¿La empresa tiene un ambiente administrativo de calidad?

Respuesta: SÍ

Análisis: La organización cuenta con un ambiente administrativo de calidad, gracias a que se tienen los recursos necesarios, los altos directivos hacen su constante participación en las tomas de decisiones y se tiene orden con las actividades.

10. ¿La empresa cuenta con la descripción de responsabilidades de los cargos?

Respuesta: SÍ

Análisis: La empresa si cuenta con la descripción de cargo, incluso se tienen copias impresas para la verificación y constante actualización que se le puedan aplicar a estas.

11. ¿Realizan actividades de capacitación e inducción?

Respuesta: NO

Análisis: La empresa si ha contratado personal para la capacitación de sus empleados, pero de estas solo se han realizado una sola vez desde que la empresa inició operaciones y fue realizada hace ya mucho tiempo. Es bueno considerar que se requieran realizar nuevos cursos para la capacitación del personal, y no solamente para la instrucción y el manejo de programas informáticos, sino que también es bueno para la formación personal y la motivación laboral.

12. ¿Realizan cierres administrativos?

Respuesta: SÍ

Análisis: La empresa si realiza sus correspondientes cierres administrativos, a pesar de los pocos proyectos que se han realizado o incluso, de los que se realizan durante el año, la empresa cuenta con la labor de verificar y recoger toda la información o datos que resultan de estos proyectos.

13. ¿Mantienen reportes de la información y datos por períodos?

Respuesta: SÍ

Análisis: La empresa efectivamente, cuenta de manera organizada, todos sus reportes y datos por período. Estos normalmente los ordenan (aunque puede varias según el documento a respaldar) de manera mensualmente. Luego, son encarpados y puestos en una oficina que cuenta con archivero bajo seguridad.

Cuadro N°3: Instrumento aplicado en forma de cuestionario conformado por preguntas cerradas y respuestas dicotómicas, con la información obtenida de los empleados y altos directivos

<p>Pregunta N°1. ¿Conoce usted las normativas de la empresa en el área administrativa?</p> <p style="text-align: center;">SÍ <u> X </u> NO <u> </u></p>
<p>Pregunta N°2. ¿Considera usted que la empresa cuenta con sistemas tecnológicos para la ejecución tareas administrativas?</p> <p style="text-align: center;">SÍ <u> X </u> NO <u> </u></p>
<p>Pregunta N°3. ¿Considera usted que dichos sistemas le proveen toda la información que necesita?</p> <p style="text-align: center;">SÍ <u> X </u> NO <u> </u></p>
<p>Pregunta N°4. ¿Cree usted que obtiene suficiente información para la ejecución de tareas?</p> <p style="text-align: center;">SÍ <u> X </u> NO <u> </u></p>
<p>Pregunta N°5. ¿Existe una comunicación efectiva al momento de establecer algunos procedimientos administrativos?</p> <p style="text-align: center;">SÍ <u> </u> NO <u> X </u></p>
<p>Pregunta N°6. ¿Considera usted que el flujo de los procesos administrativos de la empresa es correcto?</p> <p style="text-align: center;">SÍ <u> </u> NO <u> X </u></p>
<p>Pregunta N°7. ¿Cree usted que las actividades de cada cargo están bien definidas en cada proceso?</p> <p style="text-align: center;">SÍ <u> X </u> NO <u> </u></p>
<p>Pregunta N°8. ¿Se elabora una planificación anual para el establecimiento de tareas y recursos necesarios?</p> <p style="text-align: center;">SÍ <u> </u> NO <u> X </u></p>
<p>Pregunta N°9. ¿Considera usted que se requieren optimizar algunos de los procesos administrativos?</p> <p style="text-align: center;">SÍ <u> X </u> NO <u> </u></p>

Pregunta N°10. ¿Considera usted que la empresa tiene limitaciones para el establecimiento de un plan de gestión para la optimización de los procesos administrativos a la empresa?

SÍ _____ NO **X** _____

Pregunta N°11. ¿Considera que es necesario establecer un plan de gestión para la optimización de los procesos administrativos?

SÍ **X** _____ NO _____

Fuente: Castellanos (2022)

b) Análisis de las respuestas del cuestionario

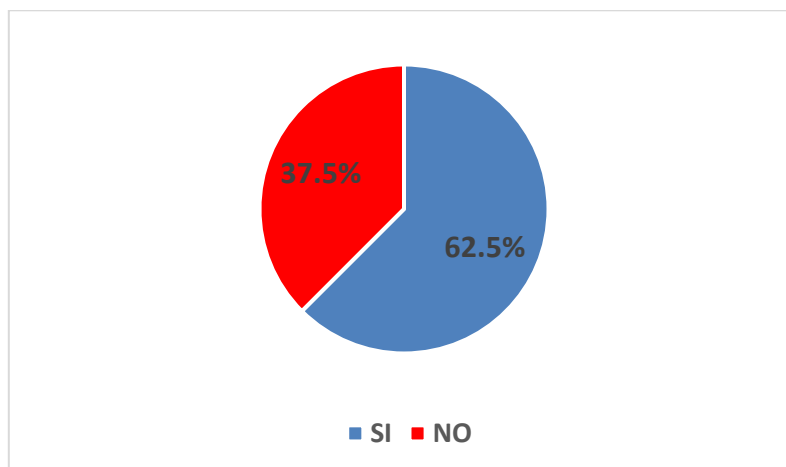
1. ¿Conoce usted las normativas de la empresa en el área administrativa?

Tabla N°1 – Conocimientos de las normativas

Variable	Freq. Abs.	Freq. Relativa
SI	5	62.5%
NO	3	37.5%
TOTAL	8	100.0%

Fuente: Castellanos (2022)

Gráfico N°1 - Conocimientos de las normativas



Fuente: Castellanos (2022)

Como se puede observar en el gráfico n.1, la gran parte de población encuestada considera que tiene conocimiento de las normativas de la organización, aunque imposible de ignorar que también existe una parte de esta que considera que tiene poco conocimiento de las normativas de la empresa. Sucede es el caso en el que la directiva se olvida de tomar en cuenta aquellos empleados que también necesitan de información. Pero, al final, estos quedan por fuera porque la directiva supone que no es necesario hacerles entregar esta información. Es por ello, que la directiva procede solamente mencionarle algunos de los puntos importantes, y en caso de que algún altercado suceda, los gerentes realizan reuniones o pequeños encuentros con estas personas para explicarle nuevamente las políticas que ha de tener la organización.

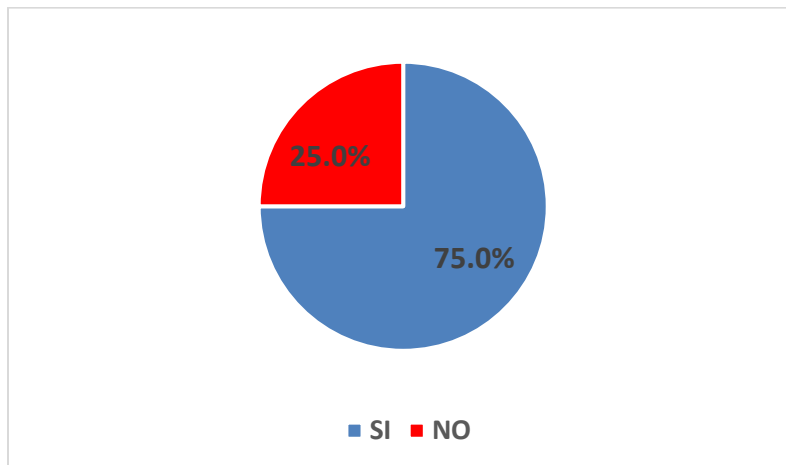
2. ¿Considera usted que la empresa cuenta con sistemas tecnológicos para la ejecución de tareas administrativas?

Tabla N°2 – Existencia de sistemas tecnológicos

Variable	Freq. Abs.	Freq. Relativa
SI	6	75.0%
NO	2	25.0%
TOTAL	8	100.0%

Fuente: Castellanos (2022)

Gráfico N°2 - Existencia de sistemas tecnológicos



Fuente: Castellanos (2022)

Evidentemente, lo que se muestra en el gráfico n.2, se aprecia que la empresa si cuenta con los sistemas tecnológicos que requieren para la ejecución de las tareas en las distintas áreas administrativas. También es considerable destacar, que existen desacuerdos ante lo cuestionado y consideran que (a pesar de que la organización cuenta con una variedad de sistemas tecnológicos) se deben adicionar otros tipos de sistemas como mencionan algunos, un indicador de gestión para el recurso humano y material.

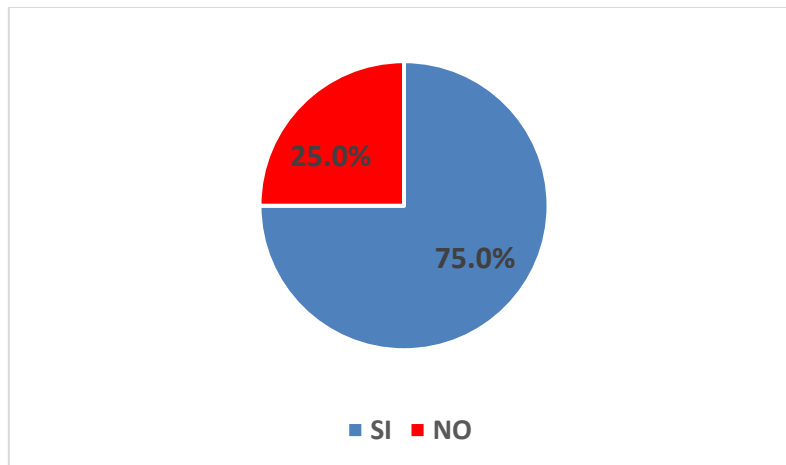
3. ¿Considera usted que dichos sistemas le proveen toda la información que necesita?

Tabla N°3 – Entrega de información necesaria

Variable	Freq. Abs.	Freq. Relativa
SI	6	75.0%
NO	2	25.0%
TOTAL	8	100.0%

Fuente: Castellanos (2022)

Gráfico N°3 - Entrega de información necesaria



Fuente: Castellanos (2022)

Como se aprecia en el gráfico n.3, la gran mayoría de los encuestados concuerdan de que la información que el sistema les provee le es suficiente para proceder y realizar las tareas administrativas. Si bien es cierto, que existen minúsculos problemas en cuanto a estos programas informáticos, y es que a veces, el empleado tiene que realizar un paso más para el cumplimiento

total de la tarea que se le es designada. Esto en cierta manera, puede no solamente entorpecer su trabajo, sino que también retrasa el de lo demás individuos.

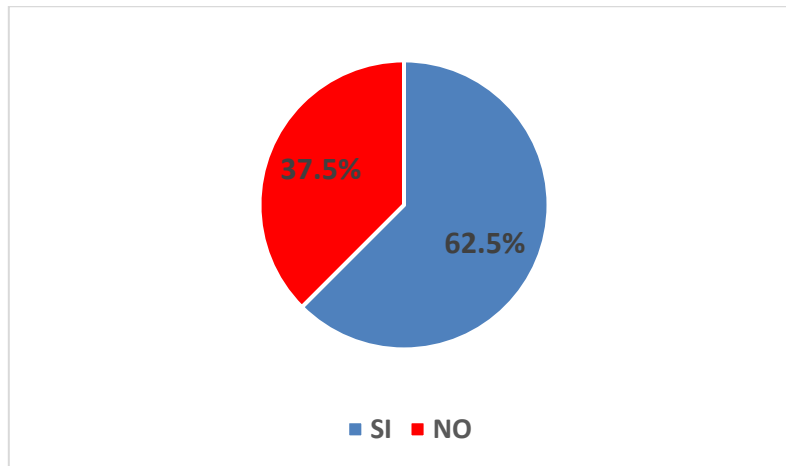
4. ¿Cree usted que obtiene suficiente información para la ejecución de tareas?

Tabla N°4 – Suficiencia de información pertinente

Variable	Freq. Abs.	Freq. Relativa
SI	5	62.5%
NO	3	37.5%
TOTAL	8	100.0%

Fuente: Castellanos (2022)

Gráfico N°4 - Suficiencia de información pertinente



Fuente: Castellanos (2022)

Como se observa en el gráfico n.4, la mayoría de la población encuestada está satisfecha con la cantidad y calidad de información en forma de instrucción que se les provee. Sin embargo, hay algunos de los encuestados que consideran que dicha información que le son provista carece de datos necesarios para la terminación de la tarea administrativa. Esto, como es en el anterior punto, puede entorpecer este y los demás procesos que incurren en la empresa.

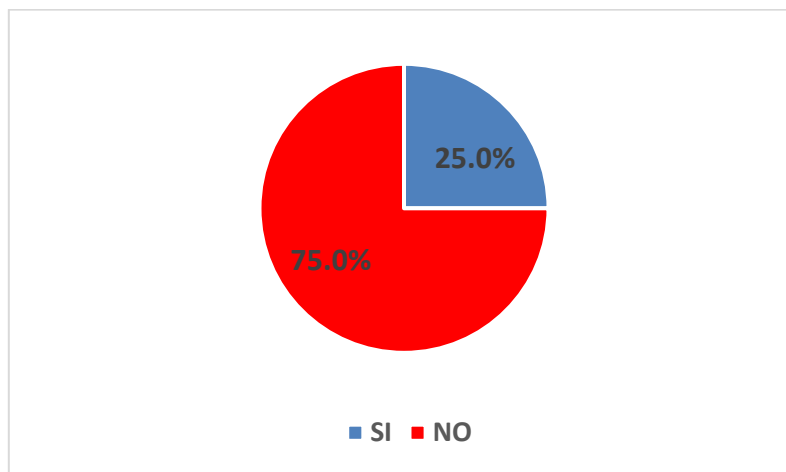
5. ¿Existe una comunicación efectiva al momento de establecer algunos procedimientos administrativos?

Tabla N°5 – Comunicación efectiva

Variable	Freq. Abs.	Freq. Relativa
SI	2	25.0%
NO	6	75.0%
TOTAL	8	100.0%

Fuente: Castellanos (2022)

Gráfico N°5 - Comunicación efectiva



Fuente: Castellanos (2022)

En efecto, lo que muestra el gráfico n.5, indica que la mayoría de los encuestados consideran que no existe una correcta y empática comunicación de las instrucciones. A pesar de que, en la mayoría de los casos se les provee correctamente la información (cuando esta se es dada), esta no se hace de una manera asertiva y agradable. Por ende, los empleados tienden a realizar sus actividades de manera incorrecta, buscan la opinión de otros empleados para ellos saber cómo proceder ante cierta situación, o simplemente no saben cómo proceder al cumplimiento de la tarea.

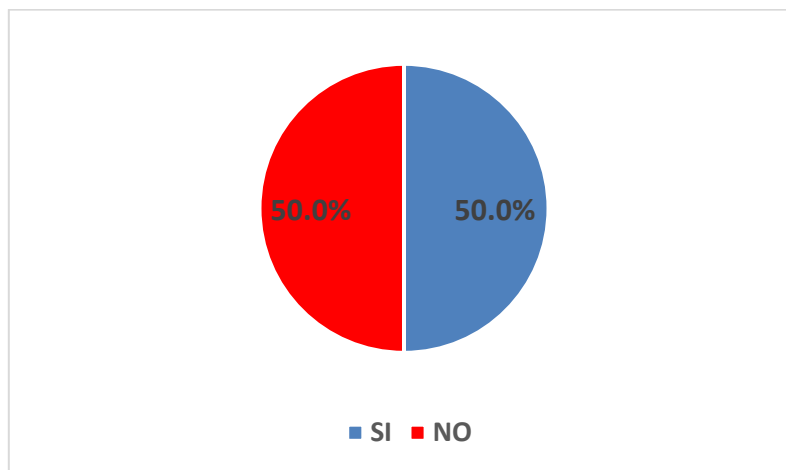
6. ¿Considera usted que el flujo de los procesos administrativos es correcto?

Tabla N°6 – Flujo de los procesos administrativos

Variable	Freq. Abs.	Freq. Relativa
SI	4	50.0%
NO	4	50.0%
TOTAL	8	100.0%

Fuente: Castellanos (2022)

Gráfico N°6 - Flujo de los procesos administrativos



Fuente: Castellanos (2022)

Se puede observar que en el gráfico n.6, existe una dualidad ante los cuestionado; la mitad considera que sí fluyen correctamente los procesos administrativos que incurren en la organización, cuando por la otra parte, concuerdan de que eso no es como parece. Esto no indica que la empresa incumple completamente con cada uno de los elementos que forman parte del proceso administrativo: por supuesto, cada uno de ellos sí se encuentran presente en la organización. Esto indica que, a pesar de que la empresa cuente con todo este proceso de principio a fin, los participantes que están en desacuerdo consideran que no se realizan completamente ciertos aspectos de la planificación, organización, dirección y control. Ante lo descrito, se entiende que la empresa presenta fallas en cada uno de elementos del proceso administrativo, y es por ello que la empresa termina prosiguiendo a través de estos procesos de manera inconclusa.

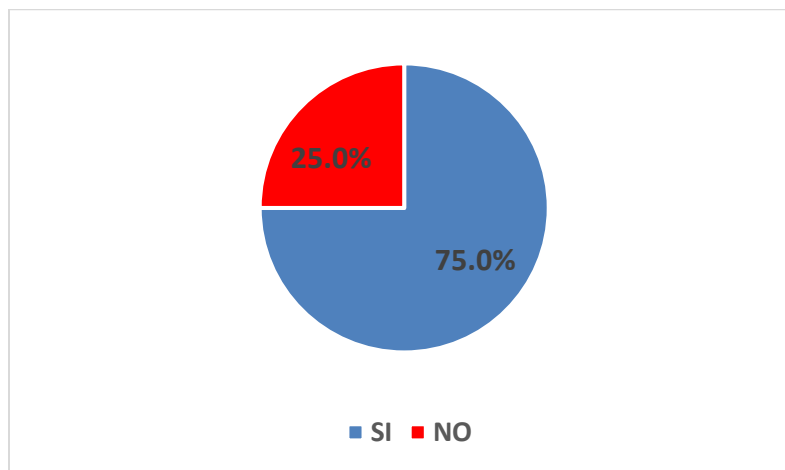
7. ¿Cree usted que las actividades de cada cargo están bien definidas en cada proceso?

Tabla N°7 – Definición de actividades de los cargos

Variable	Freq. Abs.	Freq. Relativa
SI	6	75.0%
NO	2	25.0%
TOTAL	8	100.0%

Fuente: Castellanos (2022)

Gráfico N°7 – Definición de actividades de los cargos



Fuente: Castellanos (2022)

Como se aprecia en el gráfico n.7, la mayoría de los encuestados está de acuerdo con lo cuestionado. Afirman que las actividades de los cargos se encuentran bien definidas para cada proceso, y por supuesto, existen los documentos correspondientes que indican que actividades corresponde a cada cargo. Es aquí en el que los empleados asumen sus actividades o tareas que les corresponden.

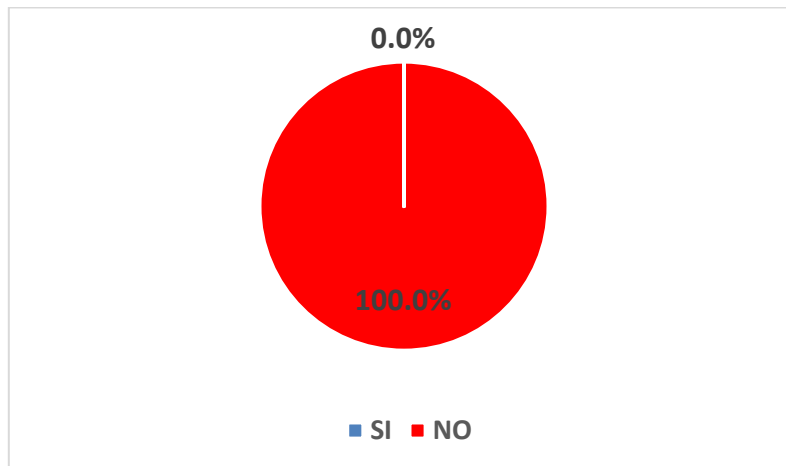
8. ¿Se elabora una planificación anual para el establecimiento de tareas y recursos necesarios?

Tabla N°8 – Elaboración de planificación anual

Variable	Freq. Abs.	Freq. Relativa
SI	0	0.0%
NO	8	100.0%
TOTAL	8	100.0%

Fuente: Castellanos (2022)

Gráfico N°8 – Elaboración de planificación anual



Fuente: Castellanos (2022)

Evidentemente, lo que muestra el gráfico n.8, todos los encuestados rotundamente demuestran desacuerdo con la pregunta. La organización en sí, realiza planificaciones a lo largo del año, pero estas quedan limitadas a lo que son las planificaciones a corto o mediano plazo, siendo la primera la más frecuente en la empresa. Con esto no se quiere decir, que el hecho de que la empresa haga uso de planificaciones más reducidas esté realizando la planificación inadecuadamente. Pero esta al evitar la elaboración y su posterior utilización de una planificación anual, la empresa puede terminar obcecándose en cuanto a proyecciones que pueden darse durante el año o un período determinado. Gracias al uso de una adecuada planificación anual, la organización puede abrirse a las posibilidades de comprometerse con proyectos interesantes o eventos que ayuden a la empresa a darse a conocer por sus servicios.

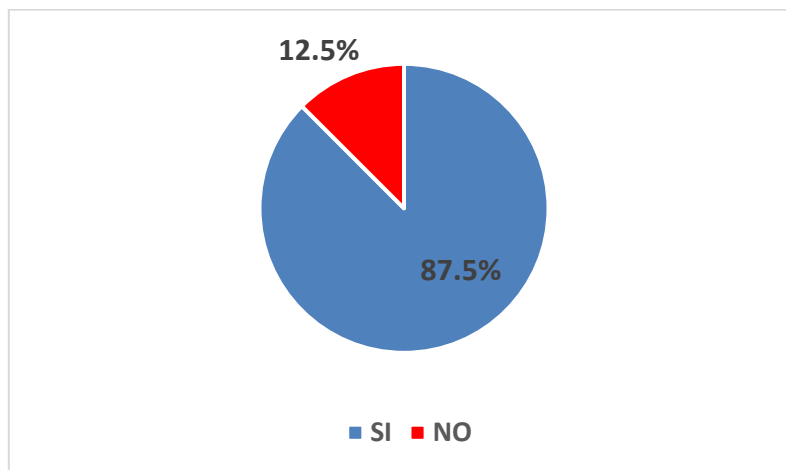
9. ¿Considera usted que se requieren optimizar algunos de los procesos administrativos?

Tabla N°9 – Optimización de los procesos administrativos

Variable	Freq. Abs.	Freq. Relativa
SI	7	87.5%
NO	1	12.5%
TOTAL	8	100.0%

Fuente: Castellanos (2022)

Gráfico N°9 – Optimización de los procesos administrativos



Fuente: Castellanos (2022)

Se puede apreciar que, en el gráfico n.9, la gran mayoría de los participantes están de acuerdo con que se tenga la inclusión de métodos para optimizar los procesos administrativos de la empresa. Esto indica, que tanto los trabajadores como los gerentes consideran que se encuentran abiertos a recomendaciones y/o sugerencias para lograr una mejoría en cada uno de los elementos del proceso administrativo de la organización, comprometiéndose a colaborar con información y datos para el investigador y determinar la viabilidad de la propuesta.

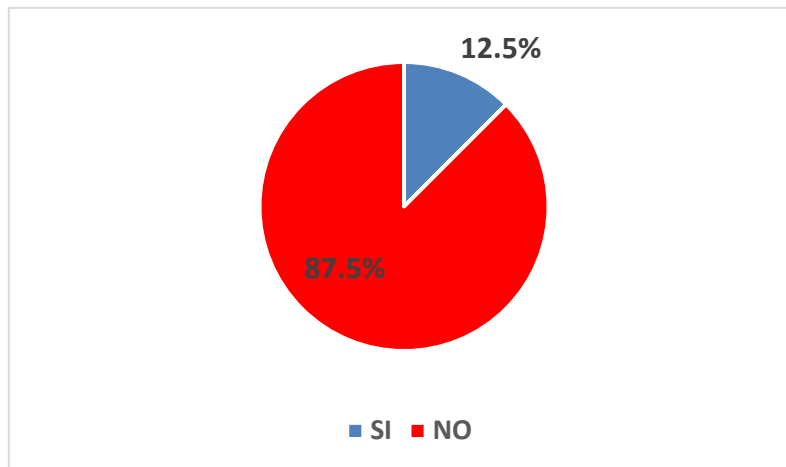
10. ¿Considera usted que la empresa tiene limitaciones para el establecimiento de un plan de gestión para la optimización de los procesos administrativos a la empresa?

Tabla N°10 – Limitaciones para aplicación de plan de gestión

Variable	Freq. Abs.	Freq. Relativa
SI	1	12.5%
NO	7	87.5%
TOTAL	8	100.0%

Fuente: Castellanos (2022)

Gráfico N°10 – Limitaciones para aplicación de plan de gestión



Fuente: Castellanos (2022)

Como se muestra en el gráfico n.10, la mayoría de los participantes afirman que no encuentran algún tipo de limitación que impida la implementación de un plan de gestión para la optimización de los procesos administrativos en la empresa. Asimismo, tanto los trabajadores como los empleados se encuentran abiertos a la aplicación de un plan de gestión para la optimización de los procesos administrativos de la empresa.

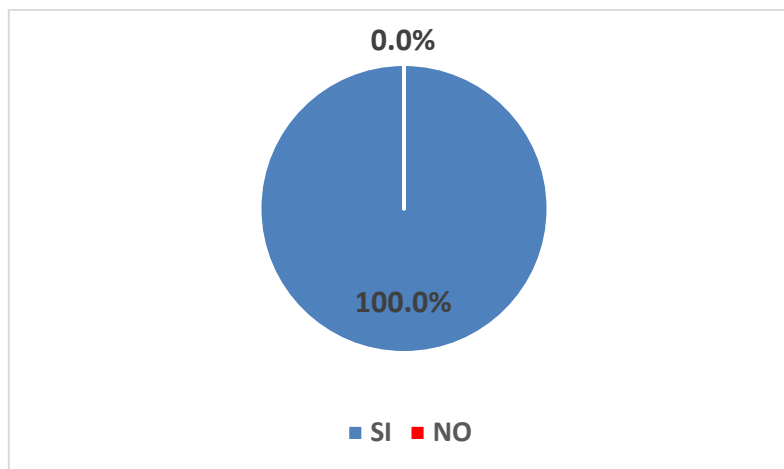
11. ¿Considera que es necesario establecer un plan de gestión para la optimización de los procesos administrativos?

Tabla N°11 – Aplicación de plan de gestión

Variable	Freq. Abs.	Freq. Relativa
SI	8	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	8	100.0%

Fuente: Castellanos (2022)

Gráfico N°11 – Aplicación de plan de gestión



Fuente: Castellanos (2022)

Con respecto a lo que demuestra el gráfico n.11, todos los encuestados están completamente de acuerdo con que realice un plan de gestión para la optimización de los procesos administrativos en la empresa LinoCar Center, C.A.

Entrevista

A continuación, se presentan las preguntas que se realizaron en la entrevista de tipo estructurada acompañadas de un breve resumen de lo expuesto por los entrevistados, que para este caso se tuvieron presentes dos (2) de los gerentes que dirigen la organización, los cuales están bajo el seudónimo de “Informante 1” e “Informante 2” seguido con su análisis respectivo a cada punto.

Pregunta N°1: ¿Cuáles son las debilidades que se presentan dentro de los procesos administrativos en la empresa?

Respuesta Informante 1: Considero que es todo aquello en cuanto a la planificación y el control (y supervisión) lo que se encuentra más deficiente en la organización. En nuestro caso, no se realizan planificaciones anuales que es algo que nos permite saber que proyecciones se tiene sobre el año venidero. También es bueno destacar, en cuanto al apartado de dirección, considero que, en momentos de dirigir y comandar las responsabilidades al trabajador lo hacemos de una manera muy rígida, y más no llevando la motivación al campo. Por otro lado, considero que se debe implementar herramientas que nos provean datos para un indicador de gestión y rendimiento del empleado, así para conocer la efectividad de cada uno de los individuos que forman parte de la empresa.

Respuesta Informante 2: Existe algo en la que la organización carece y me parece que es un método excelente para poder hacer proyecciones y dar una mejor visualización a qué es lo que se quiere lograr o implementar en el año venidero. A esto me refiero a la planificación anual, con lo que es aquella que en nuestra organización no contamos, y es por ello, que se termina realizando planificaciones, pero limitándolas al corto plazo. Esto no quiere decir que es incorrecto hacer una planificación a corto plazo, pero la directiva de la empresa está convencida de que su organización no se debe limitar a planificaciones de corto plazo, también debe estar presente en el campo la planificación a medio y largo plazo. Y en cuanto al control, considero que tenemos una ausencia de datos precisos para conocer el rendimiento de los empleados.

Tabla N°12: Pregunta de entrevista N°1. Fuente: Castellanos (2022)

Análisis

Ante lo anteriormente expuesto, se puede evidenciar que las grandes y principales debilidades que más acentúan los entrevistados son en la parte planificación y el control, por supuesto, en cuanto el Informante 1 no dejó de lado los otros apartados que también conforman su proceso administrativo, los cuales son la organización y dirección, aunque en ambos gerentes se observa que no encuentran debilidades de un grado mayor en estos dos apartados.

Pregunta N°2: ¿Se han presentado situaciones complicadas en cuanto a los procesos administrativos? ¿Cuáles fueron estas?

Respuesta Informante 1: En cuanto a complicaciones, ya que como vivo considerablemente lejos de la empresa empiezan a no solamente surgir, sino que también empeoran los percances debido al escaso tiempo más el problema de la lejanía se me dificulta resolver estos mismos percances. También siempre existen las dichas disputas que se presentan con el otro gerente y se terminan perjudicando la ejecución de proyectos o tareas de la organización.

Respuesta Informante 2: Las situaciones complicadas, en las que pienso que más predomina son las disputas que se presentan entre nosotros mismos los gerentes. No se acuerdan con ciertos aspectos que se proponen o ciertos percances que se presenta (incluyendo la solución de estos) con la planificación y demás procesos administrativos, y final quedamos en punto neutro, o nos atrasamos con lo que se debe atender.

Tabla N°13: Pregunta de entrevista N°2. Fuente: Castellanos (2022)

Análisis

Se puede comprender que, las complicaciones que más surgen son, a la hora de establecer ciertos parámetros y los gerentes siempre encuentren un, pero a la proceder con uno de ellos. Por otro parte, se puede evidenciar que en cuanto al Informante 1 surgen inconvenientes debido al poco tiempo que tiene para poder actuar ante ciertas situaciones que se presenta en la empresa y éste, al vivir considerablemente lejos de la organización, su poca participación hace el otro Gerente tenga actuar sin su presencia y autorización de comandos.

Pregunta N°3: Al momento de controlar y supervisar los procedimientos administrativos ¿qué es aquello que toman en cuenta?

Respuesta Informante 1: Considero que hacemos uso de métodos anticuados o tradicionales, que esto a su vez poca efectividad a la hora de evaluar el rendimiento y también el compromiso del empleado. Es como monitorear las actividades a lo que coloquialmente se denomina “al ojo por ciento”. Tampoco realizamos así sean una especie de “check-list” diario para verificar que se esté ejecutando con normalidad las tareas más comunes y cotidianas.

Respuesta Informante 2: No considero que estemos (al momento de controlar o monitorear) realizando esta parte completamente de manera equívoca. Creo que hoy en día lo que hacemos

nos permite saber qué es lo que sucede en la organización. Pero, por otra parte, si considero que tiene que haber una mejora, de nuestra parte, en la supervisión. Tal vez con la implementación de herramientas tecnológicas que nos ofrezcan datos estadísticos y precisos del rendimiento de los empleados podemos llegar a dar un paso más a la mejora en el flujo del recurso tanto humano como material.

Tabla N°14: Pregunta de entrevista N°2. Fuente: Castellanos (2022)

Análisis.

Como se puede apreciar, la empresa si realiza algunos métodos y herramientas para el monitoreo de los empleados, pero estas terminan siendo insuficientes para lograr medir con precisión el rendimiento y compromiso de los empleados. Ambos reconocen que deben implementar algún tipo de herramienta que le proporcionen datos estadísticos para conocer con exactitud qué tan eficiente se comportan el empleado. A su vez, también recalcan que se deba implementar algún sistema de monitoreo y que brinde información sobre el uso eficiente de los recursos materiales.

4.1.2 Fase 2: Determinación las fortalezas y debilidades del proceso administrativo que se lleva en la empresa de LinoCar Center, C.A., a través de la Matriz DOFA

Para conocer con mayor profundidad y lograr determinar cuáles son las latentes debilidades y fortalezas que ha de tener la organización, se presentó esta información en un cuadro en forma de Matriz DOFA, logrando así demostrar la información de una manera más precisa y categorizada. Gracias a este método se puede conocer e identificar aquellos puntos que requieran de una solución óptima y proceder a tomas las acciones necesarias, que a su vez estas vayan de acuerdo a las políticas de la organización y vaya acorde con el flujo administrativo de la empresa.

Cuadro N°4 – Fortalezas y debilidades presentes en los procesos administrativos de la empresa LinoCar Center, C.A.

CAPACIDAD	Fortalezas			Debilidades		
	IMPACTO					
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
FACTOR HUMANO						
Comunicación efectiva y asertiva al momento de suministrar instrucciones				X		
Necesidad de capacitación del personal en cuanto al uso de sistemas tecnológicos					X	
Conocimientos de las normas y políticas de la empresa	X					
Cumplimiento de las tareas asignadas		X				
La organización representada en un organigrama					X	
FACTOR OPERATIVO						
Cuentan con sistemas tecnológicos para la el cumplimiento de tareas	X					
Obtienen suficiente información a través de estos sistemas			X			
Adecuado flujo de los procesos administrativos					X	
Cuenta con los recursos necesarios para los procesos administrativos		X				
La información es respaldada y almacenadas por periodos		X				
La empresa cuenta con áreas administrativas	X					
FACTOR COMPETITIVO						
Elaboración de planificación anual para la proyección de eventos y proyectos en la empresa				X		
Determinación de rendimiento laboral gracias al uso de indicadores de gestión					X	
Implementación de métodos incentivados en la parte operativa		X				

Fuente: Castellanos (2022)

Análisis

Ante lo anteriormente expuesto, como lo presenta la Matriz DOFA y empezando por el factor humano, se observa que, si bien hay existencias de debilidades como son algunas a

mencionar lo que es la comunicación asertiva por parte de los gerentes, aunque también no se escapa esta parte en los empleados, reconocen su debilidad en cuanto a este aspecto y es por ello que se encuentran buscando vías de mejoras. Siguiendo, se puede ubicar en este cuadro que también consideran un punto débil en cuanto al uso de sistemas tecnológicos, no le encuentran complicación alguna el hecho de realizar las tareas más básicas o requeridas, pero reconocen que no realizan estas tareas de una manera mucho más eficaz, lo que hace que se tome más tiempo en completarlas. Por otra parte, se puede visualizar claramente una fortaleza en cuanto al conocimiento de normas y políticas empresariales y el cumplimiento de las actividades que les son designadas a los trabajadores, están conscientes que a la hora resolver una situación y respetar los procedimientos deben estar al tanto de las normativas y cumplen en su totalidad las responsabilidades a las que le son comandadas. Por último, se observa que la organización no cuenta con un organigrama bien estructurado, e incluso éste no está presentado en físico para una mejor visualización y comprender de cómo se jerarquiza y fluye los cargos en la empresa.

En segunda instancia, se puede observar lo que indica el factor operativo, lo cual en su mayoría presentan fortalezas, a mencionar se encuentra la existencia de equipos informáticos con sistemas tecnológicos administrativos instalados. Con la ayuda de estos, la organización solventa sus problemas financieros hasta de inventario de una manera más eficientemente. Es bueno también asegurar de que estos sistemas le provean los suficientes datos para poder realizar la tarea mucho más rápido, como evidentemente se muestra en la matriz. Los trabajadores reconocen que la empresa cuenta con todos los recursos que estos mismos requieren para la ejecución de tareas y elaboración de proyectos para la empresa misma. Asimismo, la empresa hace respaldo de la información y de manera periódica, hace uso de métodos para almacenar esta información de manera clara y concisa para que esta tenga una más sencilla interpretación y esté al alcance de todos los trabajadores. Además, la empresa cuenta con sus áreas administrativas, delimitadas una de otras para separar y discernir las responsabilidades que le compete a cada una. Y en último lugar, y que esta no puede pasar de alto a pesar de la mayoría de fortalezas que cuenta este apartado, se recaba que, el flujo de los procesos administrativos de la organización no se encuentra en una completa armonía o sinergia de la que se espera. Esto se debe a que, la organización no respeta los límites y alcances de cada una de estas y que, a su vez, por distintas problemáticas que se presentan en la empresa, no logran concluir con cada uno de estos elementos que conforman los procesos

administrativos: estos quedan por la mitad o incluso menos de esta mitad y proceden al siguiente paso en un desequilibrio con las tareas.

Finalizando, se encuentra el factor competitivo, en el cual se puede destacar aspectos como son la planificación, en especial la que se elabora de manera anual, el rendimiento del personal y métodos de apoyo al trabajador con incentivos. Comenzando con el primero, los gerentes reconocen que no se elabora una planificación que puede otorgarles una mejor visión y proyección de lo que se quiere crear o realizar en el año venidero. Con esta proyección, no solamente se tiene en cuenta los recursos tanto materiales como monetarios, sino que esto también puede ofrecerles un panorama de lo que se espera y se puede implementar en cuanto a proyectos y/o participación de eventos de gran nivel. Por otra parte, al momento de determinar con precisión el rendimiento del trabajador, la organización no cuenta con herramientas para esto último. Con ello, podrán tener conocimiento exacto de cómo se desempeña el individuo a través de las distintas responsabilidades que les son ordenadas y áreas administrativas de la empresa. Por último, se tiene que la empresa utiliza métodos de incentivos para la competencia entre los trabajadores: con ello, la organización invita al individuo esforzarse cada día más en lo que hace, a la vez que, proporcionando una mejor reputación y eficiencia laboral para la empresa y el individuo mismo, lo cual desencadena un gran impacto positivo y de potencial humano en la organización.

4.1.3 Fase 3: Diseño de un plan de gestión para la optimización del proceso administrativo en la empresa LinoCar Center C.A.

Teniendo en cuenta las anteriores fases, considerando a su vez los puntos más destacados se tomó toda la información recabada de los resultados para este luego proceder a diseñar un plan de gestión que este abarque varios aspectos que promuevan la mejora u optimización de los procesos administrativos de la empresa, con el fin de lograr una armonía y uso adecuado entre estos elementos como son a mencionar: la planificación, la organización, la dirección y el control.

En este mismo contexto, se entiende que unas de las problemáticas que presenta la empresa en parte de la planificación es el hecho que no realizan algún tipo de cronograma o plan anual, para así, presentar durante un tiempo estimado de un año el tipo y la cuantía de actividades, eventos o

proyectos se pueden desarrollar durante el transcurso del período determinado. Por otra parte, se observa que la empresa no cuenta con un organigrama que muestre como se jerarquiza o se divide la empresa respecto a los departamentos que esta tiene. Siguiendo, se evidencia la escasa comunicación asertiva por parte de los altos directivos a la hora de dirigirse a los empleados, este siendo de una manera poco empática y ruda. Y como último el tema de la supervisión y la falta de un indicador de gestión que permita monitorear el desempeño del empleado, en el cual esta causa repercute en la eficiencia y rapidez de las actividades laborales.

Se considera que con gracias a este conjunto de problemáticas latentes en la empresa, se deben tomar medidas y con ello a proceder con una serie de soluciones que apoyen a la organización a participar en ellas y lograr una mejoría en todos sus aspectos administrativos.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

La empresa LinoCar Center, C.A. cuenta con personal de calidad y dispuestos a dar lo mejor de sí para la organización. No obstante, sí que es cierto que la empresa presenta una variedad de problemáticas que van desde el ámbito de la planificación hasta el monitoreo y chequeo del rendimiento del personal y el usufructo de la materia prima. Todos estos problemas combinados terminan desencadenando pocos acuerdos en las tomas de decisiones, falta de desempeño en los trabajadores y proyectos propuestos inconclusos.

Los problemas a destacar, de los cuales previamente recabados de los resultados, se tienen como la empresa se planifica a corto o mediano plazo dejando por fuera la posibilidad de elaborar un cronograma anual el cual les permita tener una proyección más amplia de lo que se desea alcanzar en cuanto a metas y objetivos. A su vez, también se entiende que a pesar de que la organización administrativa no tiene problemas de gran importancia, evidentemente sí que se presentan ciertos detalles que no deben de pasar por alto tal es a mencionar la ausencia y estructuración de un organigrama, este el cual le permite conocer las delimitaciones de los cargos y su compaginación con otros cargos y áreas.

Dicho lo anterior, y en base como lo indica el capítulo, se plantea proponer cuatro (4) planes de acción: el primero a mencionar, es de proponer un plan operativo anual que invite a la organización realizar planificaciones, el cual contenga las metas, objetivos o proyecciones que desea estimar la empresa para un período determinado de un (1) año. De segundo lugar, es elaborar un organigrama el cual represente detalladamente como es flujo jerárquico administrativo de la organización. Siguiendo con el tercero, se contrata servicios

especializados en metodología de coaching dirigido especialmente a los altos directivos en materia de motivación laboral y liderazgo empresarial. Y como último, se plantea implementar un indicador de gestión que puede ofrecer datos precisos sobre el rendimiento del trabajador y conocer con gran detalle el desempeño laboral de este en la empresa y área administrativa. Y para finalizar el capítulo, se muestra toda la información referente a la factibilidad por cuanto al último punto, que es el indicador de gestión en cuanto al recurso humano.

5.2 Beneficios de la propuesta

- Conocer y tener una visión más clara y concisa de los proyectos y eventos en que la empresa pueda participar y prosperar en su crecimiento.
- Tener una mejor visualización de como fluye la empresa en todos sus cargos, delimitando correctamente dichos cargos que representa la empresa.
- Enriquecer la interacción interpersonal entre los trabajadores y sus gerentes, estos últimos invitándolos a crecer personalmente y a encontrar la motivación y empatía en la organización
- Conocer con gran precisión el desempeño del trabajador, su eficiencia y celeridad en la ejecución de tareas y atención a sus responsabilidades laborales.

Gracias a esta variedad de propuestas, que se plantean ante lo descrito, sin duda alguna le proporcionarán un ambiente administrativo de excelencia, además que, los trabajadores están a toda la disposición y expectativas de todos los beneficios que esto brinda tanto para el crecimiento personal como para el crecimiento laboral, generando en los trabajadores un conveniente “sentido de pertenencia” en el lugar que se encuentran. De igual manera, no solamente proporciona beneficios únicamente a los trabajadores, sino que esto también estos recaerán en la organización en sí.

5.3. Objetivo de la propuesta.

5.3.1 Objetivo general.

Proponer un Plan de Gestión para la optimización del Proceso Administrativo de la empresa LinoCar Center, C.A.

5.3.2. Objetivos específicos

- Establecer como norma general la elaboración de un Plan Operativo Anual que proyecte la expansión del modelo de negocio.
- Estructurar un organigrama que refleje todos los cargos de la empresa y su flujo jerárquico.
- Formar a la alta gerencia en conocimientos de Desarrollo personal, estableciendo una serie de talleres que provean de coaching para la capacitación de los altos directivo en materia de liderazgo.
- Implementar un sistema de indicador de gestión para el conocimiento del desempeño del individuo en la organización.
- Determinar la factibilidad de las nuevo software de indicador de gestión del rendimiento del personal

5.4 Desarrollo de la Propuesta.

La propuesta planteada fue desarrollada gracias a las incomodidades que los empleados y altos directivos de la empresa LinoCar Center expresaron rotundamente en la encuesta y entrevista, los cual explicaban las distintas problemáticas que se presentaban en dicha empresa. En cuanto al análisis del investigador, pudo observar que varias de las respuestas a las interrogantes de la encuesta y la entrevista se encuentran interrelacionadas con las problemáticas que la organización presenta, si bien cierto el caso de las planificaciones anuales, en el que ambas partes de la organización coincide en ello. También por otra parte, se tienen las constantes disputas a falta de acuerdo y poca comunicación efectiva entre los altos directivos y los empleados

Toda esta conclusión acompañada de sus respectivos análisis, se toma la decisión de desarrollar un plan operativo anual, el cual les permita conocer y proyectar la expansión o los objetivos estratégicos de la empresa. Continuando, se plantea estructurar un organigrama que permita una fácil visualización en el que los empleados conozcan las delimitaciones de cada uno de los departamentos. Por otra parte, se invita a los altos directivos participar en una serie de talleres que les provea información y orientación de temática de motivación laboral y mejoras en la comunicación con el equipo. Y como último punto, se considera implementar un software tecnológico que permita monitorear en tiempo real con cálculos precisos el tiempo productivo que destina el empleado a la ejecución de sus tareas o actividades.

5.4.1 Fase I: Establecer como norma general la elaboración de un Plan Operativo Anual que proyecte la expansión del modelo de negocio

Comenzando con la primera fase, se puede observar a través de los resultados el cual la empresa LinoCar Center si cumple con elaborar planificaciones ya sean estas de tipo financieras, de recursos humanos, marketing, y otras. No obstante, aunque la organización efectivamente realiza y cumple con sus planificaciones estas solamente quedan establecidas a corto plazo, y en pocas ocasiones, a mediano plazo: la empresa se limita solamente a estos dichos plazos de tiempo, y no se da a la oportunidad de hacer proyecciones en la cual ayuda a progresar la empresa, pero que a su vez entren en un rango realista y de lo que se tiene al alcance. Con esto no se quiere decir que la empresa no se dirige hacia a sus objetivos estratégicos o metas, claramente una empresa debe realizar cada cierto tiempo predeterminado una planificación a corto o mediano plazo, es indudablemente la más utilizada en una organización; pero esto a su vez, la empresa no se propone a dar un salto mayor con proyectos interesantes, eventos en los cuales hace de su participación desde el ámbito nacional hasta internacional y/o mejoras en la estrategia de presupuestos.

Con respecto a lo anterior, para ello en esta parte se considera establecer un Plan Operativo Anual para invitar y acompañar a la organización a crear un plan el cual les permite conocer y proyectar sus objetivos. Esto a su vez, pueden visualizar como dichos objetivos se

pueden distribuir a largo del período (que es un año), se podría decir que, entre un rango de meses, cuando estos deben empezar a ejecutarse, qué tipos y qué recursos se requieren para el proceso del POA, ya sean económicos y/o humanos, y otros tipos de factores que se puedan presentar o deducir en este recuadro. Con esto, la empresa empieza a generar como también a encontrarse con oportunidades que se le puede presentar a largo de este plan, ayudando a la organización a prosperar tanto a nivel interno como nivel externo. Algunos tipos de objetivos que se pueden proyectar en este recuadro podrían ser la expansión de la empresa, ya sea en la apertura de nuevas instalaciones alrededor del país, la construcción de nuevos espacios para la implementación de maquinaria avanzada, reclutamiento de más personal calificado, contratación con nuevas empresas proveedoras, y entre otras que se puedan tomar en cuenta.

Un Plan Operativo Anual normalmente se basa en 5 fases, entre ellas son a mencionar: se inicia con la visualización de las metas u objetivos estratégicos a proyectar, continuando entonces con el establecimiento de metas y el presupuesto y finalizando con el anuncio (el cual se recomienda primeramente de manera interna) del plan y el monitoreo constante para que se realicen los ajustes que requieran atención. En este caso a proponer, se centra en las fases dos y tres, que es el desarrollo de objetivos conforme al presupuesto, y este se elabora de manera que se presenta la información en un cuadro el cual está representado por unas columnas que están organizadas por los doce meses del año, y los objetivos, la ubicación donde se desarrollará los eventos o proyectos y el presupuesto que se requiere está en filas, de modo que, el objetivo abarque los meses en el que se llevará a cabo con su respectivo presupuesto y ubicación acorde al tiempo de dicho objetivo.

Figura N°1 – Plan Operativo Anual de la empresa LinoCar Center, C.A.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Objetivo	Apertura de un nuevo centro de servicio y diagnóstico automotriz			Construcción de almacén para el acopio de productos automotrices. Entre ellos cauchos, respuestos, y artículos especiales para la limpieza y cuidado del carro				Creación de un nuevo departamento que esté dirigido a la compra y venta de vehículos livianos			Remodelación y modernización de oficinas administrativas y Sala Multiusos	
Presupuesto	Se debe realizar una inversión aproximada de: \$50.000			Se estima una inversión de: \$475.000				Se prevee que el presupuesto alcance unos: \$2.500			La inversión para este apartado es de: \$10.000	
Ubicación	La apertura del nuevo centro estará ubicada en el municipio Naguanagua, edo. Carabobo			Se contratará una empresa constructora para edificar un almacén que estará ubicado a las afueras de Bejuma, edo. Carabobo				Se utilizará el espacio del antiguo almacén para la creación del nuevo departamento, el cual estará ubicado al lado de la empresa en Bejuma, edo. Carabobo			Se realizarán cambios en la disposición de escritorios, archiveros y se adicionará nuevo material para oficinas. Se realizará en las oficinas del centro automotriz de Bejuma, edo. Carabobo	

Fuente: Castellanos (2022)

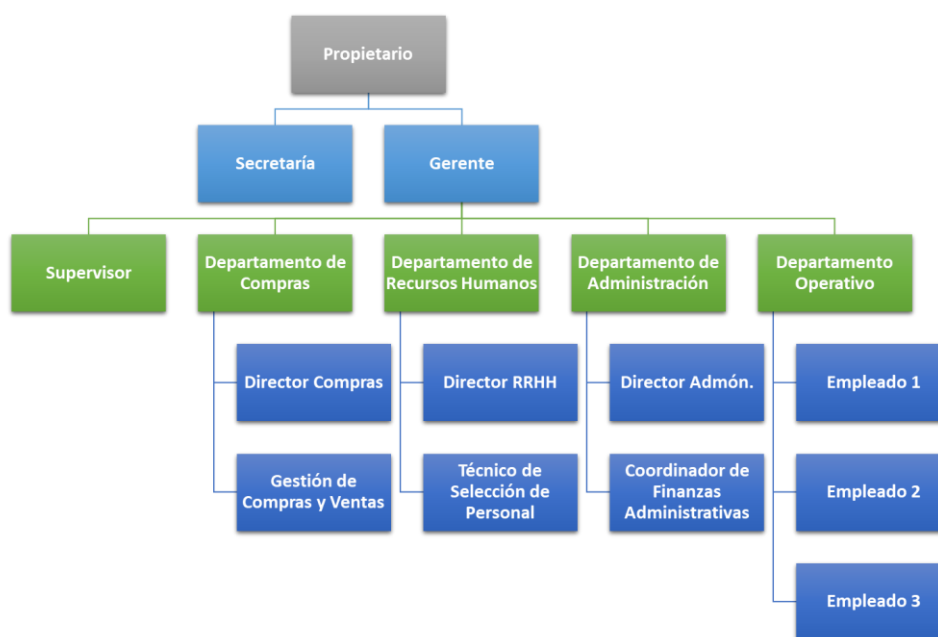
5.4.2 Fase II: Estructurar un organigrama que refleje todos los cargos de la empresa y su flujo jerárquico

Con respecto al orden jerárquico de la empresa, y por lo que se puede observar con la información obtenida en los resultados, la organización no cuenta con un organigrama desarrollado. Esto a su vez, ocasiona problemas dentro de esta ya que al no estar al alcance o a la vista hacia los demás trabajadores, estos no respetan la delimitación de cada departamento, los cargo existen en cada uno de estos y a quién se puede dirigir al momento de que desean expresar alguna queja o descontento. De igual modo suceden problemáticas, como el hecho de que ciertos trabajadores terminan delegando actividades de su correspondencia a otros trabajadores, así como también asumen actividades que no les fueron asignadas.

Dicho lo anterior, en esta fase se procedió a estructurar un organigrama que refleje los departamentos, los cargos dentro de ellos y demás puestos que tiene la empresa. Este se encuentra categorizado por los altos directivos los cuales están representados por el o los propietario(s) de la empresa, el o los gerente(s) y secretaría. Continuando, se contempla el siguiente nivel inferior el cual se ubican el supervisor, los departamentos que entre ellos a mencionar son el de compra y venta, recursos humanos y administración, cada uno de estos con sus cargos correspondientes, y por último: el departamento de la parte operativa, que es aquí la zona de la actividad económica de la empresa, la que ya entra en contacto directo con el cliente.

Para la elaboración y estructuración del organigrama, se tomó en cuenta el del tipo jerárquico, el cual se encuentra en la división de los verticales. Este tipo de organigrama es conocido porque su estructura describe las relaciones o delimitaciones entre las áreas de forma escalonada, empieza desde un sector con mayor autoridad hasta el sector más inferior, que de esta manera establece los vínculos con las otras áreas.

Figura N°2 – Estructura del Organigrama y sus departamentos



Fuente: Castellanos (2022)

5.4.3 Fase III: Formar a la alta gerencia en conocimientos de Desarrollo personal, estableciendo una serie de talleres que provean de coaching para la capacitación a los altos directivo en materia de liderazgo.

Con respecto a la información recabada a través de la encuesta y de lo que se percibe en los análisis de estos, se evidencia que por parte de los altos directivos no posee las estrategias y el liderazgo de conllevar las relaciones tanto interpersonales como laborales de sus empleados, lo que se traduce a una gran debilidad en temas de la comunicación asertiva. Por consiguiente, se propone realizar una serie de talleres de metodología coaching para liderazgo y motivación laboral, en el cual es dictado por un especialista en el área.

El propósito de esta serie de talleres es guiar y apoyar a los altos directivos a entrenar la motivación hacia el empleado en el campo laboral, que de esta manera, invitándolo a tomar las riendas y cumpliendo con el papel de líder en las tomas de decisiones y establecimiento de objetivos, teniendo en cuenta las necesidades del empleado, respetando el espacio personal y motivando al trabajador que en cierta manera este se sienta cómodo o a gusto en el ambiente laboral y genere ese sentido de pertenencia hacia la empresa. Indiscutiblemente, como lo expresa Chiavenato (2001), el comportamiento humano es motivado. Existen una finalidad en todo comportamiento humano. El comportamiento no es casual ni aleatorio, sino orientado y dirigido hacia algún objetivo (p. 302).

Esta serie de talleres estarán divididas en tres objetivos principales, cada uno de estos tomó cuatro horas durante los días lunes, miércoles y viernes, las cuales sumadas presentan un total de 12 horas. El facilitador de estos cursos será el Licenciado Carlos Gamero, consultor y conferencista Internacional en las áreas de Administración, Procesos de Negocio y Liderazgo, con Certificación Internacional de Formación Profesional de Coaching con PNL (Coach Profesional - Practicante en PNL).

Se considera ahora entonces, que para la convocatoria de esta serie talleres se elaboró un anuncio digital el cual será entregado como invitación a través de los correos electrónicos

respectivos, este incluyendo el horario, la fechas y el lugar donde se realizó dicho taller, que a su vez el contenido u objetivos propuestos a llevar a cabo.

Una vez finalizado todo esto, el facilitador planea llevar a cabo un pequeña prueba y monitoreo de toda la orientación dada en los talleres, con el fin de comprobar de que los altos directivos estén cumpliendo y acatando a los objetivos que el facilitador les ha provisto.

Figura N°3 – Anuncio digital. Taller de Coaching: Motivación y Liderazgo Empresarial



LinoCar CENTER

**Taller de Orientación Coaching
LIDERAZGO Y
MOTIVACIÓN LABORAL**

**Fecha: del 19 al 23 de
Septiembre
(Lunes-Miércoles-Viernes)**

Facilitador
Licenciado Carlos Gamero

Objetivos:

- Taller I:** ¿Cuál es el rol de un líder eficaz y con qué finalidad?
- Taller II:** ¿Cuáles son las claves de la motivación del individuo?
- Taller III:** Comunicación asertiva con el equipo

**Sala Multiusos LinoCar
Center**

Fuente: Castellanos (2022)

5.4.4 Fase IV: Implementar un sistema de indicador de gestión para el conocimiento del desempeño del individuo en la organización.

Para la empresa, conocer el rendimiento o desempeño laboral del empleado es algo tan importante como realizar procesos contables. En el caso de la empresa LinoCar Center, C.A., y con la información obtenida en los resultados, específicamente en las entrevistas, se puede destacar que existe una ausencia de herramientas que puedan medir dicho desempeño del individuo respecto a sus tareas de la organización. Debido a la falta de esta herramienta, y tal como afirman los gerentes, el proceso de evaluar la productividad del empleado se limita solamente a hacerlo de manera en que los cálculos no son en lo absoluto precisos, o como coloquialmente se denomina, “al ojo por ciento”. Esto implica en que, no solamente se pierdan minutos en el tiempo esperado o preestablecido, e incluso en la mayoría de los casos estos puede ascender hasta en horas de tiempo productivo que se pierde. Desafortunadamente, como se ha dicho, no existe algún tipo de herramienta que detecte este tipo de fallas y continuamente irá sumando estos tiempos que pueden alcanzar hasta días de productividad faltante cada mes en la empresa, lo cual lo normal o esperado sería minutos u horas perdidas dentro de un mes.

El objetivo de la implementación de esta herramienta, es para que R.R.H.H. conozca con gran detalle y monitoree el tiempo productivo que destina el trabajador con sus actividades correspondientes. Igualmente, obtiene información precisamente calculada que muestre el tiempo que se le asigna en la empresa en comparación con el tiempo que dedicar a producir, para así mismo determinar cuánto es el tiempo que se está perdiendo. Con esto la empresa, y con el apoyo de la herramienta, pueden detectar los minutos o, en caso más graves: las horas y se pone el plan de marcha para corregir esas fallas o pérdidas del tiempo productivo del recurso humano. Con esto, la organización, hace uso provechoso del tiempo y da a consecuencia de tiempo remanente, el cual puede ser de mucha utilidad para percances que surjan o actividades extras de las que se pueden solventar o atacar.

Para este objetivo, se plantea implementar un software de indicador de gestión, este solo a nivel interno de la empresa, el cual desarrolle a través de cálculos matemáticos el tiempo productivo de cada empleado de la empresa (a excepción de los gerentes/propietarios). En ello, el software es implementado en un disco duro que se comunique a través de la intranet o el servidor propio de la empresa, y este, se encuentra presente en todo los equipos informáticos e incluso los equipos especiales que utiliza la empresa para los demás servicios de índole automotriz, es por ello que toma en cuenta las aplicaciones y acciones que realice o ejecute el usuario para poder así medir el tiempo que dicho usuario le destina a sus actividades. Dicho software se estructura de manera en que indique el tiempo en la empresa, el tiempo productivo, el nombre del empleado y el departamento a cuál este pertenece, la comparación porcentual entre el tiempo laboral determinado y productivo, las expectativas, el tiempo no utilizado, los días laborados y los promedios respectivos.. Dicho lo anterior, se puede decir que los puntos más relevantes de este recuadro son la comparación del tiempo laboral con el productivo, ya con este, se puede observar que del tiempo que el empleado está en sus actividades podemos ver qué tanto de ese tiempo logró destinar cada minuto a sus actividades. Por supuesto, esto no tiene que ser igual o mayor, porque es lógicamente imposible. También otro parámetro relevante a considerar son las expectativas, las cuales se miden de manera porcentual, y esto le indica al encargado en R.R.H.H., hasta un nivel condicionado de cien por ciento y como el tiempo aprovechado del empleado va conforme a esto. No todos los empleados deben alcanzar el cien por ciento: solamente lo que se determine y evalúe de las actividades asignadas de algún empleado en particular se le asigna un porcentaje el cual se considere apto para lo que realiza en su día a día. En el caso de la empresa, se tiene un estándar preestablecido de 40 horas semanales, lo que se traduce a 8 horas diarias de las que se deben cumplir de tiempo laboral.

Figura N°4 – Indicador de Gestión de Productividad por cada empleado

Nombre de Usuario	Nombre	Departamento	Actividad (hr.)	Promedio de actividad (hr.)	Actividad sobre lo esperado
USER01	Samuel	Operativo	41.0864	8.2172	102%
USER03	Nadia	Recursos Humanos	21.5811	4.3161	53%
USER06	Liz	Administración	34.8797	6.9758	87%
USER05	Gloria	Supervisión y Compras	28.4492	5.6897	71%
USER02	Alberto	Operativo	34.4697	6.8939	86%
USER04	Daniel	Operativo	14.8244	2.9647	37%

Fuente: Castellanos (2022)

Figura N°5 – Indicador de Gestión de Productividad por cada empleado

Productividad (hr.)	Promedio de productividad (hr.)	Productividad vs actividad
40.1881	8.0375	97%
20.3017	4.0603	94%
33.6464	6.7292	96%
26.6256	5.325	93%
34.0128	6.8025	98%
14.4006	2.88	97%

Fuente: Castellanos (2022)

Figura N°6 – Indicador de Gestión de Productividad por cada empleado

Promedio no productivo (hr.)	Tiempo promedio por cada actividad (segs)	Días laborados
0.1797	24	5 / 5
0.2558	69	5 / 5
0.2467	85	5 / 5
0.3647	26	5 / 5
0.0914	35	5 / 5
0.0847	85	4 / 5

Fuente: Castellanos (2022)

Para proceder a la implementación del indicador de gestión, se contrató servicios especiales en la materia con la empresa LaborEffi, ubicada en Bejuma, edo. Carabobo, el cual ofrecen paquetes promocionales que incluyen no solamente el software en cuestión, el cual lleva el nombre de Workertivity, sino que también imparten talleres para la orientación en el manejo del programa. Para ello se realizó un anuncio de manera digital y se le entregó al departamento competente de la materia, que en este caso es: R.R.H.H.

Figura N°7 – Invitación digital para la participación del uso del programa de Workertivity

LaborEffi

WORKERTIVITY

¿Qué incluye nuestros servicios?

Instalación del programa

Orientación para el manejo de Workertivity **100**

 **9:00 a.m. | 26 de septiembre de 2022**

 **Sala Multiuso LinoCar Center**



Lcda. Ana Díaz

Fuente: Castellanos (2022)

Fase 5.4.5: Determinar la factibilidad del nuevo software de indicador de gestión del rendimiento del personal.

Aunque esto se entienda como una solución necesaria, tener en cuenta y verificar las inversiones y los procedimientos de los propietarios o gerentes de la organización es un movimiento crucial, ya que deben ser conscientes de lo que se plantea realizar con los recursos económicos, materiales, humano y de tiempo. Es por ello, se planea realizar una reunión para explorar las inversiones que se piensan utilizar y la factibilidad de la propuesta, ya que es necesaria la aprobación para poder proseguir con la ejecución del resto de las fases de esta propuesta

Factibilidad de la propuesta

Para poder implementar algo que se requerirá de inversión de distintas variables, como es, en cuanto a lo económico, material y de tiempo, es bueno considerar la evidencia de la factibilidad del plan de acción para poder ejecutarlo

Factibilidad técnica

La empresa LinoCar Center, C.A., goza de equipos informáticos en todas sus áreas administrativas, con especificaciones aptas para la instalación y ejecución del programa de Workertivity, acompañados de impresoras a la hora de emitir información a través de ella. Gracias a estas condiciones que presenta la propuesta se considera factible este aspecto.

Factibilidad operativa

Por cuanto al recurso humano, a pesar de que no está capacitado para el manejo de este programa, la empresa LaborEffi, cumple con el derecho de ofrecer, además de la instalación del programa y junto a la Lcda. Ana Díaz, un taller de capacitación para orientar al personal al manejo de dicho programa, por consiguiente, la propuesta se encuentra factible en el aspecto operativo.

Factibilidad económica

Teniendo en cuenta la inversión monetaria que esta requiere, la suman no es de gran impacto, y una vez obtenido su cálculo partiendo los servicios que están en constante funcionamiento en las instalaciones y en profesionales que utilizan partes cruciales de la propuesta. Es por ello que la propuesta se encuentra en un rango económicamente factible.

Cuadro N°5 – Recursos Económicos

DESCRIPCIÓN	COSTO
Implementación del software Workertivity	\$ 100.00
Taller para capacitación y orientación al manejo del software	\$ 10.00
TOTAL	\$ 110.00

Fuente: Castellanos (2022)

CONCLUSIONES

Sintetizando toda la información recabada, se puede concluir en que, en la presente investigación se desarrolló como un proyecto factible. Esta consistió en proponer un Plan de Gestión para la optimización de los procesos administrativos para la empresa LinoCar Center, C.A., ubicada en Bejuma, edo. Carabobo. Los datos se obtuvieron gracias a la variedad de instrumentos, que para esta investigación se aplicaron, como son a mencionar: una check-list, la cual se basó través de la técnica de la observación directa, una encuesta, con la que se fue obteniendo datos a través del conocimiento de los empleados y altos directivos y como última, una entrevista de tipo estructurada dirigida precisamente a los altos directivos, específicamente, hacia los dos gerentes de la organización. Todo esto, con el fin de obtener respuestas a las problemáticas 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 “Establecer como norma general la elaboración de Plan Operativo Anual que proyecte la expansión de la empresa”, fue desarrollado gracias al capítulo cuatro, que recopilada la información obtenida de la encuesta se pudo observar que la organización no tomaba el tiempo de elaborar un plan anual el cual les permitiese conocer sus objetivos estratégicos a largo o mediano plazo, y que de esta manera invitar a la empresa a establecer la elaboración de dicho plan como norma general, realizándolo cada año, específicamente, al final de cada uno.

Como segundo objetivo específico, se planteó “Estructurar un organigrama que refleje todos los cargos de la empresa y su flujo jerárquico”, el cual fue creado gracias a la aplicación de la encuesta en el capítulo cuatro, que indica en que la empresa no contaba con un organigrama de su organización, para ello se estructuró uno de tipo jerárquico, delimitando cada uno de los departamentos y puestos de trabajo que esta contiene, y así se tiene al alcance de todos los trabajadores

En cuanto el tercer objetivo específico, que señala “Formar a la alta gerencia en conocimientos de Desarrollo personal, estableciendo una serie de talleres que provean de coaching para la capacitación a los altos directivo en materia de liderazgo” la cual dio frutos gracias al capítulo cuatro, y este atiende a la problemática de la escasa comunicación asertiva por parte de la altos directivos, que para ello se contrataron servicios de metodología coaching dedicada exclusivamente para estos últimos e invitarlos a mejorar cada día y empatizar con las necesidades del empleado en el ambiente laboral. Por último, se tiene el cuarto objetivo específico, que recomienda “Implementar un sistema de indicador de gestión para el conocimiento del desempeño del individuo en la organización”, el cual fue logrado a través del segundo capítulo como también del cuarto, e insta a la empresa a utilizar software que les permita monitorear y conocer con exactitud el desempeño laboral del individuo a través de la medición del tiempo productivo que este destina a sus actividades o tareas asignadas.

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 todos los recursos que estos requirieron para su desarrollo y la cual puedan aplicarse efectivamente a los departamentos correspondientes.

RECOMENDACIONES

Con miras a los problemas que se contemplan en anterioridad, ya que estos de manera frecuentemente ocurrían en la empresa, y a su vez, las consecuencias que estas generan agravaban la situación organizacional de dicha empresa. Es por ello que se recomienda encarecidamente que se realicen monitoreos constantes hacia el empleado y observar si se presenta una mejoría en ellos, como también se considera acompañarlos en este proceso y ofrecerles orientación cuando se requiera algún ajuste.

En cuanto al tercer objetivo específico, la empresa la cual se contrató se dispuso a ofrecer servicios adicionales para la supervisión del cumplimiento de dicho objetivo. Se estarán realizando visitas especiales hasta las instalaciones de la empresa, en el que el facilitador estará evaluando la dirección de los gerentes.

Es bueno también considerar, en que los propietarios y supervisores de la organización estén presente en todo momento con algún tipo de inconveniente que aflore durante la aplicación de las distintas propuestas. Esto, con la intención de que puedan actuar lo más pronto posible y enfocarse una vez más en el objetivo propuesto o realizar alguna modificación; si es que esto lo requiere, tomando en cuenta las decisiones u opiniones de todo el equipo de la organización.

Con respecto a lo anterior, indudablemente, dicho monitoreo se debe realizar de manera constante para que, no solamente observar algún tipo de inconveniente que surja con el desarrollo de esto, sino que también, observar el progreso que esta irá propagándose en la organización, así de esta manera, se decidirá si proseguir con la aplicación de los objetivos propuestos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Albert, (2007) **La Investigación Educativa.** Claves teóricas: Madrid MCGRAWW-HILL. Interamericana de España.
- Balestrini, (2006). **Como Elaborar el Proyecto de Investigación.** 7ma Edición. Caracas, Venezuela. Consultores Asociados, BL.
- Brito, (1992). **Como elaborar una Tesis-Caracas.** Editorial CENDES. UCV.
- Cárdenas, (2017) **Sistemas de Control de Gestión para el Desarrollo de Procesos Administrativos.** Caso: Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología. Trabajo Especial de Grado para optar al Título de en la Universidad de Carabobo. Valencia Carabobo.
- Cejas y Chirinos (2014) **La gestión de Recursos Humanos un Enfoque estratégico.** 1ra Edición. Editorial Dirección de medios y publicaciones de la Universidad de Carabobo
- Chiavenato, (2006). **Introducción a la Teoría General de la Administración.** Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. 1989.
- Fayol, H., (1987) **Administración Industrial y General.** Buenos Aires. Argentina Dec. 4ta Edic. el Ateneo.
- Giménez, J. (2011) **El Proceso de Investigación.** 3er Edición. Valencia Cosmográfica C.A.
- Guerra, (1980), Manual de Administración de Empresas Agropecuarias. 3ra Edición. Editorial IICA. San José, Costa Rica
- Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P. (2010). **Metodología de la Investigación.** Ediciones McGraw-Hill. México.
- Hurtado, (2000). **Metodología de la Investigación Holística.** Caracas: Fundación Sypal.
- Hurtado Y Toro, (1999). **Paradigmas de la Investigación en tiempo de cambio.** Valencia: Episteme. Consultores Asociados. C.A.

- Martínez, L. (2018) **Sistema de Control de Gestión basado en Indicadores para la Toma de decisiones**. Trabajo Especial de Grado presentado ante la Universidad Tecnológica del Centro, para optar al Título de Magister en Administración. Mención Gerencia. Valencia Carabobo.
- Méndez, C. (2003) **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Editorial Mcgraw-hill. Colombia.
- Morles, (1994) Guía para la Elaboración de Proyectos de Investigación
- Munch, L. (2007). **Administración: escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor**. México: Pearson Educación, Prentice Hall. Recuperado de <http://files.clases8.webnode.es/200000623-4eb8150ae0/Munch%20Galindo%20Lourdes%20-%20Administracion%20-%20Escuelas%20Proceso%20Administrativo.pdf>
- Pérez, A. (2006). **Metodología Aplicada**. Editorial McGraw-Hill. Bogotá. Colombia.
- Ramírez, T. (1997). Como hacer un proyecto de investigación. (1° Ed.) Editorial Panapo. Caracas Venezuela.
- Robbins (2004). **Comportamiento Organizacional**. 10.º Edición. Editorial Pearson Prentice Hall. México.
- Rojas, Niño. (2007). **Metodología de La Investigación**. 1era Edición. Ediciones de la U. Bogotá. Colombia.
- Sabino, (1992) **El Proceso de Investigación**. Editorial PANAPO. Caracas, Venezuela.
- Tamayo y Tamayo, F. (2009). **El proceso de la investigación científica**. 4ta Edición Ediciones Limaza. México.
- Casco, Garrido y Morán (2017) **La gestión administrativa en el desarrollo empresarial**. 2da Edición. Ediciones Intercontinentales. Colombia
- Torres, (2017) **Modelo Estratégicos para Fortalecer la Gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativas ubicadas en el Municipio Valencia Carabobo**. Trabajo Especial de Grado, presentado ante la Universidad de Carabobo, para optar al Título de Magister en administración de Empresas Mención Gerencia.
- Tovar, (2018), **Estrategias Dirigidas a la Optimización de la Gestión Administrativa en Ordenación de Pagos a Proveedores**. Trabajo Especial de Grado, presentado ante la Universidad Nacional experimental de Los Llanos Ezequiel Zamora, para optar al Título de Magister en Gerencia y Planificación Institucional. San Carlos Cojedes.
- Universidad pedagógica Experimental Libertador. (2014). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos

Especiales. Caracas. Venezuela.

Vargas, (2012) **Proyecto de grado titulado “Propuesta de Mejoramiento del Clima Organizacional de la Administración”**. Universidad de Carabobo. Valencia, Carabobo, Venezuela.

Vargas y Zapata (2019) **Análisis del Proceso Administrativo en la Empresa TECMEIN. EIR 2019L – ESPINAR**. Trabajo Especial de Grado presentado ante la Universidad Tecnológica del Perú para optar al Título de Bachiller en Administración de Empresas. Arequipa Perú

ANEXOS

ANEXO B

Confiabilidad de los Instrumentos

Carta Dirigida al Experto



San Diego, agosto de 2022

Atención

Lcda. Maruja Molina

Reciba ante todo un saludo muy cordial

Luego de saludarle muy respetuosamente, me dirijo a usted en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración, dada la magnitud de sus credenciales y que resultan muy oportunas para llevar a cabo la validación de los instrumentos de recolección de datos que estoy aplicando en una investigación titulada: **“ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA LA OPTIMIZACION DE LA GESTION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA LINO CAR CENTER C.A”**

Esta investigación se utilizará para presentar mi trabajo de grado y optar al título de Licenciado en Administración de Empresas.

Agradeciendo su colaboración de antemano quedo de usted.

Atentamente

Br. Samuel Castellanos

ANEXO C

Formato de Validación de Entrevista

A continuación, se presenta una serie de aspectos a considerar para validar los ítems que conforman el instrumento. Se ofrecen dos (2) alternativas (Sí-No) para que usted seleccione la que considere correcta y, al final, realice las observaciones pertinentes en el espacio designado para ello.

Experto: Maruja Molina

Autor(a, es): Samuel Castellano

ÍTEM	ASPECTOS A CONSIDERAR									
	Redacción adecuada		Coherencia		Lenguaje ajustado al nivel		Pertinencia con los objetivos a medir		Correspondencia	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	✓		✓		✓		✓		✓	
2	✓		✓		✓		✓		✓	
3	✓		✓		✓		✓		✓	

OBSERVACIONES: _____

VALIDEZ			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			

Validado por: <u>MARUJA MOLINA</u>	e-mail: <u>marujamolina77@gmail.com</u>
Cédula de Identidad: <u>10610324.</u>	Teléfono(s): <u>0424921450.</u>
<u>Samuel Castellano</u>	<u>29/08/2022.</u>

ANEXO C

Formato de Validación de Encuesta

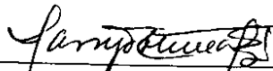
A continuación, se presenta una serie de aspectos a considerar para validar los ítems que conforman el instrumento. Se ofrecen dos (2) alternativas (Sí-No) para que usted seleccione la que considere correcta y, al final, realice las observaciones pertinentes en el espacio designado para ello.

Experto: Manya Molina
 Autor(a, es): Samuel Castellanos

ÍTEM	ASPECTOS A CONSIDERAR									
	Redacción adecuada		Coherencia		Lenguaje ajustado al nivel		Pertinencia con los objetivos a medir		Correspondencia	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	✓		✓		✓		✓		✓	
2	✓		✓		✓		✓		✓	
3	✓		✓		✓		✓		✓	
4	✓		✓		✓		✓		✓	
5	✓		✓		✓		✓		✓	
6	✓		✓		✓		✓		✓	
7	✓		✓		✓		✓		✓	
8	✓		✓		✓		✓		✓	
9	✓		✓		✓		✓		✓	
10	✓		✓		✓		✓		✓	
11	✓		✓		✓		✓		✓	

OBSERVACIONES: _____

VALIDEZ		
APLICABLE	✓	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		

Validado por: MARUJA MOLINA	e-mail: marujamolina77@gmail.com
Cédula de Identidad: 10610324	Teléfono(s): 04124921450
Firma: 	Fecha: 29/08/2022.

Formato de Encuesta

En la presente encuesta, deberá responder a las siguientes preguntas que se establecen a continuación con el fin de recopilar información en cuanto al cumplimiento de tareas durante el proceso administrativo.

<p>Pregunta N°1. ¿Conoce usted las normativas de la empresa en el área administrativa?</p> <p style="text-align: center;">SÍ _____ NO _____</p>
<p>Pregunta N°2. ¿Considera usted que la empresa cuenta con sistemas tecnológicos para la ejecución tareas administrativas?</p> <p style="text-align: center;">SÍ _____ NO _____</p>
<p>Pregunta N°3. ¿Considera usted que dichos sistemas le proveen toda la información que necesita?</p> <p style="text-align: center;">SÍ _____ NO _____</p>
<p>Pregunta N°4. ¿Cree usted que obtiene suficiente información para la ejecución de tareas?</p> <p style="text-align: center;">SÍ _____ NO _____</p>
<p>Pregunta N°5. ¿Existe una comunicación efectiva al momento de establecer algunos procedimientos administrativos?</p> <p style="text-align: center;">SÍ _____ NO _____</p>
<p>Pregunta N°6. ¿Considera usted que el flujo de los procesos administrativos de la empresa es correcto?</p> <p style="text-align: center;">SÍ _____ NO _____</p>
<p>Pregunta N°7. ¿Cree usted que las actividades de cada cargo están bien definidas en cada proceso?</p> <p style="text-align: center;">SÍ _____ NO _____</p>
<p>Pregunta N°8. ¿Se elabora una planificación anual para el establecimiento de tareas y recursos necesarios?</p> <p style="text-align: center;">SÍ _____ NO _____</p>

Pregunta N°9. ¿Considera usted que se requieren optimizar algunos de los procesos administrativos?

SÍ ____ NO ____

Pregunta N°10. ¿Considera usted que la empresa tiene limitaciones para el establecimiento de un plan de gestión para la optimización de los procesos administrativos a la empresa?

SÍ ____ NO ____

Pregunta N°11. ¿Considera que es necesario establecer un plan de gestión para la optimización de los procesos administrativos?

SÍ ____ NO ____

Formato de Observación Directa – Check-list

				SÍ	NO
Punto 1:	¿La empresa tiene normativas en físico para cada proceso?				
Punto 2:	¿Se tiene una misión y visión publicados?				
Punto 3:	¿La empresa cuenta con sistemas informáticos?				
Punto 4:	¿La empresa cuenta con un organigrama?				
Punto 5:	¿La empresa cuenta con todos los recursos necesarios para el proceso administrativo?				
Punto 6:	¿La empresa cumple con todos los elementos del proceso administrativo?				
Punto 7:	¿La empresa cuenta con áreas administrativas?				
Punto 8:	¿Los trabajadores cumplen con las actividades designadas?				
Punto 9:	¿La empresa tiene un ambiente administrativo de calidad?				
Punto 10:	¿La empresa cuentan con la descripción de responsabilidades de los cargos?				
Punto 11:	¿Realizan actividades de capacitación e inducción?				
Punto 12:	¿Realizan cierres administrativos?				
Punto 13:	¿Mantienen reportes de la información y datos por períodos?				

Formato de Entrevista Estructurada

Formato para Entrevista

Entrevistador: _____

Candidato entrevistado: _____

Puesto del candidato: _____

Fecha: _____

A continuación, se presentan una serie de preguntas que tienen como objetivo obtener información en cuanto al proceso administrativo de la empresa. Así como también, saber quienes participan durante este proceso.

1. ¿Cuáles debilidades dentro del proceso administrativo considera usted que existen en la empresa?
2. ¿Se han presentado situaciones complicadas en cuanto a los procesos administrativos? ¿Cuáles fueron estas?
3. Al momento de controlar y supervisar los procedimientos administrativos, ¿qué es aquello que toman en cuenta?