



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SERES PREVISIVOS, C.A.  
UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Autores:**

Gabriel Gómez

Víctor Jiménez

Miguel Salazar

**Bárbula, Noviembre de 2016**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SERES PREVISIVOS, C.A.  
UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Tutor:**  
Miguel Rodríguez

**Autores:**  
Gabriel Gómez  
Víctor Jiménez  
Miguel Salazar

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

**Bárbula, Noviembre de 2016**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SERES PREVISIVOS, C.A.  
UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Tutor:**  
Miguel Rodríguez

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y  
Contaduría Pública.

Por. **Miguel Rodríguez**

C.I. **V-7.151.136**

Correo: **merl593@hotmail.com**

Bárbula, Noviembre de 2016



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



## CONSTANCIA DE APROBACIÓN TRABAJO DE GRADO

N° Expediente: 1001

Periodo: 2S-2016

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SERES PREVISIVOS, C.A. UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Elaborado y Presentado por:

GABRIEL GOMEZ	17.824.257	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
VICTOR JIMENEZ	18.254.627	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
MIGUEL SALAZAR	18.254.406	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL

Alumno(s) de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

Aprobado

Aprobado Distinguido

Aprobado Meritorio

Rechazado

### JURADOS

\_\_\_\_\_  
Miguel Rodríguez  
TUTOR

\_\_\_\_\_  
COORDINADOR

\_\_\_\_\_  
MIEMBRO PRINCIPAL

\_\_\_\_\_  
SUPLENTE

En Valencia a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2016

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a la Universidad de Carabobo por haberme hecho parte de ella abriéndome sus puertas y permitiéndome estudiar esta hermosa carrera así como también a todos los profesores que me brindaron tan valiosos conocimientos y valores a lo largo de este camino.

Agradezco especialmente a NUESTRO tutor Miguel Rodríguez por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico apoyando y guiando de la mejor manera a nuestro equipo en nuestra carrera y honorablemente en nuestro trabajo de grado.

Agradezco también a la gerencia de la empresa Grupo Seres Previsivos por haber permitido llevar a cabo este trabajo en su prestigiosa empresa.

Y para finalizar agradezco a todos aquéllos compañeros que estuvieron en cada momento de universidad ellos fueron parte importante en este proceso.

*Gabriel Gómez.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios porque sin El nada sería posible, por ser nuestro creador y una fuente de amor infinita que nos perdona a diario.

A mi pequeña familia Papá, Mamá, a mis Hermanas esposa e hijo por estar en esos momentos.

A la Universidad de Carabobo por ser mi segunda casa y formarme como profesional, y a todos aquellos profesores que se quedaron grabados en mis recuerdos por impartir sus conocimientos de una forma profesional.

A mi tutor, Dr. Miguel Rodríguez por su tiempo, dedicación y motivación, además de ser un gran profesor, y tratar a sus alumnos como amigos.

A mi amigo y compañero de tesis Miguel Salazar, por compartir desde los inicios.

A todas aquellas personas que de una u otra manera brindaron su colaboración para La realización de este trabajo.

*Víctor Jiménez*

## **AGRADECIMIENTOS**

Ante todo muchas gracias por el apoyo que me han dado lo largo de mi carrera a la facultad de ciencias económicas y sociales.

A mi papá que me ha dado todo el apoyo en la carrera por ser administrador de empresa graduado de la facultad.

A mi madre por el apoyo dado en el desarrollo de mi vida.

Al mayor tesoro que tengo que son mis hijas Victoria Carolina y Verónica Alejandra, gracias por la fuerza que me han dado para seguir siempre adelante y dar siempre lo máximo.

*Miguel Salazar*

## **DEDICATORIA**

A mis padres que gracias a su gran apoyo y confianza en todo lo necesario he logrado metas importantes como lo es ésta de hoy día, concluir mi carrera universitaria.

A Dios por haberme permitido llegar Hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

*Gabriel Gómez*

## DEDICATORIA

A Dios por La oportunidad de llegar hasta aquí, y porque siempre nos guarda el momento indicado para los acontecimientos de nuestras vidas.

A mis padres y hermanas por el apoyo a lo largo de mi carrera y por estar siempre presentes.

A mi esposa María Rodríguez y en especial a mi amado hijo Vicente Andrés por formar parte de mi vida y por compartir conmigo los mejores momentos de mi vida desde su nacimiento.

*Víctor Jiménez*

## DEDICATORIA

Dedico mi título a mis padres por darme la vida por todo lo que me dieron para lograr mi desarrollo personal.

A mi madre que desde arriba me está viendo y cuidando que estuvo conmigo en todo momento.

Y mis hijas por darme la fuerza para levantarme cada día por ser mejor persona.

*Miguel Salazar*



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**  
**Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS**  
**ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SERES PREVISIVOS, C.A.**  
**UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Autores:** Gabriel Gómez, Víctor Jiménez y Miguel Salazar

**Tutor:** Miguel Rodríguez

**Fecha:** Noviembre 2016

**RESUMEN**

El estudio presentado tiene como objetivo general proponer estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo en la que se han detectado debilidades ya que no posee una clara definición de metas y propósitos en la asignación de tareas y responsabilidades; asimismo, no existe una planificación de las metas a alcanzar, lo que afecta el normal desarrollo de las actividades, y genera retrasos, desinformación y desorganización. Metodológicamente, fue concebida como una investigación descriptiva de diseño de campo y con modalidad de proyecto factible, en la que se empleó como técnica de recolección la encuesta. En correspondencia con las técnicas señaladas, el instrumento seleccionado fue el cuestionario, aplicado a una muestra de diez (10) trabajadores, además de una Matriz DOFA para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los Procesos Administrativos que realizan en la empresa. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe desorganización en cuanto a los trámites administrativos que allí se realizan, la data de la información en el sistema no se actualiza a diario desconociendo el status actual de los clientes o beneficiarios del servicio en cuanto a los pagos realizados o por realizar, no se realizan las desincorporaciones respectivas en el contrato, por lo cual se propuso alternativa para que la empresa enfrente los grandes desafíos de un mercado altamente competitivo, pues la mejora de los procesos, significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes. La mejora de procesos es un reto para toda empresa de estructura tradicional y para sistemas jerárquicos convencionales.

**Descriptor:** Gestión administrativa, estrategias de mejoramiento, control administrativo, planificación empresarial.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**STRATEGIES FOR THE OPTIMIZATION OF THE ADMINISTRATIVE  
PROCESSES OF THE COMPANY SERES PREVISIVOS, C.A. LOCATED  
IN VALENCIA, STATE CARABOBO**

**Authors:** Gabriel Gómez, Víctor Jiménez and Miguel Salazar

**Tutor:** Miguel Rodríguez

**Date:** November 2016

**ABSTRACT**

The objective of this study is to propose strategies aimed at optimizing the administrative processes carried out by Seres Previsivos, C.A. Located in Valencia State Carabobo in which weaknesses have been detected since it does not have a clear definition of goals and purposes in the assignment of tasks and responsibilities; Also, there is no planning of the goals to be reached, which affects the normal development of activities, and generates delays, disinformation and disorganization. Methodologically, it was conceived as a descriptive research of field design and with feasible project modality, in which the survey was used as collection technique. In correspondence with the mentioned techniques, the selected instrument was the questionnaire, applied to a sample of ten (10) workers, in addition to a DOFA Matrix to determine the strengths, weaknesses, opportunities and threats in the Administrative Processes that they perform in the company. The obtained results allowed to conclude that there is disorganization as to the administrative procedures that are carried out there, the data of the information in the system is not updated daily ignoring the current status of the clients or beneficiaries of the service in terms of payments made or To carry out, the respective disincorporations are not performed in the contract, which is why the company proposed an alternative for the company to face the great challenges of a highly competitive market, since the improvement of processes means optimizing effectiveness and efficiency, also improving The controls, reinforcing the internal mechanisms to respond to the contingencies and the demands of new and future clients. Process improvement is a challenge for any company with a traditional structure and for conventional hierarchical systems.

**Descriptors:** Administrative management, improvement strategies, administrative control, business planning.



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables      **Profesora:** Maira Sánchez

**Título del Trabajo:** **ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SERES PREVISIVOS, C.A. UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

CAPÍTULO I Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema-Objetivos de la Investigación-Justificación-Alcance y Limitaciones	1.-	04/05/16	Revisión de objetivos específicos	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	8/05/16	Entrega de objetivos específicos	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	14/05/16	Revisión de objetivos específicos	Tutor: Est./Invest.  Est./Invest.
	4.-	19/05/16	Entrega final de capítulo I	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.



### CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables      **Profesora:** Maira Sánchez

**Título del Trabajo:** **ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SERES PREVISIVOS, C.A. UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

CAPÍTULO II Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal (opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	01/06/16	Entrega capítulo II	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	08/06/16	Revisión de antecedentes y modificaciones de forma	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	15/06/16	Revisión de bases teóricas.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	17/06/16	Entrega definitiva de capítulo II	Tutor:
				Est./Invest.
Est./Invest.				



# UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Oficina de Apoyo a la Investigación



Nº Expediente: 1001

Período Lectivo: 2S-2016

## CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables      **Profesora:** Maira Sánchez

**Título del Trabajo:** ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SERES PREVISIVOS, C.A. UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO III Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	01/07/16	Entrega capítulo III	Tutor: Est./Invest.
	2.-	10/07/16	Revisión de técnicas e instrumentos de recolección de datos	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	19/07/16	Entrega definitiva del capítulo III	Tutor: Est./Invest. Est./Invest.



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**TRABAJO DE GRADO** Tutor: Miguel Rodríguez. E-mail del Tutor: [merl593@hotmail.com](mailto:merl593@hotmail.com)

**Título del Trabajo: ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SERES PREVISIVOS, C.A. UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

<b>CAPITULO IV</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
<b>Análisis e Interpretación de Resultados</b>				
Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	15/09/2016	Diseño del instrumento de recolección de datos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	22/09/2016	Revisión del instrumento post validación e indicaciones para el desarrollo del mismo.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	01/10/2016	Revisión de los resultados obtenidos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	08/10/2016	Interpretación de los resultados y evaluación de las posibles propuestas a realizar	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**TRABAJO DE GRADO**    Tutor: Miguel Rodríguez.    E-mail del Tutor: [merl593@hotmail.com](mailto:merl593@hotmail.com)

**Título del Trabajo: ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SERES PREVISIVOS, C.A. UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

<b>CAPITULO V</b> <b>La Propuesta</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	14/10/2016	Revisión de los resultados y desarrollo de la propuesta a realizar.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	21/10/2016	Revisión de la propuesta determinada a partir de los resultados obtenidos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	30/10/2016	Revisión final de los capítulos 4 y 5 y corrección de redacción y presentación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.

## ÍNDICE GENERAL

Resumen .....	xii
Formato de postulación tutorial.....	xiv
Control de etapas.....	xv
Índice General.....	xx
Índice de Cuadros.....	xxii
Índice de Tablas.....	xxiii
Índice de Gráficos .....	xxiv
Introducción .....	25

### **CAPÍTULO I EL PROBLEMA**

Planteamiento del Problema .....	28
Formulación del Problema .....	31
Objetivos de la Investigación .....	32
Objetivo General.....	32
Objetivos Específicos .....	32
Justificación de la Investigación.....	32

### **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

Antecedentes de la investigación.....	36
Bases Teóricas .....	44
Bases Legales .....	54
Definición de Términos Básicos.....	56

### **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

Diseño de Investigación .....	58
Tipo y Nivel de Investigación .....	59
Población y Muestra .....	60
Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	61
Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	63
Técnicas de Análisis y Presentación de la Información .....	65

### **CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Resultados de la encuesta aplicada al personal de la empresa .....	
Análisis general de resultados. ....	

Síntesis de Resultados .....	81
------------------------------	----

## **CAPÍTULO V LA PROPUESTA**

Presentación de la propuesta .....	82
Objetivos de la propuesta .....	83
Justificación de la propuesta.....	84
Estudio de Factibilidad.....	84
Desarrollo de la propuesta.....	86

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones .....	93
Recomendaciones .....	96

<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	97
-----------------------------	----

<b>ANEXOS</b>	100
---------------	-----

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Matriz DOFA.....	80
Cuadro N° 2. Estrategias Diseñadas .....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Resultados relacionados con Rapidez en los Procesos Administrativos.....	67
Tabla N° 2. Resultados relacionados con Registro de Datos Administrativos..	68
Tabla N° 3. Resultados relacionados con Errores en las cifras reflejadas... ..	69
Tabla N° 4. Resultados relacionados con Inducción a los Procesos Administrativos.....	70
Tabla N° 5. Resultados relacionados con Determinación de responsabilidades.....	71
Tabla N° 6. Resultados relacionados con Discrepancias en la Facturación.....	72
Tabla N° 7. Resultados relacionados con Supervisión de los Procesos Administrativos.....	73
Tabla N° 8. Resultados relacionados con Información y verificación .....	74
Tabla N° 9. Resultados relacionados con Correctivos oportunos .....	75
Tabla N° 10. Resultados relacionados con Pérdidas derivadas del descontrol en el área administrativa .....	76
Tabla N° 11. Resultados relacionados con Procesos Administrativos y Clientes.....	77
Tabla N° 12. Resultados relacionados con Capacitación .....	78
Tabla N° 13. Recursos Financieros Necesarios para la propuesta.....	85

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Resultados relacionados con Rapidez en los Procesos Administrativos.....	67
Gráfico N° 2. Resultados relacionados con Registro de Datos Administrativos.....	68
Gráfico N° 3. Resultados relacionados con Errores en las cifras reflejadas...	69
Gráfico N° 4. Resultados relacionados con Inducción a los Procesos Administrativos.....	70
Gráfico N° 5. Resultados relacionados con Determinación de responsabilidades.....	71
Gráfico N° 6. Resultados relacionados con Discrepancias en la Facturación.....	72
Gráfico N° 7. Resultados relacionados con Supervisión de los Procesos Administrativos.....	73
Gráfico N° 8. Resultados relacionados con Información y verificación .....	74
Gráfico N° 9. Resultados relacionados con Correctivos oportunos.....	75
Gráfico N° 10. Resultados relacionados con Pérdidas derivadas del descontrol en el área administrativa .....	76
Gráfico N° 11. Resultados relacionados con Procesos Administrativos y Clientes.....	77
Gráfico N° 12. Resultados relacionados con Capacitación.....	78

## INTRODUCCIÓN

Las sociedades del mundo han sido testigos de grandes cambios en los paradigmas tradicionales sobre productividad y competitividad, traídos por la globalización y la evolución de las tecnologías. Hoy, ha quedado atrás la vieja noción que centraba estos conceptos en el número de bienes para dar paso a una filosofía centrada en la calidad y el uso eficiente de los recursos de la organización, a manera de poder enfrentar los retos que impone la globalización.

En este sentido, los niveles de competencia en los mercados, han llevado a muchas empresas a la conclusión que para sobrevivir y tener éxito en ámbitos más agresivos, ya no es suficiente mejorar sus operaciones ni integrar sus funciones internas, sino que se hace necesario ir más allá de las fronteras de la empresa e iniciar relaciones de intercambio de información, materiales y recursos con los proveedores y clientes, en una forma mucho más integrada, utilizando los enfoques innovadores de la gestión estratégica.

En vista de ello, la eficiencia operacional en los procesos administrativos de una organización está dirigida a realizar un conjunto de actividades competitivas y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios tecnológicos y las tendencias del entorno, mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, inductores de medición de desempeño, flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades, así como de proveer normas de control a la organización. Es uno de los mecanismos más

efectivos para que la organización alcance los niveles de eficiencia esperados.

Por consiguiente la investigación se centra en proponer estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo, en vista de la problemática diagnosticada, en la que se observa que desde el punto de vista gerencial no posee estructura organizativa formal ni funciones claramente establecidas. Así mismo, no posee una clara definición de metas y propósitos en la asignación de tareas y responsabilidades.

Es por ello que, en función de mantenerse acorde con las cambiantes exigencias en la sociedad y de la propia empresa, implica cada vez mayor cantidad de clientes por atender y por ende más complejidad en todas las funciones, a la empresa objeto de estudio se le hace necesario contar con una herramienta gerencial para medir la eficiencia de sus procesos y funciones de compras, adaptada a las necesidades específicas y particulares de la entidad en referencia. En ese mismo sentido, el estudio estuvo estructurado por cinco capítulos, los cuales son los siguientes:

En el Capítulo I: Se plantea el problema para el desarrollo de la presente investigación, así como los objetivos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II: Se toman en consideración los antecedentes de la investigación y las bases teóricas, así como la definición de términos básicos que fundamentan la presente investigación referente a las variables a estudiar.

Capítulo III: Se detalla lo referente al Marco Metodológico, explicando el diseño y tipo de investigación a utilizar para el logro de los objetivos, sus fases metodológicas, la técnica a emplear y los instrumentos de recolección de datos a utilizar, así como la población y la muestra seleccionada, además de las técnicas de análisis más apropiadas.

Capítulo IV: En esta parte de la investigación se presenta el análisis de los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos diseñados para el desarrollo de los objetivos del estudio.

Capítulo V: Se presenta la propuesta de estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo. La investigación finaliza con las conclusiones y recomendaciones obtenidas tras el desarrollo del instrumento de recolección, además de las referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

Las organizaciones de hoy en día, están sometidas a efectos cambiantes de la globalización. La dinámica económica, política, social, demográfica y tecnológica del mundo actual está en constante renovación. Por ello, la contribución que tiene la planificación como base de los procesos y estructuras organizacionales debe funcionar de manera armónica, para que exista respuesta rápida y oportuna a las necesidades exigentes del entorno, permitiéndoles valorar ventajas competitivas hacia la adaptación del mercado al cual pertenecen.

Esto a su vez ha ocasionado cambios en el ámbito organizacional, donde la formulación de estrategias empresariales y la visión de objetivos claros conllevan a identificar sus fortalezas y debilidades para reforzar las oportunidades y combatir las amenazas con las que se encuentran las empresas a lo largo de su vida económica. Estas variables orientan a la organización hacia la consecución de los resultados esperados por la misma. Al respecto, Navajo (2009) señala que:

La planificación como proceso racional implica determinar objetivos y definir la mejor manera de alcanzarlos, con la finalidad de dirigir acciones coherentes hacia el propósito específico que busca la organización y que para ello es necesario contar con una visión, proporcionar ventajas, y otorgar así, una identidad compartida por todos los miembros de la organización (p. 21).

De la cita anterior se extrae que los sistemas clásicos de planificación empresarial, en su mayoría, se vuelven ineficaces por falta de estrategias innovadoras e integradoras, sufriendo la ausencia de una clara definición del sentido de dirección, además de la limitación de recursos y capacidades para afrontar riesgos potenciales en el futuro. Cabe destacar, que toda empresa moderna posee una gran diversidad de operaciones y funciones administrativas complejas, siendo éstas difíciles de ejecutar y coordinar, demostrando que es necesario que estas actividades sean diseñadas para el logro de metas trazadas por los gerentes de la organización, a través de programas y planes tanto tácticos como operativos.

Es por ello que el éxito a nivel organizacional, entendido en términos de desarrollo de emprendimientos, se encuentra estrechamente ligado a la adaptación de las entidades públicas o privadas a las estructuras, recursos y medios disponibles, además del conocimiento de las condiciones y reglas imperantes en el mercado, en especial la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios. El resultado final estará cuantificado en la medida del grado de efectividad de respuesta y el nivel de estimación, predicción y anticipación a hechos, situaciones y condiciones existentes en determinado momento en el entorno externo e interno.

Otra de las funciones es la evaluación de su perfil competitivo, de acuerdo como lo expresa Certo (2008:126) quien señala que estas estrategias permiten “el desarrollo sistemático de los programas de acción encaminados a alcanzar las metas de la empresa por medio del análisis, la evaluación y selección de oportunidades”.

En este caso, la empresa Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo tiene como misión asistir, coordinar y prestar servicios funerarios con estándares de calidad, así como la asesoría y la complementariedad de las demás atenciones relativas a las gestiones de la emergencia funeraria, adicionalmente allí se realizan todos los trámites administrativos relacionados a dichos servicios fúnebres, planes de afiliación, planes de previsión, contratos, traslados a cualquier parte del país, entre otros.

Sin embargo, allí se presenta una situación problemática, que desde el punto de vista gerencial no posee estructura organizativa formal ni funciones claramente establecidas. Asimismo, no posee una clara definición de metas y propósitos en la asignación de tareas y responsabilidades. Las metas no cumplen una previa planificación, sino que se realizan improvisadamente, afectando el normal desarrollo de las actividades, lo que genera retrasos, desinformación y desorganización.

A esto se suma la desorganización existente en cuanto a los trámites administrativos que allí se realizan, la data de la información en el sistema no se actualiza a diario desconociendo el status actual de los clientes o beneficiarios del servicio en cuanto a los pagos realizados o por realizar, no se realizan las desincorporaciones respectivas en el contrato, cuando fallece alguno de los beneficiarios ni se lleva el control de los contratos al no archivarlos debidamente.

Toda esta realidad también trae como consecuencias desorganización, falta de información oportuna a los clientes que la solicitan, mal manejo del flujo de información que debe existir entre los empleados, escaso sentido de

pertenencia hacia la empresa y hacia los objetivos que deben cumplir y se atrasan con los procedimientos administrativos o información importante que debe estar actualizada y a la disposición de la gerencia.

Además de incumplir con las solicitudes de los clientes a quienes no se les cumple con su requerimiento o trámite de documentos a tiempo. De continuar esta situación pudiera afectar de una u otra manera el desenvolvimiento de las actividades y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, además de afectar la motivación de los trabajadores y por consiguiente su desempeño.

En tal sentido, el objetivo de la investigación es proponer estrategias dirigidas a la optimización de los Procesos Administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo como una manera de lograr la eficacia de las operaciones y la calidad de los procesos que se realizan.

### **Formulación del Problema**

El torno al problema planteado, y tomando como base la necesidad de incorporar mejoras a los procesos administrativos de la empresa objeto de estudio, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual que se presenta en la gestión de los procesos administrativos que realizan en la empresa Seres Previsivos, C.A., ubicada en Valencia Estado Carabobo?

¿Cuáles son los factores internos y externos que inciden en los procesos administrativos que realizan en la empresa objeto de estudio?

¿De qué manera las estrategias diseñadas permitirán la optimización de los procesos administrativos que realizan en la empresa Seres Previsivos, C.A.?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Proponer estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.

### ***Objetivos Específicos***

Diagnosticar la situación actual que se presenta en los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los Procesos Administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

Diseñar estrategias orientadas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en la empresa Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.

## **Justificación de la Investigación**

En el contexto organizacional, las empresas modernas necesitan adaptarse a los vertiginosos cambios de los mercados mundiales y a las exigencias de sus clientes para poder perpetuarse en el tiempo y mantenerse rentables. Muchas asumen el reto adoptando los nuevos paradigmas gerenciales que van surgiendo y aprovechando las ventajas que las mismas ofrecen para aumentar la competitividad. Otras, sin embargo, se han mantenido aferradas a los viejos esquemas de las empresas tradicionales, las cuales han comenzado a correr el riesgo de desaparecer ante la competencia.

En tal sentido, el proponer estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo, reviste un aporte práctico debido a que representa oportunidades de mejora de los procesos llevados a cabo por la empresa objeto de estudio, expuestas en el planteamiento del problema y todas aquellas que puedan ser halladas en el estudio de esta investigación, permitirá establecer las estrategias ideales que apunten hacia el logro de soluciones perdurables en la organización bajo estudio.

En este sentido, una vez diagnosticada la situación actual respecto a la gestión administrativa en la entidad, se plantearán estrategias como una base para la mejora en sus procesos internos, así como una mejora en la aplicación de los procedimientos que intervienen en tales procesos. De tal manera, se evidencia la importancia de esta investigación, ya que permitirá una posible solución a la problemática que se presenta dentro de la empresa, logrando el desarrollo de cada individuo de la misma, así como la satisfacción de las necesidades de la organización y sus clientes.

Para el resto de las organizaciones que conforman el mercado de las empresas dedicadas al ramo del servicio funerario, el estudio puede generar aportes importantes en cuanto a la implementación de estrategias en procura de la búsqueda de soluciones a los problemas que las puedan estar aquejando en asuntos similares a los tratados en éste.

Es importante acotar que dentro de la empresa en estudio, la capacidad organizacional debe estar alineada a su estructura organizativa y los procesos administrativos, lo más importante, es la creación de ventajas competitivas, por medio del mejoramiento continuo de las competencias organizacionales, a medida que los procesos administrativos estén bien establecidos permitirá lograr eficaz resultado en cada una de los elementos de dicho proceso y que los procedimientos sean cada vez más precisos.

Otro de los aportes que dará esta investigación, es para la sociedad, ya que al mejorar los procesos organizacionales de dicha empresa servirá de ejemplo significativo de planificación para futuros directores, gerentes en empresas públicas y privadas como elemento que permita evitar la improvisación y asegurar el éxito en las acciones sin recurrir a los riesgos y costos en el futuro.

Es importante destacar que se resaltan aspectos teóricos importantes ya que toda forma de planificación debe llevar implícita alguna forma de evaluación, seguimiento y control efectivos, que requieren detectar desviaciones que pueden acometer las personas que trabajan en la organización. De igual forma, los aspectos básicos del negocio que son primer lugar el proceso administrativo deben ser evaluados, generalmente estos son los primeros en fallar y en qué aspectos tienen que ser corregidos

de inmediato, es por ello que la gran mayoría de las empresas les cuesta detectar el origen de las fallas, pues estas se adicionan o crean la base para la ineficacia e ineficiencia funcional y sistemática en la organización.

Asimismo, a nivel metodológico se va a permitir que a través de un modelo operativo viable, se favorezca la planeación de estrategias, generando así una gestión organizacional armónica. Adicionalmente, para la gestión del conocimiento en la Universidad permitirá generar en los futuros profesionales de la Facultad de Ciencias y Sociales (FACES) fortalecer competencias profesionales y líneas de investigación relacionadas con el Comportamiento y Desarrollo Organizacional dentro de la Facultad, para de esta forma contribuir a resolver problemas que plantean las organizaciones en sus procesos administrativos por medio de la planificación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

Una vez reducido el problema a términos precisos y explícitos, el marco teórico referencial según Balestrini (2007:91) es aquel que “determina la perspectiva de análisis o visión del problema que se asume en la investigación, muestra la voluntad del investigador de analizar la realidad a estudiar de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos de un determinado paradigma teórico”. En tal sentido, se presentan a continuación los elementos que conforman el marco teórico referencial, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales y la definición de términos básicos para el estudio orientado a proponer estrategias para la optimización de los procesos administrativos que realizan en la empresa Seres Previsivos, C.A.

#### **Antecedentes de Investigación**

Los antecedentes de una investigación son aquellos trabajos científicos que se relacionan con la misma y aportan conocimiento para su desarrollo. Según Tamayo y Tamayo, M. (2012:72), Expresa que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. A continuación se presenta un resumen de algunas investigaciones realizadas en el área de estudio, las cuales sirven de antecedentes a la investigación.

Para comenzar, Bula, V. (2015) realizó una investigación titulada “La planificación estratégica para la optimización de los procesos administrativos de la empresa ubicada en Valencia Estado Carabobo”, para optar al título de Licenciada en Administración Comercial de la Universidad de Carabobo. Allí expresa que a nivel organizacional, la planificación estratégica está orientada hacia las relaciones entre las empresas y su ambiente de tarea y en consecuencia está sujeta a la incertidumbre de los acontecimientos ambientales. En tal sentido, el objetivo de la investigación fue proponer la planificación estratégica para la optimización de los procesos administrativos de la empresa ubicada en Valencia Estado Carabobo y por lo tanto hacerla más competitiva en los mercados donde incursione.

Metodológicamente se trató de un proyecto factible con diseño de campo. La población estuvo conformada por seis (6) empleados que laboran en la empresa Grupo Lira, C.A. Siendo una muestra censal porque asumió a todas las personas de la población que trabajan directamente con la confección de uniformes y atención al cliente. aplicación del cuestionario a los empleados a fin de Identificar los componentes de la planificación estratégica que se requieren para el proceso administrativo de empresa Grupo Lira, C.A, objetivo que se cumplió a través de quince (15) preguntas con sus cuadros porcentuales y gráficos respectivos.

Posteriormente, se presenta la matriz DOFA a fin de diagnosticar la situación actual, respecto al proceso administrativo llevado a cabo por la empresa Grupo Lira, C.A. para detectar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. Cabe destacar, que el cuestionario fue previamente validado y calculada su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach que arrojó como resultados 0.98. Posterior a su aplicación se pudo concluir que existen

debilidades en los procesos administrativos que afectan la operatividad y calidad de servicio, donde se corrobora que en la empresa no cumplen una previa planificación, sino que se realizan de manera repentina, lo que afecta el normal desarrollo de las actividades, generando retrasos, desinformación y desorganización.

Dentro de estas perspectivas, el aporte de esta investigación es que resalta la importancia de la planificación estratégica en el ámbito administrativo como el instrumento central de toma de decisiones en el proceso de gestión institucional. Esto significa que la planificación es un medio que permite sistematizar, sustentar, optimizar y concretar la toma de decisiones; por lo tanto, su validez está en función de su utilización real, en la orientación, conducción y desempeño organizacional.

Por su parte, Jiménez, N. y Vadel, N. (2013) realizaron una investigación titulada “Diseño de un Sistema de Información como Elemento de Control y Eficiencia en la Gestión Administrativa de la Escuela Bolivariana Batalla de Bomboná”, para optar al Grado de Licenciadas en Educación en la Universidad de Carabobo. el estudio se fundamentó en la teoría general de sistemas propuesta por Von Bertalanffy (1968). La investigación antes señalada fue de tipo descriptiva en la modalidad de proyecto factible con un diseño documental de campo no experimental. Por tener una población reducida se tomó en su totalidad, partiendo de un criterio único, correspondiente a cuatro individuos, la directora del plantel, la coordinadora y dos secretarías.

La técnica de recolección de datos fue una encuesta escrita y el instrumento un cuestionario con trece (13) preguntas de respuestas

dicotómicas. Se tabuló y graficó cada uno de los ítems, para obtener la interpretación de los resultados, donde se evidenció la necesidad de la creación de un sistema que permita el almacenamiento de los datos de los estudiantes de la Escuela Bolivariana “Batalla de Bomboná”. Como parte de la conclusión, los autores expresan que la factibilidad del estudio fue positiva, debido a que el personal del Departamento de Control de Estudio y Evaluación de la Escuela Bolivariana “Batalla de Bomboná” están dispuestos a utilizar un sistema que les permita reducir el tiempo de trabajo de la inscripción de los estudiantes y se recomienda al usuario practicar consecuentemente hasta que obtenga un manejo rápido del producto y haga mejorar el desempeño personal en esa área específica.

El aporte de este antecedente es que destaca la importancia de contar con procesos administrativos que permitan agilizar el flujo de la información y por ende que faciliten el manejo más óptimo del tiempo destinado a la búsqueda de información y documentos, todo ello en aras de adecuarse a las tendencias y exigencias que impone continuamente el mercado garantizando así, su competitividad o supervivencia.

Asimismo, Papasakellariou, F. (2012) realizó un Trabajo Especial de Grado titulado “La Gerencia Estratégica como factor clave y dinamizador del proceso Administrativo en organizaciones de servicio”, para optar al Título de Magíster en Administración de Empresas, Mención Finanzas de la Universidad de Carabobo. En el estudio, el autor expresó que hoy en día los directivos y fundadores de las organizaciones permanecen atentos a los diversas y transformaciones del mundo de hoy. En el campo de la administración existen numerosos modelos de gestión y formas de crecimiento que tienen consecuencias quizás no esperadas, sin embargo, la

filosofía empresarial es integradora de esos modelos y apuestan por sus mejoras, transformaciones y avances.

De esta forma, y desde la perspectiva del estudio referido, la gerencia estratégica puede ser comprendida como el proceso objetivo y sistemático que permite a la empresa asumir una posición proactiva y no reactiva en el mercado ofreciendo un servicio de calidad, para no solo conformarse con responder a los hechos, si no influir y anticiparse a ellos.

Por tanto, el objetivo de la investigación consistió en analizar el proceso gerencial de la planificación estratégica para establecer los factores claves que garanticen la optimización de la gestión financiera en una empresa de servicio. Metodológicamente se desarrolló un estudio descriptivo a través de una empresa dedicada al servicio del control y extinción de plagas, mediante la aplicación de los mejores métodos de fumigación y limpieza proporcionando a los clientes un medio ambiente optimizado protegiendo su salud y calidad de vida. El estudio demostró la relevancia de la planificación así como el de la gerencia estratégica en el marco de las finanzas.

El aporte de este antecedente es que a través de su contenido resalta aspectos claves de los procesos administrativos y los mecanismos que deben realizarse para mejorarlos de forma progresiva en beneficio de la organización.

En una visión similar, Villanueva, F. (2012), realizó un Trabajo Especial de Grado titulado “Estrategias Gerenciales para Optimizar la Gestión Financiera del Centro Médico Dr. Rafael Guerra Méndez, ubicado en Valencia”, para optar al Título de Magíster en Administración de Empresas,

Mención Finanzas de la Universidad de Carabobo. dicho estudio tuvo como objetivo proponer estrategias gerenciales para optimizar la gestión financiera de un centro de salud. El estudio expone la relevancia de las estrategias como un marco de referencia para la actividad administrativa y organizacional que pueda conducir a un mejor funcionamiento y una mayor sensibilidad de la organización. Asimismo, la autora enfatiza respecto a la planificación estratégica, donde plantea que el éxito de la misma consiste en el poder de anticipación, la iniciativa y la reacción oportuna del cambio, sustentando sus actos no en corazonadas sino con un método o un plan lógico, estableciendo objetivos de la organización y la definición de los procedimientos adecuados para alcanzarlos.

Esto, a modo de ver de la autora, permite fijar prioridades, además que concentrarse en las fortalezas de la organización, ayuda a tratar los problemas de cambio en el entorno externo. El estudio se desarrolló bajo la metodología cuantitativa del tipo de investigación de campo, descriptiva, tomando en consideración una población de 10 trabajadores que conformaban el Dpto. de Finanzas. Se empleó un instrumento de recolección de datos es decir un cuestionario aplicándose escala de Likert, con lo que se llegó a la conclusión que el centro de salud desarrolla políticas 30 financieras que garantiza un proceso administrativo optimo y financiero, sin embargo, carece de gestión permitiendo evaluar oportunamente los procesos financiero de manera objetiva.

El aporte de este antecedente es que resalta que los nuevos enfoques de la acción empresarial deben estar integrados y asociados con la evaluación pormenorizada de las estrategias, los objetivos estratégicos, los riesgos, los preceptos corporativos y las perspectivas contempladas en el

plan estratégico de la empresa a fin de llevar a cabo un proceso administrativo eficiente y de calidad.

Belfort, A. y Otero, A. (2012) realizaron un Trabajo de Grado titulado “Propuesta de estrategias administrativas para optimizar el manejo y control de la gestión de cobranzas en la U.E. Instituto Educacional Venezuela”, para optar al título de Licenciados en Administración Comercial de la Universidad de Carabobo. Este trabajo tuvo por objeto elaborar una propuesta de estrategias administrativas para optimizar el manejo y control de la gestión de cobranzas en la U.E. Instituto Educacional Venezuela, relacionada con deficiencias en esta materia. En función de lograr los mejores resultados, se procedió al estudio de manera sistemática, siguiendo la metodología de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo descriptiva, con la utilización de técnicas de recolección de información, en la figura de la encuesta, se instrumentó a través de un cuestionario constituido por veintinueve preguntas.

Dicho instrumento fue aplicado a ocho (08) personas que laboran en la mencionada empresa. Luego, se procedió con su análisis e interpretación de los resultados obtenidos a fin de identificar los factores que inciden en la situación estudiada, se estudiaron las alternativas de solución, procediéndose entonces con la formulación de la propuesta para la utilización de indicadores financieros en dicha organización, de tal forma que contribuyan al logro de mejores resultados en la gestión operativa y, consecuentemente, económica de la organización. Estableciendo de la misión y visión de la propuesta, objetivos específicos, definición de normas y el procedimiento a seguir para el cálculo de indicadores financieros, se

formulan las conclusiones y hacen algunas recomendaciones para que se consigan los mejores resultados para la implementación de la propuesta.

El aporte de este trabajo investigativo es que a través de su contenido destaca que en la actualidad tanto el mercado nacional e internacional exige de quienes dirigen las organizaciones el manejo eficiente de información administrativa que le permiten una correcta toma de decisiones, para asegurar la permanencia de las empresas a largo plazo. De allí que pueda decirse que los procesos administrativos que se utilicen se convertirán en uno de los principales sistemas de información que reflejen el fruto de la toma de decisiones de los gerentes, a través del uso óptimo de los procesos administrativos que permitirá a las organizaciones mantenerse en el mercado, realidad que puede ser aplicable a Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Adicionalmente, Piñero, R. (2012), realizó un estudio titulado “Propuesta de Procedimientos contables y Administrativos para Optimizar el proceso de Crédito y Cobranzas de la Empresa Mangiano, C.A. Ubicada en Turmero- Estado Aragua” para optar al Título de Magister en Administración de Empresas, Mención Gerencia, en la Universidad de Carabobo. El propósito fundamental de la investigación fue elaborar una propuesta de procedimientos contables y administrativos, que permitiesen optimizar el proceso de crédito y cobranzas en materia de recuperar parte de las inversiones realizadas en la elaboración de sus productos, la materialización de las utilidades no realizadas en su momento debido a la morosidad en los pagos de algunos clientes, que trae como consecuencia la tardanza en el pago de la empresa con sus proveedores.

Metodológicamente se insertó en la modalidad de Proyecto Factible con diseño de campo donde se aplicó una entrevista a cinco empleados del Departamento de Crédito y Cobranzas. Como resultado de la investigación se propuso una serie de lineamientos y normativas de carácter contable y administrativo con el fin de reorganizar sus políticas de Crédito y Cobranzas que estimulen en el pronto pago de sus clientes y beneficie a la empresa. Este trabajo presenta un aporte importante, ya que permitió identificar sus debilidades y fortalezas con el objetivo de normalizar y optimizar las políticas de crédito y cobranzas.

El aporte de este antecedente destaca la importancia de que los gerentes evalúen de manera permanente su gestión administrativa y en base a los resultados obtenidos puedan diseñar las acciones a seguir para favorecer las mejoras a implementarse en beneficio de la operatividad de la empresa, sus empleados y clientes, de allí que se considere pertinente citarlo como antecedente de investigación ya que su contenido puede ser de utilidad para la investigación dirigida a proponer estrategias para la optimización de los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas conforman el paradigma de conocimiento bajo el cual se presenta la visión de la investigación. Balestrini (2007:94) explica que las mismas son “las diversas teorías referentes al objeto de estudio, seleccionadas de acuerdo con la visión del investigador sobre el tema”. Por lo tanto, se tocan aspectos relevantes de las Estrategias y los Procedimientos Administrativos.

## ***Estrategias***

La estrategia tiene el propósito de ajustar las actividades de la organización, social o empresarial, a su capacidad de recursos, por lo tanto, el análisis estratégico considera la competitividad de dicha organización al preguntarse ¿Qué cambios ocurren en el entorno?, ¿Qué efectos tendrán en la organización y sus actividades?, ¿A qué aspiran directivos, accionistas, ejecutivos, entidades sindicales, políticas y sociales?. Tal como lo apunta David (2004:56) “Una empresa debe tratar de llevar a cabo estrategias que obtengan beneficios de sus fortalezas internas, aprovechar las oportunidades externas, atenuar las debilidades internas y aminorar el impacto de las amenazas externas”. En este proceso radica la esencia de la dirección estratégica.

Koontz y Weihrich (2004), definieron estrategias como: “La determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo en una empresa, junto con la adopción de cursos de acción y la distribución de recursos necesarios para lograr estos propósitos” (p. 160). Se toma como punto de referencia, ya que en esta investigación, las estrategias tienen que determinarse como puntos principales, cuáles son los objetivos y las metas que la empresa necesita para mejorar sus procesos internos, incrementar las ventas y satisfacer las necesidades de los clientes.

Por otra parte, Mintzberg (2005), ha definido estrategia como: “Un modelo en una corriente de decisiones o acciones, primero a lo primero” (p. 126). El enfoque del autor, consiste en que las estrategias emergentes con frecuencia son exitosas y pueden ser más apropiadas que las estratégicas

intentadas, es decir, la estrategia surge no mediante la planeación, sino mediante la acción no planeada llevada a cabo en respuestas a circunstancias no previstas.

En este sentido, los valores estratégicos representan las convicciones o filosofía de la alta dirección y del equipo interdisciplinario de planeación estratégica, respecto a qué conducirá al éxito. Todo lo que pueda aportar una ventaja competitiva sostenible debería traducirse en un valor estratégico de la empresa. Según Cruz (2006:6), “representan las convicciones o filosofía de la alta dirección respecto a qué nos conducirá al éxito, considerando tanto el presente como el futuro”. Estos valores vienen determinados por la apreciación de metas y propósitos, que reflejan los rasgos fundamentales de lo que es la estrategia empresarial.

Asimismo, los valores estratégicos de una empresa conforman la base de su espíritu y los componentes de su plantilla son esencialmente quienes los hacen efectivos al ponerlos en práctica. No se puede olvidar a socios, clientes, proveedores y otros colaboradores porque ellos también hacen efectivos los valores estratégicos de cada empresa aunque sea desde un segundo plano. Ello significa que todo lo que pueda aportar una ventaja competitiva consistente podría traducirse en un valor estratégico de la empresa. Tener un acuerdo claro y abierto sobre estos valores ayudará a establecer las prioridades significativas de la organización, sus campos de esfuerzo y niveles de tolerancia respecto a las desviaciones; permitirá fijar expectativas y cómo comunicarlas a los demás, en qué negocios intervenir y cómo administrar.

### ***Planificación Estratégica***

La gran mayoría de los autores, en el tema de la planificación estratégica han señalado, que esta contribuye a una mejor sentido del propósito y dirección de la organización hacia el alcance de las metas, para ello es conveniente que cuenta con procesos y estructuras bien definidos, responsables y recursos para poner en marcha el plan y las estrategias que harán exitosa a la organización en su negocios, que le permitirán al final satisfacer las aspiraciones de los clientes, proveedores, gobierno, trabajadores, comunidades, socios y accionistas de la empresa.

En este orden de ideas, el plan estratégico se debe diseñar bajo las necesidades y objetivos de cada organización, según Thompson y Strickland, (2003:7) la planificación estratégica es “el plan de la administración que está conduciendo sus operaciones, atrayendo y satisfaciendo a los clientes, compitiendo con éxito y mejorando objetivos organizacionales”. Por lo tanto el plan estratégico de una organización es único de cada empresa, a pesar que existan similitudes entre organizaciones, siempre existirán factores diferenciadores entre ellas plasmados en sus planes estratégicos. Tal como lo señala, Amaya, J (2009) la planeación estratégica es:

Es un proceso mediante el cual quienes toman decisión en una organización, obtienen, analizan información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la empresa (p.14)

Precisamente, este proceso es de cambios constantes, ya que el elemento fundamental es la información que tenga la organización en relación a su capacidad competitiva y esta está en función a su condición de capacidad organizativa para transformarse para dar respuesta a sus nuevos

retos que le establezca el entorno y poder influir en el futuro para mitigar efectos adversos que pueden ser impredecible a lo largo del tiempo. Para Frances (2006:45), “la planificación es un proceso en el cual se definen de manera sistemática los lineamientos estratégicos, o líneas maestras, de la empresa y de la organización, y se los desarrolla en guías detalladas para la acción, se asigna recursos y se plasman en documentos llamados planes”.

Asimismo, la dirección de la empresa que se tenga del presente va impactarla en el futuro, es por ello que muchos expertos indican que una de las funciones que tiene la planificación estratégica ha sido fundamentalmente prever situaciones, anticiparse a las cambios externos a la empresa que impactarán internamente dentro de los procesos internos, para luego adaptarse al mercado local o internacional, con el menor costo posible alcanzado un eficaz desempeño.

Al respecto, Frances (2007:45) expresa que “la planificación estratégica es un proceso en el cual se definen de manera sistemática los lineamientos estratégicos, o líneas maestra, de la empresa u organización, y se los desarrolla en guías detalladas para la acción, se asignan recursos y se plasman en documentos llamados planes.” Entre sus objetivos se encuentran:

- a) Diferencia positiva, en la medida de lo posible, no imitable y mantenible respecto a los demás competidores.
- b) Conseguir una ventaja competitiva.
- c) Adaptación al medio ambiente.
- d) Identificación de opciones para aprovechar oportunidades y reducir riesgos.
- e) Utilización óptima de los recursos.

- f) Lograr que la gestión estratégica abandone la rigidez de los planes corporativos y una mayor flexibilidad.

La preparación y adaptación al cambio, deben ser considerados como un elemento clave en unos entornos cada vez más difíciles, turbulentos y cambiantes. Adicionalmente, Thompson y Strickland (2005) señalan que las cinco tareas que comprende la administración estratégica son las siguientes:

1. Desarrollar una visión y una misión estratégica.
2. Determinar objetivos, es decir, convertir la visión estratégica en resultados específicos de desempeño que deberá lograr la organización.
3. Crear una estrategia con el fin de lograr los resultados deseados.
4. Poner en práctica y ejecutar la estrategia elegida de una manera eficaz y eficiente.
5. Evaluar el desempeño, supervisar los nuevos desarrollos e iniciar ajustes correctivos (p.8).

Los objetivos deben explicar en forma detallada cuánto, de qué clase de desempeño y para cuándo. Deben evitarse expresiones genéricas tales como volverse más eficientes, mejorar la atención de los usuarios, implementar servicios especializados, ya que estas manifestaciones no especifican ni cuánto, ni cuándo. Los objetivos no son expresiones estáticas, al contrario, deben reverse año a año y redefinirlas si fuera necesario. Cuando se desarrollan los objetivos de una biblioteca, se deberán establecer objetivos de desempeño no solo para la biblioteca como un todo, sino para cada una de las áreas (departamentos).

Por su parte, el proceso de planeación estratégica de acuerdo a Hitt, Ireland y Hoskisson (2008:65), comprende “el conjunto tanto de decisiones, acciones y compromisos que requiere una empresa para lograr la competitividad estratégica deseada, basándose en estrategias integradas,

diseñadas para utilizar las competencias centrales en ventajas competitivas”, donde los líderes emplean el proceso administrativo estratégico a fin de lograr que las organizaciones lleven a cabo su visión y misión previamente definidas.

En este sentido, la mejor trayectoria para alcanzar objetivos, consiste en el trazamiento de un plan llamado “estrategia”. Se necesitan estrategias cuando se enfrenta a la incertidumbre. De acuerdo a Robbins y Coulter (2000), la planificación estratégica ofrece una dirección a la gerencia, reduce el impacto de los cambios, minimiza el desperdicio de los recursos y establece controles, por lo tanto se hace necesario definir qué es la estrategia, la cual consiste en la determinación de la misión y de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para lograr estos fines. Todo esto implica selección de misiones, objetivos y de las acciones para cumplirlas. De este modo, los planes constituyen un método racional para el cumplimiento de los objetivos.

En vista de ello, la planificación estratégica es una herramienta por excelencia de la gerencia estratégica, que consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la organización y la formulación y puesta en marcha de estrategias permitiendo crear o preservar sus ventajas, todo esto en función de la misión y de sus objetivos, del medio ambiente y sus presiones y de los recursos disponibles. Sallenave (2005), afirma que:

La planificación estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. No es un dominio de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual intervienen todos los niveles estratégicos de la empresa. De esta forma, la planificación estratégica tiene por

finalidad producir cambios profundos en los mercados de la organización y en la cultura interna. (p. 31).

En este sentido, uno de los mayores problemas que presentan las organizaciones de la actualidad, es la falta de instrumentos que le permitan evaluar de manera permanente las posibles desviaciones que se presentan dentro de su núcleo de operaciones, por ello es indispensable forjar un conjunto de herramientas que le ayuden a mejorar su labor frente al conjunto de la empresa. Para enfrentar estas carencias gerenciales, surge la planeación estratégica

### ***Proceso Administrativo***

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. De acuerdo con Stoner y Wankel (2005:67) “La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente”. En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como:

También se podría definir como el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

A estas dos fases se les llama: mecánica y dinámica de la administración. Para este autor la mecánica administrativa es la parte teórica de la administración en la que se establece lo que debe hacerse, y la dinámica se refiere a cómo manejar el organismo social.

### ***Características del Proceso Administrativo***

La administración posee ciertas características inherentes que la diferencian de otras disciplinas. Para Stoner y Wankel (2005:67) posee las siguientes características:

- a) Universalidad. Existe en cualquier grupo social y es susceptible de aplicarse lo mismo en una empresa industrial que: en el ejército, en un hospital, en un evento deportivo, entre otras.
- b) Valor instrumental. Dado que su finalidad es eminentemente práctica, la administración resulta ser un medio para lograr un fin y no un fin en sí misma: mediante ésta se busca obtener determinados resultados.
- c) Unidad temporal. Aunque para fines didácticos se distingan diversas fases y etapas en el proceso administrativo, esto no significa que existan aisladamente. La administración es un proceso dinámico en el que todas sus partes existen simultáneamente.
- d) Amplitud del ejercicio. Se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización formal.
- e) Especificidad. Aunque la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico. Es decir, no puede confundirse con otras disciplinas afines como en ocasiones ha sucedido con la contabilidad.

- f) Interdisciplinariedad. La administración es afín a todas aquellas ciencias y técnicas relacionadas con la eficiencia en el trabajo.
- g) Flexibilidad. Los principios administrativos se adaptan a las necesidades propias de cada grupo social en donde se aplican. La rigidez en la administración es inoperante.

### ***Etapas del Proceso Administrativo***

El proceso administrativo contiene varias etapas que se deben cumplir considerando la eficiencia y de eficacia, dichas etapas contemplan según Volpentesta (2009:145) “la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución del control de los objetivos trazados por la organización”.

En este orden de ideas, la planificación determina qué se va a hacer. La organización permite: agrupar las actividades necesarias para desarrollar los planes en unidades directivas y definir las relaciones entre los ejecutivos y los empleados en tales unidades operativas. Coordinar los recursos: obtener, para su empleo en la organización, el personal ejecutivo, el capital, el crédito y los demás elementos necesarios para realizar los programas. Por su parte la Dirección incluye el punto vital de asignar los programas a los responsables de llevarlos a cabo y también las relaciones diarias entre el superior y sus subordinados.

Finalmente, el control permite vigilar si los resultados prácticos se conforman lo más exactamente posible a los programas. Implica estándares, conocer la motivación del personal a alcanzar estos estándares, comparar los resultados actuales con los estándares y poner en práctica la acción correctiva cuando la realidad se desvía de la previsión.

En este orden de ideas, la eficacia del proceso administrativo puede valorarse por el grado hasta que la organización alcanza los objetivos. Una organización será más eficaz en cuanto más cerca se encuentre de la consecución de sus objetivos. Eficiencia se refiere a hacer las cosas bien. Es lograr los objetivos con menos recursos disponibles al mínimo costo y con la máxima calidad.

En el plano de la teoría de la organización, Volpentesta (2009:167) describe la estructura organizacional eficaz “si permite la contribución de cada individuo a la obtención de los objetivos de la organización”, y eficiente “si facilita la obtención de los objetivos deseados con el costo mínimo o con el menor número de imprevistos”.

### ***Importancia del Proceso Administrativo***

Con respecto a la importancia, Stoner y Wankel (2005:67) mencionan las siguientes:

1. Con la universalidad de la administración se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social aunque, lógicamente, sea más necesaria en los grupos más grandes.
2. Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
3. La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.
4. A través de sus principios la administración contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el

aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos, todo lo cual tiene múltiples connotaciones en diversas actividades del hombre.

## **Bases Legales**

Las bases legales de la investigación cuyo objetivo es proponer estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo, se sustenta en las siguientes leyes y artículos:

### ***Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)***

Dentro del marco regulatorio es importante mencionar aquellos instrumentos que se relacionan directamente con la gestión administrativa y de cobranzas en las organizaciones, es así como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) resalta la modernización del Estado venezolano en todo lo que tenga que ver con la gestión eficiente y transparente.

**Artículo 117.** Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Este artículo sirve de sustento para proponer estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A., lo que permitirá garantizar la calidad de servicio y procesos administrativos eficientes y de calidad que debe prestar la organización.

***Código de Comercio (1955) Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955.***

Artículo 1° El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Tal como puede evidenciarse el objeto del Código de Comercio es el de suministrar las normas que regulan la producción, el transporte, el depósito, la distribución y la comercialización de los bienes y servicios. Por tanto, la vida cotidiana se desenvuelve dentro de un marco de relaciones jurídicas cuyo eje es el Código de Comercio, lo cual es aplicable a la empresa Seres Previsivos, C.A.

### **Definición de Términos Básicos**

**Diagnóstico estratégico:** Es el análisis de fortalezas y debilidades internas de la organización, así como amenazas y oportunidades que enfrenta la institución.

**Economía:** Utilización óptima y oportuna de los recursos para generar los productos al menor costo en la cantidad y calidad requerida.

**Eficacia:** Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.

**Eficiencia:** Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado, es el requisito para aprovechar mejor los recursos en el menor tiempo posible.

**Estrategia:** Determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo en una empresa, junto con la adopción de cursos de acción y la distribución de recursos necesarios para lograr estos propósitos.

**Gestión:** Las actividades, tareas y acciones expresadas o consolidados en programas, proyectos u operaciones, a cargo de una organización o agrupación sectorial de éstas, dirigida a la producción de bienes o servicios para satisfacer propósitos, metas u objetivos previamente determinados.

**Misión:** la definición del negocio, el posicionamiento meta por segmento de mercado, el rol estratégico de los canales, las ventajas competitivas sustentables requeridas en factores clave para el éxito, las directrices de desarrollo del negocio y las opciones de crecimiento vía proyectos o adquisiciones.

**Objetivos:** Se pueden definir como los resultados a largo plazo que una organización aspira lograr a través de su misión.

**Proceso:** se puede definir como una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen

en resultados. Un proceso es un conjunto de tareas lógicamente relacionadas que existen para conseguir un resultado bien definido dentro de un negocio.

**Toma de Decisiones:** es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una alternativa entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial, (aún cuando no se evidencie un conflicto latente).

**Valores:** encierran el conjunto de principios, creencias y reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional así como las conductas y actitudes consideradas correctas o indispensables en la organización.

**Visión:** Es un conjunto de ideas generales, algunas abstracta, que proveen al marco referencial de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico es el apartado del trabajo que dará el giro a la investigación, donde se expone la manera como se realizará el estudio, los pasos para realizarlo, su método. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2007:91), expresa que: “la metodología constituye la medula del plan; se refiere a la descripción de las unidades o de análisis o de investigación, técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”. Estos aspectos sirvieron para el desarrollo de la investigación dirigida a proponer estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.

#### **Diseño de Investigación**

En cuanto al diseño de la investigación, Arias (2012:36) indica que “se refiere a la manera práctica y precisa que el investigador adopta para cumplir con los objetivos de su estudio, ya que el diseño de investigación indica los pasos a seguir para alcanzar dichos objetivos”. Considerando dicha definición, el diseño de investigación fue no experimental, de acuerdo con Flames (2003:269) la investigación no experimental, también llamada ex post facto es un tipo de investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables”. Es decir, para este caso

específico no se realizaron experimentos ni se manipularán variables por tratarse de la evaluación de la situación actual, sin efectuar ningún tipo de pruebas.

Asimismo, el presente estudio tiene características de investigación de campo. Sabino (2006:41) explica al respecto del diseño de campo, que “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”; es decir, el investigador obtiene información directamente del lugar donde ocurren el fenómeno, en este caso, la situación actual que se presenta en los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

### **Tipo y Nivel de Investigación**

Toda investigación se enfoca hacia el conocimiento, por lo que debe indicar el nivel de profundidad con el que se abordará el objeto o fenómeno de estudio. En este sentido, la presente investigación referida a la elaboración de estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en la empresa Seres Previsivos, C.A., está enmarcada en la investigación de tipo descriptiva. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2010), expresan:

Una efectiva investigación descriptiva se caracteriza por la enunciación clara del problema de decisión, objetivos específicos de investigación y necesidades de información detalladas, además de tener un diseño de investigación cuidadosamente planeado y estructurado, ya que el propósito es proveer información referente a preguntas o hipótesis (p. 51).

De tal modo, la presente investigación es descriptiva, ya que obtienen resultados mediante descripción de determinadas situaciones asociadas al fenómeno particular (mejoramiento de la gestión administrativa) dentro del grupo social específico (personal de la empresa Seres Previsivos, C.A.).

Desde el nivel comprensivo, la investigación comprende la modalidad del proyecto factible, respecto a lo cual Arias (2012:134) señala: “Un proyecto factible es una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”.

Esto consiste en el diseño de un conjunto de actividades vinculadas entre sí, cuya ejecución permitirá construir objetivos previamente definidos en atención a necesidades que pueda tener la institución o grupo social en momentos determinados. Es decir, la finalidad del proyecto factible radica del diseño de una propuesta de acción dirigida a resolver problemas o necesidades previamente detectadas en el medio.

## **Población y Muestra**

### ***Población***

En la investigación se debe establecer las características de la población, a fin de delimitar y por ende establecer los parámetros muestrales. De allí que se considere que la población, de acuerdo con Balestrini (2007:126), “Es el universo de la investigación, sobre la cual se pretende generalizar los resultados”. Está constituida por características que le permite distinguir los sujetos unos de otros. En este caso, la población estuvo

conformada por diez (10) empleados de Seres Previsivos, C.A, los cuales pueden proporcionar información de interés para el estudio.

Por su parte, la muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Con respecto a la muestra, Balestrini (2007:127) señala que esta se refiere al “número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del Universo”. En este caso se trató de una muestra censal, ello porque se seleccionaron a todos los sujetos que conforman la población, cuyo criterio de selección se debe a que el personal antes mencionado es el que pueden aportar datos para llevar a cabo la investigación.

Por su parte, de acuerdo con Flames (2003:310) “El muestreo censal constituye una estrategia no probabilística válida para la recolección de datos, en especial para poblaciones pequeñas y muy específicas”. Esto significa que para la muestra se seleccionaron todos los empleados antes mencionados. Es decir diez (10) empleados de la empresa Seres Previsivos, C.A.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La recolección de datos es un proceso meticuloso y difícil, pues requiere instrumento de medición que sirva para obtener información necesaria para estudiar conjunto de aspectos de un problema. Definido el tipo de estudio e indicios, así como las unidades de estudio (población y muestra), es necesario que el investigador seleccione técnicas e instrumentos mediante los cuales obtendrá la información necesaria para

llevar a cabo la investigación. En vista de ello, y en atención a su naturaleza descriptiva y su diseño de campo, la técnica a emplear es la encuesta. A efectos del estudio la encuesta permitió a los empleados que conforman la muestra dar su opinión libremente, constituyendo valioso aporte en la investigación, la misma tendrá lugar mediante un cuestionario escrito; en relación a la encuesta, Flames (2003), la define como:

Una técnica que permite la obtención directa de las personas y/o fuentes primarias de las informaciones, datos, puntos de vista o aspectos relevantes de un tema objeto de estudio, pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos, acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular (p.36).

En este caso específico, la encuesta facilitó a los empleados para dar su opinión acerca de las preguntas que se realicen de acuerdo al cuadro técnico-metodológico, a fin de preservar la objetividad de la investigación. A través de esta técnica se logrará diagnosticar la situación actual que se presenta en los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia estado Carabobo.

Para la técnica de la encuesta, se utilizó como instrumento el cuestionario definido por Delgado, Colombo y Orfila (2002:284) como “la recopilación que se realiza en forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple, etc”. Cabe destacar, que el cuestionario estuvo conformado por doce (12) preguntas cerradas con opciones Si- No para dar respuesta a los indicadores reflejados en el cuadro técnico- metodológico. Como técnica de análisis se utilizó la Matriz FODA a fin de Determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los Procesos Administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.

## **Validez y Confiabilidad**

### ***Validez del Instrumento***

La validez del instrumento se utilizó para verificar que el instrumento contemple los aspectos afines con el contenido, redacción y congruencia relacionados con el problema planteado. Según Hernández y otros (2007:236), la validez: “Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir o investigar”. Es decir el cuestionario fue revisado por expertos o profesores de la Universidad de Carabobo, para verificar redacción y pertinencia de los ítems con los objetivos planteados en la investigación. Posteriormente se hicieron las correcciones sugeridas.

### ***Confiabilidad***

Luego se procede al cálculo de confiabilidad. Toda vez que esta se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible. Hurtado y Toro (2007:277) “al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible”.

Cabe destacar, que la confiabilidad permitió aplicar una prueba piloto a una muestra con características similares a la de la investigación, ya que la prueba piloto debe considerar una muestra de personas con características similares a la muestra definitiva de la investigación. Es importante resaltar que por tratarse de un cuestionario con preguntas cerradas dicotómicas, se utilizó el coeficiente de confiabilidad Kuder Richardson, según el siguiente procedimiento:

$$Kr20 = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S^2}{St^2} \right]$$

Donde:

Kr20 = Coeficiente de confiabilidad

K = número de Ítems

$\sum Si^2$  = Sumatoria de la varianza por ítems

$St^2$  = varianza total del instrumento.

Sujeto	Mem 1	Mem 2	Mem 3	Mem 4	Mem 5	Mem 6	Mem 7	Mem 8	Mem 9	Mem 10	Mem 11	Mem 12	X1 (frec)	X1 2
1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	2	8	64
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	13	169
3	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	2	8	64
4	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	5	25
5	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	9
6	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	4
7	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	11	121
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3	9
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RSI (1)	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	8	53	485
RNO (0)	5	8	7	8	8	5	8	7	8	8	5	2	-43	4,85
p	0,5	0,4	0,3	0,4	0,4	0,5	0,4	0,3	0,4	0,4	0,5	0,8		
q	0,05	0,04	0,03	0,04	0,04	0,05	0,04	0,03	0,04	0,04	0,05	0,08		
pq	0,25	0,24	0,21	0,24	0,24	0,25	0,24	0,21	0,24	0,24	0,25	0,96	3,57	

$$KR20 = n/n-1 * (Q2 - PQ) / Q2$$

$$KR20 = 0,87$$

Los resultados (0.87) se interpretaron de acuerdo con el siguiente cuadro de relación:

ESCALA	CATEGORÍA
0 – 0,20	Muy baja
0,21 – 0,40	Baja
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Alta
0,81 – 1	Muy alta

Fuente: Hernández y otros (2007:245)

## **Técnica de Análisis de Datos**

Una vez recolectados los datos, se procedió a la organización, análisis e interpretación de la información obtenida a través del cuestionario, la cual se ejecutó a través de la tabulación de datos y elaboración de cálculos necesarios para expresar dicha información en la forma estadística más adecuadas tales como cuadros de frecuencia y porcentaje con sus respectivos gráficos circulares. Acerca del análisis de datos, Arias (2006) expresa:

En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuese el caso. En los referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis) o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados. (p.11).

Cabe destacar, que en el análisis de datos se realizó un análisis estadístico descriptivo, a través de la distribución de las puntuaciones o frecuencias donde se expresó información relativa a los resultados alcanzados, indicando tanto la frecuencia en número, como la proporción expresadas en términos porcentuales. Adicionalmente, se realizó un análisis cualitativo de los datos reflejados en la Matriz FODA.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Este capítulo se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos, donde se procedió a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación. Después de haber obtenido los datos producto de la aplicación del instrumento de investigación, se procedió a codificarlos, tabularlos, y utilizar la informática a los efectos de su interpretación que permite la elaboración y presentación de tablas estadísticas que reflejan los resultados.

De acuerdo con Hurtado y Toro (2009), “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.”

Es por ello que a continuación se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario a diez empleados a fin de diagnosticar la situación actual que se presenta en los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Para la presentación, se cumple con las siguientes etapas del proceso metodológico: se muestra el cuadro de frecuencias con los datos obtenidos en la muestra; se grafican las tendencias obtenidas en cada ítem, y se analizan los resultados. Se muestran los valores absolutos de cada ítem. Adicionalmente, se presenta una Matriz DOFA para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.

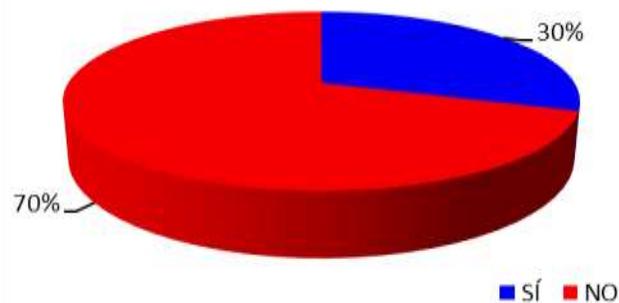
**Ítem 1. ¿Se realizan con rapidez los procesos administrativos en Seres Previsivos, C.A.?**

**Tabla 1.**

**Resultados relacionados con Rapidez en los Procesos Administrativos**

Opciones de Respuesta	Valores Absolutos	Valores relativos (%)
Sí	3	30%
No	7	70%
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)



**Gráfico N° 1.** Rapidez en los Procesos Administrativos

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

De acuerdo a la muestra seleccionada, el 30 por ciento consideró que se realizan con rapidez los procesos contables, en Seres Previsivos, C.A, pero llama la atención el que un significativo porcentaje del 70por ciento exprese lo contrario, lo cual trae como consecuencia retardo en los procesos, acumulación de tareas y el no contar con la información en el momento preciso tanto para la gerencia, empleados o clientes.

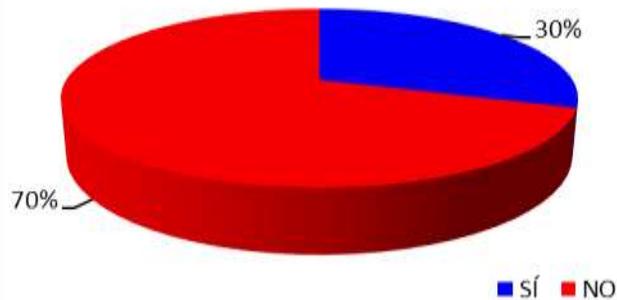
**Ítem 2. ¿Se lleva un registro confiable de los datos administrativos en la empresa Seres Previsivos?**

**Tabla 2.**

**Resultados relacionados con Registro de Datos Administrativos**

Opciones de Respuesta	Valores Absolutos	Valores relativos (%)
Sí	3	30%
No	7	70%
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)



**Gráfico N° 2.** Registro de Datos Administrativos

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

De acuerdo a la muestra seleccionada el 30 por ciento de los encuestados expresó que se lleva un registro confiable de los datos administrativos en la empresa, pero el otro 70 por ciento refleja que no es así, realidad que es indicativa de las debilidades presentes. Esto trae como consecuencias errores contables frecuentes, tales como omisiones, errores en los montos, datos poco fiables, discrepancias entre lo facturado y los datos que se asientan en el libro diario, desconocimiento de la directiva y el personal acerca de la realidad financiera existente.

### Ítem 3. ¿Se observa errores en las cifras reflejadas en los libros?

Tabla 3.

#### Resultados relacionados con Errores en las cifras reflejadas

Opciones de Respuesta	Valores Absolutos	Valores relativos (%)
Sí	8	80%
No	2	20%
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

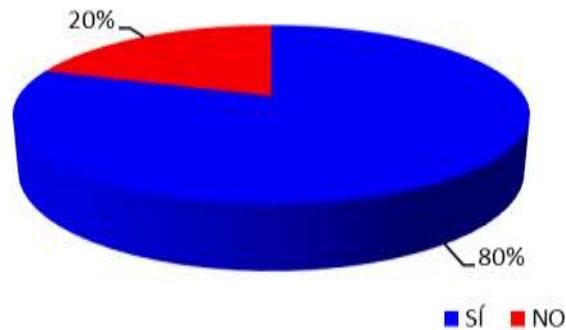


Gráfico N° 3. Errores en las cifras reflejadas

Fuente: Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

#### Análisis e Interpretación de Resultados

El gráfico precedente muestra en un 80 por ciento de los casos errores en las cifras reflejadas, lo que trae como consecuencias registros poco confiables, desconocimiento de la realidad financiera en la empresa Seres Previsivos y pérdidas financieras por el descontrol existente. La tendencia sería de persistir esta situación, las debilidades de los procesos administrativos, lo cual a su vez afectaría a su vez la transparencia hacia el manejo de los recursos.

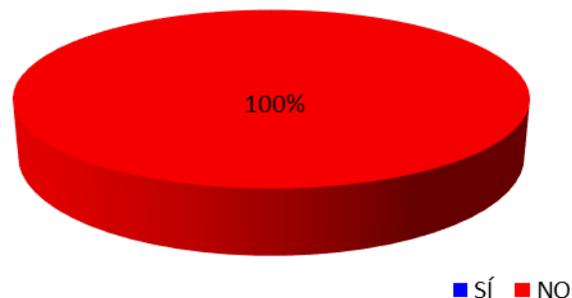
**Ítem 4. ¿Se realiza inducción de los procesos administrativos al personal que ingresa a la Empresa Seres Previsivos?**

**Tabla 4.**

**Resultados relacionados con Inducción a los Procesos Administrativos**

Opciones de Respuesta	Valores Absolutos	Valores relativos (%)
Sí	-	-
No	10	100%
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gómez, Jiménez y Salazar (2016)



**Gráfico N° 4. Inducción a los Procesos Administrativos**  
Fuente: Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

Tal como puede observarse en la empresa Seres Previsivos no se realiza en un 100 por ciento de los casos la Inducción del personal o nuevo ingreso con respecto a los Procesos Administrativos, lo que ocasiona desconocimiento en cuanto al trabajo a realizar. De acuerdo con Bohlander (2008) la Inducción es un proceso importante en el cual se le suministra al nuevo trabajador toda la información necesaria y relevante de la organización a la cual formará parte, logrando la integración, adaptación e identificación del mismo con la cultura organizacional para así obtener como resultado el efectivo desempeño de las actividades.

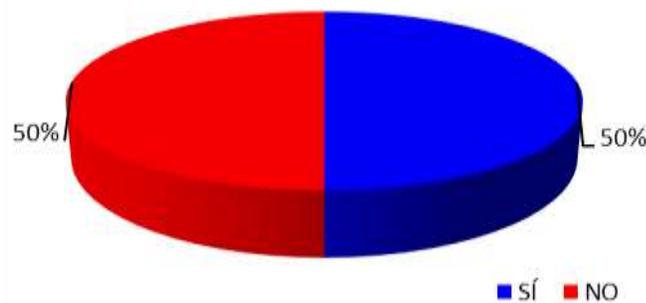
**Ítem 5. ¿Se determinan las responsabilidades ante los errores administrativos que se presentan?**

**Tabla 5.**

**Resultados relacionados con Determinación de responsabilidades**

Opciones de Respuesta	Valores Absolutos	Valores relativos (%)
Sí	5	50%
No	5	50%
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)



**Gráfico N° 5.** Determinación de responsabilidades

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

De acuerdo a los encuestados se determinó que existe un equilibrio en cuanto a la determinación de responsabilidades en la Empresa Seres Previsivos se determinan las responsabilidades ante los errores administrativos que se presentan, ya que el 50 por ciento dijo que sí e igual porcentaje que no. Estas opiniones divididas indican que no se establecen en su totalidad las responsabilidades pertinentes y esto hace que no se asuman las consecuencias ni se tomen los correctivos necesarios para mejorar los procesos que se llevan a cabo, específicamente a nivel administrativo.

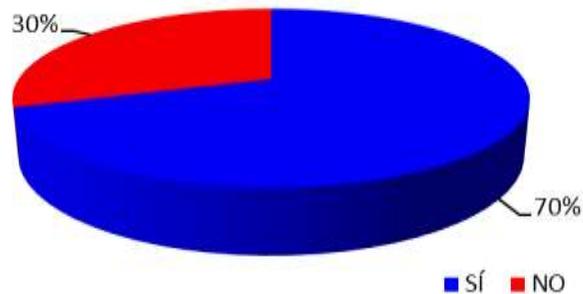
**Ítem 6. ¿Se observan discrepancias entre lo facturado y los datos que se asientan en el libro diario?**

**Tabla 6.**

**Resultados relacionados con Discrepancias en la Facturación**

Opciones de Respuesta	Valores Absolutos	Valores relativos (%)
Sí	7	70%
No	3	30%
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)



**Gráfico N° 6.** Discrepancias en la Facturación  
**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

En un 70 por ciento de los casos siempre en Seres Previsivos se observan discrepancias entre lo facturado y los datos que se asientan en el libro diario, lo que genera muchas confusiones en el manejo de los datos y acarrea falta de confiabilidad en los registros. La gestión administrativa, según Briones (2012:67) se define “como un conjunto ordenado de etapas que se concretan en las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales”. Allí se refleja mediante la planificación y el control propio del proceso administrativo la situación financiera y los resultados de la actividad, mediante estados, informes y reportes correspondientes.

## Ítem 7. ¿Existe supervisión constante de los procesos administrativos?

Tabla 7.

### Resultados relacionados con Supervisión de los Procesos Administrativos

Opciones de Respuesta	Valores Absolutos	Valores relativos (%)
Sí	-	-
No	10	100%
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

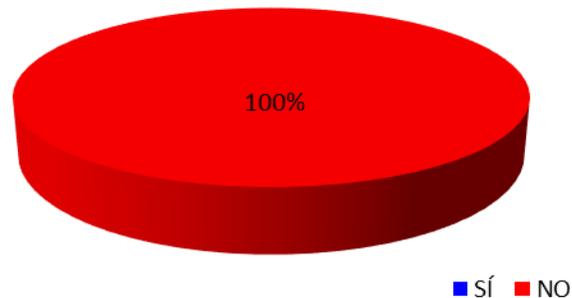


Gráfico N° 7. Supervisión de los Procesos Administrativos

Fuente: Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

### Análisis e Interpretación de Resultados

El gráfico precedente muestra en un 100 por ciento de los casos que no existe supervisión constante de los procesos administrativos, realidad que genera que en la empresa Seres Previsivos no se tomen los correctivos necesarios ante cualquier irregularidad y por tanto no se puedan mejorar las debilidades presentes.

**Ítem 8. ¿La información financiera se encuentra disponible para su verificación?**

**Tabla 8.**

**Resultados relacionados con Información y verificación**

Opciones de Respuesta	Valores Absolutos	Valores relativos (%)
Sí	10	100%
No	-	-
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)



**Gráfico N° 8. Información y verificación**  
**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

De acuerdo con el 100 por ciento de los encuestados, la información financiera realizada a través de procesos administrativos se encuentra disponible para su verificación. Sin embargo, al no estar actualizada no puede considerarse que los datos verificados u obtenidos sean confiables ni reflejen la realidad de la organización.

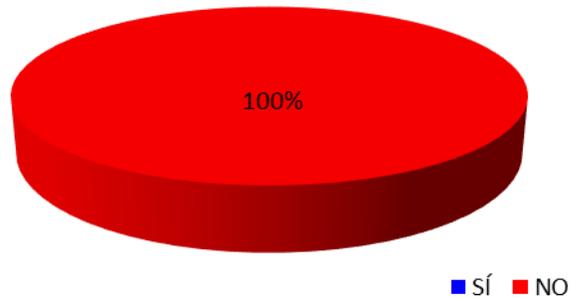
**Ítem 9. ¿Se aplican correctivos oportunos en los procesos administrativos?**

**Tabla 9.**

**Resultados relacionados con Correctivos oportunos**

Opciones de Respuesta	Valores Absolutos	Valores relativos (%)
Sí	-	-
No	10	100%
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)



**Gráfico N° 9. Correctivos oportunos**  
**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

En un 100 por ciento de los casos nunca se aplican correctivos oportunos en los procesos administrativos, realidad que pone en evidencia la persistencia de los problemas presentes en la gestión administrativa que allí se realiza tales como omisiones, incongruencia de datos y falta de confiabilidad. Según Briones (2012) para que la información que sea empleada por aquellas personas encargadas de tomar las decisiones financieras o administrativas en una empresa, la misma debe ser resumida, confiable y veraz.

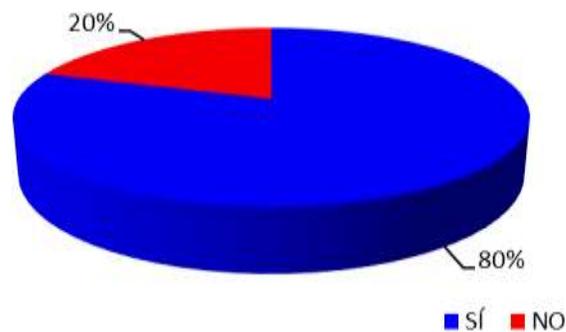
**Ítem 10. ¿Se observan pérdidas por descontrol en el área administrativa?**

**Tabla 10.**

**Resultados relacionados con Pérdidas derivadas del descontrol en el área administrativa**

Opciones de Respuesta	Valores Absolutos	Valores relativos (%)
Sí	8	80%
No	2	20%
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)



**Gráfico N° 10.** Pérdidas derivadas del descontrol en el área administrativa

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

De acuerdo con la opinión del 80 por ciento de los encuestados sí se observan pérdidas por descontrol en el área administrativa, afectando los ingresos financieros y la operatividad de la organización. Para Halliburton (2010) En la actualidad las organizaciones requieren de cambios que les permitan obtener mejoras continuas de sus actividades, con la finalidad de ser cada vez más eficientes, manteniendo su posición en el mercado y ofreciendo a sus clientes productos y servicios de mejor calidad, en un ambiente altamente competitivo, el cual está influenciado por factores económicos y sociales negativos.

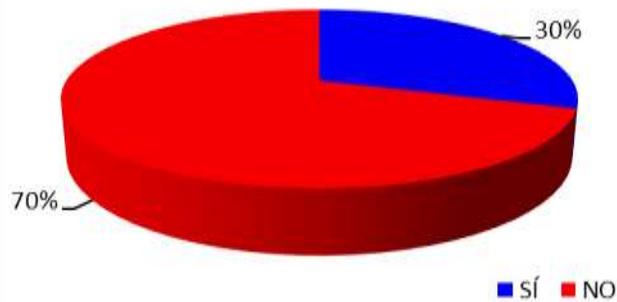
**Ítem 11. ¿Cuando un cliente acude a Seres Previsivos a realizar un Trámite Administrativo, recibe respuestas de manera inmediata?**

**Tabla 11.**

**Resultados relacionados con Procesos Administrativos y Clientes**

Opciones de Respuesta	Valores Absolutos	Valores relativos (%)
Sí	3	30%
No	7	70%
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)



**Gráfico N° 11. Procesos Administrativos y Clientes**  
**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

En un 30 por ciento de los casos cuando un cliente acude a Seres Previsivos a realizar un Trámite Administrativo, recibe respuestas de manera inmediata. No obstante, un considerable porcentaje del 70 por ciento dice que no debido a que la falta de planificación y control en los procesos administrativos retardan las respuestas que deben recibir los clientes, trayendo como consecuencia insatisfacción y quejas.

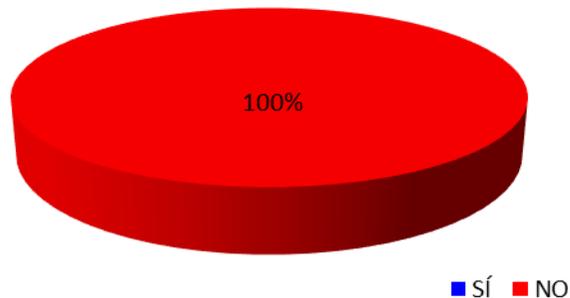
**Ítem 12. ¿Recibe capacitación para desempeñar las actividades administrativas en la empresa?**

**Tabla 12.**

**Resultados relacionados con Capacitación**

Opciones de Respuesta	Valores Absolutos	Valores relativos (%)
Sí	-	-
No	10	100%
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)



**Gráfico N° 12. Capacitación.**  
**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

**Análisis e Interpretación de Resultados**

El 100por ciento de los encuestados no recibe Capacitación para desempeñar las actividades administrativas en la Empresa, lo cual trae como consecuencias que el personal tenga que aprender improvisando y a su vez no se cumplan las metas previa planificación, afectando el normal desarrollo de las actividades, generando retrasos, desinformación y desorganización.

## **Análisis general de resultados**

De acuerdo a la muestra seleccionada, sólo el 70 por ciento consideró que no se realizan con rapidez los procesos contables ni se lleva un registro confiable de los datos administrativos en la empresa. Esto trae como consecuencias errores contables frecuentes, tales como omisiones, errores en los montos, datos poco fiables, discrepancias entre lo facturado y los datos que se asientan en el libro diario, desconocimiento de la directiva y el personal acerca de la realidad financiera existente.

Asimismo, se evidencia incongruencia entre las entradas y salidas de los movimientos de ingresos y gastos realizados durante el día, así como la omisión de datos en los libros de asiento. Un 80 por ciento expresa que hay errores en las cifras reflejadas, lo que trae como consecuencias registros poco confiables, desconocimiento de la realidad financiera en la empresa Seres Previsivos y pérdidas financieras por el descontrol existente.

A esto se suma que no se realiza en un 100 por ciento de los casos la Inducción del personal o nuevo ingreso con respecto a los Procesos Administrativos, lo que ocasiona desconocimiento en cuanto al trabajo a realizar. Adicionalmente, se determinó que existe un equilibrio en cuanto a la determinación de responsabilidades, pero en un 70 por ciento de los casos siempre en Seres Previsivos se observan discrepancias entre lo facturado y los datos que se asientan en el libro diario, lo que genera muchas confusiones en el manejo de los datos y acarrea falta de confiabilidad en los registros y datos administrativos.

Objetivo N° 2 Determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los Procesos Administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.

**Cuadro 1. Matriz DOFA**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>INTERNOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disposición a las mejoras.</li> <li>2. Trabajo en Equipo.</li> <li>3. Buena comunicación.</li> <li>4. Buen clima organizacional.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se planifican las metas a cumplir.</li> <li>2. Incumplimiento de las solicitudes de clientes.</li> <li>3. No están claramente definidos los procesos administrativos.</li> <li>4. Desactualización de datos administrativos.</li> </ol>
<b>EXTERNOS</b>		
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cursos dentro de la empresa para fortalecer el proceso administrativo.</li> <li>2. Capacitación del personal para un desempeño laboral óptimo.</li> <li>3. Oportunidad de brindar mejor atención al cliente.</li> <li>4. Fidelización del cliente.</li> </ol>	<p>Aprovechar la disposición a las mejoras del personal a través de cursos para fortalecer el proceso administrativo de la empresa Seres Previsivos. (F1-O1).</p> <p>Utilizar el Trabajo en equipo para la capacitación del personal y así, poder brindar mejor atención al cliente (F2-O3).</p>	<p>Definir claramente los procesos administrativos para lograr mayor fidelización del cliente. (D3-O4).</p> <p>Actualizar los datos administrativos para brindar mejor atención al cliente (D4-O3).</p>
<b>AMENAZAS</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cierre de la empresa.</li> <li>2. Insatisfacción de clientes.</li> <li>3. Emigración de clientes hacia otras empresas del sector.</li> <li>4. Que el personal no muestre un rendimiento laboral acorde con las exigencias de la empresa.</li> </ol>	<p>Aprovechar la buena comunicación para minimizar la insatisfacción del cliente (F3-A2).</p> <p>Fortalecer la disposición del personal a trabajar en equipo para evitar la Emigración de clientes hacia otras empresas del sector (F2-A3).</p>	<p>Planificar las solicitudes y requerimientos a fin de mejorar la satisfacción del cliente. (D2 y A2).</p> <p>Planificar las metas a cumplir para evitar el cierre de la empresa (D1-A1).</p>

**Fuente:** Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

## **Síntesis de Resultados**

Tal como puede observarse en la empresa Seres Previsivos, se presenta una situación problema, donde las metas no cumplen una previa planificación, sino que se realizan de manera repentina, afectando el normal desarrollo de las actividades, generando retrasos, desinformación y desorganización. Adicionalmente, en el ámbito laboral, no cuenta con procesos claramente definidos, lo cual acarrea lentitud en la atención ante requerimientos y solicitudes de los clientes.

Toda esta realidad también trae como consecuencias que el personal no lleve a cabo los objetivos que deben cumplir y se atrasan con los procedimientos administrativos o información importante que debe estar actualizada y a la disposición de la gerencia. Además de incumplir con las solicitudes de los clientes por no realizar las entregas a tiempo, situación que genera insatisfacción y pérdida de la clientela.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SERES PREVISIVOS, C.A. UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

##### **Presentación de la propuesta**

A lo largo del tiempo, se ha sido testigos de cómo el mercado y la situación del país se mueve vertiginosamente a favor del crecimiento y desarrollo de diversos proyectos o en contra, obligando a explorar otros nichos de oportunidades en las cuales se aprovechen elementos claves para la creación de un producto, así como también la elaboración de las distintas estrategias para darle la fuerza y el impulso necesarios para la captación y posteriormente la fidelidad del consumidor en todos sus estratos y edades.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados para llegar a la meta, las empresas olvidan un elemento indispensable para la supervivencia, que no es más que el hecho de re-inventarse a través de la aplicación de nuevos procesos que les permitan trabajar de una manera más adecuada, contribuyendo al aumento de la capacidad para competir en un mercado cada vez más exigente y que demanda mayor calidad y eficiencia.

En este contexto nuestras organizaciones se encuentran ante la necesidad de cambiar sus métodos de gestión, así como su filosofía, tomando en cuenta que el centro de atención de las empresas son sus clientes, con sus necesidades y deseos, lo que requiere del “empleo de técnicas modernas de

dirección empresarial, adecuadas a nuestras condiciones y basadas en las mejores y más avanzadas prácticas contemporáneas” (González, 2002).

De allí la importancia de proponer estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo, donde se evidencian debilidades en los procesos administrativos tales como desorganización, las operaciones no se reflejan según orden de fecha y cuando se realiza no existe el registro confiable de los datos, donde se pueden observar errores y omisiones en las cifras reflejadas afectando la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como el logro de los objetivos propuestos.

### **Objetivo General de la Propuesta**

Diseñar estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.

### **Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Optimizar los procesos Administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.
- Proporcionar una herramienta a la Gerencia para optimizar la gestión administrativa actual
- Corregir los problemas detectados dentro de la organización a través de un cambio favorable en sus procesos administrativos.

### **Justificación de la Propuesta**

Las estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo, surge como una alternativa para que la empresa enfrente los grandes desafíos de un mercado altamente competitivo, pues la mejora de los procesos, significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes. La mejora de procesos es un reto para toda empresa de estructura tradicional y para sistemas jerárquicos convencionales.

### **Factibilidad de la Propuesta**

**Factibilidad Técnica:** La propuesta se considera factible desde el punto de vista técnico ya que en la actualidad se cuenta con los recursos tecnológicos (computadoras) y equipos de oficina para la futura implementación de la propuesta.

**Factibilidad Operativa:** Soto (2003:25) indica que la factibilidad operativa “Se refiere a todos aquellos humanos que participen durante la operación del proyecto.” De esta manera desde el punto de vista operativo se requiere de los instructores que implementarán los talleres de capacitación a los empleados quienes se beneficiarán con las estrategias diseñadas.

**Factibilidad Económica:** Desde el punto de vista económico, la inversión requerida para la realización de este proyecto están especificados en la Tabla 13..

**Tabla 13****Recursos Financieros Necesarios para la propuesta**

<b>Actividades</b>	<b>Costo Bs.</b>
Taller de comunicación efectiva y servicio al cliente	18.000,00
Taller de motivación	20.000,00
Taller de Trabajo en Equipo	18.000,00
Refrigerio	30.000,00
Impresión de material	15.000,00
<b>Total</b>	<b>101.000,00</b>

Fuente: Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

**Cuadro 2****Estrategias Diseñadas**

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>
1	Capacitar al Personal y Aprovechar la disposición a las mejoras del personal a través de cursos para fortalecer la gestión administrativa de la organización.
2	Definir claramente los procesos administrativos para lograr mayor fidelización del cliente.
3	Actualizar los datos administrativos para brindar mejor atención al público.
4	Brindar atención de calidad.
5	Celeridad en los requerimientos y solicitudes.
6	Planificar la información administrativa a fin de dar respuestas oportunas al empleado y clientes.
7	Mantener el control de la documentación administrativa.
8	Aumentar la satisfacción de los Empleados.

Fuente: Gómez, Jiménez y Salazar (2016)

## **1. Capacitar al personal y aprovechar la disposición a las mejoras del personal a través de cursos para fortalecer la gestión administrativa de la organización**

A través de talleres (Comunicación, Motivación y Trabajo en Equipo) se pretende crear conciencia y cultura de servicio, pero también proveer formación y herramientas concretas en el área administrativa en el desempeño laboral y en la calidad de servicio. Entonces, primero se les debe dotar de dichas herramientas:

- Un trabajo permanente e ininterrumpido de creación de cultura de servicio. Formar su criterio en función de cómo quiere la organización que se preste el servicio, cómo actuar en determinadas situaciones, entre otros.
- Mejorar su capacidad de resolución de problemas. Esta habilidad en general no está bien desarrollada, no alcanza el nivel que se requiere para un servicio excelente. Pero es posible desarrollarla, y debe ser una tarea sistemática de trabajo en equipo.
- Transmitir claramente las metas de la organización y las metas específicas de su función. Muchas veces los empleados no saben hacia dónde deben ir, no comprenden el rumbo deseado y cuál es su rol en ese proceso. La comunicación debe ser clara y llegar a todos los niveles.
- Retroalimentarse de la información que los mismos empleados recogen del contacto con los clientes, ya sea de manera formal o informal. Su experiencia diaria dice mucho más que la encuesta mejor diseñada.

## **Taller N<sup>o</sup> 1 Comunicación para la Mejora de los Procesos Administrativos.**

Tiene como objetivo lograr la eficacia y eficiencia comunicacional a través de la lluvia de ideas para mejorar la manera como es transmitida la información entre los integrantes del equipo de trabajo con respecto a los procesos administrativos.

La estrategia consiste en fomentar la lluvia de ideas entre los empleados para que expresen sus ideas acerca de cómo mejorar los procesos administrativos y comunicacionales en el equipo de trabajo y en el servicio al cliente. Con esta estrategia se aplicarán las siguientes actividades:

Actividad N<sup>o</sup> 1: Reunión preliminar con el personal a fin de que éstos expresen a través de la lluvia de ideas cuáles son los factores que están afectando el proceso administrativo dentro de la Empresa y a su vez propongan alternativas de solución.

Actividad N<sup>o</sup> 2: Selección y organización de las ideas que surjan atendiendo al criterio de importancia.

Actividad N<sup>o</sup> 3: Lograr un acuerdo para la puesta en práctica de las ideas seleccionadas.

La duración de la estrategia será de dos horas y va dirigida a los empleados, siendo ellos los beneficiarios de los resultados obtenidos a través del desarrollo de las actividades.

## **Taller N° 2 Motivación**

Se realiza con el objetivo de fortalecer la comunicación entre los empleados mediante la motivación para optimizar la transmisión de la información durante las actividades administrativas. La estrategia tiene como finalidad motivar a los empleados a mantener una adecuada comunicación entre ellos ya que al motivarlos se sentirán más dispuestos a mantenerse comunicados e integrados para lograr los objetivos organizacionales, sintiéndose satisfechos y a su vez brindando mejor atención al cliente. Es importante mencionar que la estrategia contemplará las siguientes actividades:

Actividad N° 1: Que se entiende por motivación.

Actividad N° 2: identificar factores productores de satisfacción e insatisfacción de los empleados.

Actividad N° 3 Clarificar las variables que afectan el rendimiento de los empleados al momento de realizar sus actividades.

La estrategia tendrá una duración de 4 horas (8am-12m) siendo los responsables de la actividad el grupo Crece, C.A. y va dirigido a los empleados del Agente Autorizado y beneficiará a todos los empleados que allí laboran, quienes se sentirán más motivados para llevar a cabo una efectiva labor contable en la Empresa.

## **Taller N° 3 Trabajo en Equipo**

Trabajo en equipo es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que

haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas.

## **2. Definir claramente los procesos administrativos para lograr mayor fidelización del cliente**

Desarrollar y fomentar una cultura de control interno de los procesos administrativos, que garantice la consecución de los objetivos en forma eficiente, eficaz y económica. El control interno permitirá a la empresa un adecuado control sobre sus procesos financieros, teniendo en cuenta las acciones y mecanismos de prevención de riesgo y los indicadores que permitan verificar la obtención de los resultados esperados.

El Sistema de control interno de la Empresa deberá contar con los siguientes subsistemas:

- Subsistema de control estratégico: Donde se establezcan las bases para que el control interno contable sea una práctica continua. Estará compuesto por: componente de ambiente de control, componente de direccionamiento estratégico, componente de administración de riesgos.
- Subsistema de control de gestión: Donde se llevaran a cabo las actividades para asegurar que se están tomando en cuenta las herramientas necesarias para prevenir los riesgos en la realización de las actividades.
- Subsistema de Evaluación de la gestión: Permitirá la evaluación continua de los planes, programas, procesos, actividades y registros de las operaciones de la empresa posibilitando la medición de la gestión. Está compuesto por: componente de autoevaluación, componente de planes de mejoramiento.

### **3. Actualizar los datos administrativos para brindar mejor atención al público.**

Los datos deben ser registrados diariamente en la base de datos de la Empresa Seres Previsivos:

Status de Pago

Solicitudes de clientes

Reclamos

Beneficiarios

### **4. Brindar atención de calidad**

Elaborar un plan estratégico anual donde se especifiquen las metas y objetivos de la empresa, además de los recursos necesarios para alcanzarlos. Dicho documento formal deberá ser propuesto por parte la gerencia de la empresa, y estará conformado por las herramientas que se usaran para alcanzar los objetivos y las acciones necesarias para su implementación.

Crear un buzón de sugerencias, y un plan de feed-back que permita conocer si las actividades se están desarrollando de manera idónea, además donde los empleados, puedan expresar sus ideas y puedan aportar estrategias que permitan mejorar el funcionamiento eficaz de los procesos administrativos.

### **5. Celeridad en los requerimientos y solicitudes**

Dentro de la empresa se deben tener claros cuáles son los canales de atención establecidos, el cliente no debe notar diferencias y se debe poder comunicar indistintamente por medio de todos los canales.

Es necesario establecer mecanismos para que el cliente dé a conocer su punto de vista, pues su opinión ayudará a tomar las fallas como oportunidades de mejora y a decidir acertadamente.

**Monitoreo:** Es fundamental tener medios para conocer la satisfacción del cliente y redireccionar las estrategias para mejoras en vista a los datos conocidos.

### **5. Planificar la información a fin de dar respuestas oportunas al empleado y clientes**

Diseñar criterios de planificación y evaluación de los procesos administrativos permanentemente. Esto permitirá llevar registros confiables, lo que significa información oportuna y actualizada. Así mismo la empresa podrá aplicar correctivos de manera oportuna en caso de ser necesarios. Estará conformado por políticas adoptadas, para salvaguardar los recursos obtenidos, y de esta manera verificar la exactitud y confiabilidad del sistema de información financiera, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la organización y promover la eficiencia de sus operaciones.

### **6. Mantener el control de la documentación**

El Archivo General contará con los recursos necesarios para la organización, conservación y recuperación de la documentación, en cualquier momento; a través de bases de datos y personal especializado. Se abrirá una carpeta por cada año, organizando los documentos en orden ascendente de acuerdo a la fecha o la numeración si es que la posee, se debe dividir la documentación en cuatro grandes grupos:

a. Correspondencia:

Para organizar la correspondencia de debe tener en cuenta: Cada comunicado debe ir unida a su respuesta. La correspondencia tanto emitida como recibida, que forma parte de un expediente, se ordena con dicho expediente. La correspondencia que acompaña a una información importante, facturas, informes u otros documentos, se archiva en función de esta información adjunta.

b. Trámites Administrativos:

Control de fotocopias Control presupuestal Control Inventarios Cuentas de cobro Reembolso de caja menor Solicitudes Transferencias Internas de Servicios.

c. Funciones propias de Seres Previsivos

Este grupo estará conformado por la documentación específica generada según funciones y actividades realizadas en la empresa.

d. Contratos de los clientes y beneficiarios

## **7. Aumentar la satisfacción de los Empleados**

Crear una filosofía o un estilo de dirección, en donde la estructura y el plan organizacional, estén claramente definidos y comprometidos con la visión y misión de la empresa. Esto permitirá el compromiso y la responsabilidad de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos en cuanto a procesos

contables se refiere. Para ello se deberán considerar valores éticos, fundamentados en competencias que deben adquirir el personal que labora en la empresa.

### **9. Actualizar los datos administrativos y contables, así como la planificación de las solicitudes de los clientes para brindar mejor atención al público**

Mantener control de archivo en documentos físicos.

Actualizar la data de solicitudes en sistema informático

Garantizar la confiabilidad y congruencia de los datos

Optimizar el proceso administrativo de elaboración de Solped en SAP (ya instalado en la empresa) Las solicitudes de pedido o SolPed son documentos internos, mediante los que solicita al departamento de compras que adquiera una determinada cantidad de un material o de un servicio en una fecha concreta.

### **10. Estimular al personal mediante incentivos de diversas índoles por parte de los directivos de la empresa para cumplir con las solicitudes en el tiempo requerido por el cliente.**

1. Que los empleados desarrollen una motivación que los comprometa con su trabajo por el reto que supone y porque disfrutan con ello.

2. Que los directivos al momento de seleccionar al personal analicen muy bien que el posible candidato sea el adecuado para el puesto a desempeñar, ya que éste no va rendir todo lo que se espera de él si el trabajo por sí mismo no satisface sus intereses.

3. Que a los empleados se les estimule haciéndolos sentir como una parte fundamental de la empresa, comprometiéndolos con ella no sólo con los estímulos de tipo económico, sino con los de tipo personal.

4. Establecer incentivos a la labor y al desempeño frecuentemente. Expresarles a los empleados cuando cumplan correctamente con sus actividades.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

En cuanto al objetivo relacionado con diagnosticar la situación actual que se presenta en los Procesos Administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo, se puede concluir que existe desorganización en cuanto a los trámites administrativos que allí se realizan, la data de la información en el sistema no se actualiza a diario desconociendo el status actual de los clientes o beneficiarios del servicio en cuanto a los pagos realizados o por realizar, no se realizan las desincorporaciones respectivas en el contrato, cuando fallece alguno de los beneficiarios ni se lleva el control de los contratos al no archivarlos debidamente.

Además de omisiones, errores en los montos, datos poco fiables, discrepancias entre lo facturado y los datos que se asientan en el libro diario, desconocimiento de la directiva y el personal acerca de la realidad financiera existente, incongruencia entre las entradas y salidas de los movimientos de ingresos y gastos realizados durante el día, así como la omisión de datos contables en los libros de asiento.

Para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los Procesos Administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo, este objetivo se realizó a través de la Matriz DOFA lo cual arroja como conclusión que los resultados obtenidos muestran similitud con los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario

a los empleados, reflejando y corroborando la falta de rapidez en los procesos, registros erróneos, errores en cifras reflejadas, información administrativa no actualizada ni confiable y el que no exista asignación de responsabilidad en los puestos de trabajo. Además de la falta de capacitación e inducción del personal.

Con respecto al diseño de las estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo, su finalidad es mejorar los procesos administrativos en concordancia con su misión y visión organizacional a partir de las necesidades presentes, siendo una alternativa viable para establecer una nueva estructura organizativa de trabajo más fluida y con una capacidad de respuesta más rápida a Directivos, Empleados y clientes.

Es importante acotar que dentro de la empresa en estudio, la capacidad organizacional debe estar alineada a su estructura organizativa y los procesos administrativos, lo más importante, es la creación de ventajas competitivas, por medio del mejoramiento continuo de las competencias organizacionales, a medida que los procesos administrativos estén bien establecidos permitirá lograr eficaz resultado en cada una de los elementos de dicho proceso y que los procedimientos sean cada vez más precisos.

## **Recomendaciones**

Implementar las estrategias dirigidas a la optimización de los procesos administrativos con el propósito de adecuar su misión y visión a la dinámica actual y a las necesidades presentes.

Evaluar en forma permanente las estrategias que se diseñen a fin de introducir mejoras y ajustes cuando estos sean necesarios.

Hacer del conocimiento de los niveles gerenciales y supervisorios de la misión de la organización a fin de facilitar los procesos comunicacionales y canales de información en el equipo de trabajo, de forma de lograr el flujo de información adecuado para llevar a cabo las funciones correspondientes.

Es necesario el compromiso de la alta gerencia en la realización de las estrategias establecidas en la presente investigación.

Crear un programa de capacitación y aprendizaje continuo al personal con herramientas de toma de decisión y análisis de información, y manejo de los procesos administrativos, de esta manera la empresa podrá contar con un personal debidamente formada y preparado para llevar a cabo los procesos de la organización de manera eficiente.

Se recomienda la implantación de los objetivos los cuales deben representar un compromiso de la administración con el logro de tareas de desempeño específicas dentro de un lapso de tiempo determinado: exigen resultados que se vinculen de manera directa con la visión estratégica y los valores fundamentales de la empresa.

La toma de decisiones en la empresa debe ser orientada por el administrador y por el personal directivo, tomando en cuenta los puntos de referencias y los criterios de planificación. Se deben realizar evaluaciones periódicas de los recursos: bienes de equipo, talento de los empleados, mano de obra y otros, que permitan mantener el nivel de ingresos de la organización. Se recomienda la divulgación de este trabajo investigativo por parte de la Universidad para que sea utilizado en futuras investigaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2006) **El Proyecto de Investigación**. Guía para su Elaboración. Editorial Episteme. Caracas.

Balestrini, M. (2007) **Cómo se elabora un Proyecto de Investigación**. Caracas: BL Consultores.

Belfort, A. y Otero, A. (2012) **“Propuesta de estrategias administrativas para optimizar el manejo y control de la gestión de cobranzas en la U.E. Instituto Educativo Venezuela”**, Trabajo de Grado para optar al título de Licenciados en Administración Comercial de la Universidad de Carabobo.

Bula, V. (2015) **“La planificación estratégica para la optimización de los procesos administrativos de la empresa ubicada en Valencia Estado Carabobo”**. Investigación para optar al Título de Licenciada en Administración Comercial de la Universidad de Carabobo

Certo, S. (2008), **Administración Moderna**, Octava edición, editorial Prentice Hall.

**Código de Comercio (1955)Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955**. Caracas, Venezuela.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)** publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de **1999**, N° 36.860. Caracas, Venezuela.

Cruz, C. (2006) **Acción del Estratega**. Disponible en: [www.slideshare.net/horusnefer/accin-del-estratega](http://www.slideshare.net/horusnefer/accin-del-estratega) - Estados Unidos.Consulta, Abril, 7 de 2016.

Delgado, Yamilé., Colombo Leyda y Orfila, Osmel (2002) **Conduciendo la investigación**. Editorial Comala.com. Venezuela.

Flames, Abel. (2003) **Investigación Cuantitativa**. Editorial Lithopolor. Caracas.

Francés, Antonio. (2007). Estrategia para la empresa de América Latina. Ediciones IESA

Fred, D. (2004) **Deficiencias en el uso del FODA**. Disponible en: [www.degerencia.com/.../deficiencias en el uso del foda causas](http://www.degerencia.com/.../deficiencias%20en%20el%20uso%20del%20foda%20causas). Consulta, Abril, 7 de 2016.

Hitt M., Ireland, R. y Hoskisson, R. (2008). **Administración Estratégica. Competitividad y Globalización**. Séptima Edición. International Thomson Editores, S.A.

Hurtado, Jacqueline (2007). **El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación**. Ediciones Quirón. Caracas.

Koontz y Weihrich (2004). **Administración: una perspectiva global**. Duodécima edición. Editorial McGraw Hill Interamericana de México, Naucalpan de Juárez, Edo. de México.

Jiménez, N. y Vadel, N. (2013) “**Diseño de un Sistema de Información como Elemento de Control y Eficiencia en la Gestión Administrativa de la Escuela Bolivariana Batalla de Bomboná**”. Investigación para optar al Grado de Licenciadas en Educación en la Universidad de Carabobo.

**Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad (2001) Gaceta Oficial N° 37.555**. Caracas, Venezuela.

Mintzberg, H. (2005). **Diseño de Organizaciones Eficientes**. Mc Graw-Hill de Management, Ciudad de México

Navajo. P (2009) **La planificación estratégica en organizaciones**. Narcea Ediciones. España.

Papasakellariou, F. (2012) “**La Gerencia Estratégica como factor clave y dinamizador del proceso Administrativo en organizaciones de servicio**”. Trabajo de Postgrado en Finanzas la Universidad de Carabobo Trabajo de Postgrado en Finanzas la Universidad de Carabobo.

Piñero, R. (2012), “**Propuesta de Procedimientos contables y Administrativos para Optimizar el proceso de Crédito y Cobranzas de la Empresa Mangiano, C.A. Ubicada en Turmero-Estado Aragua**”. Estudio

para optar al Título de Magister en Administración de Empresas, Mención Gerencia, en la Universidad de Carabobo.

Ramírez, Carlos (2007) **Metodología de la Investigación**. Editorial Temacilli. México.

Robbins, S. y Coulter, M. (2000). **Administración**. Sexta Edición. Editorial Prentice Hall.

Sabino, Carlos (2006) **El proceso de investigación**. Editorial Limusa. México.

Thompson, A. y Stricklan A.J (2005) **Dirección y Administración Estratégica**. Editorial Mc Graw Hill.

Stoner J., Wankel C. (2005) **Administration**. Prentice-Hall. México.

Tamayo y Tamayo, M. (2007), **Investigación Científica**. Editorial Limusa. México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2013) **Manual para la Elaboración de Trabajos de Grado y tesis doctorales**. Caracas, Venezuela.

Volpentesta Jorge (2009). **Organizaciones Procedimientos y Estructuras**. Editorial Buyatti. Buenos Aires

Villanueva, F. (2012). **Estrategias Gerenciales para Optimizar la Gestión Financiera del Centro Médico Dr. Rafael Guerra Méndez, ubicado en Valencia**". Tesis de Maestría en Administración Mención Finanzas, Universidad de Carabobo.

**Cuadro 1 Operacionalización de Objetivos**

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Definición de la Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>Fuente</b>
Proponer Estrategias dirigidas a la Optimización de los Procesos Administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.	Diagnosticar la situación actual que se presenta en los Procesos Administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.	Proceso Administrativo	El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, las mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.	Precios Afilación Clientes Inscripción Descontrol presupuestario Falta de planificación Debilidad en la gestión gerencial	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Empleados Seres Previsivos, C.A
	Determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los Procesos Administrativos que realizan en Seres Previsivos, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo.	Factores externos	Se refiere a los factores externos e internos que están afectando el Proceso Administrativo	Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas	Técnica: Observación  Instrumento: MATRIZ FODA	Empleados Seres Previsivos, C.A

**Fuente:** Gómez, Jiménez, Salazar (2016)