



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



**ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS TECNOLÓGICAS
DEL SERVICIO MÉDICO DE LA COORDINACIÓN DE SALUD
DE MERCADOS DE ALIMENTOS S.A. (MERCAL) ARAGUA**

Autor: Galán Juan.

Tutor: José Felipe Cabeza

La Morita, Marzo 2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



**ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS TECNOLÓGICAS
DEL SERVICIO MÉDICO DE LA COORDINACIÓN DE SALUD
DE MERCADOS DE ALIMENTOS S.A. (MERCAL) ARAGUA**

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Administración Comercial**

Autor: Galán Juan.

Tutor: José Felipe Cabeza

La Morita, Marzo 2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

N° TEG 1
Periodo: 1S-2024

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS TECNOLÓGICAS DEL SERVICIO MÉDICO DE LA COORDINACIÓN DE SALUD DE MERCADOS DE ALIMENTOS S.A (MERCAL) ARAGUA.

Elaborado y presentado por:

Apellidos y nombres	C.I. N°	Carrera
Galán González Juan Antonio	19.004.228	Administración Comercial

Cumple con los requisitos exigidos para ser considerado:

Aprobado

No Presentó

TUTOR

Apellido y nombre: Cabeza José Felipe
C.I. N°: 10.752.084

JURADO EVALUADOR



COORDINADOR

Apellido y nombre: Omaña Carol
C.I. N°: 3.841.118

JURADO PRINCIPAL

Apellido y nombre: Díaz Annelin
C.I. N°: 9.436.391

SUPLENTE

Apellido y nombre: Araque Mariela
C.I. N°: 7.271.962

En La Morita a los 23 días del mes de abril del año 2024

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada Dios y mis seres espirituales, ya que gracias a ellos he logrado concluir mi carrera universitaria, a mis padres, a mi esposa y especialmente a mi hijo el motor de mi vida, porque ellos siempre estuvieron a mi lado, brindándome su apoyo y sus consejos para ser de mí una mejor persona.

A mis abuelos Encarnación, Esperanza y Gladys Soledad, aunque no estén en este plano terrenal, sé que desde el cielo me cuidan y me guían, dedico este logro a ustedes.

A mi Esposa, por sus palabras, su confianza, por su amor y por brindarme el tiempo necesario en el apoyo para realizarme profesionalmente, a mis amigos, compañeros y aquellos que de alguna u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

A mis profesores que me formaron en este camino y especialmente a mi tutor José Felipe Cabeza, por su apoyo incondicional y su formación para ser de mí hoy un profesional.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS TECNOLÓGICAS DEL SERVICIO MÉDICO DE LA COORDINACIÓN DE SALUD DE MERCADOS DE ALIMENTOS S.A. (MERCAL) ARAGUA.

Autor: Galán, Juan

Tutor: José Felipe Cabeza

Fecha: Marzo, 2024

RESUMEN

El uso de la tecnología en las empresas ocupa lugar preferencial en el cumplimiento exitoso de sus metas. Tal es el caso, de la Empresa de Alimentos Mercal, que presta servicio a la comunidad nacional y necesita contar con equipos actualizados y en óptimo funcionamiento. De allí, que el objetivo general de la presente investigación consistió en analizar las actividades administrativas tecnológicas en el Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua. El nivel de investigación pertinente con el objetivo propuesto, es el analítico, fundamentado en un trabajo de campo, tipo descriptivo. Las técnicas implementadas en la recolección de datos, fueron la observación y la encuesta, así como los instrumentos aplicados correspondieron a la lista de cotejo y al cuestionario, constituido por preguntas dicotómicas. Los sujetos de investigación seleccionados tienen que ver con personal que labora en la coordinación de salud de la referida empresa; es decir la coordinadora y las analistas del servicio médico. El diagnóstico de las necesidades tecnológicas existentes en esa unidad, arrojó que hay un déficit de equipos para desarrollar el trabajo, además de que los equipos deben actualizarse. Así mismo, la descripción del procedimiento administrativo gestionado por el personal resultó ser satisfactorio, cumpliéndose todo lo planificado, con ciertas demoras para dar respuestas a tiempo a las solicitudes. De igual manera, se tiene que las actividades de control, se están llevando con algunas irregularidades pues hace falta que se revisen con eficiencia, la evaluación y el establecimiento de medidas correctivas cuando exista una desviación en el proceso.

Descriptor: Actividades Administrativas Tecnológicas, Necesidades tecnológicas, Procedimiento Administrativo.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS TECNOLÓGICAS DEL SERVICIO MÉDICO DE LA COORDINACIÓN DE SALUD DE MERCADOS DE ALIMENTOS S.A. (MERCAL) ARAGUA.

Autor: Galán, Juan

Tutor: José Felipe Cabeza

Fecha: Marzo, 2024

ABSTRACT

The use of technology in companies occupies a preferential place in the successful fulfillment of their goals. Such is the case of the Mercal Food Company, which serves the national community and needs to have up-to-date and well-functioning equipment. Hence, the general objective of the present research was to analyze the technological administrative activities in the Medical Service of the Coordination of Health of Food Markets S.A. (MERCAL) Aragua. The level of research relevant to the proposed objective is analytical, based on a field work, descriptive type. The techniques implemented in the data collection were observation and survey, as well as the instruments applied corresponded to the checklist and the questionnaire, constituted by dichotomous questions. The selected research subjects have to do with personnel working in the health coordination of the company; that is, the coordinator and analysts of the medical service. The diagnosis of the existing technological needs in this unit showed that there is a shortage of equipment to develop the work, in addition to the equipment must be updated. Likewise, the description of the administrative procedure managed by the staff proved to be satisfactory, everything planned being fulfilled, with certain delays in providing timely responses to requests. Similarly, control activities have to be carried out, they are being carried out with some irregularities because it is necessary to review them efficiently, the evaluation and the establishment of corrective measures when there is a deviation in the process.

Descriptors: Technological Administrative Activities, Technological Needs, Administrative Procedure.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	IV
Resumen	V
Índice de Cuadros	VII
Índice de Gráficos	IX
Introducción	X
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	12
Objetivos	16
Justificación	16
Sistema de Operacionalización de Variables	18
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes	
Bases Teóricas	20
Administración de las Tecnologías de la Información:	24
concepción, fases y dimensiones	24
Importancia de la Tecnología en el Contexto Empresarial	
Herramientas Tecnológicas: Su uso en las Empresas	26
Estrategias Tecnológicas. Un acercamiento teórico y conceptual	27
Actividades de Control en el Procedimiento Administrativo	28
Mercados de Alimentos. Su origen y propósito	29
Bases Legales	30
	31
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Nivel de la Investigación	
Diseño de Investigación	34
Tipo de Investigación	34
Sujetos de Investigación	35
Técnicas e Instrumento	35
Validez de la Investigación	35
	36
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
	37
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
	51
LISTA DE REFERENCIAS	

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.	Pág.
1. Operacionalización de Variables	18
2. Sustentación Legal	31
3. Resultados lista de cotejo	37
4. Datos de cuestionario dicotómico	39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.	Pág.
1. Resultados de cuestionario dicotómico.	40

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, no se puede concebir ningún tipo de actividad humana, sin la intervención de la tecnología en la vida cotidiana, bien sea de una familia, de una universidad, de asociaciones sin fines de lucro, empresas, industrias, comercio, entre otros. Todo ello, debido a que gracias a este poderoso medio, se facilitan las labores y distintas faenas que se puedan llevar a cabo, se establecen puentes de comunicación efectivos, se aumenta la productividad, se posibilita la toma de decisiones más acertadas, en fin, aporta grandes beneficios a la humanidad, siendo su función primordial generar herramientas adecuadas para lograr la simplificación y el ahorro de esfuerzo en el trabajo. De tal manera, que es primordial abogar por el progreso tecnológico; ya que se estará proporcionando grandes avances para el crecimiento y desarrollo de un país, en todos sus ámbitos, en lo social, educativo, económico, industrial y empresarial.

De acuerdo a las ideas anteriormente planteadas, es innegable la contribución de la tecnología en el ámbito empresarial pues permite optimizar sus operaciones ayudando a reducir o eliminar fallas y retrasos en el flujo de trabajo, así como a acelerar la automatización de las actividades que se realizan para cumplir con las metas propuestas. Influye de manera determinante porque brinda la posibilidad de gestionar y almacenar grandes cantidades de datos y estadísticas, que permitan mantener un registro actualizado y confiable, para utilizarlo en el momento adecuado. Así mismo, por medio de sus diversas herramientas, los empleados y trabajadores de las mismas, tendrán a su disposición la posibilidad de contar con espacios de tiempo, comodidad y seguridad en el desempeño de su labor.

De allí que resulta primordial mencionar la importancia que posee la existencia de una infraestructura tecnológica bien equipada, actualizada y adecuada para poder cumplir las funciones administrativas de planificación, organización, dirección y control, que hacen posible lograr los objetivos y metas de cualquier empresa. En general, estas actúan como

una unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y por el que se obtengan beneficios. Destacan aquellas que prestan un servicio social a la comunidad y reportan beneficios, como es el caso de las que se encargan de la producción y distribución de alimentos en distintas regiones del país.

Ahora bien, resultó de interés analizar para el presente trabajo de investigación, analizar las actividades administrativas tecnológicas en el Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua. Asunto muy necesario para esta empresa, pues sus trabajadores acuden a esta dependencia para tramitar sus requerimientos que le permiten el mantenimiento y prevención de su salud. El objeto fundamental, de la referida empresa es la comercialización y el mercadeo de productos alimenticios y otros de primera necesidad, para ser colocados al mayor o al detal, en centros de venta fijos o móviles, previa captación de comercios individuales, colectivos o familiares. Siendo de especial relevancia, el tema seleccionado pues de los resultados obtenidos en esta investigación, posiblemente se podrá generar una reflexión que conlleve al mantenimiento de las fortalezas encontradas, así como al mejoramiento de las debilidades detectadas.

A fin de lograr lo propuesto en esta investigación, se desarrollaron cinco capítulos. En el Capítulo I, se realiza el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación, Así como se detallan las variables implicadas con sus respectivas definiciones e indicadores, aspectos que inician e introducen la necesidad de su realización. Posteriormente, se describe el Capítulo II, el marco teórico, que despliega el conocimiento de los antecedentes o trabajos previos, así como las teorías y definiciones que fundamentan el tema. A continuación, se ofrece el Capítulo III, con la visualización de todo el camino metodológico seguido para la obtención de la información necesaria. Seguidamente, se da a conocer el Capítulo IV, donde se detallan los resultados obtenidos y su correspondiente análisis, para posteriormente, abordar el Capítulo V, con las conclusiones y recomendaciones pertinentes con el análisis desarrollado a los diferentes hallazgos encontrados. Finalmente, se presenta la lista de referencias consultadas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El uso de la tecnología a nivel mundial se ha convertido en un factor de importancia en todos los ámbitos, especialmente en el sector empresarial, ha pasado de ser una posible opción para convertirse en una necesidad, en un derecho para poder desenvolverse en esta creciente oleada de información cada vez mayor, pues los datos transitan a velocidades sorprendentes y cambiantes, lo que hoy era noticia en fracciones de segundos pasa a formar parte de archivos muertos de una estructura administrativa.

Por tanto, en un contexto tan activo y globalizado como el actual, las organizaciones deben actuar de forma similar, rápidas y eficientes, tener a disponibilidad las herramientas, procedimientos y recursos idóneos para resolver las diversas situaciones que se presenten y derribar limitaciones que impiden el flujo adecuado de la productividad en cada uno de sus elementos, desde el personal que labora hasta las maquinarias o sistemas utilizados.

De allí, que no representa un secreto que las empresas mundiales no escatiman en invertir significativas sumas de dinero en tecnología, pues saben que esto les permite ser competitivas, estar al nivel de otras o en el mejor de los casos superarlas. Esto abre las posibilidades en el mercado nacional o internacional, propiciando con ello su crecimiento y expansión a nuevas y mejores posibilidades. Toda inversión o gasto que se haga en una organización, para actualizar la infraestructura tecnológica conlleva a crear una imagen corporativa y será bien percibida, tanto por sus usuarios o clientes, así como otras empresas y el propio personal que labora en ella.

Al respecto, Peiró (2022:s/p) expresa que: “realizar inversiones en tecnologías favorece a la cadena de valor, pues facilita el crecimiento de la empresa al reducir los costos a mediano y a largo plazo, lo que representa una sucesión de acciones que conllevan a

mejorar los servicios”. Afirmación acertada, ya que lo interesante en estos casos es favorecer al factor humano, es decir, la atención adecuada que se presta a usuarios o al personal de la empresa. De allí, que se puede afirmar que una herramienta digital facilita la auditoria o evaluación de los procesos que se desarrollan y determinar sus costos, ya que todos los datos necesarios se encuentran consolidados y centralizados en un sistema electrónico.

Ahora bien, las empresas pueden ser concebidas como organizaciones que desarrollan una actividad provechosa en función del cumplimiento de unas metas, una misión y visión característica. Son varios los criterios que están planteados para clasificar las empresas, a saber; el tamaño, la constitución jurídica, su alcance geográfico, su actividad, el origen del capital, entre otros.

En el caso que ocupa esta investigación, se trata de una empresa de alimentos, tipología que posee especial relevancia dentro del sector industrial, en cualquiera de sus rubros y dimensiones de trabajo, porque su propósito es satisfacer las necesidades de alimentación de la población. Cuestión de vital importancia por la actividad y la meta propuesta, en el sentido de alcanzar la seguridad alimentaria para todos y asegurar que todas las personas puedan acceder regularmente a una cantidad suficiente de alimentos de calidad que les permita llevar una vida activa y saludable.

En este orden de ideas, el desarrollo de cualquier empresa, incluyendo las de alimentos, depende de diversos factores entre los que se pueden mencionar: el crecimiento de las ciudades, los cambios en el ingreso económico de las personas, la globalización, así como el auge de la ciencia y la tecnología. Las mencionadas empresas se encuentran distribuidas alrededor del mundo, en diversas modalidades y dedicadas a diversos ámbitos, desde el nivel productivo, de comercialización y distribución, asunto que se encuentra dominado por países desarrollados como China, Estados Unidos y Japón. En este sentido, se puede afirmar que estas empresas están caracterizadas por satisfacer las necesidades de alimentación de la población, para ello deben contar con una acertada gestión empresarial, recursos diversos y alta tecnología, entre otros aspectos.

En relación a este último factor referido en el párrafo anterior, es innegable el valor que posee para el desarrollo de cualquier empresa el poder disponer de los recursos

tecnológicos adecuados, pues se trata de una herramienta fundamental, que permite alcanzar la optimización y mejora de los procesos de producción, almacenamiento, comercialización y distribución de sus productos, así como de todos los procesos administrativos que permiten el funcionamiento de la organización. Más aun tratándose, de una empresa de alimentos, por la responsabilidad que representa la misma dentro de la sociedad.

En caso de que una empresa de alimentos, por la relevancia que reviste su actividad, se resista a implementar nuevas tecnologías en cada uno de sus procesos, aumenta las posibilidades de frenar su expansión, lógicamente, se quedará atrás, sin poder solventar con rapidez las solicitudes de sus usuarios y de su personal. En consecuencia, se hace imperativa su actualización, instalando los avances tecnológicos pertinentes y requeridos en la actualidad.

En este orden de ideas y en cuanto a la contextualización de la investigación, en Venezuela, la empresa Estatal Mercados de Alimentos C.A. (Mercal), es una organización pública de comercialización y mercadeo de productos alimenticios y otras mercancías de primera necesidad a nivel nacional, con sedes regionales en cada uno de los estados del país. Ahora bien, en Mercal Aragua, en la Coordinación de Salud, específicamente en el Servicio Médico, existe una debilidad referida al tiempo de respuesta eficiente a los trabajadores, en cuanto a las necesidades que plantean en cuestión de salud y seguridad social, al solicitar requerimientos como: cartas avales, reembolsos, ayudas médicas y casos funerarios, entre otros.

Además, estas solicitudes se está llevando en forma manual, a través de formatos o planillas, luego deben ser procesadas y llevadas por el personal encargado de Mercal Aragua a la Gerencia de Salud Mercal de Caracas, donde introducen el requerimiento, para luego esperar por los resultados de las diligencias efectuadas. El tiempo estimado para recibir respuesta a lo planteado, fluctúa entre 20 días y 4 meses aproximadamente.

Así mismo, se hace complicado mantener la información actualizada de la nómina del personal en tiempo real, para darle el seguimiento pertinente, y de esa manera generar reportes con datos confiables obtenidos en forma rápida, con sólo introducir el número de la cédula de identidad de un trabajador y así facilitar la toma de decisiones, en cuanto a su

protección y prevención social; cuestión que representa un sagrado derecho laboral que le corresponde de acuerdo a la normativa legal vigente en el país, como es la Constitución Nacional (1999) y la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), entre otros importantes instrumentos jurídicos.

Los hechos antes descritos, están asociados a la falta de una gestión interna automatizada, en esta sede regional, en cuanto al manejo electrónico de la nómina del personal a su cargo, con especificación de todos los elementos requeridos para los casos presentados por el titular y los beneficiarios. Tal situación, genera una dependencia total de las operaciones que se realizan en el sistema central de Mercal en la ciudad de Caracas, evento que trae demoras y complicaciones en la capacidad de respuesta del directivo encargado de tramitar la solicitud.

De tal manera, que si se continúa trabajando con los mismos lineamientos, se seguirán presentando todos los hechos expresados anteriormente, y en consecuencia, puede afirmarse que la Empresa Mercal, estaría afectando física y emocionalmente a sus trabajadores y a su entorno familiar, poniendo en riesgo su salud y su vida. Además, entre otros aspectos, la empresa está incurriendo en gastos de funcionamiento innecesarios, al trasladar personal de todos los estados del país hacia la región central, pues se están cubriendo pasajes, inversión en combustible, y hasta alimentación y pernocta de los empleados.

En tal sentido, es conveniente desarrollar un análisis de las actividades administrativas tecnológicas a fin de describir y conocer la situación actual de la base de datos del personal de Mercal Aragua, promoviendo una respuesta rápida y eficiente a las solicitudes que sobre su salud y seguridad realizan sus trabajadores.

Resulta imprescindible aclarar que a través de la implementación de adecuadas actividades administrativas tecnológicas, se puede llevar control puntual de cada una de las solicitudes que realizan sus empleados, esto permite simplificar el seguimiento y gestión de cada actividad de la empresa Mercal Aragua, garantizar la continuidad y el cumplimiento de su propósito.

En este orden de ideas, corresponde formular el problema antes planteado, a través de la pregunta de investigación: ¿Cuál es la situación de las actividades administrativas tecnológicas en el Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL)?.

Objetivos

Objetivo General

Analizar las actividades administrativas tecnológicas en el Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua.

Objetivos Específicos

- 1.- Diagnosticar las necesidades tecnológicas existentes en la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua
- 2.- Describir el procedimiento administrativo empleado para la realización de las actividades del Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua.
- 3.- Identificar las actividades de control en los procedimientos administrativos del Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua.

Justificación

La adopción de una tecnología administrativa a nivel empresarial ofrece una estructura interna muy pertinente. Por lo general incluye elementos como computadoras, impresoras, sistemas de internet, dispositivos móviles y aplicaciones de software que beneficiaría en primer lugar a los directivos, quienes tendrían a su disposición un recurso digital, tanto para organizar como priorizar las actividades que se llevan a cabo en toda la organización,

esto conlleva a optimizar la gestión gerencial y de coordinación por unidades de producción.

En esta misma línea de pensamiento, actualizar el uso de la tecnología en las empresas de cualquier tipo, ayuda a sus trabajadores a realizar sus tareas y agilizar las operaciones de la organización. Hay aplicaciones muy particulares para el trabajo en los departamentos, pues permiten cargar documentos del personal con información valiosa y vigente para solventar alguna necesidad urgente.

De acuerdo a estas ideas anteriores, se puede afirmar, que plantear un análisis en ese sentido, es una relevante contribución al logro de los objetivos de la organización estudiada, ya que coadyuva con el establecimiento y mantenimiento del orden y organización de la gestión administrativa al conocer la correspondencia de las actividades administrativas tecnológicas con una pronta y oportuna solución de sus requerimientos de a lo que salud se refiere. Con la utilización de un software especializado se puede desarrollar y asegurar el trabajo de todo un equipo de personas, los cuales se sentirán conformes y seguros con su desempeño.

Esos sistemas tecnológicos suelen tener aplicaciones para organizar la información en carpetas, es decir, sistematiza los datos de identificación, tiempo de trabajo en la empresa, otorgamientos de permisos, evaluación del desempeño, entre otros aspectos que implicaría dedicar mucho tiempo para archivar, mucho espacio para guardar esos archivos, todo se haría de forma manual, lo cual retarda los procesos de cualquier trámite a llevar a cabo.

Analizar las actividades administrativas tecnológicas implica conocer para buscar el mejoramiento de los procesos inherentes al personal que labora en una empresa, como se está tratando en esta investigación, para la gestión de la empresa MERCAL Aragua, pues permite facilitar la realización todo tipo de tareas, desde gestionar vacaciones, días de permiso, entre otros. Siendo lo más importante, que se dé respuesta concreta a las solicitudes o trámites de beneficios referidos a su salud, servicios médicos y funerarios, en fin, se trata de realizar una crítica constructiva o juicio sustentado a través de la descripción e identificación del evento estudiado, de una manera profunda y diferente,

para emprender una corriente de acción que conlleve al mejoramiento del servicio que se presta. En consecuencia el personal que coordina estas actividades pueda hacerlo con mayor comodidad y seguridad, asunto de especial interés para el funcionamiento de la empresa y redundará favorablemente en la prestación de servicio a la comunidad.

En correspondencia con todo lo expuesto, realizar el análisis de las actividades administrativas tecnológicas representa un importante aporte para MERCAL, pues el personal directivo, se sentirá complacido al poder gestionar en forma propicia las solicitudes de los trabajadores. Esto representa un valor agregado, pues en todo caso; los resultados y hallazgos de este estudio, se constituirán en un espacio que abre las posibilidades de respetar los derechos humanos y laborales que tienen los trabajadores para desempeñarse en las mejores condiciones de trabajo, salud y seguridad social.

Sistema de Operacionalización de Variables

Según Guerra, G (1996: s/p). La operacionalización de variables es “equivalente a su definición operacional, para manejar el concepto a nivel empírico, encontrando elementos concretos, indicadores o las operaciones que permitan medir el concepto en cuestión”. A continuación, en el Cuadro 1 se muestra la operacionalización de las variables.

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Cuadro 1

Operacionalización de variables

Objetivo General: Analizar las actividades administrativas tecnológicas dirigidas a agilizar las actividades del Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Items	Técnicas e instrumentos	Población y Muestra
Diagnosticar las necesidades administrativas tecnológicas de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua.	Necesidades administrativas Tecnológicas	Operatividad administrativa tecnológica	Hardware	Ordenadores Periféricos de entrada (teclado y mouse) de salida Periféricos de salida (monitor, impresora) Periféricos de entrada/salida (módems, router, Ethernet, cable de red)	1 2	Lista de chequeo Observación	Personal Directivo y Coordinadores
			Software	Software administrativo Software Microsoft office Sistemas operativos Antivirus Navegadores	3 4		
					5		
Describir el procedimiento administrativo empleado para la realización de las actividades del Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua.	Procedimiento administrativo empleado	Gestión administrativa en el servicio médico	Planificación	Servicio medico Tipos de solicitudes Hospitalización Reembolsos Exámenes médicos Fallecimientos	1 2 3 4 5 6	Encuesta Cuestionario de preguntas dicotómicas	Coordinador y Analistas Población: 4
			Organización	Forma de hacer la solicitud: Escrita y/o verbal Formatos digitalizados	7 8		
			Dirección	Base de datos Comunicación Motivación	9 10 11		

			Control	Monitoreo Tiempo estimado de respuesta Soluciones viables	12 13 14		
Identificar las actividades de control en los procedimientos administrativos del Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua.	Actividades de control	Riesgos inherentes al proceso	Establecimiento de normas y métodos para evaluar el proceso	Procesamiento de solicitudes Aprobacion de solicitudes Normas y métodos Seguimiento y control	15 16 17 18		
			Medir los resultados	Evaluaciones periódicas Control y seguimiento	19 20		
			Detectar desviaciones	Desviaciones del proceso administrativo	21		

Fuente: Galán, J. (2024)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Según la Normativa para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo (2011), expone que el aspecto teórico:

Implica la revisión exhaustiva del estado del arte del problema o tema, así como la indagación bibliográfica y discusión de contenidos de interés extraídos de fuentes primarias y secundarias relevantes al tópico de investigación propuesto y a los objetivos del estudio, que permita la ubicación del mismo en el contexto del conocimiento acumulado y esclarecer el fenómeno que se estudia. Esta fundamentación debe contener: Los antecedentes de la investigación, bases teóricas y la definición de términos, si fuera procedente. (p.12)

De allí que es fundamental la revisión y comprensión desde las diversas teorías que componen el trabajo de investigación.

Antecedentes de la Investigación

Como antecedentes de esta investigación, se han recopilado trabajos de grado realizados en universidades reconocidas tanto nacionales como internacionales, en ellas se consideran los nombres de los estudios investigativos, sus respectivos autores, sus propósitos, los alcances ofrecidos, la metodología utilizada para tal fin y su vinculación con la presente investigación.

En este sentido, Balestrini (2006:92), señala que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el tema planteado, constituye los antecedentes de dicho problema”. A los fines de ampliar la idea del autor citado, se tiene que los antecedentes deben cumplir con las siguientes condiciones: pertinencia con el área

o tema objeto de estudio, vigencia y actualidad, nivel del contexto universitario o institucional, de tal manera que se transformen los mismos en aportes para la presente investigación, permitiendo de esta forma la comparación y el análisis de los resultados obtenidos. A continuación, se describen en los párrafos siguientes los trabajos que cumplen con las condiciones antes expuestas:

Cárdenas, G, (2022) presentó un trabajo de investigación cuyo título es “Proponer un complejo tecnológico para la gestión de Educación Virtual de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo, basada en la ingeniería del conocimiento”, Se validó la factibilidad de su aplicación, como parte de uno de los objetivos específicos, de igual manera, se diseñaron los componentes técnicos pedagógicos del complejo. El procedimiento metodológico respondió a una investigación documental y de campo, modalidad proyecto factible. Los datos que sustentaron el diagnóstico de necesidades, se recolectaron a través de un cuestionario de respuestas dicotómicas. La población y muestra constituida por decanos y coordinadores. Los resultados evidenciaron la necesidad de implementar la propuesta.

El trabajo anterior, posee relación de pertinencia con la presente investigación por varias razones: en primer lugar, el contexto investigativo donde se llevaron a cabo ambos estudios, se desarrolla en la Universidad de Carabobo, con el mismo propósito a largo plazo de mejorar su funcionamiento, en segundo lugar, se trata el mismo tema de investigación, como es el uso de la tecnología como medio para generar los cambios necesarios dentro de la universidad y en tercer lugar, la recolección de datos se realizó a través de un cuestionario, es decir con la implementación de un enfoque de investigación cuantitativo, con una población constituida por trabajadores de la misma universidad.

Otra investigación realizada por Romero, A. y Vivanco, M.(2022) con el título “Plan de transformación digital basado en tecnología 4.0 para la gestión operativa del Departamento de Bienes de la Universidad Uniandes”, en Ecuador, para optar al título de Maestría en Administración y Dirección de Empresas, a fin de diagnosticar el nivel de requerimiento para planificar un proceso de transformación digital en el Departamento de Bienes de la Universidad Uniandes, para con ello lograr el mejoramiento de la gestión operativa. Se sustentaron metodológicamente en un paradigma cuali-cuantitativo, con un diseño de

campo, tipo descriptivo con un nivel de proyecto factible. La población representada por clientes internos; profesores y trabajadores de la Universidad y la muestra quedó constituida por 139 personas. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la encuesta y la entrevista. Los resultados evidencian realizar mejoras en la gestión operativa a través de una plataforma digital.

Como puede observarse, existe una relación con el trabajo en desarrollo en lo atinente a las variables estudiadas: uso de la tecnología y mejoramiento de gestión operativa, pues en ambas se buscan el mejoramiento de la calidad del servicio que ofrecen a sus trabajadores. De igual manera, hay coincidencias en cuanto a la forma de enfocar metodológicamente la investigación, se describen los eventos de estudio aunque no coinciden en el hecho de que se trata de un proyecto factible, pero sus hallazgos sirven de referencia teórica para el presente estudio, ya que se busca facilitar los procesos a partir de un uso avanzado y eficiente de la tecnología.

Además de ello, en ambos se utilizan las mismas técnicas e instrumentos de recolección de datos, encuesta y entrevista, lo cual permite visualizar el procedimiento implícito para establecer criterios de comparación útiles para el adecuado tratamiento de los datos. Los resultados indican la necesidad de implementar tecnología digital en un contexto administrativo, cuestión que se asemeja a la urgencia de aplicarlo en la Coordinación de Salud de la Empresa Mercal. También se consideraron como unidades de información trabajadores de ambas instituciones, aunque son de distinta naturaleza, universidad y una empresa de alimentos. Luce interesante, que se considere como referencia un trabajo de investigación con un nivel de estudio superior a que se presenta, pues se trató de un nivel de postgrado y maestría.

Otro trabajo de investigación revisado y reseñado para formar parte de los antecedentes de este estudio, es el realizado por Aponte, G. (2020), cuyo título corresponde a “Inteligencia Tecnológica: proceso clave como apoyo a la innovación en los Pymes de Latinoamérica” en la Universidad Central de Venezuela. El objetivo general consistió en analizar los indicadores relacionados con el desarrollo tecnológico de la región tomando como referencia la Red de Indicadores de Ciencia y Tecnología Interamericana, el World Economic Forum y el Banco de Desarrollo de América Latina. Tipo de investigación

documental, con la utilización de técnicas de revisión documental y análisis de contenido. A manera conclusiva la autora expone que los Pymes el tejido empresarial más importante en Latinoamérica; siendo fundamental sus procesos de innovación, competitividad y sustentabilidad en el tiempo, y en este sentido la tecnología juega un rol primordial.

Ahora bien, el trabajo anterior ofrece la oportunidad de entrar en contacto con una temática muy semejante con la tratada en el presente estudio; pues se trata del sector empresarial y del uso de la tecnología como factor de desarrollo y cambio. Así mismo, hay coincidencia en el objetivo general, pues en ambos se persigue realizar un análisis de los eventos implicados. El espacio metodológico, aunque diferente al presente estudio por su naturaleza documental, es de gran interés pues se implementaron técnicas documentales de gran utilidad para la construcción de las bases teóricas que sustentan cualquier investigación y permiten a su vez interpretar datos con una base crítica bien fundamentada en autores y expertos en el área temática que se trata.

Los autores Quevedo, N y Villarroel, T. (2019), realizaron un trabajo de investigación titulado “Tecnología avanzada de gestión empresarial y modelado”. En la Universidad Católica de la Cuenca, Ecuador, para optar al título de magister en Administración de Empresas. El objetivo general que se plantearon consistió en describir las tecnologías avanzadas de gestión empresarial y modelado. La metodología se sustentó en una combinación de elementos de la investigación documental y descriptiva de carácter retrospectivo. Se aplicaron técnicas de naturaleza bibliográfica, tales como el análisis externo de las obras, análisis de contenido y análisis crítico. Se concluye que la integración de las tecnologías en las labores empresariales hará que se den mejores resultados, se generen la optimización de los recursos, y por tanto mayor beneficio para la empresa.

El estudio planteado anteriormente, guarda vinculación con la investigación en desarrollo, en cuanto se está tratando las mismas variables de estudio, la tecnología, como medio para lograr una gestión empresarial efectiva, solventando situaciones a través de las bondades y ventajas que ofrece. También existe coincidencia en cuanto al objetivo general, en ambos se trata de una descripción del evento tratado a objeto de conocer su situación actual. Además de ello, por ser de naturaleza documental ofrece un conjunto de conocimientos sobre el tema que sirven de base teórica y brinda la oportunidad de obtener

experiencia en las técnicas documentales aplicadas. Por supuesto, las conclusiones a que llegaron los autores de este trabajo se constituyen en las aspiraciones que se pretenden con la investigación desarrollada en las empresas Mercal.

Por otro lado, Díaz, M. (2019), presentó un artículo de investigación, titulado “Nuevas tecnologías de Información. Preparándonos para el Cambio en la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo” en el 2019. Se realizó una descripción del desarrollo evolutivo de las tecnologías de la información, su transformación para ubicarse en el contexto mundial. Es de tipo documental, de naturaleza descriptiva y analítica. Se concluye que esta escuela promueve el cambio organizacional e invierte en la educación digital de sus estudiantes y profesores. Se puede destacar que esta universidad realiza grandes esfuerzos humanos para la formación de profesionales capacitados para el desempeño en el campo laboral. Enfatiza la autora que la tecnología existe y ha venido para quedarse, en tal sentido, es necesaria la preparación de egresados autónomos digitalmente hablando.

Son dos las vertientes que conducen al interés por considerar este estudio como antecedente investigativo, ya que constituye un aporte en cuanto a los temas o eventos tratados; por una parte, la coincidencia del contexto disciplinar como es la administración y por el otro el valor de la tecnología como apoyo empresarial; temas tratados en la presente investigación. Se puede afirmar que el conocimiento administrativo y el tecnológico, se desarrollan cada vez en mayor grado para conseguir la eficiencia en la producción y gestión empresarial. También existe correspondencia con la investigación en desarrollo en la descripción y análisis como procedimientos metodológicos, además del contexto universitario donde se llevó a cabo la inquietud investigativa, como es la Universidad de Carabobo, coincidentemente en la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública.

Bases Teóricas

Administración de las Tecnologías de la Información: concepción, fases y dimensiones

En relación con aspecto referido a como se concibe la administración de las tecnologías, se tiene la opinión de Prieto (2022:2), quien considera que es un “área que se

encarga de gestionar todos los recursos tecnológicos de las organizaciones, con la finalidad de garantizar su desarrollo, tener los recursos es importante pero es más relevante saber gestionarlos ante las necesidades”. Es muy significativo que se fundamente en la adecuada administración de los recursos, pues puede que existan pero si no se administran bien, los resultados esperados no serán evidentes y de nada valdrán los esfuerzos por su adquisición.

Sobre el mismo tópico, se trae a colación la idea de Krajewski (2000: 31), al afirmar que la gestión administrativa tecnológica “es un conjunto de conocimientos que tiene por función el desarrollo, la integración y el uso eficaz de los recursos tecnológicos para satisfacer las demandas”. Como puede observarse; esta autor amplia la concepción de la temática con el criterio eficacia, es decir, permite alcanzar las metas y objetivos planeados en un tiempo determinado, aminorando costos y evitando demoras innecesarias. Ambos coinciden en el hecho de desarrollarse, creando nuevas posibilidades tecnológicas para funcionar como un sistema eficiente.

En este mismo orden temático, Zavarce y Forero (2012), expresan que “las empresas de servicios públicos en Venezuela, dependen en gran medida de los servicios de tecnología de información para la ejecución de sus procesos; el uso apropiado de los mismos garantiza una gestión eficaz”. Esta apreciación es relevante, pues resalta una relación de dependencia entre el uso de herramientas tecnológicas y el desarrollo empresarial, se concibe como una integración de disciplinas administrativas y tecnológicas con el fin de mejorar los procesos.

De igual manera, Padrón (2019:20), explica el vínculo que existe entre la administración como práctica y como disciplina con la tecnología; “ambos tipos de conocimientos se desarrollan para conseguir la eficiencia en la producción de la empresa y con ello la satisfacción de los usuarios y clientes”. La opinión de esta autor, gira en torno a considerar ambas disciplinas como saberes propios de la gestión administrativa y de la tecnológica, competencias básicas para el logro del éxito en la función que tienen ambas. Esto ratifica que no es sólo tener los recursos sino también saberlos usar, conocer de sus propiedades y principios, para su uso adecuado.

Al respecto, Villaprado y López (2015:12), consideran que la administración de la tecnología “es el conjunto de saberes, conocimientos y experiencias, así como habilidades y técnicas, a través de las cuales se cambia y se transforma el entorno con el fin de satisfacer

necesidades y expectativas de la empresa”. Todo indica que a través de esta disciplina se consigue una ruta de acción para simplificar procesos y facilitar el desarrollo.

Otro aspecto que es necesario desarrollar tiene que ver con las fases que se deben cumplir para lograr la operatividad de las tecnologías y, por supuesto, su gestión. De Bizneo (2022), se extrae un resumen que se presenta a continuación:

Fase 1: Planificar y afrontar el cambio, La planificación de la puesta en marcha de los nuevos sistemas tecnológicos obliga a tomar en consideración aspectos como la disponibilidad de recursos humanos y financieros o las prioridades y necesidades de la empresa.

Fase 2. Crear una estrategia o herramienta digital acorde a la empresa. Hay que seleccionar qué sistemas se implementara y las actuaciones que se van a seguir. Se deben seleccionar programas compatibles con los existentes en la empresa y que no requieran de conocimientos avanzados y complejos. Pues de ser necesario se debe implementar un proceso de formación tecnológica para el personal encargado de su manejo.

Fase 3: Seguimiento y evaluación del proceso de transformación digital. Se debe monitorear el proceso y medir los resultados obtenidos de acuerdo a las expectativas planeadas.

(p.3-4)

Importancia de la Tecnología en el Contexto Empresarial

Se consideró pertinente incluir este aspecto temático, pues constituye el centro de interés de la presenta investigación, donde la tecnología y su aplicación en el mundo laboral han revolucionado la forma de trabajar como se conoce, dando como resultado nuevos empleos y nuevas formas de gestión y organización de equipos dentro de la empresa. El cambio en el mercado laboral ha requerido que tanto las empresas como los candidatos desarrollen nuevas competencias para adaptarse a las nuevas tecnologías. Al respecto. Castro, (2021:1), expresa que la tecnología “influye en los procesos de administración, de comunicación, de ejecución de tareas, de seguridad de logística, de desarrollo de productos y, en muchos casos, en forma intrínseca de la actividad de las empresas”. Lo anteriormente expuesto, es evidente solamente al pensar en compañías de fama internacional, como es Google, que no serían posibles sin el apoyo de la tecnología.

En ese mismo orden de ideas, se presenta el aporte de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM), en Chile, (2019:s/p), sobre la necesidad de la tecnología en las empresas, pues permite “mayor productividad y competitividad, mejor toma de decisiones, reducción de costos, optimización de procesos y mejoras en la comunicación”. Cada una de las razones expuestas tiene sus argumentaciones bien sustentadas en la teoría y en la experiencia en muchas empresas de alimento reconocidas en muchos países, donde los avances tecnológicos no paran, ni se escatiman en inversiones de grandes capitales.

Otra opinión, es la Melo (2018:s/p), quien considera que la tecnología l en las empresas, benefician muchas áreas y aspectos, tales como: “mejora la comunicación, optimiza la gestión y con ella, las operaciones son más eficientes, la seguridad mejorada lo que conlleva a un mayor alcance en el mercado global”. Existen puntos de coincidencias entre los autores expuestos, no obstante cada uno tienen su enfoque para destacar la importancia indiscutible del desarrollo de la tecnología para la vida empresarial. En tal sentido, se puede considerar a la tecnología, como un conjunto de saberes, experiencias, habilidades y técnicas, que permiten transformar el entorno; y ¿cómo esto puede ser posible? La respuesta a esta interrogante, está centrada en su objetivo: crear herramientas, máquinas, productos y servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad.

Herramientas Tecnológicas: Su uso en las Empresas

Se inicia este sub-aspecto temático, con el aporte de Villaprado y López (2015:1), quienes manifiestan que las herramientas tecnológicas para empresas son “tecnología de la información y de la comunicación, que proporcionan a pequeñas, medianas y grandes empresas una ruta para simplificar procesos, facilitar y posibilitar una mayor productividad”. Completan la idea, diciendo que se refiere a cualquier objeto o sistema electrónico que ayuda a los empleados a realizar tareas, y sirven para agilizar procesos.

En este sentido, vale la pena preguntar: cuáles son esas herramientas tecnológicas, esta pregunta se responde con el apoyo de Cardinal Set (2021), cuando aseveran que:

Las herramientas y aplicaciones son los programas que abarcan todo lo que son los software y hardware que mantienen el objetivo de ayudar y a desarrollar bien una tarea, permiten ahorrar tiempo y

ser más eficaces. El software o sistema operativo y el hardware o componente físico. Uno brinda soporte técnico y el otro se ocupa del lenguaje de la máquina.(s/p)

En beneficio de ampliar más la información anterior, el que brinda soporte técnico, está constituido con material real, pues constituye un conjunto de piezas tangibles, como el disco duro, memorias, mouse, teclado, cables, entre otros. El sistema operativo, constituye el conjunto de programas, aplicaciones, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar tareas en una computadora.

Es decir, que una herramienta tecnológica es cualquier software o hardware que permiten realizar una tarea con los resultados esperados, esperando tiempo y recursos. Son dispositivos y máquinas electrónicas, un claro ejemplo es Word, permite ahorrar tiempo y crear documentos presentables. El dispositivo más utilizado es la computadora, en cualquier oficina, coordinación, unidad administrativa de una empresa, en el hogar o en el ámbito educativo.

También se cita el enfoque que tienen al respecto, Villaprado y López (2015:36), exponen que las herramientas y aplicaciones tecnológicas “son los programas que abarcan todo lo que son los software y hardware que mantienen el objetivo de ayudar a hacer bien una tarea”. Interesante planteamiento que dice de la utilidad que poseen en el mundo laboral permitiendo ahorrar tiempo y ser más eficientes. Son sistemas básicos que en cualquiera empresa ya sea pequeña, mediana o grande necesita utilizar para el mejor manejo y control de sus procesos.

Hay una opinión bien práctica y del mundo real laboral, que se ubicó en Cardinal Systems (2021), donde se describe la utilidad de estas herramientas, tal es el caso del sistema de nóminas que “consisten en software enfocados en recopilar y procesar información del personal de la empresa. Ayudan a reducir los errores y la carga laboral, mediante la automatización de ciertos documentos”. Recomiendan que a la hora de implementar esta herramienta en una empresa se deba hacer un diagnóstico de las necesidades pues deben resolver y cubrir las carencias; por eso se debe tener muy claro lo que haga falta.

Estrategias Tecnológicas. Un acercamiento teórico y conceptual

En opinión de Medina (2017:s/p), “una estrategia tecnológica es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre acciones relacionadas con el uso de la tecnología”. Como puede observarse en este contenido, es más que algo tangible, es un todo organizado cuya acción debe extenderse a todas las funciones de la empresa. Si lo llevamos al plano administrativo, puede entenderse como un procedimiento o mecanismo, conscientemente determinado, una guía para abordar una situación en específico.

De acuerdo a Coll y López (2020:1), la estrategia tecnológica “es un concepto ampliamente extendido en la era digital. En un escenario en el que el cambio tecnológico es cada vez más evidente, el desarrollo de una estrategia como la tecnológica es cada vez más frecuente en las empresas”. Se trata de tomar decisiones para saber qué tipo de política o esquema va a adoptar la empresa en relación al uso de la tecnología. El desarrollo de una estrategia tecnológica no consiste en buscar solamente construir una digitalización empresarial, sino que, además persigue una serie de objetivos para garantizar la mejora de la empresa, buscar el beneficio económico a través de la eficiencia en el trabajo en la empresa.

Entre las distintas estrategias que siguen las empresas en materia tecnológica, se pueden evidenciar cierta variedad, dependiendo del objeto o misión de cada una. El hecho está que no hay una estrategia definida que se considere mejor que otra, pueden existir criterios para asumirla, pudiera ser el objetivo de la empresa, tipo y tamaño de la misma, disponibilidad de recursos. No obstante, debe ser un proceso bien pensado en el sentido de cómo se va a adaptar, su manejo y mantenimiento, costo y beneficio.

Actividades de Control en el Procedimiento Administrativo

En relación con este aspecto se exponen las ideas que sobre el control como proceso administrativo tienen Marin y Atencio (2008: 165), al considerar que el control es “un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será indispensable que se hagan los ajustes o correcciones necesarios”. Así mismo, Schmidt, Tennina Y Obiol (2018: 3),

convienen en afirmar que el control es “la última etapa de las funciones administrativas, se establecen normas, se mide el desempeño identifica desviaciones, identifica causas y toma correctivos”. Es decir, el control permite visualizar los logros mediante un monitoreo contante y fundado en normas para conocer que está ocurriendo en la realidad, comparar con lo planeado y corregir si es el caso, continuar si todo marcha bien.

De allí, que Serrano (2020:s/n), expone que en el control administrativo es “relevante determinar el avance de los objetivos, revisar lo realizado y corregir errores”. En esas tres opiniones están plasmadas las actividades que deben realizarse en el control administrativo. No obstante estas consideraciones deben ampliarse con estas ideas de Editorial Etecé (2021: 2), para lo cual se hará un resumen analítico de las fases del control administrativo; en total son 4 fases: “la primera, establecimiento de estándares, la segunda, evaluación del desempeño, la tercera, comparación del desempeño y la cuarta, acción correctiva”. De alguna manera, en las líneas anteriores se han hecho comentarios de ellas, simplemente que este grupo editorial la han sistematizado en cuatro y le han asignado denominaciones que se explican por sí mismas. Llevando un control de esta manera, todo proceso administrativo podrá revisarse y en función de ello, alcanzar los objetivos planeados y el éxito deseado.

También, resulta interesante traer a consideración los tipos de controles, corresponde mencionar entonces, a los aportes de Enciclopedia Económica (2022:5); la mayoría de los autores mencionan los mismos: “Preventivo, Concurrente y de Retroalimentación”. Otros lo llaman previo, a posteriori, emergente, etc. De qué se trata, de evitar los problemas antes de que ocurran, en lugar de corregirlos, de hacer el control, incito; en el momento, hacer la supervisión directa, y así, evitar la implementación de un control, después que existe el daño. No obstante, todos traen sus ventajas y desventajas, lo más importante es su abordaje y aplicación en los procesos administrativos.

Mercados de Alimentos. Su origen y propósito

Se desarrolla este aspecto a través de la presentación de un resumen, sustentado en los planteamientos de quienes preparan un material documental donde expresan algunas ideas referidas a la creación y desarrollo de los Mercados de Alimentos, también llamados

Mercal, por Hurtado y Zerpa (2016) expresan que la Misión Alimentación como política social busca

Asegurar el acceso de alimentos de la cesta básica a los ciudadanos tiene como antecedentes el desarrollo de planes de distribución de productos alimenticios en el marco del Plan Bolívar 2000, donde se pusieron en práctica mega mercados a cielo abierto con el fin de conquistar la soberanía alimentaria del país y atender a la población más necesitada y la creación el 9 de abril de 2003, mediante el Decreto Número 2.359 publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Número 37.672 (del 15 de abril de 2003), de la empresa estatal denominada Mercado de Alimentos Mercal C.A. (MERCAL).”(p.53)

Es una sociedad mercantil cuyo capital accionario es de la República representada por el Ministerio del Poder Popular para la creada con el propósito de comercializar y mercadear bienes alimenticios así como otros rubros de primera necesidad, para ser distribuidos y vendidos al mayor y detal, colocándolos en centros de venta, previa captación de unidades de comercio individuales, colectivas o familiares, que inició sus actividades con la inauguración de cinco (5) establecimientos.

La función de institución ejecutora correspondió a la empresa estatal Mercal C.A., una organización pública de comercialización y mercadeo de manera directa y permanente de productos alimenticios y otras mercancías de primera necesidad. El principal objetivo de esta institución fue colocar bienes alimenticios y de primera necesidad al mayor o al detal en sus centros de ventas fijos o móviles. Con esta dinámica se persiguió favorecer el abastecimiento alimentario de la población venezolana de escasos recursos, e incorporar a pequeñas y medianas empresas, cooperativas y demás unidades de producción social a los puntos de comercio fijos y móviles de la compañía anónima.

Bases Legales

La sustentación legal de esta investigación está centrada en tres documentos jurídicos básicos: la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) (LOTTT) y en la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) (LOPCIMAT)

Cuadro 2 Sustentación Legal

Documento Legal	Artículos	Palabras claves e interpretación
Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela	<p>Art. 83 “La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida...”</p> <p>Art. 86 “El Estado tiene la obligación de asegurar la efectividad de este derecho, creando un sistema de seguridad social universal, integral, de financiamiento solidario, unitario, eficiente y participativo, de contribuciones directas o indirectas.”</p> <p>Art. 87 “Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar.”</p>	<p>Estos tres artículos expresan los principios y normas que en cuanto salud, seguridad social y trabajo, poseen los ciudadanos venezolanos como un derecho a la vida con pretensión de inviolabilidad, siendo el Estado el garante de éste. Estos tres preceptos se evidencian en la propuesta que se plantea en esta investigación, pues se trata de mejorar la gestión de la Coordinación de Salud de Mercal Aragua, ante las solicitudes que como derecho les corresponden a los trabajadores.</p>
LOTTT	<p>Art. 17 “Deberes fundamentales del trabajador...”</p> <p>Art. 97 “Cesada la suspensión, el trabajador tendrá derecho a continuar prestando servicios...”</p> <p>Art. 156 “impone que en las condiciones generales de trabajo se garantice: el desarrollo físico, intelectual y moral...”</p>	<p>Estos artículos plantean el derecho de los trabajadores a desempeñarse en un trabajo digno y a su seguridad social y es corresponsable junto con la sociedad garantizar la salud de sus trabajadores. Además está consagrado como norma las condiciones adecuadas de trabajo, inspiradas en las ideas de justicia y orden. Así como también la protección y prevención de la salud, eventos presentes como tema de estudio en el trabajo en desarrollo.</p>
LOPCYMAT	<p>Art. 14 “La protección de la maternidad y la salud y seguridad en el trabajo”</p> <p>Art. 39 “todas la empresas, incluyendo las cooperativas, fundaciones y otras asociaciones deben organizar un Servicio de</p>	<p>En estos artículos, se expresa tácitamente que la seguridad y salud en el trabajo es un derecho inclusivo que comprende una amplia gama de factores que contribuyen a que el trabajador disfrute de las condiciones y medio ambiente de trabajo en armonía con lo consagrado en los principios y normas constitucionales. La relación de pertinencia de estos artículos con lo planteado en el estudio en desarrollo, es evidente pues se trata de derechos que aseguren el trabajo y que son responsabilidad del Estado velar por su cumplimiento.</p>

	Seguridad y Salud en el Trabajo” Art. 40 “Funciones. Los Servicios de Seguridad y Salud...”	
--	--	--

Fuente: Galán, J. (2023)

Tal como aparece planteado en el cuadro anterior, existe un marco jurídico que establece una serie de normas legales que son de estricto cumplimiento, puede afirmarse que todo está planteado, lo que hace falta es estar vigilante para evitar que de alguna u otra manera se perjudique al trabajador por irrespeto e indiferencia a esos derechos. De allí, la relevancia de esta propuesta que pretende se agilicen las solicitudes que hacen los trabajadores para satisfacer todas las necesidades en relación con la salud y seguridad social de ellos y de sus familiares.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Según la Normativa para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo (2011), expone:

Deberá contener la descripción de la metodología utilizada, es decir: el tipo de investigación; los métodos, técnicas e instrumentos; y la estrategia metodológica empleada, con suficiente detalle como para permitirle a otros investigadores la verificación del estudio en las disciplinas que así lo requieran o para que sirva de orientación a futuras investigaciones. También deberá señalar la población y la muestra, cuando se requiera. (P.16)

Nivel de Investigación

El nivel de investigación está determinado por la acción que se evidencia en el objetivo general que se planteó en la misma. Esta idea se argumenta con la opinión de Palella y Martins (2006), los cuales refieren que el nivel de investigación atiende “al grado de profundidad con que se aborda un objeto o un fenómeno”(p.101). Así mismo, Fernández (2007), plantea que el nivel “viene dado por la profundidad del conocimiento que se quiere adquirir por medio de la investigación dependiendo de los objetivos”. (p.274).

En tal sentido, el nivel de la presente investigación corresponde al analítico, pues el objetivo general contempla analizar las actividades administrativas tecnológicas dirigidas a agilizar las actividades del Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua. En función de lo expuesto, Hurtado de Barrera (2010:444), sustenta lo anterior expresando que una investigación analítica, constituye un proceso metódico que busca interpretar o generar un juicio sobre el evento de estudio. Para ello, es necesario describir todos los aspectos que conforman la realidad estudiada, es decir las dimensiones y subdimensiones implicadas en el contexto investigativo.

Diseño de Investigación

El diseño de investigación de acuerdo a Méndez (2001:65), “sirve de soporte al investigador en el proceso de planeación del trabajo que quiere abordar”. Se considera que se trata de un Diseño No Experimental, pues no se tiene planteado manipular las variables del estudio, tal como lo definen Hernández, Fernández y Baptista (2010:206), “no se tiene control sobre las variables, ni se pueden influir sobre ellas, sólo se observan y describen situaciones de la realidad, sin manejar o influir las variables”. Como se dijo anteriormente, esta investigación tiene como base un proceso descriptivo de las variables o eventos sin modificarlas.

Tipo de Investigación

Se trata de una Investigación de Campo, pues se tiene planteado recoger los datos en la misma Empresa Mercal Aragua, esta afirmación es sustentada en Sabino (2002:64) “los datos de interés se recogen directamente de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y las técnicas e instrumentos adecuados”. Por supuesto, en toda investigación hay un apoyo en los datos de naturaleza documental, los cuales se utilizan para fundamentar y comprender la información que se obtienen de la realidad.

Sujetos de Investigación

Las unidades de análisis constituyen la fuente de datos que permiten que permitan obtener la información de la realidad. Fernández (2007:363), considera que “es el ser o entidad poseedora de las características del evento o variable”. En este caso las unidades de análisis están representadas por la Coordinadora y las demás integrantes que conforman la Coordinación de Salud de Mercal Aragua.

En cuanto a la población, se tiene la opinión de Mc Millán y Schumacher (2007: 135), quienes consideran que la población “es un grupo de elementos y casos que se ajustan a criterios específicos y para los que se pretende generalizar los resultados”. . En este caso se trata de 1 coordinadora y 3 analistas, es decir 4 personas o sujetos de investigación.

Técnicas e Instrumento

A fin de cumplir con el objetivo N° 1, se tiene propuesto aplicar la técnica de la observación, que de acuerdo a Albert (2006:132), es un registro sistemático, válido y confiable de aspectos visibles y manifiestos. El instrumento consiste en una lista de cotejo, también llamada de chequeo o de control, elaborada con base a ciertos criterios flexibles y bajo la orientación de aspectos ya prefijados con anterioridad en el sistema de operacionalización. De acuerdo al mismo autor citado anteriormente, proporciona información sobre la presencia o ausencia de rasgos, aspectos, elementos, en este caso en particular de detecta si existen o no dispositivos que conforman la infraestructura tecnológica de la Coordinación de Salud Mercal Aragua.

Validez de la Investigación

En consonancia con Fernández (2007), la validez de la investigación tiene que ver con el grado de certeza del investigador de que el resultado logrado para dar respuesta a la pregunta de investigación es el más acertado. Además agrega que no debe confundirse con la validez de los instrumentos y se asocia con la validez del contenido obtenido.

En cuanto a la validez de los instrumentos, se consulta a Hurtado (2010), quien opina que es el grado en que un instrumento mide lo que realmente quiere medir, es decir que mide el rasgo que se intenta medir. En esta investigación se implementará la validez por jueces o por expertos, modalidad de la validez de constructo. Este mismo autor, considera que la validación por expertos está basada en la correspondencia teórica entre los ítems del instrumento y el concepto del evento. Busca corroborar si existe consenso o por lo menos un porcentaje de acuerdo con respecto a la pertinencia de cada ítem con cada una de las dimensiones, subdimensiones e indicadores obtenidos en la operacionalización de la variable.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Según Hurtado, (2000:181), “el propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos”.

En este capítulo se presentan y procesan los resultados obtenidos a través de la implementación de la técnica e instrumentos de recolección de datos seleccionados para dar cumplimiento a los tres (03) objetivos específicos. Es importante acotar que se realiza el análisis de cada objetivo por separado y, a su vez, por cada variable determinada con sus respectivas dimensiones, subdimensiones e indicadores los cuales han dado origen a los diferentes ítems elaborados.

En relación al primer objetivo, que consistió en diagnosticar las necesidades administrativas tecnológicas de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua, se aplicó la lista de cotejo, los datos resultantes aparecen destacados en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 4
Resultados Lista de Cotejo

Items	Enunciado	Si	No	Observación
1	¿La Coordinación de salud posee ordenadores?	X		Cuenta con 4 ordenadores.
1.1	¿Los equipos se encuentran operativos?	X		Solo 2 equipos están operativos pero con un software desactualizado.
1.2	¿Se tiene una distribución adecuada de los ordenadores para el personal que labora en la coordinación?		X	Son 6 personas y solo hay 2 equipos funcionales.
2	¿Los equipos cuentan con hardware periféricos de entrada funcionales? (mouse, teclado)	X		
2.1	¿Los equipos cuentan con hardware periféricos de salida funcionales? (Monitor, impresoras)	X		No tienen impresora.
3	¿Los equipos cuentan con acceso a la red de internet?	X		
3.1	¿Los equipos están conectados por medio de una conexión Ethernet para una red de área local?	X		
3.2	¿Poseen internet por medio de router / wifi?	X		Solo para los teléfonos, los equipos no cuentan con antena wifi.
4	¿El ordenador tiene instalado Software Administrativo?		X	
4.1	¿El equipo cuenta con un software de Microsoft office?	X		
4.2	¿Los ordenadores tienen un Software antivirus activo?		X	
4.3	¿Los ordenadores cuentan con sistema operativo actualizado?		X	
5	¿Los ordenadores poseen navegadores web?	X		
5.1	¿Los navegadores web tienen acceso limitado?	X		Solo está habilitado para usar el correo electrónico y algunas páginas web de búsqueda.

Fuente: Galán, J. (2024)

Análisis:

En el presente cuadro, se muestra el instrumento lista de chequeo aplicado con la técnica de observación en la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua. Para la subdimensión hardware se pudo analizar por medio de los resultados de los

ítems 1, 1.1, 1.2 que la coordinación carece de ordenadores necesarios para realizar sus funciones, pues la cantidad de los mismos es poca en relación al personal que labora siendo estos solo 2 equipos los que se encuentran en estado operativo.

En el mismo orden, los resultados de los ítems 2, 2.1 reflejan que los ordenadores cuentan con sus periféricos de entrada y salida (mouse, teclado, monitor) siendo estos elementos básicos que debe tener un ordenador, resaltando que no poseen impresoras. En cuanto a los resultados de los ítems 3, 3.1, 3.2 se observó que cuentan con acceso a internet, y los equipos se encuentran conectados a una red local por medio de carpetas compartidas, lo que permite poder compartir la información de un computador a otro.

Para la subdimensión software se pudo observar en los resultados de los ítems 4, 4.1, 4.2, 4.3, que los equipos se encuentran desactualizados en cuanto a software (sistema operativo, paquete office, antivirus) siendo estos tres importantes para las funciones del personal ya que, son elementos básicos que un computador debe tener para realizar tareas de forma eficiente, resaltando que no cuentan con un sistema administrativo instalado. No menos importante los resultados de los ítems 5, 5.1 se refiere al uso de los navegadores, determinando que aunque cuentan con su instalación, no tienen un acceso ilimitado para su uso.

En conclusión, se pudo diagnosticar las necesidades administrativas tecnológicas de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua; determinando que carecen de equipos suficientes, actualizados y sin un sistema administrativo que les permita tener una operatividad administrativa eficiente, según (Duque, 2005) la gestión administrativa operativa incluye un enfoque global que adopta toda empresa, con el propósito de garantizar la contribución adecuada de su personal, y además ayuda a desarrollar las estrategias para cumplir con las acciones previamente planeadas. Por lo que se hace evidente la necesidad administrativa tecnológica que presenta para gestionar en forma propicia las solicitudes de los trabajadores.

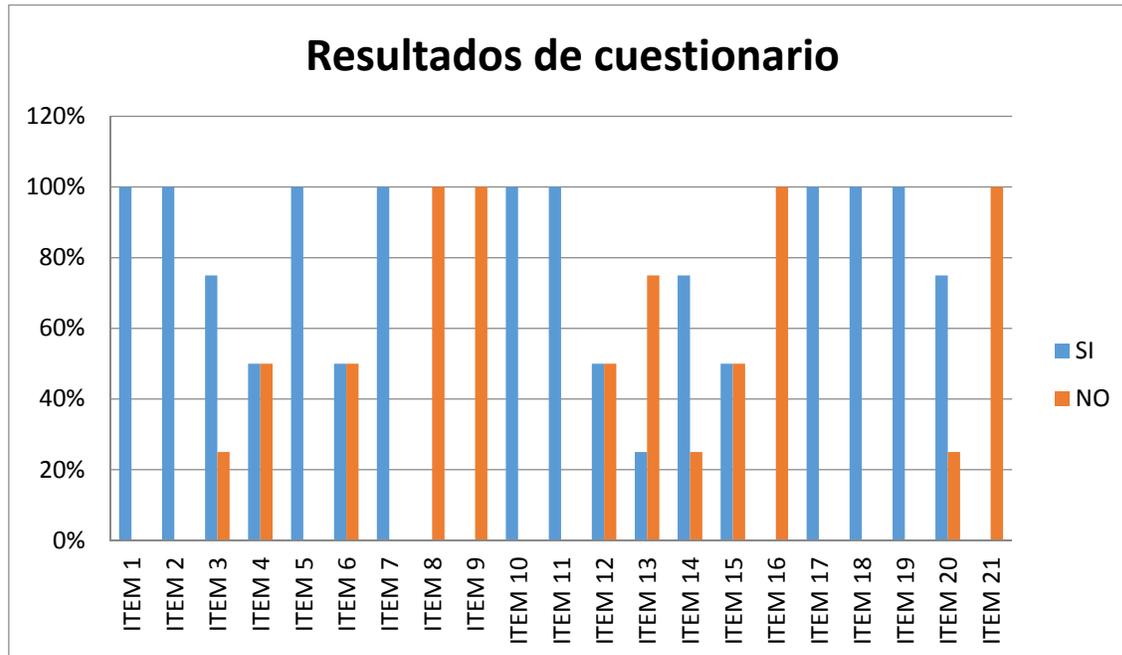
En lo que respecta, al segundo objetivo, el cual consistió en describir el procedimiento administrativo empleado para la realización de las actividades del Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua, se tiene que la variable corresponde al procedimiento administrativo, el cual indica una

serie de trámites y diligencias en la referida coordinación lo cual permite tener una idea de la forma cómo se están realizando las actividades. De igual manera, la dimensión gestión administrativa en el servicio médico hace alusión al conjunto de tareas coordinadas que deberían coadyuvar y optimizar los objetivos de la Empresa Mercal Aragua. Pues bien, corresponde ir revisando las respuestas emitidas en el cuestionario dicotómico aplicado al personal responsable de la gestión, las cuales aparecen detalladas en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 5
Datos de cuestionario dicotómico

Items	Sujeto 1		Sujeto 2		Sujeto 3		Sujeto 4		Totales			
	SI	No	SI	No	Si	No	Si	No	Si	%	NO	%
1	X		X		X		X		4	100	0	0
2	X		X		X		X		4	100	0	0
3		X	X		X		X		3	75	1	25
4		X		X	X		X		2	50	2	50
5	X		X		X		X		4	100	0	0
6	X			X	X			X	2	50	2	50
7	X		X		X		X		4	100	0	0
8		X		X		X		X	0	0	4	100
9		X		X		X		X	0	0	4	100
10	X		X		X		X		4	100	0	0
11	X		X		X		X		4	100	0	0
12	X			X	X			X	2	50	2	50
13		X		X	X			X	1	25	3	75
14	X			X	X		X		3	75	1	25
15	X			X	X		X		2	50	2	50
16		X		X		X		X	0	0	4	100
17	X		X		X		X		4	100	0	0
18	X		X		X		X		4	100	0	0
19	X		X		X		X		4	100	0	0
20	X		X		X			X	3	75	1	25
21		X		X		X		X	0	0	4	100

Gráfico N° 1
Resultados de cuestionario dicotómico



Análisis de los resultados:

La primera subdimensión planificación, le corresponden los primeros 6 ítems, obteniendo los siguientes resultados:

Interpretación:

1. Ítem 1, ¿Atiende al trabajador en relación al servicio médico que dispone la empresa? Los resultados arrojan que el 100 % de las respuestas son en forma afirmativa, lo que significa que se atiende al trabajador de la Empresa Mercal en relación al servicio médico que ofrecen.
2. Ítem 2, se ¿Tramitan distintos tipos de solicitudes para los procesos relacionados con el servicio médico? El 100% de los encuestados afirman que los trabajadores tramitan distintos tipos de solicitudes sean estas de hospitalización, reembolso, exámenes médicos, fallecimientos, etc.
3. Ítem 3, ¿Procesan los requerimientos administrativos para disponer del servicio de hospitalización? Un 75% de los encuestados manifestó que si procesan solicitudes de hospitalización, mientras que un 25%indico que no. Las respuestas son diversas,

se puede determinar que hay casos específicos en para lo cual no pueden ser procesados estos requerimientos en la Coordinación de Salud Mercal Aragua.

4. Ítem 4, ¿Realizan trámites para solicitar reembolsos?, para este caso se obtuvo que un 50% de los encuestados respondió de forma afirmativa y otro 50% de forma negativa. Lo que indica que no todos los trámites de reembolsos son solicitados en la Coordinación de Salud Mercal Aragua.
5. Ítem 5 ¿Hacen referencias u órdenes para la realización de exámenes médicos y pruebas de laboratorio?, El 100% respondió que sí. Quiere decir que en el servicio médico de la Coordinación de Salud Mercal Aragua se realizan órdenes para exámenes médicos y de laboratorio.
6. Ítem 6 ¿Estiman gastos funerarios por fallecimiento?, fue respondida con un 50% afirmativo y un 50% negativo, dando a entender que existen casos en donde estos gastos no son estimados.

Análisis:

En síntesis, en cuanto a la subdimensión “Planificación”, fase que permite establecer una ruta de acción en este caso, el primer paso sería en precisar el objetivo primordial de ese servicio, como es la solicitud de los servicios médicos, se está llevando a cabo satisfactoriamente. De acuerdo con Orozco (2024:4), en la planificación se establecen objetivos, en este caso; atender las solicitudes de los trabajadores en cuanto a servicios médicos se refiere. También acota este autor, que se asignan tareas, tal es el caso desarrollado acá a tender las distintas solicitudes de los trabajadores. También, afirma que este tipo de planeación es operativa, pues las tareas se realizan diariamente y está enfocada en los servicios.

Corresponde analizar la subdimensión “Organización”, la cual comprende 2 ítems, el 7 y 8, las respuestas se detallan a continuación:

Interpretación:

7. Ítem 7 ¿Gestionan las solicitudes de forma escrita y/o verbal?, Todos los encuestados responden que “SI”, esto equivale, a un 100 % de respuestas

afirmativas, determinando que las solicitudes se hacen en forma manual en la Coordinación de Salud Mercal Aragua.

8. Ítem 8 ¿Implementan formatos digitalizados para las solicitudes?, Para esta pregunta se obtuvo un resultado del 100% negativo, indicando así que en la Coordinación de Salud Mercal Aragua, no se utilizan formatos digitalizados ya que no cuentan con un sistema administrativo, dato obtenido en la lista de cotejo.

Análisis:

La subdimensión “Organización”, atiende a la forma cómo se realizan las solicitudes, cómo se llevan a cabo las mismas, es decir, cómo se disponen. Al respecto, Castellanos (2003:1), plantea que la organización administrativa, está referida al procedimiento puesto en práctica para el desarrollo de las actividades que se realizan en una empresa a través de los recursos disponibles. De acuerdo a lo expuesto, el procedimiento que se realiza para hacer las solicitudes es en forma manual, en tal sentido, de acuerdo a los planteamientos de Corposuite/Oracle Netsuite, (2.024), perder el tiempo en realizar las tareas a mano; pudiéndose hacer automatizadas, es una forma de perder el tiempo y comprometer los objetivos trazados. El autor de este trabajo, considera que el mejor método y procedimiento para hacer las solicitudes es automatizarlas, así se evitan errores y omisiones.

En lo atinente a la subdimensión “Dirección”, está referida a la atención que se le brinda a las necesidades del trabajador de la empresa Mercal, siempre tratando de solventar sus inquietudes, buscando estrategias que faciliten este proceso. Los ítems que corresponden a esta subdimensión son: 9,10 y 11. Las respuestas obtenidas quedan expresadas a continuación:

Interpretación:

9. Ítem 9 ¿Procesa información personal para la conformación de una base de datos interna? Para este caso el 100% de los encuestados respondió de forma negativa, indicando así que no cuentan con una base de datos interna.
10. Ítem 10 ¿Comunica oportunamente al trabajador acerca de los servicios médicos a su disposición? Todas las respuestas seleccionaron el “SI”, lo que se traduce en un 100 % de respuestas afirmativas. De acuerdo con esto, un aspecto bien importante de la dirección se está realizando satisfactoriamente.
11. Ítem 11 ¿Motiva al trabajador en cuanto a la prevención de su salud física a través del servicio médico? Todos respondieron que “SI” motivan a los trabajadores, es decir, un 100 % considera que la prevención es necesaria.

Análisis:

La Subdimensión “dirección”, como una parte del proceso administrativo, es muy importante, pues durante esta fase de la gestión administrativa, se coordinan todas las actividades de la empresa. Esta afirmación es corroborada con la opinión de Chávez (2021), cuando afirma que a fase de dirección depende de la influencia del jefe y de su motivación, comunicación y supervisión a su equipo para que este logre los objetivos. En conclusión, es poner en acción a los recursos humanos, en función de ello requiere de una consistente base de datos internas de los trabajadores, conocer de las competencias que poseen y de qué manera pueden contribuir con el logro de las metas propuestas.

En el mismo orden de ideas, tenemos la subdimensión “control” que se refiere al monitoreo del tiempo estimado de respuesta a las solicitudes procesadas y los correctivos que se aplican para las que no son procesadas, buscando un correcto funcionamiento administrativo. Los ítems que corresponden a esta subdimensión son: 12,13 y 14 los resultados fueron:

Interpretación:

12. Ítem 12 ¿Monitorea eficientemente las solicitudes realizadas por los trabajadores? Las respuestas fueron equitativas, con un 50% afirmativas y un 50% negativas, demostrando así que no siempre se monitorean de manera eficiente las solicitudes, es decir, que presentan fallas en el proceso.
13. Ítem 13 ¿Da respuesta oportuna a las solicitudes efectuadas por los trabajadores? Los resultados dieron un 25% afirmativo y un 75% negativo, evidenciando de esta manera que no todas las solicitudes reciben una respuesta oportuna, es decir, que en ocasiones los trabajadores no pueden gozar del servicio médico a plenitud.
14. Ítem 14 ¿Establecen soluciones viables en caso de no dar respuesta a las solicitudes en el tiempo estimado? El 75% de los encuestados respondió que sí, mientras que un 25% respondió que no, dada la pregunta anterior, aunque no reciben una respuesta oportuna a sus solicitud, En la mayoría de los casos la Coordinación de Salud les ofrece una solución viable a la solicitud de los trabajadores.

Análisis:

Para analizar la subdimensión “control” se debe tener en cuenta que es una función administrativa que permite evaluar el rendimiento, lo que se puede determinar en los resultados de esta subdimensión es que no se están cumpliendo las actividades de una manera óptima. En este sentido, vale resaltar al autor Robbins (1996:654) quien nos dice que el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa"

En la subdimensión “Establecimiento de normas y métodos para evaluar el proceso” busca el seguimiento de normas y métodos así como el seguimiento y control, para lo cual se aplicaron los ítems 15, 16, 17 y 18 dando los siguientes resultados:

Interpretación:

15. Ítem 15 ¿Procesan las solicitudes directamente en la Coordinación de Salud de Mercal Aragua? Los resultados a este ítem fueron equitativos, ya que, un 50% respondió afirmativo y un 50% negativo, lo que demuestra que existen solicitudes que no pueden ser procesadas en la Coordinación de Salud Mercal Aragua.
16. Ítem 16 ¿Las solicitudes son aprobadas por la Coordinación de Salud de Mercal Aragua? La totalidad del 100% de los encuestados respondió de forma negativa, expresando que las solicitudes no son aprobadas en la misma Coordinación que las procesa, lo que indica que las mismas al ser procesadas son enviadas por el mismo personal a la Coordinación de Salud Mercal Caracas, para que el comité de salud las apruebe.
17. Ítem 17 ¿Implementan normas y métodos para el procesamiento de las solicitudes de los trabajadores? Dando como resultado un 100% afirmativo, se demuestra que si se están implementando normas y métodos para el procesamiento de las solicitudes cumpliendo en totalidad con la subdimensión.
18. Ítem 18 ¿Hace seguimiento y control en el procedimiento administrativo del servicio a su cargo? Las respuestas para esta encuesta fue “SI” en un 100%, por lo que el personal de la Coordinación está llevando acorde seguimiento y control, siendo este parte fundamental del proceso administrativo.

Análisis:

En síntesis la subdimensión “Establecimiento de normas y métodos para evaluar el proceso” si se está llevando a cabo, aunque presenta situaciones que les impide llevar un proceso completo, como es el caso de la aprobación de otra sede para las solicitudes procesadas, ralentizando el proceso. Para poder llevar un buen proceso administrativo se debe tomar en cuenta al autor Henri Fayol en su obra, “Administration industrielle et générale” (1916) donde plasma las etapas del proceso administrativo :

Prever es escrutar el porvenir y confeccionar el programa de acción.
Organizar es constituir el doble organismo, material y social, de la empresa.

Mandar es dirigir el personal.

Coordinar es ligar, unir y armonizar todos los actos y todos los esfuerzos.

Controlar es vigilar para que todo suceda conforme a las reglas establecidas y a las órdenes dadas.

(s/p)

En la Subdimensión “Medir los resultados” se busca evaluar el tiempo de respuesta a los usuarios, por lo que se establecieron los ítems 19 y 20, estos fueron los resultados:

Interpretación:

19. Ítem 19 ¿Llevan a cabo evaluaciones periódicas acerca de los resultados de su gestión en el servicio médico a su cargo? El 100% de los encuestados dio una respuesta afirmativa a esta pregunta, ya que si realizan evaluaciones mensuales de los resultados y el funcionamiento en general del servicio médico de la Coordinación de Salud Mercal Aragua.
20. Ítem 20 ¿Comunica a los trabajadores los mecanismos de control y seguimiento que realizan en el procedimiento administrativo? Para esta pregunta un 75% de los encuestados respondió “SI” mientras que un 25% de los mismo respondió que no, pudiendo ser que no todo el personal comunica los mecanismos de control y seguimiento, lo cual puede producir una desinformación por parte de los beneficiarios del servicio médico.

Por último la Subdimensión “Detectar desviaciones” plantea el establecimiento de medidas correctivas, con un único ítem el 21, dando el siguiente resultado:

Interpretación:

21. Ítem 21¿Detectan y corrigen desviaciones en el proceso administrativo que realizan? El 100% respondió “NO”, se cerró con esta pregunta, demostrando que existen fallas en el proceso administrativo, las cuales no solo no son detectadas, sino que además no se corrigen, persistiendo entonces el mismo problema con respecto al proceso administrativo que lleva la Coordinación de Salud de Mercal Aragua.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Como resultado del primer objetivo diagnosticar las necesidades tecnológicas existentes en la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL); se puede afirmar que existen deficiencias, en cuanto a los distintos componentes de la infraestructura tecnológica, tanto a nivel del sistema hardware como software utilizados para realizar las actividades inherentes a la referida coordinación. Es así como la cantidad de ordenadores no es suficiente, ni tampoco, todos están en estado operativo. Los ordenadores cuentan con sus elementos básicos: periféricos de entrada y salida, carecen de impresoras. De igual manera, tienen acceso a internet, conectados a una red local, propiciando de esa manera compartir la información de un computador a otro.

También debe destacarse que el software está desactualizado, el equipo cuenta con un software de microsoft office, los ordenadores carecen de un software antivirus activo, tampoco tienen un sistema operativo actualizado. Los navegadores web tienen acceso limitado, únicamente está habilitado para usar el correo electrónico y algunas páginas web de búsqueda. Todas estas debilidades, configuran un escenario poco propicio para optimizar la operatividad y la gestión administrativa interna, lo cual imposibilita cumplir a cabalidad y eficientemente con toda la responsabilidad que posee el personal para poder llevar a cabo las tareas asignadas a esta coordinación.

En relación al segundo objetivo, describir el procedimiento administrativo empleado para la realización de las actividades del Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua, se tiene que se obtuvo información de todas las fases de la gestión administrativa pudiendo aseverar que se está llevando, en líneas generales, de una manera medianamente satisfactoria. En lo relativo a planificación, los resultados evidencian que se cumple con el objetivo trazado, como es recibir todos los

tipos solicitudes como son los de hospitalización, realización de exámenes médicos y de laboratorio, reembolso y fallecimientos, esto se constituye en un buen aval para el funcionamiento de la gestión administrativa. Otro de los aspectos consultados, se refiere a la organización, es decir a la manera en que se hacen las solicitudes, se pudo constatar que se realizan en forma manual y en ningún caso en forma digitalizada, esta situación responde lógicamente a la fallas en cuanto a la infraestructura tecnológica, lo que afecta la gestión administrativa; por todo lo que implica realizar trámites en forma manual, pérdida de tiempo y riesgos inherentes a que se traspapele alguna de estas solicitudes.

También, se tiene el aporte sobre otro de los aspectos tratados, la dirección como parte de la gestión administrativa, que conlleva a emitir una opinión acerca de la atención a los trabajadores en sus necesidades y expectativas, es así como el procesamiento de la información personal para la conformación de una base de datos interna, se consolida en una debilidad pues no han logrado constituir la misma, tan necesaria en una empresa pues es una herramienta que permite almacenar y organizar pequeñas o grandes cantidades de información, para posteriormente, facilitar su uso y consulta rápida, por medio de un determinado dispositivo tecnológico. En cuanto a la comunicación oportuna y a la motivación de los empleados para la prevención de su salud, la apreciación que se tiene es bien reconfortante pues los responsables de la Coordinación cumplen a cabalidad con estos aspectos, lo cual se constituye en una fortaleza para la gestión administrativa que realizan.

En lo referente al control efectuado como parte de este procedimiento administrativo, se puede afirmar en función de las respuestas de los encuestados, que en Aragua se procesan parte de las solicitudes pero todas son aprobadas en Caracas, esto representa una debilidad pues el tiempo de respuesta no es el más oportuno posible si se hiciera todo localmente, en Mercal Aragua. En otro de los aspectos, se obtuvo como respuesta que en el procesamiento de las solicitudes, se implementan normas y métodos que permiten llevar un control de los mismos, asunto de interés para el cumplimiento de esta actividad que constituye parte de la gestión administrativa.

De igual manera, en cuanto al monitoreo de las solicitudes se puede afirmar que este no se realiza eficientemente, como parte del proceso de gestión administrativa, elemental para poder estimar el adecuado cumplimiento del procedimiento. Por otra parte, no se da

respuesta oportuna a todas las solicitudes recibidas, lo que se constituye en una deficiencia para la gestión administrativa de la Coordinación de Salud de Mercal Aragua. No obstante se debe reconocer, que dan soluciones viables en caso de no dar respuesta oportuna a las mismas solicitudes, esto representa una buena acción para la consecución de los objetivos trazados por la gestión administrativa.

En relación al tercer objetivo identificar las actividades de control en los procedimientos administrativos del Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua, se tiene que siempre se hace seguimiento y control en el procedimiento administrativo del servicio a su cargo, lo cual se constituye en un aporte de relevancia para la gestión que se realiza, pues permite retroalimentar y reconocer posibles desviaciones e implementar correctivos en el momento que ocurre el evento. De igual manera, llevan a cabo evaluaciones periódicas de los resultados de las acciones realizadas, aspecto muy pertinente por la importancia que posee la evaluación como proceso de medición de las actividades desarrolladas, lo que a su vez permite la consolidación de los procedimientos administrativos implementados por la Coordinación.

También, se destaca que existe un adecuado proceso de comunicación oportuna a los trabajadores acerca de los mecanismos de control y seguimiento que realizan en el procedimiento administrativo, asunto que constituye un aporte relevante para generar confianza en la gestión que se lleva a cabo. De igual manera, se están detectando y corrigiendo desviaciones en el proceso administrativo, con bastante regularidad, esto tiene gran significación, pues evidencia que se están llevando a cabo en forma asertiva las actividades de control necesarias.

Recomendaciones

En esta sección, se presentan una serie de sugerencias relacionadas con los logros o hallazgos obtenidos, son fundamentalmente orientaciones para la acción, que pueden ser seguidas o no, pero que pueden ser sugerencias para próximas investigaciones.

En primera instancia, debido a los hallazgos sobre la operatividad de los equipos tecnológicos se recomienda levantar un acta informando las condiciones actuales de los

mismos, solicitándoles al departamento de Finanzas o tesorería, tomen en cuenta destinar una inversión para actualizar los equipos, ya que, este aporte ayudaría a agilizar los procesos administrativos de la coordinación. La tecnología es una de las máximas prioridades de inversión dentro de los organismos. La implementación de soluciones tecnológicas puede mejorar la eficiencia y maximizar la experiencia, retención, colaboración y rendimiento de los empleados.

Haciendo énfasis en el objetivo general de esta investigación, Analizar las actividades administrativas tecnológicas dirigidas a agilizar las actividades del Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua. Se recomienda como estrategia administrativa tecnológica el uso de un sistema operativo administrativo dentro de la Coordinación de Salud, para agilizar los procesos, contar con esta herramienta les proporciona muchos beneficios, ya que, al tener un programa que se conecte con la red, se puede tener una conexión entre sedes, en este caso, Aragua y Caracas, permitiendo a la organización ahorrar tiempo, viáticos, recursos, etc.

Tener una comunicación fluida y acceso directo, permite tener archivos de datos dentro del sistema, automatizando el proceso, donde se pueda colocar el nombre del paciente y obtener un historial de solicitudes, así como el status de cada una, requisitos, etc. Este tipo de sistema eliminaría en gran medida el exceso de papeleo, para automatizar el proceso administrativo de la coordinación. Esta estrategia tecnológica incrementaría la flexibilidad de la organización y la habilidad para dar respuestas rápidas y eficientes.

LISTA DE REFERENCIAS

- Albert, M. (2006). **La Investigación Educativa**. Claves Teóricas. McGrawHill, España.
- Aponte, G. (2020). **Inteligencia Tecnológica: Proceso Clave como Apoyo a la Innovación en los Pymes de Latinoamérica**. Venezuela. UCV. Caracas.
- Balestrini, M. (2006). **Cómo se elabora un Proyecto de Investigación**. Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.
- Bizneo (2022). **Gestión de Personal. Importancia de la Tecnología en la Empresa**. Libro en línea. Disponible:<https://www.bizneo.com/blog/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas/>
- Cárdenas, G. (2022). **Complejo Tecnológico para la Gestión de Educación Virtual de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo**. Trabajo de Grado. Facultad de Ingeniería de la UC.
- Castellano, O. (2023). **Características de la Gestión en Tecnología**. Revista Innovar. Vol. 13. N° 21. Bogotá.
- Castro, J. (2021). **Importancia de las Tecnologías en las Empresas**. Blog Corponet. México.
- Chávez, A. (2021). **Qué es un Software Administrativo**.Kordata.
- Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860**. (30 de diciembre de 1999)
- Coll, F y López, J. (2020). **Estrategia Tecnológica. Economipedia**. Libro en línea. Disponible: <https://economipedia.com/definiciobes/estrategias-tecnologicas.html>
- Corposuite/Oracle Netsuite (2024). **Beneficios de un buen Control Administrativo**.
- Díaz, M. (2019). **Nuevas Tecnologías de Información para el Cambio en la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo**. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.
- Enciclopedia Económica (s/f). **Función Administrativa que Evalúa el Rendimiento Administrativo de una Empresa**. Editorial Grudemi. Grupo de Medios Digitales.
- Escuela de Organización Industrial. (2012). **La Internet en las Empresas**. Universidad Complutense de Madrid.
- Fernández, I. (2007). **Diccionario de Investigación**. Segunda Edic. Quirón. Sypal. Caracas

Hernández, R., Fernández, C. y Pilar, B. (2006). **Metodología de la Investigación**. Mc GrawHill. México.

Hurtado, A y Zerpa, S. (2016). **Misiones Sociales. Contextualización de su origen, concepto y evolución**. Universidad de los Andes. Mérida

Hurtado. J. (2010). **Metodología de la Investigación**. Cuarta Edic. Quirón y Sypal. Caracas.

Jojoa, L. (2022). **Gestión Comercial y Administrativa**. LinkedIn Colombia. Libro en línea. Disponible: <https://co.linkedin.com>

Krajewski, L. (2000). **Administración de Operaciones. Estrategia y Análisis**. Pearson. Colombia.

MacMillan J. y Schumacher, S. (2001). **Investigación Educativa**. Quinta. Edic.Edit. Pearson. México

Marín, V. y Atencio, E. (2008). **Omnia**. Revista en Línea. Año 14. N° 3.

Medina, V. (2017). **Estrategias Organizacionales y tecnológicas para implementar la gestión del Conocimiento**.

Méndez, C. (2001). **Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación**. McGrawHill. México.

Melo, S. (2018). **Importancia de la Tecnología en los Negocios**. Libro en línea. Disponible: <https://datoscope.com>

Normativa para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo (2011). Universidad de Carabobo

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (LOPCYMAT) (2005). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 38.236 26 de julio de 2.005**.

Ley Orgánica del Trabajo (2012). Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. **Gaceta Oficial N° 6076 Extraordinario del 7 de Mayo de 2012**.

Orozco, C. (2024). **Planeación Estratégica**. Universidad del valle de Toluca. Libro en línea. Disponible: <https://guiadelempresario.com/administración/planeación>.

Padrón, C. (2019). **Administración y Empresa Tecnológica**. Universidad Nacional Autónoma de México.

Parella, S. y Martins, F. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. FEDEUPEL. Caracas.

Piero, R. (2022). **Cadena de Valor**. Economipedia. Libro en línea. Disponible: <https://economipedia.com>

Prieto, E. (2022). **¿Qué es la Administración de las Tecnologías de la Información?** Southeren New Hampshere.

Puente, L. (2022). **Herramientas digitales para el éxito de cualquier negocio.** Artículo de prensa. Diario El País.

Quevedo N. y Villarroel, T. (2019). **Tecnología Avanzada de Gestión Empresarial y Modelado. Trabajo de Grado Maestría.** Universidad Católica de la Cuenca Ecuador.

Romero, A. y Vivanco, M. (2022). **Plan de Transformación Digital basado en Tecnología 4.0 para la Gestión Operativa del Dpto. de Bienes de la Universidad de Ecuador.** Trabajo de Grado de Maestría. Ecuador.

Sabino, C. (2002). **El Proceso de Investigación.** Edit. Panapo. Caracas.

Sage (2021). **Escuela de Emprendedores.** Libro en línea. Disponible: www.alegra.com

Schmidt, M., Tennina, M. y Obiol, L. (2018). **La Función de Control en las organizaciones.** Revista CEA.

Universidad Tecnológica Metropolitana (2019). **Importancia de la Tecnología en las Empresas.** Chile.

Zavarce, R. y Forero, A. (2012). **Modelo de Gestión Operativo para los Servicios de Tecnología de Información en Empresas de Servicios Públicos.** Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”.

Fayol, H (1916)**Administration industrielle et générale.** Libro en línea. Disponible: https://lirsa.cnam.fr/medias/fichier/fayolhtml__1263311218529.html

Robbins, Stephen y De Cenzo, D. (1996)**Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones.** México.

ANEXOS

Lista de chequeo

Items	Enunciado	Si	No	Observación
1	¿Posee la Coordinación de salud ordenadores?			
1.1	¿Los equipos se encuentran operativos?			
1.2	¿Se tiene distribución de los ordenadores, para el personal que labora en la coordinación?			
2	¿Los equipos cuentan con hardware periféricos de entrada funcionales? (mouse, teclado)			
2.1	¿Los equipos cuentan con hardware periféricos de salida funcionales? (Monitor, impresoras)			
3	¿Los equipos cuentan con acceso a la red de internet?			
3.1	¿Los equipos están conectados por medio de una conexión Ethernet para una red de area local?			
3.2	¿Poseen internet por medio de router / wifi?			
4	¿El ordenador tiene instalado Software administrativo?			
4.1	¿El equipo cuenta con un software de Microsoft office?			
4.2	¿Los ordenadores tienen un Software antivirus activo?			
4.3	¿Los ordenadores cuentan con sistema operativo actualizado?			
5	¿Los ordenadores poseen navegadores web?			
5.1	¿Los navegadores web tienen acceso limitado?			

Cuestionario dicotómico

 <div style="text-align: center;"> UNIVERSIDAD DE CARABOBO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA CAMPUS LA MORITA </div> 			
Con el fin de describir el procedimiento administrativo empleado y las actividades de control y seguimiento implementadas en el Servicio Médico de la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua, se agradece responder el siguiente cuestionario, colocando una "X", en caso de ser afirmativa o negativa su respuesta. Gracias por su colaboración.			
Items	En la Coordinación de Salud de Mercados de Alimentos S.A. (MERCAL) Aragua, se:	Si	No
1	¿Atiende al trabajador en relación al servicio médico que dispone la empresa?		
2	¿Tramitan distintos tipos de solicitudes para los procesos relacionados con el servicio médico?		
3	¿Procesan los requerimientos administrativos para disponer del servicio de hospitalización?		
4	¿Realizan trámites para solicitar reembolsos?		
5	¿Hacen referencias u órdenes para la realización de exámenes médicos y pruebas de laboratorio?		
6	¿Estiman gastos funerarios por fallecimiento?		
7	¿Gestionan las solicitudes de forma escrita y/o verbal?		
8	¿Implementan formatos digitalizados para las solicitudes?		
9	¿Procesa información personal para la conformación de una base de datos interna?		
10	¿Comunica oportunamente al trabajador acerca de los servicios médicos a su disposición?		
11	¿Motiva al trabajador en cuanto a la prevención de su salud física a través del servicio médico?		
12.	¿Monitorea eficientemente las solicitudes realizadas por los trabajadores?		
13	¿Da respuesta oportuna a las solicitudes efectuadas por los trabajadores?		
14	¿Establecen soluciones viables en caso de no dar respuesta a las solicitudes en el tiempo estimado?		
15	¿Procesan las solicitudes directamente en la Coordinación de Salud de Mercal Aragua?		
16	¿Las solicitudes son aprobadas por la Coordinación de Salud de Mercal Aragua?		
17	¿Implementan normas y métodos para el procesamiento de las solicitudes de los trabajadores?		
18	¿Hace seguimiento y control en el procedimiento administrativo del servicio a su cargo?		
19	¿Llevan a cabo evaluaciones periódicas acerca de los resultados de su gestión en el servicio médico a su cargo?		
20	¿Comunica a los trabajadores los mecanismos de control y seguimiento que realizan en el procedimiento administrativo?		
21	¿Detectan y corrigen desviaciones en el proceso administrativo que realizan?		