



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y
CONTADURIA PÚBLICA CAMPUS BÁRBULA**



**OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA "BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A.", UBICADA EN EL
MUNICIPIO VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autores:

Alvarado Ronier

Arraiz Julio

Fasano Daniela

Bárbula, Marzo 2023



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y
CONTADURIA PÚBLICA CAMPUS BÁRBULA**



**OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA "BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A.", UBICADA EN EL
MUNICIPIO VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autores:

Alvarado Ronier

Arraiz Julio

Fasano Daniela

Tutor:

Prof. Paola Lamenta

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

Bárbula, Marzo 2023



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y
CONTADURIA PÚBLICA CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA "BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A.", UBICADA EN EL
MUNICIPIO VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Tutor:

Prof. Paola Lamenta

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública.
Por. Prof. Paola Lamenta
C.I: 12.932.845

Bárbula, Marzo 2023



ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp 3005
Periodo: 1S-2023

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS LA EMPRESA BLOQUERA2018, C.A., UBICADA EN EL MUNICIPIO VALENCIA, ESTADO CARABOBO.

Elaborado y Presentado por:

Apellidos y nombres	C.I.
ALVARADO VELIZ RONIER JOSÉ	V-17.258.487
ARRAIZ MACHO JULIO MIGUEL	V-20.728.497
FASANO HURTADO DANIELA AUXILIADORA	V-19.991.398

Estudiantes de la Escuela de ADMINISTRACIÓN COMERCIAL,
Bajo la tutoría de la Prof.: PAOLA LAMENTA C.I: V-12.932.845

Hacemos constar que reúne los requisitos exigidos:

☒ Aprobado

☐ No Presentó



JURADOS

PAOLA LAMENTA
TUTOR - COORDINADOR

JOSÉ L. LOPEZ G.
MIEMBRO PRINCIPAL

GLADYS RIVAS
MIEMBRO PRINCIPAL

WICLEF LEON
SUPLENTE

En Valencia a los 24 días del mes de abril del año 2023

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula

FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, Paola Lamenta; titular de la Cédula de Identidad V-12.932.845, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Apellidos y Nombres	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Alvarado Veliz, Ronier José	V-17.258.487	0426-2451634	Ron27play@hotmail.com	AC	CP
Arraiz Macho, Julio Miguel	V-20.728.497	0424-4392161	Jarraizm@gmail.com	AC	CP
Fasano Hurtado, Daniela Auxiliadora	V-19.991.398	0416-3343659	Daniela.fasano@hotmail.com	AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y ORGANIZACIONAL.

Línea: CREATIVIDAD Y GESTIÓN.

Interrogante: ¿CUÁLES SON LAS HABILIDADES Y ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE QUE INTERVIENEN EN LA FORMACIÓN GERENCIAL?

Título: OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA "BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A.", UBICADA EN EL MUNICIPIO VALENCIA, ESTADO CARABOBO.

Firman:

Tutor:

Nombre y Apellido: Prof. Paola Lamenta

C.I: V-12.932.845

E-mail: paolalamenta@gmail.com

Ronier Alvarado

Estudiante/Investigador

Nombre y Apellido: Ronier Alvarado

E-mail: Ron27play@hotmail.com

Julio Arraiz

Estudiante/Investigador

Nombre y Apellido: Arraiz Julio

E-mail: Jarraizm@gmail.com

Daniela Fasano

Estudiante/Investigador

Nombre y Apellido: Daniela Fasano

E-mail: Daniela.fasano@hotmail.com

En Valencia, a los 15 días del mes de Febrero del año 2023

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, por haberme guiado durante todo este recorrido y poder lograr cumplir esta meta a pesar de todas las dificultades.

A mis padres, que siempre estuvieron apoyándome de diferentes maneras en este camino.

A mi hijo y a mi esposa, sin el apoyo de ellos esto no hubiese podido ser posible. Gracias por la paciencia y la consideración durante todo el proceso.

A mis hermanos que siempre me han apoyado y alentando para seguir adelante, ofreciendo su ayuda en los momentos, más difíciles.

A todas esas personas que ya nos están físicamente, y que siempre nos apoyaron, especialmente mi abuela Antonia que siempre nos encomendaba a Dios y al Dr. José Gregorio Hernández para que todo nos saliera bien.

Ronier Alvarado

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios y a San Miguel Arcangel, por haberme guiado por este largo camino, para alcanzar esta meta tan anhelada.

A mis padres y hermanas por creer siempre en mí.

Julio Arraiz

DEDICATORIA

Esta dedicatoria está dirigida a mi Hijo ya que él fue la inspiración y el motor más grande considerado para concluir mi carrera y el desarrollo posterior de esta tesis.

Primeramente, a mis padres, que fueron el apoyo moral y espiritual, que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante cuando las dificultades se presentaron.

A mi esposo, y que sin el esto no hubiese podido ser posible. Gracias por el apoyo, la paciencia y la consideración durante todo mi proceso de formación profesional. Ustedes son mi pilar más importante, me brindan la fortaleza para seguir.

A mis hermanos que siempre han estado junto a mí, brindándome su ayuda y por las veces que les toco socorrerme en algún contratiempo.

Finalmente quiero agradecer a Dios y María Auxiliadora, porque de ellos es esta obra, de ellos viene todo lo que recibo.

Daniela Fasano

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme durante todo este camino que he recorrido y por permitirme lograr una de las metas más grandes que se pueden cumplir.

Agradecerle a mi familia, y en especial a mi hermana Evelyn por creer en mí y que nunca dudaron de mis capacidades para llegar a este momento.

Agradecerles a todos los profesores y compañeros, que con sus enseñanzas y valiosos conocimientos permitieron seguir progresando día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación y profesionalismo.

Gracias a la profesora Paola Lamenta, por aceptar ser nuestra tutora y que a pesar de todas las dificultades que tuvimos siempre nos apoyó y animo a seguir adelante.

Agradezco a Licda. Jusagny Díaz, por brindarnos sus conocimientos y guiarnos en este arduo camino. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales.

Y finalmente agradecerle a Glenda Hurtado, que nos apoyo de diferentes maneras durante este largo camino, sin ella todo sería cuesta arriba, su apoyo incondicional, es de esas amistades que te suman y te obligan a seguir, adelante en busca de cumplir más metas.

Ronier Alvarado

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios sobre todas la cosas por acompañarme a este largo camino.

A mi madre, Ligia por su apoyo fundamental e incondicional.

A mi padre, Julio Arraiz † que nunca dejo de alentarme para alcanzar la meta.

A mis hermanas, Vanessa y Waleska por siempre estar presentes.

A la familia Alvarado Fasano a quienes también considero parte de mi familia.

A todos esos amigos, compañeros, profesores y familiares que estuvieron allí presentes en toda la carrera.

Julio Arraiz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino.

Quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi Madre Maryori Hurtado, por ese apoyo incondicional.

Agradezco a mi padre Daniel Fasano † porque fue y será mi apoyo incondicional.

Agradezco a todos mis tíos, específicamente a Glenda Hurtado ya que con la constancia que tiene hizo que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación.

A nuestra tutora, la profesora Paola Lamenta, gracias por sus virtudes, paciencia y constancia. Sus consejos siempre fueron útiles a la hora de orientarnos, sin ella esto no hubiese sido posible.

Agradezco a Hermanos, particularmente a Dorian Fasano por brindarnos su apoyo en este arduo camino.

Agradezco a mis Abuela, Elida Vergara por brindarnos su apoyo en este arduo y largo camino.

Y finalmente a mis compañeros de tesis, sin ellos todo sería cuesta arriba, es mi apoyo incondicional, de esas amistades que te suman y te obligan a seguir, gracias por hacerme ver el futuro que hoy estoy viviendo.

Daniela Fasano



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y
CONTADURIA PÚBLICA CAMPUS BÁRBULA



**OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA "BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A.", UBICADA EN EL
MUNICIPIO VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autores: Alvarado Ronier, Arraiz Julio y Fasano, Daniela.

Tutor: Paola Lamenta.

Fecha: marzo, 2023

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo proponer la optimización de los procesos administrativos de la empresa Bloquera Benavel, C.A., ubicada en el municipio Valencia, estado Carabobo, la cual se dedica a la comercialización de materiales para la construcción. Metodológicamente nos apoyamos en la investigación descriptiva con diseño de campo, realizándose el proceso de observación para la toma de la muestra y la aplicación de los instrumentos, en este caso, cuestionarios a la muestra de 12 trabajadores que conforman el departamento de administración. Los datos recabados fueron analizados mediante índices estadísticos descriptivos individuales. Durante el desarrollo de la investigación, se realizó un análisis DOFA, para comparar las debilidades y fortalezas internas, con las oportunidades y amenazas del entorno, esto para determinar las posibles estrategias a implementar. Se elaboró la propuesta, cuya finalidad es de establecer estrategias que permitan la Optimización de los Procesos Administrativos. Se puede concluir que la empresa desarrolla una labor satisfactoria para los clientes, pero aún le falta implementar estrategias que le permitan tener un mejor desempeño dentro del departamento de administración, ya que los resultados obtenidos permitieron identificar las deficiencias existentes en las actividades realizadas. Se recomendó una planificación estratégica adecuada que permita evaluar y revisar los resultados obtenidos, así conocer las necesidades y errores que se puedan generar durante los procesos, verificando que el personal con las funciones establecidas.

Palabras Clave: Optimización, Procesos Administrativos, Estrategias.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y
CONTADURIA PÚBLICA CAMPUS BÁRBULA



**OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA
EMPRESA "BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A.", UBICADA EN EL
MUNICIPIO VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Authors: Alvarado Ronier, Arraiz Julio y Fasano, Daniela.

Tutor: Paola Lamenta.

Date: marzo, 2023

ABSTRACT

The objective of this research was to propose the optimization of the administrative processes of the company Bloquera Benaval, C.A., located in the municipality of Valencia, Carabobo state, which is dedicated to the commercialization of construction materials. Methodologically we rely on descriptive research with field design, performing the observation process for the sampling and application of the instruments, in this case, questionnaires to a sample of 12 workers who make up the administration department. The data collected were analyzed using individual descriptive statistical indices. During the development of the research, a SWOT analysis was carried out to compare the internal strengths and weaknesses with the opportunities and threats of the environment, in order to determine the possible strategies to be implemented. The proposal was elaborated, whose purpose is to establish strategies that allow the Optimization of the Administrative Processes. It can be concluded that the company performs satisfactory work for the clients, but it still needs to implement strategies that allow it to have a better performance within the administration department, since the results obtained allowed to identify the existing deficiencies in the activities carried out. An adequate strategic planning was recommended to evaluate and review the results obtained, as well as to know the needs and errors that can be generated during the processes, verifying that the personnel with the established functions are able to perform their tasks in a satisfactory manner.

Keywords: Optimization, Administrative Processes, Strategies.

ÍNDICE GENERAL

	PAG.
Dedicatorias.....	V
Agradecimientos.....	VIII
Resumen.....	XII
Abstrat.....	XIII
Índice de Tablas.....	XVII
Índice de Tablas.....	XIV
Introducción.....	XXI
CAPITULO I: EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	23
Objetivos de la Investigación	30
Objetivo General	30
Objetivos Específicos.....	30
Justificación de la Investigación.....	31
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la investigación.....	32
Bases Teóricas	38
Bases Legales	51
Definición de Términos.....	55
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	57

Tipo de Investigación	57
Diseño de la Investigación	59
Población y muestra	60
Población.....	60
Muestra	61
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
Técnicas de Análisis de Datos	64
Validez	65
Confiabilidad del Instrumento.....	65

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación de los resultados	69
Análisis General de Resultados de la aplicación del instrumento para evaluar la Optimización de los Procesos administrativos de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A.	82
Matriz DOFA	85

CAPITULO V LA PROPUESTA

Presentación de la propuesta	86
Justificación de la propuesta.....	88
Objetivos de la propuesta	90
Desarrollo de la propuesta	91
Factibilidad de la propuesta	106

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones 107

Recomendaciones 110

LISTA DE REFERENCIAS.....113

ANEXOS.....117

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS No.	PAG.
1. Frecuencia de resultados relacionados con las fallas constantes en los procesos administrativos de la empresa.....	68
2. Frecuencia de resultados relacionados con la necesidad de aplicar acciones para lograr optimizar los procesos administrativos.....	69
3. Frecuencia de resultados relacionados con los procedimientos para optimizar constantemente los procesos administrativos.....	70
4. Frecuencia de resultados relacionados con los mecanismos para reportar deficiencias.....	71
5. Frecuencia de resultados relacionados con las metas definidas en su área de trabajo.....	72
6. Frecuencia de resultados relacionados con la actualización de los procesos administrativos.....	73
7. Frecuencia de resultados relacionados con que se llevan a cabo las actividades en los tiempos establecidos.....	74
8. Frecuencia de resultados relacionados con la implementación de diversas herramientas que faciliten el control en los procesos.....	75

9. Frecuencia de resultados relacionados con el grado de responsabilidad de cada personal designado en los puestos de trabajo va acorde a su competencia.....	76
10. Frecuencia de resultados relacionados con la información o archivos	77
11. Frecuencia de resultados relacionados con la optimización de los procesos administrativos	78
12. Frecuencia de resultados relacionados con las actualizaciones al personal mediante cursos o talleres de forma regular	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.	PAG.
1. Frecuencia de resultados relacionados con las fallas constantes en los procesos administrativos de la empresa.....	68
2. Frecuencia de resultados relacionados con la necesidad de aplicar acciones para lograr optimizar los procesos administrativos.....	69
3. Frecuencia de resultados relacionados con los procedimientos para optimizar constantemente los procesos administrativos.....	70
4. Frecuencia de resultados relacionados con los mecanismos para reportar deficiencias.....	71
5. Frecuencia de resultados relacionados con las metas definidas en su área de trabajo.....	72
6. Frecuencia de resultados relacionados con la actualización de los procesos administrativos.....	73
7. Frecuencia de resultados relacionados con que se llevan a cabo las actividades en los tiempos establecidos.....	74

8. Frecuencia de resultados relacionados con la implementación de diversas herramientas que faciliten el control en los procesos	75
9. Frecuencia de resultados relacionados con el grado de responsabilidad de cada personal designado en los puestos de trabajo va acorde a su competencia.....	76
10. Frecuencia de resultados relacionados con la información o archivos	77
11. Frecuencia de resultados relacionados con la optimización de los procesos administrativos	78
12. Frecuencia de resultados relacionados con las actualizaciones al personal mediante cursos o talleres de forma regular	79

INTRODUCCIÓN

Con el transcurrir de los años, el hombre ha utilizado la administración de forma consistente e inconsistente. En los cuales han ocurrido Infinidad de hechos que demuestran que, desde sus orígenes, el ser humano tuvo la necesidad de organizarse para alcanzar algún objetivo.

Por ello, La administración de una empresa requiere ser constante en sus actividades dependiendo de ciertas responsabilidades directas. A menudo se les denomina colectivamente como las funciones de la administración. Si bien varían sus designaciones, estas funciones son ampliamente reconocidas tanto por los eruditos académicos como por los gerentes profesionales.

Diseñar una propuesta de optimización de los procesos administrativos en el departamento de administración de Bloquera Benavel 2018, C.A. para optimizar sus niveles operativos, constituye el tema central de esta investigación, bajo el enfoque de un proyecto factible apoyado en una investigación de campo descriptivo.

De esta manera, la presente investigación tuvo como propósito la optimización de los procesos administrativos que se llevan a cabo en el Departamento de Administración. La presente investigación se desarrolló a través de cinco capítulos:

Capítulo I, expone el planteamiento del problema, objetivo general y objetivos específicos de la investigación y la importancia de la investigación.

Capítulo II, abarca los aspectos teóricos, es decir, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales.

Capítulo III, Expone el marco metodológico que será utilizado para poder establecer la estrategia que permita obtener la información necesaria que lleve a la construcción de una propuesta que pueda dar solución a la problemática planteada, en este caso, se podrá definir el nivel de investigación, el tipo de investigación, la delimitación de la población y muestra, así como el instrumento de recolección de la información.

Capítulo IV, Se realiza la tabulación de los datos recolectados mediante el instrumento de recolección de información establecido en el capítulo tres, y quiénes darán el impulso a la creación de la propuesta. En este capítulo se podrán evidenciar los factores y elementos que se fundamentan en la problemática planteada inicialmente.

Capítulo V, Se presenta la propuesta de optimización de los procesos administrativos de la Empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., con lo que se da respuesta al planteamiento del estudio. La investigación culmina con las conclusiones y recomendaciones obtenidas tras la aplicación del instrumento de recolección de la información, además de las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

En la actualidad, los diferentes factores asociados al comercio, así como los avances tecnológicos que recolectan la información, impulsados por una creciente globalización y una rápida evolución tecnológica, han generado nuevos parámetros de calidad y se han producido grandes cambios comerciales en las negociaciones, haciéndolas cada vez más complejas, por lo cual, es necesario que las organizaciones sean cada día más eficientes en el desarrollo de sus operaciones ya que exigen la ejecución de mejores prácticas administrativas con la finalidad de mantenerse competitivos en los mercados más exigentes en cuanto a la calidad.

Asimismo, las organizaciones independientemente de su ramo; requieren planificar el trabajo estableciendo objetivos, igualmente como una estructura organizativa que les permitirá alcanzarlos. De esta manera, podrán distribuir las actividades, definiendo los recursos materiales y humanos requeridos para ejecutarlas y controlar que se lleven a cabo todos los procesos necesarios para alcanzar los planes y objetivos establecidos.

En consecuencia, las organizaciones requieren contar con un sistema administrativo más eficaz que asegure adaptarse a las nuevas exigencias en cuanto a su competitividad y calidad, en tal sentido requieren de sistemas que aporten información confiable que permitan conocer de manera ágil y

oportuna la situación real de la empresa, permitiendo tomar decisiones efectivas que conduzcan al alcance de los objetivos planteados en la organización.

Al mismo tiempo Robbins S. y Coulter M. (2005:458), señalan “que las actividades se completen de tal manera que conduzcan al logro de los objetivos de la organización”. Es decir, que permita comparar el desempeño real con las metas fijadas con antelación, verificando si hay desviaciones significativas, con la finalidad de retomar las riendas del desempeño. Este proceso de vigilar, comparar y corregir es lo que se entiende por la función de control.

Por su parte, Horngren C., Sundem G. y Elliot J. (2006) señalan que el control es “un proceso que crea un sistema de comprobaciones y balances que garantiza que todas las actividades de una compañía son compatibles con sus objetivos”. Es decir, es la previsión de medidas administrativas dentro de la organización orientadas a garantizar el logro de los objetivos; siguiendo políticas y procedimientos orientados a verificar que todo es lo que debe ser.

En ese orden de ideas, las empresas requieren dividir las funciones y responsabilidades, permitiendo crear un ambiente y condiciones de trabajo que faciliten el desempeño de las personas y el alcance de los objetivos planteados; por lo que deben ejecutar adecuadamente las cuatro funciones básicas dentro de la organización, las cuales, según Stoner J., Freeman R.,

Gilbert D. y Mascaró P. (2000), son planificación, organización, dirección y control o supervisión.

En este sentido, de acuerdo con los autores antes mencionados, las organizaciones luego de establecer sus objetivos, deben planificar las actividades a realizar, disponer de los recursos materiales y contratar el talento humano necesario para la realización de los distintos procesos. Una vez planificadas las actividades para lograr los objetivos, se crea una estructura que permita llevar a la práctica los planes, se definen los medios de trabajo y distribuyen las actividades, estableciendo los niveles de jerarquía y autoridad; además de asignar las responsabilidades esenciales a cada puesto de trabajo y los procesos más importantes, con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos, en concordancia con su misión y visión.

Desde esa óptica, se considera que algunas de las actividades que requiere de mayor control y supervisión, son las ventas, las cuentas por cobrar, procesos de gran importancia para la empresa ya que ésta depende del cobro de las deudas que adquirieron los clientes con la empresa y que son requeridos para el normal desarrollo de sus operaciones, hechas de manera oportuna y en las condiciones más favorables, garantizando la disponibilidad de los mismos de acuerdo con las especificaciones técnicas y alcances descriptivos de las solicitudes de pedido o requisiciones, las cuales pueden generar inconvenientes y dificultades para negociar y concretar una nueva venta de forma eficiente por parte de los encargados de las mismas.

Asimismo, se requiere de una apropiada supervisión sobre el registro de las actividades de la empresa, que permita la confiabilidad de la información relacionada con los deberes adquiridos por el personal que labora en el departamento, facilitando la toma de decisiones respecto a la planificación y ejecución de los movimientos, previniendo no solo los riesgos de errores inherentes a los procesos, sino también la detección de las irregularidades que pudieran estar presentes.

Del mismo modo, puede definirse como un conjunto de acciones inmersas en las operaciones integradas a las funciones de la administración y ejecutados por personas quienes cumplen distintos roles y responsabilidades, los cuales deben tener conocimientos claros de los compromisos adquiridos para una buena operación sin riesgos, esto logrará dar seguridad razonable más no absoluta en las actividades de la organización.

Por lo tanto, un departamento como el de administración, maneja todo lo concerniente a la operatividad y funcionamiento, así como la emisión y recepción de facturas, recepción de ordenes pagos a proveedores y acreedores, seguimiento y control de órdenes de cobro, parte presupuestaria, análisis financiero, hacer asignaciones a los demás departamentos, abonar las nóminas de los trabajadores, planeación de estrategias entre otros aspectos que ameritan una dirección bastante rígida para el funcionamiento de la empresa.

De allí, se puede observar el caso de la Empresa Bloquera Benavel 2018, C.A, ubicada en el Sector los Samanes, Avenida 74 Galpón B Nro. 97-98. Valencia, estado Carabobo, dedicada a la compra, venta y distribución de materiales para la construcción desde el 25 de Junio del año 2019, basándose en la calidad de sus servicios y mercancías, logrando un crecimiento sostenido, que en la actualidad presenta una situación caracterizada por problemas en el departamento de administración, que se originan de debilidades en el desempeño de personal adscrito a varias áreas del departamento debido a carencias en la distribuciones de cargos.

En la actualidad las organizaciones dependen en gran manera de las áreas administrativas y contables, ya que son de gran importancia porque permiten llevar los controles de cada uno de los procesos relacionados con las mismas, entre los cuales se encuentran, las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, costos, presupuestos y muchas otras áreas que son claves para el buen desenvolvimiento de las organizaciones y puedan tener mayor rentabilidad y controles más estrictos en sus procesos.

Según Marcos y otros (2006) es importante destacar que estos procesos se encuentran relacionados en una interacción dinámica y conforman un ciclo administrativo en el cual una alimenta a la otra. En este sentido debe destacarse que cada organización debe realizar una serie de procesos, a veces simultáneos y a veces sucesivos.

En Venezuela las organizaciones, exitosas utilizan procesos administrativos para manejar sus operaciones esto demuestra que si las

empresas no poseen procesos estructurados, genera que la organización pierda efectividad en el control de la gestión administrativa.

Tal como es el caso de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A. ubicada en el municipio Valencia del Estado Carabobo, en donde se puede observar que no cuenta con procedimientos, no tienen controles establecidos, se pierde la información, y carecen de una estructura organizacional definida en el departamento de administración, a pesar de que la empresa cuenta con una totalidad de doce (12) trabajadores, que se encargan de realizar todas las actividades relacionadas con dichos procesos. Esto permite que carezca de información oportuna, además de confiable sobre las actividades que realizan, debido a que los reportes e informes no son entregados de manera puntual, en ocasiones se presentan errores a la hora de los cobros o pagos a proveedores, se presentan retraso en los procesos y se ocasiona mucha demora en la entrega de los resultados, ya que si se realiza una auditoria no se encontrarían soportes actualizados, lo que impide la toma de decisiones adecuadas que permitan aprovechar oportunidades e identificar los riesgos, lo cuales viene afectando el desempeño general de la organización con relación al retraso en los procesos, que en la mayoría de los casos es ocasionado por la desorganización que hay dentro del departamento, generando unas enormes desventajas operativas que podría repercutir en la desconfianza hacia los cliente y proveedores que afectarían financieramente.

En ese sentido, la empresa no ha desarrollado de manera suficiente las prácticas organizativas que permitan tener un proceso administrativo que garantice el adecuado control de sus operaciones, ya que no cuenta con

procedimientos de supervisión que muestren con claridad la adecuada aplicación sus de funciones. En virtud de lo planteado, surge el interés por realizar esta investigación a fin de evaluar la optimización de los procesos administrativos de la Empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., por lo que se plantean las siguientes interrogantes de estudio:

¿Cuál es la situación actual de los procesos administrativos de la Empresa Bloquera Benavel 2018, C.A.?

¿Cómo está establecida la estructura organizativa y las funciones de las personas que realizan los procesos administrativos de la Empresa Bloquera Benavel 2018, C.A.?

¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades de los procesos administrativos de la Empresa Bloquera Benavel 2018, C.A.?

¿Qué procedimiento puede aplicarse para la optimización de los procesos administrativos de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer la optimización de los procesos administrativos de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., ubicada en Valencia, estado Carabobo.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos de la Empresa Bloquera Benavel 2018, C.A.

Identificar la estructura organizativa y las funciones de las personas que realizan los procesos administrativos de la Empresa Bloquera Benavel 2018, C.A.

Establecer las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades que presentan los procesos administrativos de la Empresa Bloquera Benavel 2018, C.A.

Diseñar los procedimientos para la optimización de los procesos administrativos de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A.

Justificación

La presente investigación está encaminada a orientar y ayudar a la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., a la optimización de los procesos administrativos, esto debido a carencias en la distribución de cargos en la estructura organizacional del departamento de administración, lo cual los lleva a ser menos eficientes y eficaces.

También se trata de orientar el buen uso de los recursos, con el fin de concientizar a los trabajadores en el manejo que debe existir entre ellos para la optimización y además de contribuir a una planificación más eficiente de las actividades. Debido a la situación que atraviesa el departamento de administración de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., se decidió emprender esta investigación, con la finalidad de aportar un conjunto de soluciones que permitan la adecuación de los procesos administrativos a corto o mediano plazo.

Dicho de otra forma, esta investigación pretende proponer ideas factibles a un problema que no se le ha encontrado conciliación, ofreciéndole un conjunto de soluciones que permitan la optimización de los procesos administrativos. Se espera que pueda ponerse en práctica los conocimientos adquiridos durante esta investigación, obteniendo resultados en el ámbito profesional y que sirvan para proporcionar mayor capacidad en las actividades de otras organizaciones en las que se tengan la oportunidad de prestar sus servicios.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

En este capítulo se presentan los fundamentos teóricos que sirven de apoyo y sustento para esta investigación, se determina sus propósitos principales, los aportes más relevantes de algunos teóricos de acuerdo a la relación que guarda este proyecto con lo ya antes planteado.

Los procesos de investigación necesitan definir un marco referencial que le oriente en todos sus aspectos, fundamentando en la teoría la perspectiva del análisis y la visión que se tiene del problema asumido en la investigación. En este sentido, Arias F. (2006:106) indica que el marco teórico “es el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, postura de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación por realizar”. De allí, que este capítulo presente estudios previos sobre la problemática que se indica que sirven como antecedentes de la investigación, así como los enunciados de los enfoques teóricos derivados del paradigma definido.

Antecedentes de la Investigación

A través de la consulta y el estudio de otros contextos teóricos denominados trabajos de investigación y realización por otros autores, se complementa el estudio del presente, tomando como referencia sus principales inicios lo que propicio el desarrollo de los mismos, para así

afianzar un poco más lo que en la actualidad se quiere lograr con el diseño de esta propuesta.

Tomando en cuenta que Espinoza, Maritza. (2022). **Propuesta de Optimización del Proceso del Control Interno, para Generar las Solicitudes de Pago Electrónicas, en el Departamento de Cuentas por Pagar de la Empresa CVG Aluminio de Carabobo, S.A**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. La presente investigación tiene como objetivo proponer la optimización del proceso de control interno, que permita generar las solicitudes de pago electrónicas, en el departamento de cuentas por pagar de la empresa CVG Aluminio de Carabobo, S.A, ubicada en Guacara-Estado Carabobo. La investigación se realizó enmarcada en una investigación de campo y de nivel descriptivo. A tales efectos se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas y alternabilidad dicotómica, el cual fue aplicado a los trabajadores del área que guardan relación directa con las cuentas por pagar de la empresa. Los resultados obtenidos permitieron identificar las deficiencias existentes en el tiempo de pago y las actividades realizadas por departamento. De allí la propuesta de identificar el procedimiento de control interno, que se realiza en el Departamento de Cuentas por Pagar, al momento de generar las solicitudes de pago electrónicas y el tiempo que transcurre para la cancelación, además de optimizar los niveles de aprobación en la solicitudes de pago electrónicas, se sincera los roles y funciones de ciertos cargos de alta Gerencia que son inherente al proceso.

Esta investigación, nos demuestra que en cualquier tipo de empresa, existen debilidades presentes en los procesos administrativos, con respecto a la gestión de pagos, son evidencia del mal desempeño en los procesos de y las funciones que se realizan, por esto la necesidad de implementar estrategias, mediante un conjunto de políticas y procedimientos formalmente establecidos, a fin de llevar a cabo acciones coordinadas que logren eficiencia y calidad en los procesos , Por lo cual, fue considerado de gran aporte para la investigación.

Por su parte Suárez, Araceli. (2021). **Optimización del Control Interno en el Proceso de Facturación en Empresas Consultoras. Caso EY Perú**, para optar al título de Licenciada en Contabilidad. El presente trabajo tiene como objetivo analizar el control interno y los procesos de facturación en empresas consultoras con el fin de mitigar los riesgos, aumentar la productividad, mejorar la comunicación con el personal y ser más efectivos en tiempo y recursos. En específico, se busca optimizar el funcionamiento del control interno de facturación en la empresa consultora Ernst & Young (EY). Para ello, se identifican los riesgos y controles, se describen las funciones de los colaboradores que intervienen en el proceso, se detallan las mejoras sugeridas y se elabora un plan de acción a fin de monitorear la implementación de las mejoras propuestas. La investigación es de carácter descriptivo, y el uso de encuestas, entrevistas y observación directa permitió explorar, descubrir y analizar los procesos de facturación con el fin de esclarecer el sistema de control interno utilizado en el proceso. La información recopilada permitió optimizar el modelo de gestión establecido, lo cual contribuyó a definir una solución eficiente a las falencias detectadas, con lo que se beneficiarán los empleados, clientes y accionistas de la empresa.

El aporte que tuvo esta investigación para el presente trabajo es importante de mencionar, ya que el mismo proporcionó las actividades de control que supervisan los procesos de facturación, con el fin de mitigar los riesgos, aumentar la productividad, mejorar la comunicación con el personal y ser más efectivos en tiempo y recursos, en las actividades a desarrollar en la empresa, así como también los riesgos que pudieran presentarse durante su ejecución, además se detallan las mejoras que fueron sugeridas para monitorear los procesos de optimización.

A tal efecto Castillo, Milagros. (2019). **Optimización de procesos mediante la mejora de tiempos para incrementar la productividad en la Imprenta VALLER S.R.L, Lima 2019**, para optar al título de Ingeniera de Diseño Gráfico. La presente investigación tiene como objetivo determinar en qué medida la mejora de tiempos incrementa la productividad en la imprenta El tipo de investigación es aplicativa explicativa, de diseño experimental Se utilizó los diagramas de Pareto e Ishikawa, para determinar cuáles son las principales causas que afectan la productividad, y estas causas son los tiempos improductivos, la falta de compromiso y dedicación; y la falta de control Se hizo una toma de tiempos inicial de todo el proceso productivo de la imprenta, a la cual se le llamó Pre-Test, luego con las mejoras respectivas se hizo una segunda toma de tiempos llamada Post-Test. Se ha demostrado que la mejora de tiempos optimiza los procesos y aumenta significativamente la productividad de la imprenta

Cabe destacar, que la investigación antes mencionada nos muestra un problema relacionado con incrementar la productividad, a pesar de que se refiere a las principales causas que la afectan, la falta de compromiso y

dedicación, constituye una importante referencia, debido a los métodos y técnicas aplicados que proporcionan una visión concreta de lo que implica la implementación oportuna de métodos eficaces en la gestión, que conlleven a formular posibles estrategias que garanticen y ofrezcan la solución al problema planteado.

Lo expuesto por Ríos, Yonnathan. (2019). **Optimización del Desempeño Docente a través de las Herramientas de Tecnología Información y Comunicación Tic dirigido a los Docentes de la Unidad Educativa Antonio Sandoval Valencia Estado Carabobo**, para optar al título de Magister en Investigación Educativa. La presente investigación tiene como objetivo diseñar un material educativo computarizado sobre la optimización del desempeño docente a través de las herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC). Dirigido a los docentes de la Unidad Educativa Antonio Sandoval ubicado en Valencia Estado Carabobo diseñar un material educativo computarizado sobre la optimización del desempeño docente a través de las herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC). Las conclusiones de este estudio indican que los docentes requieren un MEC donde se tomen en cuenta las distintas dimensiones que definen su perfil, para fortalecer las estrategias de enseñanza en cuanto a las herramientas tecnológicas respondiendo a las necesidades profesionales y académicas que demanda su ámbito laboral para mejorar la praxis educativa.

De acuerdo a lo planteado por el investigador, este trabajo se basa en la optimización del desempeño docente mediante herramientas tecnológicas, con respecto a la investigación realizada, nos puede beneficiar el uso de

dichas herramienta ya que pueden existir programas informáticos que nos permitan lograr un mejor desempeño en los procesos administrativos, en cuanto a las actividades que se realicen y los diferentes controles que se deben poner en práctica en dicho departamento.

De esta misma forma Vargas D. y Zavala T. (2019). **Optimización de la Gestión de Cobranza para Aumentar la Liquidez de Servimanteci S.A.**”, para optar al Título de Contador Público. La presente investigación se desarrolla con la finalidad de optimizar la gestión de cobranza de la empresa Servimanteci S. A., que contribuya a la mejora de su liquidez, debido a la ausencia de procedimiento internos y controles para el otorgamiento de créditos y cobro del mismo. La investigación tiene un enfoque mixto, dado a que se emplea la encuesta y la observación como técnicas de estudio, siendo un diseño no experimental. Los trabajadores de la empresa señalan la inexistencia de procesos y políticas previas al otorgamiento de un crédito, lo que vuelve ineficiente la gestión de crédito, debido a que no se solicita información al cliente para su evaluación. Las carteras de clientes no se evalúan periódicamente, lo que limita la posibilidad de recuperar la cartera, afectando así el índice de ingresos percibidos. Se establecen cuatro fases como enfoque de nuestra propuesta comenzando por la capacitación del personal, luego establecer una organización dentro del área acompañado del manual de funciones para cada puesto planteado, siguiendo por el establecimiento de la políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranza culminando con las estrategias que se deben aplicar para una buena gestión de cobranza.

La relación de este trabajo con la presente investigación en su tema central, es tener una Visión Gerencial para Optimizar la gestión de cobranza y mejorar su liquidez, en nuestro caso nos permite hacer una revisión de los procesos administrativos que tienen relación con los cobros, y que nos ayudara a proyectar los lineamientos para optimizar la gestión del departamento, lo que nos aporta una visión de cómo poder asegurar los recursos y garantizar el funcionamiento eficiente.

Bases Teóricas

Las Bases Teóricas corresponde a la fase de apoyo en la investigación, ya que aportan la teoría necesaria donde se sustente el tema tratado. Según Arias F. (2006:107), “Las Bases Teóricas implican un desarrollo amplio de conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado.”

En otras palabras, las Bases Teóricas están referidas a soportar los planteamientos esbozados por el investigador desde el planteamiento del problema hasta las conclusiones finales del trabajo. Por lo tanto, sin una base teórica sustentada, todo instrumento de recolección de datos, o técnica empleada en el estudio, carecerá de validez. El marco teórico, o marco conceptual tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos así como posiciones que permitan abordar el problema.

La Organización

Cuando se habla de la organización y de su administración, comúnmente, según Koontz y Weihrich (2012), se alude al “proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz”. Este proceso, señalan los autores, puede aplicarse a cualquier tipo de organización e implica que las personas realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, dirigir y controlar, con la finalidad de asegurar que se alcancen los objetivos de productividad, efectividad y eficiencia que garanticen su eficacia.

Importancia de la Organización

Promueve la colaboración y negociación entre los individuos en un grupo y mejora así la efectividad y la eficiencia de las comunidades en la organización. La función organizadora crea líneas definidas de autoridad y responsabilidad en una organización mejorando así la función de activación y control del gerente.

Los principios de la Organización

Es relevante señalar que Reyes A. (2007), considera los siguientes principios para la organización:

Principio de Especialización: cuando más se divide el trabajo, dedicando a cada empleado a una actividad más limitada y concreta, se obtiene mayor eficiencia, precisión y destreza. Debe advertirse que la división del trabajo no es sino el medio para obtener una mayor especialización y con ella mayor precisión, profundidad de conocimiento, destreza y perfección en cada una de las personas dedicadas a cada función.

Principio de unidad de mando: para cada función debe existir un solo jefe. Este principio establece la necesidad de que cada subordinado no reciba órdenes sobre una misma materia de dos personas distintas.

La especialización, para obtener mayor eficiencia, estableció la división por funciones, la unidad de mando, para lograr también es mayor eficiencia, establece su coordinación a través de un solo jefe, que fije el objetivo común y dirija a todos a lograrlo.

Principio de equilibrio de Autoridad-Responsabilidad: Debe precisarse el grado de responsabilidad que corresponde al jefe de cada nivel jerárquico, estableciéndose al mismo tiempo la autoridad correspondiente a aquella. La autoridad se ejerce de arriba hacia abajo: la responsabilidad va en la misma línea, pero de abajo hacia arriba. Como elemento esencial en la jerarquía de una empresa y consiguientemente, en su organización cada nivel jerárquico debe tener perfectamente señalado el grado de responsabilidad que en la función de la línea respectiva corresponda cada jefe. Esa responsabilidad es a su vez el fundamento de la autoridad que debe concederle. La autoridad sin responsabilidad trastorna gravemente la organización. Pero es quizás

peor la responsabilidad conferida, sin dar la autoridad respectiva a los jefes de ese nivel, reciben la responsabilidad de realizar ciertas funciones, debe estar dotado de la autoridad para poder decidir en aquello que le ha sido encomendado como responsabilidad suya.

Principio de equilibrio de dirección-control: A cada grado de delegación debe corresponder el establecimiento de los controles adecuados, para asegurar la unidad de mando. La administración no puede existir sin alguna delegación ya que aquella consiste en hacer a través de otros. Se delega la autoridad correlativamente a la responsabilidad comunicada.

Aun cuando el grado de delegación depende de una serie de consideraciones concretas, tales como la capacidad de la persona en quien se delega, naturaleza de función delegada, etc., puede decirse como principio básico, que los planes generales, el control final y concentrado de los resultados, deben reservarse siempre al delegante, en tanto que al delegado corresponde formular, dentro de esos planes básicos, los secundarios y operar los controles hasta su concentración. Las funciones de los elementos de organización integración y dirección se delegan más o menos, según las circunstancias.

Administración

La administración, es una técnica que consiste en planificar u organizar el total de recursos de una organización o sociedad, a fin de extraer el máximo beneficio posible de acuerdo con las metas propuestas. La administración se emplea tanto en el ámbito público como privado, dado a que ambos requieren de esta técnica para la extracción de los recursos con los cuales se desarrolla cada función y propósito. “Una correcta administración de recursos, aprovecha al máximo las posibilidades de lograr un mejor resultado” Reyes A. & Ponce A. (2005, pág. 202).

La organización administrativa, está conformada por varios elementos necesarios para alcanzar los objetivos, que a su vez se encuentran condicionados con los recursos disponibles. “Toda organización requiere de: un centro nodal, una evaluación, coordinación y control” Neira M. (2017). Dado a la amplitud del campo administrativo, requiere utilizar tecnología, conceptos y métodos organizativos en una variedad de áreas tales como gestión financiera, contabilidad, gestión de recursos humanos, marketing, ciencias económicas y estrategia empresarial.

De acuerdo con Cipriano L. (2014), en su libro cita la definición de administración dictada por George Terry “La administración es un proceso muy particular, que consiste en las actividades de la planeación, organización, ejecución y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados, el uso de seres humanos y otros recursos” (pág. 32). Como en toda práctica profesional, la administración se refiere a ejecutar una

acción en base a la realidad, haciendo uno de los conocimientos adquiridos en la materia.

Importancia de la Administración

De la misma forma Terry G. (2017), expresa que ninguna empresa puede prosperar por mucho tiempo, si no utiliza una administración efectiva. En gran parte, la determinación y satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos, se basan en la competencia del administrador. La labor de construir una sociedad sobresaliente en el aspecto económico, crear normas sociales reformadas o una dirección más eficaz, es el reto que enfrenta la administración moderna.

La administración brinda efectividad al esfuerzo humano, ayuda a innovar el equipo, instalaciones, oficinas, productos y servicios, así como mejorar las relaciones humanas. Se ubica al frente de las condiciones cambiantes que se presentan y proporciona previsión e iniciativa. El mejoramiento es su consigna constante.

Proceso Administrativo

En las organizaciones la realización de las funciones son esquematizadas, coordinadas, y supervisadas con la finalidad de lograr los objetivos propuestos, y es así cómo dentro de cada área de la empresa, existe un encargado de guiar al personal en el desarrollo de sus labores, así como también de verificar y comprobar que los resultados se ajusten a los

planes establecidos. Por lo tanto las funciones realizadas por los gerentes para conducir eficaz y eficientemente una organización se denomina proceso administrativo. Sustentando lo expuesto, Thielen y Thielen (2000, p. 140) lo define como “todas aquellas funciones que él debe realizar para que logren los objetivos de la forma más racional posible, es decir con la óptima utilización de los recursos”. Por su parte, Hellriegel y otros (2017) conceptualiza el proceso administrativo como “El término que se emplea para referirse a las tareas que realizan los gerentes, las cuales incluyen la planeación, la organización, la dirección y el control del trabajo de una organización”.

Funciones del proceso administrativo

Planificación:

Esta actividad da inicio al proceso administrativo, consistiendo en establecer la misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, procedimientos, tiempo, recursos (materiales, financieros, tecnológicos, humanos, entre otros), para realizar las actividades de producción, según sea el caso, orientado a satisfacer las necesidades de los clientes. La planificación, según Thielen (2000, p. 140):

Organización:

Representa la segunda función del proceso administrativo, consiste en la asignación y distribución de las actividades y recursos previstos en la planificación, así como también delimita las líneas de autoridad, canales de comunicación, mediante la creación del organigrama, por ello puede decirse que la organización es la base en la cual se sustenta toda empresa. Al respecto, Thielen y Thielen (2000, p. 106) expresan esta función: “Es un proceso que surge para satisfacer los fines de la planificación en donde se formulan un conjunto de objetivos y estrategias que requieren para su logro de la realización ordenada de muchas actividades del uso de recursos técnicos y materiales”. De igual forma, Hellriegel y otros (2017) amplían el concepto anterior y exponen que:

Es el proceso de creación de una estructura de relaciones que permita que los empleados realicen los planes de la gerencia y cumplan las metas de esta. Mediante una organización eficaz los gerentes coordinan mejor los recursos materiales y de información. El éxito de una organización depende en gran medida de la habilidad gerencial para utilizar la eficacia y eficiencia los recursos.

Dirección:

Esta función administrativa representa la tercera del proceso administrativo y tiene que ver con la ejecución de las actividades planificadas las cuales son realizadas por el personal de acuerdo con su cargo en la

organización. Así mismo, la dirección está vinculada con la motivación y la coordinación para guiar a los equipos de trabajo en la consecución de los objetivos. De acuerdo a lo expresado por Harold Koontz, y Heinz Weihrich (2012, p. 36) la dirección es: “El hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales, por lo tanto tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración”.

Por otra parte, Hellriegel y otros (2017) argumentan que esta función “supone hacer que los demás realicen las tareas necesarias para lograr los objetivos de la organización”. De igual forma, Thielen y thielen, (2000, p. 105) vincula la dirección como la motivación al expresar que “implica guiar a los individuos para que, uniendo sus esfuerzos, logren los objetivos de la organización y permitan que ella funcione efectiva y coordinadamente”

Control:

Esta función administrativa representa la cuarta y consiste en la evaluación de los resultados obtenidos de la ejecución y son comparados con las normas fijadas para determinar si lo obtenido supera las expectativas o, por el contrario existen desviaciones con respecto a los objetivos. Esto se corrobora en el concepto expuesto por Stoner y otros (2000, p. 612) cuando se refiere al control como: “Un proceso para asegurarse que las actividades reales se ciñen a las actividades proyectadas”. Análogamente, Hellriegel y otros, (2017) conceptualizan esta función como “El proceso mediante el cual una persona, un grupo o una organización vigila el desempeño y emprende

acciones correctivas”. Por último, Koontz y Weihrich (2012, p. 36) argumentan:

Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.

Teoría de Sistemas

Sobre la base de las ideas expuestas, Chiavenato (2004) afirma que “Una organización es un sistema de actividades consecuentemente coordinada por dos o más personas.” (p.105). Esta teoría afirma que las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos separados. La comprensión de los sistemas solo ocurre cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes.

Esta teoría se fundamenta en tres premisas básica:

- Los sistemas existen dentro de los sistemas.
- Los sistemas son abiertos y se caracterizan por un proceso de intercambio infinito con su ambiente, constituido por los demás sistemas.
- Las funciones del sistema dependen de su estructura.

La organización es una estructura autónoma con capacidad de reproducirse y puede ser estudiada a través de la teoría de sistemas capaz de propiciar una visión de un sistema de sistemas, de la organización como totalidad.

Características de los sistemas

Según Von Bertalanffy (citado por Chiavenato, 1998: 771) El sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas, de allí se deducen dos conceptos, propósito u objetivo y globalismo o totalidad. Estos conceptos reflejan las características básicas de un sistema.

Tipos de sistema

En cuanto a su constitución pueden ser físicos o concretos compuesto de equipos, maquinarias u objetos y pueden describirse en términos cuantitativos de desempeño, en resumen están compuestos de hardware. Sistemas abstractos, se componen de software referidos a conceptos, planes, hipótesis o ideas.

En cuanto a su naturaleza, pueden ser cerrados o abiertos: Los sistemas cerrados, no presentan intercambios con el ambiente que los rodea, pues son herméticos y no reciben ninguna influencia del ambiente ni influyen en este, no reciben ningún recurso externo ni nada para enviar afuera.

Sistemas abiertos, presentan relaciones de intercambio con el ambiente a través de entradas, (insumos), y salidas (productos). Asimismo, está en constante interacción dual con el ambiente, tiene capacidad de crecimiento, cambio, adaptación al ambiente. Tomando en cuenta que la presente investigación se desarrolló dentro del ámbito empresarial, es que se señalan algunos puntos de interés con respecto a la relación del sistema abierto y la organización.

La organización debe considerarse como un sistema abierto, que interactúa constantemente con el ambiente, recibiendo materias primas, personas, energía e información y transformándolas en productos o servicios que se envían al ambiente. De la misma manera debe concebirse como un sistema con objetivos y funciones múltiples, y verse como un todo constituido por muchos subsistemas que están en interacción dinámica entre sí. Las bases teóricas descritas anteriormente permitirán analizar e interpretar los resultados a obtenerse en la presente investigación.

Matriz DOFA

Mientras tanto Fred David (2013), la matriz DOFA es una herramienta de comparación que se fundamenta en información de entrada proveniente de matrices de evaluación de factor interno, externo y en la de perfil comparativo. La comparación de las debilidades y fortalezas internas con las amenazas y oportunidades externas origina estrategias alternativas factibles. La comparación es un enfrentamiento de los factores internos y externos, con el propósito de generar estrategias alternativas.” (Pág. 508).

Toda organización posee fortalezas y debilidades internas, así como amenazas y oportunidades externas. Se pueden usar las fortalezas internas para aprovecharse de las oportunidades externas y para anular las amenazas externas. Por el contrario, una empresa podría ejecutar estrategias defensivas encaminadas a contrarrestarse debilidades y a eludir amenazas externas. En este orden de ideas, Francés A. (2006:180) sostiene que “La matriz DOFA es una herramienta básica, de gran utilidad en el análisis estratégico. Permite resumir los resultados del análisis externo e interno, y sirve de base para la formulación de la estrategia.” El autor antes citado señala que:

Las oportunidades y amenazas: son factores externos que afectan favorablemente o adversamente a la empresa o la industria a la que esta pertenece. Las oportunidades representan tendencias o situaciones externas que favorecen el logro de la visión de la empresa. De igual manera, las amenazas se refieren a tendencias o situaciones externas que dificultan alcanzar esa visión. **Las Fortalezas y debilidades:** Son aquellas características de la empresa que pueden ser utilizadas para aprovechar las oportunidades o contrarrestar las amenazas. (p. 180).

Por ello, Terry, S. (2017) considera a la matriz DOFA como: La parte más importante de la segunda etapa (etapa comparativa) y constituye el punto de partida de otros desarrollos, si fuere necesario. Se denomina de esta manera, por cuanto uno de los enfoques de esta metodología, es la de formular estrategias agresivas, en cuyo caso consiste en formular las llamadas estrategias DO, que tiene como objetivo mejorar las debilidades internas, valiéndose de las oportunidades externas y estrategias FA, porque

se fundamentan en la utilización de las fortalezas internas para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas. (p.212)

El análisis DOFA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Bases legales.

En las bases legales se enuncian leyes, reglamentos, decretos, resoluciones, políticas y normas, para las cuales se rigen el funcionamiento de las organizaciones, con respecto a las cuentas por cobrar, y de algunas de ellas haremos mención para sustentar la investigación.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

La Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela que es la ley fundamental de nuestro país, con rango superior al resto de las leyes en su Artículo 117 consagra: 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.”

Código Orgánico Tributario (2014)

En el año de 1977, se presentó al Congreso el primer proyecto de Código Orgánico Tributario, en el año 1982 fue decretado bajo la denominación de Código Orgánico Tributario, el cual entro en vigencia a partir del 31 de Enero de 1983. Este código, sufrió varias reformas parciales a partir del año 1999 y hasta su última modificación en noviembre del año 2014. El Código Orgánico Tributario es la base sobre la cual deben nacer todos los tributos, y los cuales a su vez tendrán sus propias Normas y Reglamentos, siempre en armonía con lo establecido el Código orgánico Tributario y la Constitución de la República. Para la presente investigación se tomará en cuenta específicamente los siguientes artículos: Artículo 99: Sobre los ilícitos formales. Los Artículos del 118 al 120: Sobre los ilícitos sancionados con penas restrictivas de libertad. Artículo 155: Sobre los deberes formales de los Contribuyentes, Responsables y Terceros.

Código de Comercio (1955)

El Código de Comercio (1955) establece la normativa a seguir por los comerciantes, en nuestro país, para llevar la información financiera de las entidades, de manera que exista control y orden de cada una de las transacciones que se realizan a diario. Este Código explica la forma correcta de llevar el registro de las operaciones o transacciones llevadas a cabo en

cualquier entidad. Es entonces, que el comerciante en Venezuela debe registrarse por el Código de Comercio, a la hora de decidir formar una sociedad.

Ley de Impuesto Sobre la Renta (LISR, 2014)

En sus artículos 91, 173 y 178, establece que todo contribuyente está obligado a llevar y mantener de forma ordenada y controlada los libros y registros que esta Ley, su Reglamento y las demás Leyes especiales determinen, mostrando todos sus bienes activos y pasivos, muebles e inmuebles, corporales e incorporales, relacionados o no con el enriquecimiento que se declara. Toda la información reflejada en los libros debe estar ajustada a principios de contabilidad, generalmente, aceptados en la República Bolivariana de Venezuela y a adoptar normas expresas de contabilidad que con ese fin se establezcan. Los asientos evidenciados deberán estar apoyados con los comprobantes correspondientes, de forma de ser exhibidos y comprobados a los funcionarios fiscales competentes.

Asimismo, expone que, todos los contribuyentes que realicen actividades comerciales, industriales, bancarias, financieras, de seguros, reaseguros, explotación de minas e hidrocarburos y actividades conexas, que están obligados a llevar libros de contabilidad, deberán llevar a cabo un cierre de su primer ejercicio gravable, reflejando una actualización inicial de sus activos y pasivos no monetarios, según las normas previstas en esta Ley, la cual traerá como consecuencia una variación en el monto de patrimonio neto para esa fecha. De igual forma en los años subsiguiente al primer ejercicio gravable, el contribuyente deberá reajustar al cierre de cada ejercicio sus activos y pasivos no monetarios, el patrimonio al inicio del

ejercicio y los aumentos y disminuciones del patrimonio durante el ejercicio, distintos de las ganancias o las pérdidas.

De la misma manera el Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre la Renta, en su artículo 104, párrafo cuarto, explica que la valoración de los inventarios históricos deberá llevarse a cabo bajo el método de los promedios. Y en el artículo 177 del mismo reglamento, se establece que la información relacionada con los inventarios deberá ser reflejada, por los contribuyentes, detallando las entradas y salidas de mercancías, mensuales, por unidades y valores así como, los retiros y autoconsumo de bienes y servicios, a través de medios manuales o magnéticos cuando la Administración Tributaria así lo autorice.

Reglamento General del Decreto con fuerza y rango de ley que establece el Impuesto al Valor Agregado, según gaceta oficial N° 5363 de fecha 12 de julio del 1999.

En su artículo 1, se establece que los sujetos pasivos adquieren el carácter de contribuyentes del impuesto al valor agregado, debiendo inscribirse en el Registro de Contribuyentes, cuando ocurran las circunstancias siguientes:

Realizar actividades definidas como hechos imponibles del impuesto.

Para efecto, el giro o actividad habitual de una sociedad no se entiende limitado al objeto social expresado en sus documentos constitutivos sino que comprende las operaciones que efectivamente realice.

Reforma de la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado, según gaceta oficial N° 6152 de fecha 18 de noviembre de 2014.

Definición de Términos Básicos

Según Tamayo (2009), la definición de términos básicos es la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema.

Amenazas: eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo.

Controles: Planes de organización, métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos existentes en una empresa.

Debilidades: actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa.

Eficiencia: Es la relación existente entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Normalmente se desarrollan en un departamento o función.

Fortalezas: actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución.

Líneas Estratégicas: son el medio para lograr alcanzar los objetivos estratégicos marcados por la organización.

Objetivos: son la respuesta a la pregunta ¿Qué intentaremos alcanzar en el marco de nuestra acción social?, por lo tanto los objetivos deben ser realistas, medibles, alcanzables y programados en el tiempo cubriendo todas las áreas críticas.

Objetivos Estratégicos: establecen intenciones más específicas dentro de cada eje, cubren un periodo más corto (de 2 a 4 años) y definen aspectos que la organización necesita lograr para completar su plan.

Oportunidades: eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de esta, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.

Riesgos: Se refiere a la amenaza de fracaso que la empresa puede presentar en cualquier momento y para la cual debe prepararse para evitarlo.

Sistema: Es un conjunto de partes integradas o interrelacionadas que, unidas, forman una unidad organizada y busca cumplir o alcanzar un propósito con determinadas funciones.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico comprende la selección de los métodos más apropiados para lograr los objetivos de la investigación. Este abarca el tipo y diseño de investigación, la selección de unidades de estudio, población, la técnica y el instrumento de recolección de datos, así como la validez y la confiabilidad del instrumento.

La metodología utilizada para la realización de esta investigación cubrió diferentes esquemas empleados para conducirla de forma rigurosa; que igualmente permitirán un diagnóstico de la situación existente. Hurtado I. y Toro J. (2001) señalan que “El diseño del marco metodológico constituye la medula de la investigación” (p.78). Según Méndez A. (1995) los aspectos metodológicos de la investigación tienen que ver con la planeación de la forma como se procederá a la realización de la investigación; haciendo referencia al nivel de profundidad a que se quiere llegar en el conocimiento propuesto, al método y a las técnicas que han de utilizarse en la recolección de la información (p. 312).

Naturaleza de la Investigación

De acuerdo a la problemática existente y a los objetivos planteados, la investigación es de carácter cuantitativo, con la finalidad de buscar medidas

precisas y un análisis de las variables que intervienen. González F. (2006) señalan que la “investigación cuantitativa es aquella que requiere el uso de modelos matemáticos y tratamientos estadísticos para analizar datos previamente recolectados a través de un instrumento de medición”.

Tipo de Investigación

Para Méndez A. (2006), al desarrollar el tipo de investigación se debe considerar “el nivel de conocimiento científico (observación, descripción, explicación) al que espera llegar el investigador, se debe formular el tipo de estudio”.

Entre tanto, Tamayo y Tamayo M. (2009), refiere “cuando se va a resolver un problema en forma científica, es conveniente conocer los tipos de investigaciones existentes para evitar equivocaciones en la elección del método adecuado para un procedimiento específico”. Además sostiene que “las investigaciones descriptivas como el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; trabajando así, sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta”.

Mientras tanto Bavaresco A. (2006, p.19), considera que los estudios descriptivos “persiguen el conocimiento de las características de una situación dada, plantea objetivos y formula hipótesis sin usar laboratorios”.

De acuerdo a lo antes mencionado y a los objetivos del estudio planteado, la investigación que se llevó a cabo fue de carácter descriptivo y se buscó la optimización de los procesos administrativos de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es un método específico, es una serie de actividades sucesivas y organizadas, que deben adaptarse a las particularidades de cada investigación, y que indican las pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos del estudio. Al respecto, Hurtado J. (2010), establece que:

El diseño de investigación corresponde a la estructura de la investigación, a la forma como la investigación va a ser desarrollada, a la manera como la indagación es concebida a fin de obtener respuestas a las interrogantes...además le señala al investigador lo que tiene que hacer y cómo hacerlo (p. 407).

Considerando lo antes mencionado, se elaboró y aplicó un cuestionario para la optimización de los procesos administrativos de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., el cual determinó que el tipo de exploración más adecuada a llevar a cabo en este trabajo es el de la investigación de campo, debido a que los datos de interés serán obtenidos

de manera directa; sin dejar de lado los datos secundarios, de los cuales se puede obtener información importante a través de fuentes confiables.

Población y Muestra

Población

En toda investigación existe un universo, que es la totalidad del fenómeno a estudiar, cuyas unidades de análisis, poseen características comunes, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación. Una población está determinada por el conjunto de elementos que poseen ciertas características en común ante el objeto de estudio, y la muestra un subconjunto de unidades de análisis que representan a la población.

Según Arias F. (2006) la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81), es decir, es el universo objeto de estudio que permitirá llegar a las conclusiones por sus factores y comportamientos en común.

Al respecto, Tamayo y Tamayo M. (2009) señala que la población está constituida por “todas las unidades de análisis que integran un fenómeno que se indaga, debiendo cuantificarse para un determinado estudio un conjunto N de entidades que comparten una determinada característica”.

Desde el punto de vista estadístico, una población o universo, según Balestrini M. (2006), se refiere a “cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar o conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p. 137). A tal efecto la población está conformada por doce (12) empleados de la empresa, que puedan aportar información para el desarrollo de la investigación.

Incluso, una población en sentido estadístico no tiene porqué referirse a muchos individuos, puede ser también el conjunto de calificaciones obtenidas por un individuo o los registros de tiempo de un fenómeno de estudio. Los datos de una población para estudio pueden obtenerse a través de un censo, aunque en la mayoría de los casos para una investigación limitada no es posible obtenerlos todos, razones de esfuerzo, tiempo y dinero. Razón por la cual se extrae de la población una muestra.

Muestra

Es la porción o grupo de elementos contentivos en una población que, al ser seleccionados, se espera represente las características que definen a la población y ser de esta manera representativa.

En este sentido, la muestra fue definida por Hernández Sampieri y otros (2018), como un subgrupo de la población que se obtiene mediante un procedimiento llamado muestreo. En nuestro caso, la muestra va a ser igual

que la población, es decir, doce (12) personas. El muestreo es una herramienta de la investigación científica, su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población. El error que se comete debido a esta técnica, se denomina error de muestreo. Obtener una muestra adecuada significa lograr una versión simplificada de la población, que reproduzca de algún modo sus rasgos básicos, por tal motivo fue utilizado el tipo de muestreo probabilístico, debido a que nuestra población es pequeña.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según López F. (2013) señala que: “las técnicas son las diversas maneras de obtener la información, mientras que los instrumentos son las herramientas que se utilizan para la recolección, almacenamiento y procesamiento de la información recogida”. Asimismo, Hurtado J. (2012), define el cuestionario como “un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”.

Las técnicas son las distintas maneras de llegar a la información; para Méndez A. (2006), “las técnicas son los medios empleados para recolectar la información”. Con la intención de alcanzar el logro de los objetivos planteados en esta investigación, se utilizaron como técnicas la observación estructurada directa y la encuesta.

Como técnica o método para la obtención y recolección de datos de esta investigación se seleccionó la encuesta; y como instrumento de recolección para obtener información de manera clara y estructurada el cuestionario; el cual, a juicio de Hernández Sampieri y otros (2018), representa la mejor herramienta para la encuesta y la entrevista si desea que el analista pueda controlar el marco de referencia del instrumento. Este formato es el método óptimo recomendado para obtener información sobre los hechos. También impulsa a los individuos para que tomen una posición y formen su opinión sobre los aspectos más importantes.

Por otra parte, Sabino (2010:77) explica que la encuesta es: “un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un instrumento pre diseñado, y no modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación”. Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Por ello, una encuesta es una estrategia, cuyo objetivo es obtener información acerca de un grupo o muestra de personas o sujetos, en relación con la opinión de estos sobre un tema específico, investigado y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales. La entrevista puede ser individual o colectiva”.

Para los fines de esta investigación, se diseñó un cuestionario conformado por doce (12) preguntas cerradas del tipo dicotómico, con las alternativas Sí y No.

Análisis de los Datos

Con el objetivo de establecer, analizar e interpretar los procedimientos que permitirán clasificar y tabular los resultados obtenidos a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos se procede a definir según Hurtado J. (2012; 182) “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”

Los datos obtenidos fueron procesados de forma manual y a través de medios computarizados, representados en gráficos bajo el programa Excel, a fin de lograr un análisis de fácil entendimiento. Al mismo tiempo la información se estructuró de forma cuantitativa, la cual se obtuvo con el propósito de elaborar una matriz DOFA, por lo tanto a través de este instrumento se tomaron apuntes y notas derivadas de la aplicación del cuestionario. Utilizando estas técnicas de recolección de datos, y aprovechando las ventajas que cada una de ellas otorga, la investigación se desarrolló en un ambiente certero y oportuno, para así cumplir con las expectativas de la institución de lograr la optimización los procesos administrativos.

Técnicas de Análisis de la información

Para la presentación de los resultados, se expone una forma de análisis, un análisis cuantitativo, una vez que se ha recopilado la información correspondiente (a través de la guía de observación y el cuestionario

propuesto), Rodríguez, Gil y García (2009:79), indican que “no sólo debe disponer de una forma de organización para analizar los resultados sino para presentarlos”. Para tal fin, la interpretación de los resultados es el producto de la aplicación del instrumento a la muestra del estudio de la investigación. Los datos serán procesados en primera instancia de forma manual.

Validez

El criterio de validez del instrumento de recolección de datos tiene que ver con la calidad del contenido y la validez de construcción del cuestionario, Tamayo y Tamayo (2012), lo explica diciendo que:

La validez establece una relación entre el instrumento diseñado con las variables que pretenden medir y, la validez de construcción relaciona los elementos del cuestionario aplicado con los fundamentos teóricos y los objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica (p. 178).

La validez de contenido intenta evaluar la capacidad del instrumento para recoger el contenido, su alcance y su dimensión.

Confiabilidad

Se puede decir que una pregunta es confiable cuando significa lo mismo para todos los que la van a responder. La confiabilidad se refiere al grado en

que la aplicación repetida del instrumento al mismo objeto, en idénticas condiciones, produce iguales resultados, dando por hecho que el fenómeno medido no es cambiado. Además hace referencia “a la exactitud de la medición independientemente de que el investigador este midiendo o no lo que desea medir.” (Menesello, 2001, p.104). En consecuencia, la confiabilidad implica equivalencia, estabilidad, precisión y consistencia interna del instrumento en la recolección de datos.

Con respecto a la confiabilidad atribuida al instrumento de recolección utilizado en el trabajo de campo para los sondeos de opinión es importante destacar que la confiabilidad del instrumento es el grado en el que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares, siendo una característica que se espera lograr en el estudio, existiendo, sin embargo, varias maneras estandarizadas de estimar la confiabilidad de una medición para determinar esa cualidad, siendo las más conocidas:

- a) Confiabilidad de re-aplicación de pruebas (test-retest).
- b) Confiabilidad de versiones equivalentes (pruebas paralelas).
- c) Confiabilidad de consistencia interna (homogeneidad).

En este caso se estima de gran utilidad el método de consistencia interna pues al determinar la correlación entre los ítems, puede predecirse la

recurrencia lógica de las respuestas a lograr. Sin embargo, como señala Ruiz (2005):

Existen en este método diferentes procedimientos, como la fórmula Kuder Richardson, KR20 (para pruebas dicotómicas), la fórmula Alpha de Crombach (donde no se consideran respuestas correctas o incorrectas, sino niveles de aceptación) y la fórmula de Spearman-Brown (el método de las dos mitades), cuya correlación se basa en la varianza de aciertos, la varianza de prueba junto a la sumatoria de las varianzas individuales, y las diferencias de puntajes entre preguntas pares e impares (p.63).

A efectos del estudio, la prueba de confiabilidad se realizó mediante el método de resistencia interna, basado en la cohesión entre los diferentes ítems que conforman la prueba, porque se busca que exista una adecuada correspondencia entre las preguntas presentadas a la muestra, lo cual quedó determinado a través del coeficiente de confiabilidad aplicable al instrumento a fin de determinar su idoneidad. Para determinar tal coeficiente se aplicó a la fórmula de Alpha de Crombach. Esta fórmula se expresa de la siguiente manera:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right]$$

N = número de ítems,

$\sum S_i^2$ = sumatoria de las varianzas por pregunta,

S_{Total}^2 = Varianza de la suma de los ítems, y
1 = constante.

Para la interpretación de los resultados de la confiabilidad, la fórmula de Alpha Crombach, establece una escala que se desplaza en forma ascendente:

Muy baja (0,01 a 0,20)

Baja (0,21 a 0,40)

Moderada (0,41 a 0,60)

Alta (0,61 a 0,80)

Muy alta (0,81 a 1,00),

En este caso, el resultado una vez aplicada la fórmula del Coeficiente de Confiabilidad fue de 0,67 (Ver Anexo B: Confiabilidad de Instrumento de Preguntas Dicotómicas). El valor obtenido ubica la fiabilidad de la encuesta dentro del rango de confiabilidad ALTA, con lo que se puede decir que el instrumento aplicado es confiable.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

La presente investigación tuvo como objetivo general diseñar las estrategias que se puedan implementarse en la optimización de los procesos administrativos en la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., de allí que se recolectara información orientada a diagnosticar la situación actual de la empresa, identificar sus fortalezas y debilidades; para luego establecer las mejoras del sistema, en donde se procede a realizar el análisis para dar respuesta a las interrogantes de la investigación, codificarlas, tabularlas, y utilizar herramientas informáticas para su interpretación. En ese sentido, se presentan los resultados de la información, obtenidos durante la recolección de los datos aportados por los 12 trabajadores encuestados, los cuales fueron debidamente procesados en base a la estadística descriptiva, razón por la cual se diseñaron tablas donde se reflejan las alternativas seleccionadas y el porcentaje obtenido; así como también se muestran en gráficos circulares tales resultados y su respectiva interpretación, atendiendo a los objetivos específicos del estudio.

De acuerdo con Hurtado I. y Toro J. (2012:56) “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 tratamiento de los datos obtenidos. De acuerdo a la información obtenida de los resultados, se pudo realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, proporcionando datos necesarios para realizar el análisis y dar cumplimiento a los objetivos específicos uno y dos.

Presentación y análisis de los resultados.

Tabla # 1

1. ¿Existen fallas constantes en los procesos administrativos de la empresa?	Frecuencia	Porcentaje %
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2.023)

Gráfico # 1



Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2023)

Análisis e interpretación del resultado:

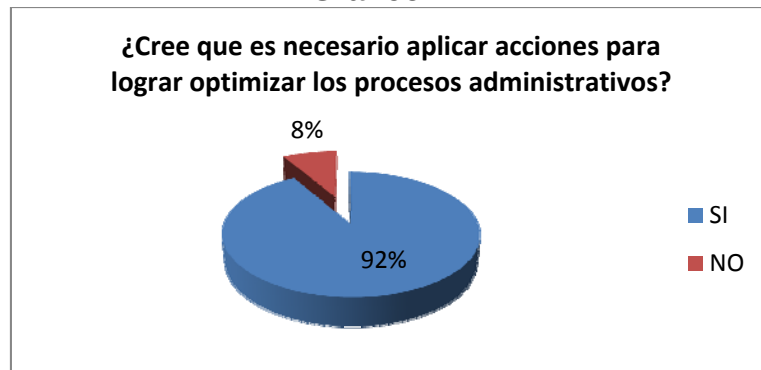
Según los datos obtenidos en el instrumento aplicado al personal del departamento de administración de la Empresa BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A, cuando se le pregunta si existen fallas constantes en los procesos administrativos de la empresa. El 92% de los encuestados indicaron que la empresa Si presenta fallas constantes, mientras que el 8% restante indicó que no. Esto demuestra, que a pesar de los altos valores obtenidos, algunos trabajadores si están del todo convencidos de que la organización refleja errores de manera habitual en los procesos administrativos por tal motivo merecen una optimización para lograr los objetivos de la empresa.

Tabla # 2

2.- ¿Cree que es necesario aplicar acciones para lograr optimizar los procesos administrativos?	Frecuencia	Porcentaje %
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2.023)

Gráfico # 2



Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2023)

Análisis e interpretación del resultado:

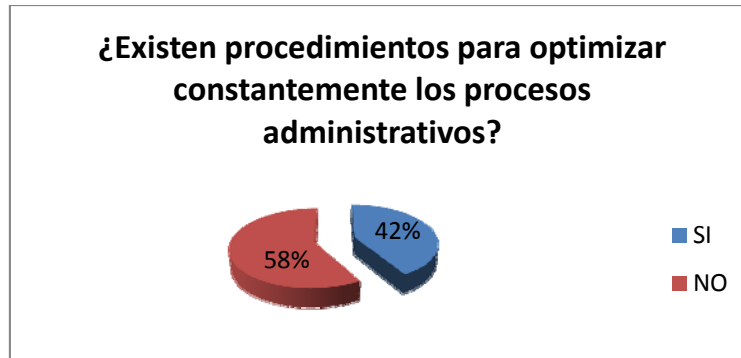
De acuerdo a los datos obtenidos en el instrumento aplicado al personal del departamento de Administración de la empresa BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A, sobre la interrogante de creer necesario aplicar acciones para lograr optimizar los procesos de administración, el 8% de la población encuestada considera que no es necesario aplicar acciones para lograr optimizar los procesos administrativos, sin embargo, el 92% indico que si es necesario dicha medida. Estos resultados nos refleja que gran parte del personal coincide que es fundamental tomar acciones que logre optimizar los procesos administrativos en la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A, lograr mejoras en las actividades operativas que realizan.

Tabla # 3

3.- ¿Existen procedimientos para optimizar constantemente los procesos administrativos?	Frecuencia	Porcentaje %
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2.023)

Gráfico # 3



Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2023)

Análisis e interpretación del resultado:

En esta oportunidad, con base a los datos en el instrumento aplicado al personal del departamento de administración de la empresa BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A cuando se le pregunta si existen procedimientos para optimizar constantemente los procesos administrativos. El 58% de los encuestados indicaron que si existen procedimientos adecuados para la mejora constante de los procesos administrativos mientras que el otro 42% del personal respondió que no. De esto se deduce, que los encuestados tienen opiniones divididas, lo cual conlleva a la revisión de los procedimientos para determinar las fallas existentes, para que sean solventadas y así lograr cumplir los objetivos.

Tabla # 4

4.- ¿La empresa cuenta con mecanismos para reportar deficiencias?	Frecuencia	Porcentaje %
SI	2	17%
NO	10	83%
TOTAL	12	100%

Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2.023)

Gráfico # 4



Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2023)

Análisis e interpretación del resultado:

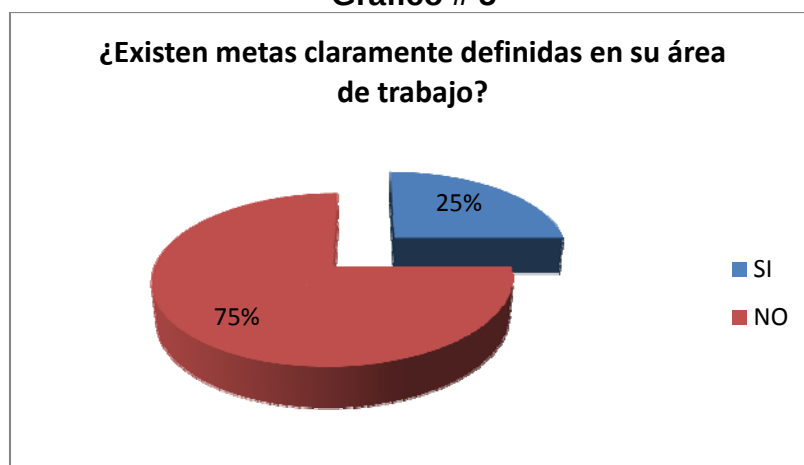
De igual manera, de acuerdo a los datos recolectados del personal encuestado de la empresa BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A, cuando se les pregunta si la empresa cuenta con mecanismos para reportar deficiencias, se observa que el 83% de la población encuestada indica que la empresa no cuenta con los mecanismos necesarios para reportar la deficiencias que presenta de manera administrativa y un 17% respondió que sí. Por lo tanto, de los resultados obtenidos, se puede demostrar que, efectivamente, la empresa presentas carencias en los procesos en la área administrativa por lo que la hace vulnerable a los continuos errores.

Tabla # 5

5.- ¿Existen metas claramente definidas en su área de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2.023)

Gráfico # 5



Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2023)

Análisis e interpretación del resultado:

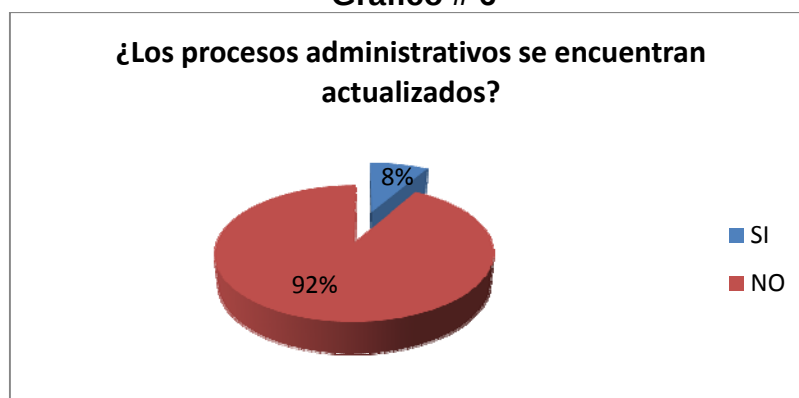
En esta oportunidad se le pregunta a los encuestados para esta investigación de la EMPRESA BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A. si existen metas definidas de su área de trabajo, el 75% de las personas indicó que no tiene definida claramente las metas en la área que desempeñan, mientras un 25% manifiesta que sí. Ante esta situación, es necesario que parte del proceso de optimización sea la definición de las metas de cada una de las áreas de trabajo de la empresa.

Tabla # 6

6.- ¿Los procesos administrativos se encuentran actualizados?	Frecuencia	Porcentaje %
SI	1	8%
NO	11	92%
TOTAL	12	100%

Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2.023)

Gráfico # 6



Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2023)

Análisis e interpretación del resultado:

Según los datos obtenidos en el instrumento aplicado al personal administrativo de la empresa BLOQUERA BENAVAL 2018 cuando se le pregunta si los procesos administrativos se encuentran actualizados. Solo el 8% de los trabajadores manifestó que los procesos administrativos se encuentran actualizados, sin embargo, el 92% señaló lo contrario. De esta manera, se confirma las posibles inexistencias de procesos administrativos óptimos para un mejor desenvolvimiento de las actividades de la empresa.

Tabla # 7

7.- ¿Las actividades se llevan a cabo en los tiempos establecidos?	Frecuencia	Porcentaje %
SI	4	33%
NO	8	67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2.023)

Gráfico # 7



Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2023)

Análisis e interpretación del resultado:

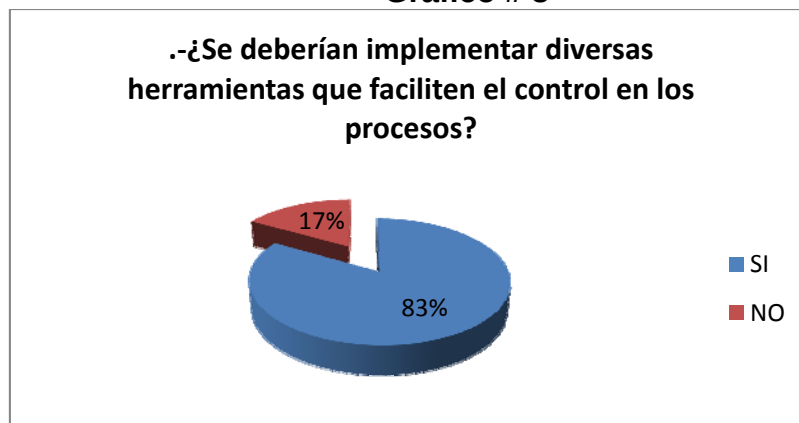
De acuerdo a los datos obtenidos en el instrumento aplicado al personal administrativo de la empresa BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A. Sobre las actividades se llevan a cabo en los tiempos establecidos. El 67% de los trabajadores indicaron que las actividades asignadas no se llevan a cabo en los tiempos establecidos, y un 33% respondió que sí. Este resultado muestra que, los encuestados consideran que en ciertos procesos no se entregan en los tiempos fijados, debido a la falta de optimización en los procesos administrativos.

Tabla # 8

8.- ¿Se deberían implementar diversas herramientas que faciliten el control en los procesos?	Frecuencia	Porcentaje %
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2.023)

Gráfico # 8



Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2023)

Análisis e interpretación del resultado:

De igual forma, de acuerdo de los datos obtenidos después de la aplicación a la población encuestada a la empresa BLOQUERA BENAVAL 2018. C.A., sobre si se deberían implementar diversas herramientas que faciliten el control de los procesos, se determinó que el 83% está de acuerdo con la implementación de diversas herramientas que faciliten el control en los procesos, mientras que 17% indicó que no. Esto nos permite comprobar que para la optimización de los procesos administrativos es necesario brindar las herramientas adecuadas para que los objetivos de la empresa sean logrados.

Tabla # 9

9.- ¿El grado de responsabilidad de cada personal designado en los puestos de trabajo va acorde a su competencia?	Frecuencia	Porcentaje %
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2.023)

Gráfico # 9



Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2023)

Análisis e interpretación del resultado:

Según los datos obtenidos del instrumento aplicado al personal administrativo de la EMPRESA BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A., sobre si el grado de responsabilidad de cada personal designado va acorde a su competencia, se determinó que el 42% de población encuestada indico que el grado de responsabilidad de cada personal asignado en los puestos de trabajo si va acorde a su competencia, mientras que el 58% indico que no. Esto nos puede probar que parte del personal no está capacitado para las tareas asignadas en los puestos donde se desenvuelven, para llevar a cabo los procesos.

Tabla # 10

10.- ¿La información o archivos que se maneja tiene algún respaldo?	Frecuencia	Porcentaje %
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2.023)

Gráfico # 10



Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2023)

Análisis e interpretación del resultado:

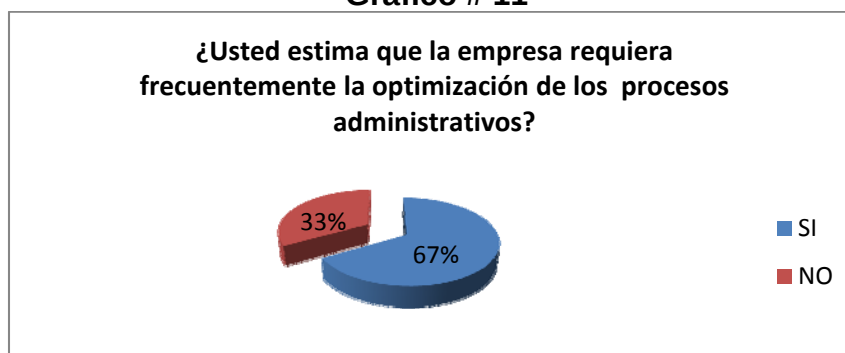
De acuerdo a los datos obtenidos después de la aplicación del instrumento al personal administrativo de la empresa BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A sobre si la información que se maneja tiene algún respaldo, El 58% de la población encuestada indica que la información o archivos no tienen ningún tipo de respaldo, aunque el 42% indica que sí. Esto nos determina que la empresa necesita una adecuación para que las actividades se registren en una base de datos y quede su respaldo a la hora de una auditoria, supervisión, etc.

Tabla # 11

11.- ¿Usted estima que la empresa requiera frecuentemente la optimización de los procesos administrativos?	Frecuencia	Porcentaje %
SI	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2.023)

Gráfico # 11



Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2023)

Análisis e interpretación del resultado:

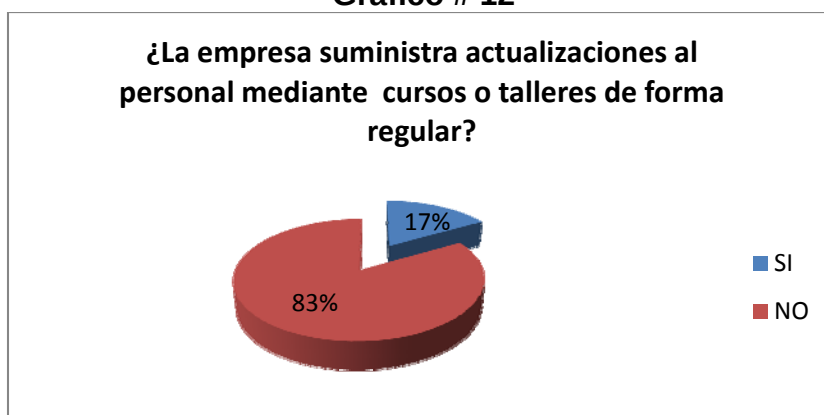
De igual manera, de acuerdo con los datos obtenidos a la pregunta al departamento de Administración de la empresa BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A. sobre si estima que la empresa requiera frecuentemente la optimización de los procesos administrativos, el 67% de los trabajadores encuestados indicaron que la empresa requiere frecuentemente la optimización del departamento, y un 33% respondió que no. De esto se deduce, que algunos de los encuestados consideran que se debe mantener una optimización constante del departamento y así poder evitar fallas a futuro y realizar sus funciones de manera oportuna en pro de cumplir con las actividades asignadas.

Tabla # 12

12.- ¿La empresa suministra actualizaciones al personal mediante cursos o talleres de forma regular?	Frecuencia	Porcentaje %
SI	2	17%
NO	10	83%
TOTAL	12	100%

Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2.023)

Gráfico # 12



Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2023)

Análisis e interpretación del resultado:

En esta oportunidad se le pregunta a los encuestados para esta investigación de la EMPRESA BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A. si La empresa suministra actualizaciones al personal mediante cursos o talleres de forma regular, se determinó que el 83% de los encuestados indicó que la empresa no suministra al personal actualizaciones mediante cursos o talleres especializados de manera regular, mientras que el 17% manifiesta que sí. Con este resultado una amplia mayoría del personal considera que las capacitaciones son necesarias para la optimizar de manera eficiente los procesos administrativos de la organización.

Análisis General de Resultados de la aplicación del instrumento para evaluar las estrategias que puedan implementarse en la Optimización de los Procesos Administrativos de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A.

De los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de recolección de información, se resumen los siguientes aspectos:

A pesar de que la empresa cumple con la normativas legales de la actividades, las estrategias de la empresa están alineadas con los aspiraciones económicas y todos trabajan en pro del logro de los objetivos y metas; también se pueden observar muchas deficiencias en el departamento de administración, puesto que en la empresa no hay un ambiente de control definido, ya que sus principios y valores no son difundidos entre los trabajadores esto a sus vez imposibilita el cumplimiento de las metas trazadas por la empresa.

Según el estudio también es importante resaltar que en ocasiones la falta de comunicación no permite que sean detectados algunos errores ocurridos durante los procedimientos, y esto influye en que no se puedan tomar medidas correctivas a tiempo, ocasionando el retraso en las cobranzas; así como también afectando el cumplimiento de las funciones.

Con la finalidad de identificar las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., para evaluar los factores que inciden sobre las estrategias que puedan implementarse en el proceso de optimización de la eficiencia en el departamento de administración, luego de la aplicación de la encuesta realizada quedarán plasmadas en una matriz DOFA, la cual es una herramienta de análisis que

se puede aplicar en cualquier situación, la misma, está compuesta por cuatro bases fundamentales que definen los agentes internos y externos que intervienen en el desenvolvimiento de la organización.

Teniendo como base estos resultados, a continuación se establecen las Fortalezas (F), Oportunidades (O) Debilidades (D) y Amenazas (A), las mismas que permitirán realizar los cruces estratégicos FA, FO, DO, DA, identificando el problema diagnóstico con sus causas y efectos.

Agentes Internos:

Fortalezas (F):

1. Cumplimiento de la normativa legal del negocio.
2. Orientación hacia el logro de objetivos económicos.
3. Capacidad económica para inversión.
4. Conocimiento del mercado.

Debilidades (D):

1. No se encuentra definido un ambiente de control.
2. No están bien definidas las metas.
3. Deficiencia en la comunicación.
4. No poseen una estructura organizacional.
5. No se evalúa puntualmente el cumplimiento de los procesos.
6. Falta de actualización en el uso de herramientas.
7. No hay procedimientos establecidos.
8. No hay mecanismos para verificar el registro de las transacciones.

9. No se tienen establecidos los tiempos para los procesos.

10. Falta de capacitación del personal.

Agentes Externos:

Oportunidades (O):

1. Actualización y creación de Procedimientos para cada etapa de los procesos.
2. Diversidad de estrategias y herramientas para mayor interacción con los trabajadores.
3. Establecer medios necesarios que garanticen un mayor control sistemático.
4. Establecer los tiempos para la ejecución de los procesos.
5. Realizar jornadas de capacitación relacionadas con los procesos.
6. Reducir las fallas en los procesos administrativos.

Amenazas (A):

1. Variabilidad en las tasas de cambio al adquirir las divisas.
2. Hiperinflación.
3. La empresa no tiene medios para evaluar los riesgos del entorno.
4. Crisis económica.

Matriz DOFA

 Bloquera Benavel 2018, C.A	FORTALEZAS 1. Cumplimiento de la normativa legal del negocio. 2. Orientación hacia el logro de objetivos económicos. 3. Capacidad económica para inversión. 4. Conocimiento del mercado.	DEBILIDADES 1. No se encuentra definido un ambiente de control. 2. No están bien definidas las metas. 3. Deficiencia en la comunicación. 4. No poseen una estructura organizacional. 5. No se evalúa puntualmente el cumplimiento de los procesos. 6. Falta de actualización en el uso de herramientas. 7. No hay procedimientos establecidos. 8. No hay mecanismos para verificar el registro de las transacciones. 9. No se tienen establecidos los tiempos para los procesos. 10. Falta de capacitación del personal.
OPORTUNIDADES 1. Actualización y creación de Procedimientos para cada etapa de los procesos. 2. Diversidad de estrategias y herramientas para mayor interacción con los trabajadores. 3. Establecer medios necesarios que garanticen un mayor control sistemático. 4. Establecer los tiempos para la ejecución de los procesos. 5. Realizar jornadas de capacitación relacionadas con los procesos. 6. Reducir las fallas en los procesos administrativos.	ESTRATEGIAS FO 1. Realizar actividades que permitan la capacitación de los empleados. 2. Fomentar a través de la comunicación, la interacción directa entre los empleados, con miras al logro de las metas y objetivos.	ESTRATEGIAS DO 1. Ordenar las áreas funcionales del departamento para obtener una mayor organización de las actividades. 2. Destinar un capital de inversión para un proceso de modernización organizacional como la profesionalización de los empleados. 3. Crear una nueva estructura organizativa que permita promover al personal capacitado y así poder incrementar las relaciones institucionales que promuevan la obtención de los objetivo. 4. Aprovechar los recursos tecnológicos que permitan implementar estrategias para el logro de los objetivos planteados.
AMENAZAS 1. Variabilidad en las tasas de cambio al adquirir las divisas. 2. Hiperinflación. 3. La empresa no tiene medios para evaluar los riesgos del entorno. 4. Crisis económica.	ESTRATEGIAS FA 3. Capacitar al personal en cuanto a la normativa legal que se debe seguir para evitar inconvenientes a futuro. 4. Aprovechar el conocimiento de los empleados para innovar y anticiparse a las estrategias a utilizar en los diferentes procesos administrativos.	ESTRATEGIAS DA 1. Establecer alianzas institucionales que permitan la capacitación de los empleados, con la intención de mantenerlos actualizados con respecto a los procesos administrativos.

Fuente: Alvarado, Arraiz y Fasano (2.023)

CAPITULO V

LA PROPUESTA

Este capítulo está orientado en la Optimización de los procesos administrativos de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., ubicada en Valencia, estado Carabobo; siguiendo los conceptos y propósitos de control, de manera que contribuyan a velar por las normas legales y los principios de eficiencia, ofreciendo una mejor estructura, que sea dinámica y que permita asumir los retos para mejorar la calidad de la gestión organizacional.

Presentación de la Propuesta

Hoy en día, la actividad empresarial es muy dinámica y cambiante. Las personas que tienen el compromiso de conducir una organización ponen en marcha estrategias que le permitan obtener el mayor beneficio y han generado grandes cambios en las organizaciones, las cuales se ven en la necesidad de revisar sus procesos con la finalidad de mejorar de manera continua su desempeño, procurando ser más eficientes y eficaces en sus trabajo, en la ejecución de sus actividades y ejerciendo un mejor control del desempeño en sus operaciones, como medio para asegurar que se logren los objetivos planteados.

En ese sentido, las empresas buscan recurrir a diversas estrategias, para mejorar el desempeño de la organización en todas sus áreas y optimizar el control de sus operaciones, en donde se trata de construir una percepción en la mente de las personas que ven, los procesos administrativos como una herramienta apropiada para que la dirección de una empresa logre su objetivo de asegurar, en la medida de lo posible, que las operaciones y actividades en la empresa sean llevadas a cabo de una manera ordenada y eficiente, prestando especial atención a los procesos que involucren no solo sus ingresos, a través de las ventas, sino también en el egreso de los mismos.

En consecuencia, las empresas buscan establecer procedimientos que les permitan ejercer un adecuado control sobre los procesos administrativos, es importante destacar que las pequeñas y medianas empresas, organizaciones que por sus propias limitaciones, tanto del punto de vista organizacional, como funcional, con una división de las tareas que en ocasiones carece de los formalismos administrativos o cuentan con sistemas de información administrativos y contable muy básicos y precarios; un adecuado control de sus operaciones se convierte en una necesidad fundamental si desea crecer y mantenerse en mercados cada vez más competitivos y exigentes, por lo que requieren establecer procesos que favorezcan la confiabilidad en la información que generan, de manera que contribuya a la toma de decisiones y poder orientarles al logro de sus objetivos.

En ese sentido, después de analizar los resultados y realizar el diagnóstico estratégico de la empresa, a través de la matriz de debilidades,

oportunidades fortalezas y amenazas (DOFA), se presentan las estrategias que puedan implementarse en la Optimización de los procesos administrativos de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., en la cual se evidenció la ausencia de políticas, normas y procedimientos que permitan un adecuado funcionamiento de los procesos administrativos, por lo que se plantea como objetivo de esta propuesta dar respuesta a esta necesidad, aportando actividades que permitan establecer mejoras en el manejo de los recursos del departamento.

Justificación de la Propuesta

Las condiciones económicas que vienen afectando al país en los últimos años, con altos índices de inflación y dificultades para la consecución de algunos suministros, para las empresas, en especial las pequeñas y medianas que han debido enfrentarse a condiciones muy adversas que exigen que tengan mejor control de las actividades orientadas a los procesos administrativos que se requieren para el normal desarrollo de sus actividades en busca del uso eficiente de sus recursos y la eficacia en su desempeño, por lo que se justifica esta propuesta ya que busca dar solución a las debilidades diagnosticadas en la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., buscando ofrecer una serie de estrategias que contribuyan a la optimización de los procesos de manera que las actividades se realicen en concordancia con el deber ser, mejorando el desempeño del departamento, en busca del uso eficiente de sus recursos.

En ese contexto, cobra importancia esta propuesta que permite el establecimiento de un adecuado proceso administrativo, y que garantice su correcta ejecución, así como la obtención de información financiera razonable y confiable del mismo, permitiéndole controlar la disponibilidad de los recursos, fortalecer el cumplimiento de los procedimientos que garanticen la eficiencia y eficacia en el proceso, mejorando el desempeño desde su inicio hasta su culminación, optimizando los aspectos administrativos y contables del mismo ya que estos se consideran de los más importantes de la empresa, puesto que ellos generan los ingresos que permiten el funcionamiento de la organización.

Asimismo, la propuesta permitirá ampliar el conocimiento del personal en relación a las estrategias que se proponen y se orientan a establecer actividades de control, que permitan mejorar y optimizar los procesos administrativos de la empresa, las actividades que se deben ir desarrollando, así como también seguimientos y controles que deben ir implementando, para alcanzar sus metas, por eso se considera importante esta propuesta pues busca presentar a la empresa orientación para el desarrollo de procedimientos que permitan lograr eficiencia y efectividad fundamental para la operatividad, permitiendo generar datos que sustenten la toma de decisiones y la formulación de las acciones futuras.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Proponer estrategias que permitan establecer la Optimización de los procesos administrativos de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A.

Objetivos Específicos

Determinar los cargos que participan en los procesos administrativos.

Sugerir la nueva estructura organizacional, a través de un Organigrama de proceso.

Diseñar la factibilidad de las estrategias que puedan implementarse para la Optimización de los Procesos Administrativos.

Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1. Determinar los cargos que participan en los procesos administrativos.

La empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., carece de estrategias que permitan ejercer un mejor control en los procesos administrativos, por lo cual se establecen los lineamientos para la creación de los mismos, los cuales estarán conformadas por un Gerente, un Analista de RRHH, un Analista de Nomina, un Analista de Ventas, Un Asistente de Cobro, Un Auxiliar de Ventas, un Analista de Compras, un Asistente de Pago, un Auxiliar de Compras, un Analista Contable, un Asistente Contable y un Auxiliar contable, adicionalmente se sugiere una nueva estructura organizacional. Cabe señalar que el personal se encuentra disponible en la empresa, por lo que no es necesario contratar personal de nuevo ingreso, solo se requiere su reubicación en los cargos antes mencionados.

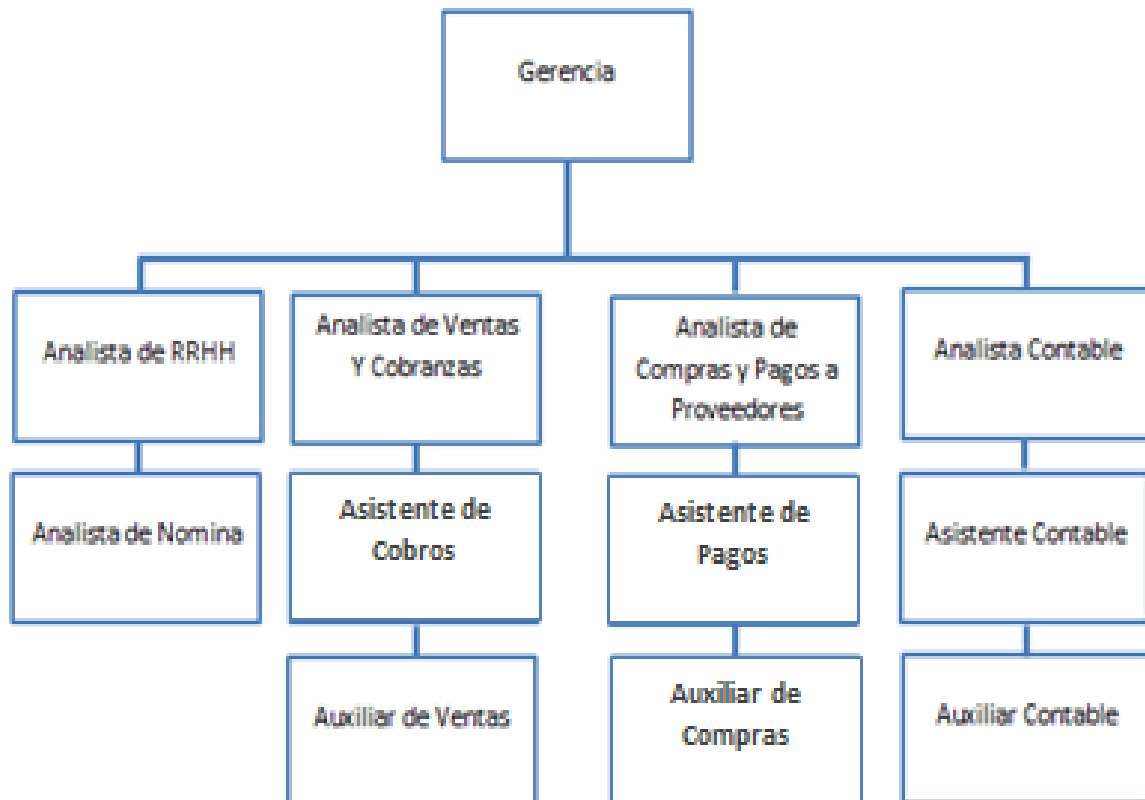
Objetivo 2. Sugerir la nueva estructura organizacional, a través de un Organigrama.

Las empresas deben contar con una estructura organizacional bien definida para que con la ejecución de procesos genere los objetivos planteados. El establecer las diferentes jerarquías nos permite trabajar e indicar bajo que disposiciones deben regirse los miembros de la

organización, con el propósito de que el personal asignado tenga el perfil adecuado para ejercer las funciones de manera eficiente.

De acuerdo a las encuestas realizadas al personal que maneja los procesos administrativos se determinó que en la empresa no existe una estructura organizacional bien definida y por esta razón se estableció el siguiente organigrama de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., donde se especifican los cargos de cada área.

La nueva estructura organizacional, quedaría de la siguiente manera:



Descripción de funciones.

Al realizar el presente trabajo se pudo determinar que no hay una estructura definida que impide la ejecución de los procesos de manera adecuada. Esta es una herramienta muy importante para el desarrollo de las actividades administrativas y tiene como propósito ser como una guía para el correcto desarrollo de las actividades que se realizan a diario y a su vez la comunicación de los resultados a los directivos de manera correcta.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo:	Gerente
Proceso:	Gestión Gerencial
Número de Personas a cargo:	Una (1) persona
Supervisor:	Junta directiva
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación:	Título superior en administración de empresas, Contador Público, Ingeniero Industrial o estudios Técnicos afín con administración gerencial o de negocios.
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia en gerencia empresarial con conocimientos en las normas y estatutos.
DEFINICIÓN DEL CARGO	
El principal objetivo del cargo es llegar a un crecimiento tanto en lo económico como organizacional en la empresa que involucre la dirección de los aspectos comerciales y financieros junto a una adecuada responsabilidad gerencial para poner en marcha estrategias operacionales, además de impulsar proyectos de gestión integral, planes para mejorar el servicio al cliente y mejoramiento en la imagen de la empresa.	
FUNCIONES ESENCIALES	
• Planear, y desarrollar metas a mediano y largo plazo junto a los objetivos planeados anualmente para desarrollar con los demás jefes de áreas. • Administrar y organizar la empresa de forma óptima para que de esta manera se cumplan todas las metas estipuladas. • Representar a la organización frente a los ministerios, clientes y demás colaboradores de la empresa. • Asignación de responsabilidad y autoridad en la estructura organizacional para cumplir con las tareas y deberes específicos.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo:	Analista de RRHH
Proceso:	Análisis de RRHH
Número de Personas a cargo:	Una (1) persona
Supervisor:	Gerente
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación:	Título superior en Relaciones Industriales, administración de empresas o estudios Técnicos afín con administración gerencial o de recursos humanos.
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia en gerencia empresarial con conocimientos en las normas y estatutos.
DEFINICIÓN DEL CARGO	
El principal objetivo del cargo es medir las tasas de rotación y retención, ayudar a crear planes de contratación y paquetes de compensaciones y beneficios, identificar tendencias, sacar conclusiones útiles y recomendar soluciones que permitan garantizar la máxima eficiencia de las funciones del departamento de RRHH, desde contrataciones y nominas hasta formación y desarrollo de los empleados.	
FUNCIONES ESENCIALES	
• Ejecutar la contratación del personal. • Coordinar y supervisar programas de desarrollo y capacitación de personal. • Implementar y aplicar sistemas de evaluación de desempeño del personal. • Administrar el sistema de remuneraciones. • Contribuir a mejorar en todos los aspectos las relaciones entre las personas y el trabajo.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo:	Analista de Nómina
Proceso:	Análisis de Nóminas
Número de Personas a cargo:	Una (1) persona
Supervisor:	Analista de RRHH
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación:	Título superior en Relaciones Industriales, administración de empresas o estudios Técnicos afín con administración gerencial o de recursos humanos.
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia en gerencia empresarial con conocimientos en las normas y estatutos.
DEFINICIÓN DEL CARGO	
El principal objetivo del cargo es revisar los datos y documentos de las nóminas en busca de deficiencias y errores, verificar si todos los importes son correctos basándose en las horas trabajadas y asegurarse de que los pagos se realicen puntualmente.	
FUNCIONES ESENCIALES	
• Revisar hojas de control de horas y asistencias. • Preparar y Presentar toda la documentación necesaria para las deducciones. • Analizar los datos relacionados con las compensaciones, como sueldos y primas. • Supervisar las transacciones de Nomina. • Responder preguntas sobre los salarios e impuestos.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo:	Analista de Ventas
Proceso:	Análisis de Ventas
Número de Personas a cargo:	Una (1) persona
Supervisor:	Gerente
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación:	Título superior en administración de empresas, Contador Público o estudios Técnicos afín con administración comercial.
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia en gerencia empresarial con conocimientos en las normas y estatutos.
DEFINICIÓN DEL CARGO	
El principal objetivo del cargo es recopilar y analizar información sobre las ventas para asesorar en los precios que decida fijar la empresa. Recopilan datos de ventas de diversas fuentes, que abarcan tanto las cifras de toda la empresa como los registros internos	
FUNCIONES ESENCIALES	
• Utilizan programas especializados para predecir ventas. • Preparar informes detallados y realizar sugerencias fundamentadas para mejorar la rentabilidad. • Mantener los Presupuestos y Optimizar Gastos. • Deben tomar en cuenta las condiciones económicas. • Están a cargo de anunciar las malas noticias en caso de una dramática caída en el porcentaje de ventas.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo:	Asistente de Cobro
Proceso:	Análisis de Cuentas por Cobrar
Número de Personas a cargo:	Una (1) persona
Supervisor:	Analista de Ventas
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación:	Título superior en administración de empresas, Contador Público o estudios Técnicos afín con administración comercial.
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia en gerencia empresarial con conocimientos en las normas y estatutos.
DEFINICIÓN DEL CARGO	
El principal objetivo del cargo es garantizar la precisión y eficiencia de las operaciones, procesar y controlar los pagos entrantes y asegurar los ingresos verificando y registrando recibos	
FUNCIONES ESENCIALES	
• Procesar cuentas y pagos entrantes de conformidad con las políticas y procedimientos financieros. • Realizar transacciones financieras diarias, incluidas la verificación, clasificación, cálculo, contabilización y registro de datos de cuentas por cobrar. • Preparar facturas y depósitos bancarios. • Conciliar el libro mayor de cuentas por cobrar para garantizar que todos los pagos se contabilicen y registren correctamente. • Generar informes y estado financieros que detallen el estado de las cuentas por cobrar.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo:	Auxiliar de Ventas
Proceso:	Vendedor
Número de Personas a cargo:	Una (1) persona
Supervisor:	Analista de Ventas
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación:	Título superior en administración de empresas, Contador Público o estudios Técnicos afín con administración comercial.
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia en gerencia empresarial con conocimientos en las normas y estatutos.
DEFINICIÓN DEL CARGO	
El principal objetivo del cargo es vender, reabastecer y realizar tareas de promoción comercial, ofrecer un buen servicio de alto nivel al cliente y aumentar el crecimiento y los ingresos de la empresa maximizando las ventas.	
FUNCIONES ESENCIALES	
• Garantizar altos niveles de satisfacción de los clientes mediante un excelente servicio de venta. • Mantener la tienda en condiciones excepcionales y cumplir los estándares de promoción comercial visual. • Determinar las necesidades y deseos de los clientes. • Gestionar procesos de punto de venta. • Mantenerse al día de la información de los productos.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo:	Analista de Compras
Proceso:	Gestión de Compras
Número de Personas a cargo:	Una (1) persona
Supervisor:	Gerente
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación:	Título superior en administración de empresas, Contador Público o estudios Técnicos afín con administración comercial.
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia en gerencia empresarial con conocimientos en las normas y estatutos.
DEFINICIÓN DEL CARGO	
El principal objetivo del cargo es la gestión de compras y/o adquisición de bienes y servicios de todas las áreas de la empresa a nivel interno y en los proyectos estratégicos de los mismo. También se encarga de la selección, calificación y evaluación de los proveedores para garantizar la optimización del abastecimiento.	
FUNCIONES ESENCIALES	
• Recepción de requisiciones. • Selección, análisis y desarrollo de proveedores. • Negociación de precios, condiciones de pago y demás condiciones vinculadas. • Generación y seguimiento de órdenes de compra de acuerdo a las necesidades. • Seguimiento de stocks y abastecimiento, entre otras.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo:	Asistente de Pagos
Proceso:	Análisis de Cuentas por Pagar
Número de Personas a cargo:	Una (1) persona
Supervisor:	Analista de Compras
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación:	Título superior en administración de empresas, Contador Público o estudios Técnicos afín con administración comercial.
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia en gerencia empresarial con conocimientos en las normas y estatutos.
DEFINICIÓN DEL CARGO	
El principal objetivo del cargo es procesar las cuentas por pagar y las transacciones financieras cotidianas, incluyendo la verificación, clasificación y registro de datos de cuentas por pagar, así como también la preparación de facturas y movimientos bancarios.	
FUNCIONES ESENCIALES	
• Procesar cuentas y pagos entrantes de conformidad con las políticas y procedimientos financieros. • Realizar transacciones financieras diarias, incluidas la verificación, clasificación, cálculo, contabilización y registro de datos de cuentas por pagar. • Preparar facturas y depósitos bancarios. • Verificar las discrepancias y resolver los problemas de facturación de los proveedores. • Facilitar el pago de las facturas vencidas.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo:	Auxiliar Compras
Proceso:	Gestión de Compras
Número de Personas a cargo:	Una (1) persona
Supervisor:	Analista de Contable
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación:	Título Contador Público o estudios Técnicos afín con contabilidad.
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia en gerencia empresarial con conocimientos en las normas y estatutos.
DEFINICIÓN DEL CARGO	
El principal objetivo del cargo es la preparación de los estados financieros y la presentación de informes diarios que contribuyan al funcionamiento eficiente.	
FUNCIONES ESENCIALES	
• Supervisar los niveles de existencias y determinar las necesidades de compras. • Indagar sobre proveedores potenciales. • Realizar el seguimiento de pedidos y garantizar entregas puntuales. • Mantener registro de facturas y contratos actualizados • Evaluar ofertas de proveedores y negociar mejores precios.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo:	Analista Contable
Proceso:	Análisis de Cuentas por Pagar
Número de Personas a cargo:	Una (1) persona
Supervisor:	Analista de Compras
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación:	Título Contador Público.
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia en gerencia empresarial con conocimientos en las normas y estatutos.
DEFINICIÓN DEL CARGO	
El principal objetivo del cargo es evaluar los estados financieros, las cuentas contables para garantizar la exactitud de los saldos de las cuentas que integran los estados financieros de la empresa, así mismo proporcionar de manera eficiente y confiable la información resultante de los registros contables.	
FUNCIONES ESENCIALES	
• Recibir y revisar las notas de entrada de facturas por pagar las cuales deben estar debidamente autorizadas. • Realizar la autorización de las facturas para el trámite de pago en el sistema. • Asesorar a los usuarios en la elaboración de requisiciones y órdenes de compra. • Efectuar la conciliación contable presupuestal. • Llevar el seguimiento del presupuesto.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo:	Asistente Contable
Proceso:	Gestión Contable
Número de Personas a cargo:	Una (1) persona
Supervisor:	Analista de Contable
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación:	Título Contador Público o estudios Técnicos afín con contabilidad.
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia en gerencia empresarial con conocimientos en las normas y estatutos.
DEFINICIÓN DEL CARGO	
El principal objetivo del cargo es la preparación de los estados financieros y la presentación de informes diarios que contribuyan al funcionamiento eficiente.	
FUNCIONES ESENCIALES	
• Se encarga de llevar los libros de contabilidad. • Se encarga del mantenimiento de registros financieros actuales y archivados. • Preparar y presentar informes a la dirección Establecer Políticas y Procesos. • Es responsable de mantener el registro de los pagos efectuados a los empleados y realizar un seguimiento de los gastos del negocio.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo:	Auxiliar Contable
Proceso:	Gestión Contable
Número de Personas a cargo:	Una (1) persona
Supervisor:	Analista de Contable
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación:	Título Contador Público o estudios Técnicos afín con contabilidad.
Requisitos de Experiencia:	2 años de experiencia en gerencia empresarial con conocimientos en las normas y estatutos.
DEFINICIÓN DEL CARGO	
El principal objetivo del cargo es analizar las cuentas y los balances contables, coordinar los procesos de compra, venta y el cálculo de los salarios	
FUNCIONES ESENCIALES	
• Contabilizar y procesar asientos de diario para garantizar que se registren todas las transacciones empresariales. • Actualizar las cuentas por cobrar y emitir facturas Mantener los Presupuestos y Optimizar Gastos. • Actualizar las cuentas por pagar y realizar conciliaciones. • La preparación de los estados financieros y la presentación de informes son una gran parte del trabajo diario del auxiliar contable.	

Objetivo 3. Analizar la factibilidad de las estrategias propuestas que puedan implementarse en el Proceso de Control Interno para la Optimización de la Eficiencia del Departamento de Cuentas por Cobrar.

Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Técnico Operativa: De las conversaciones informales con el personal del área administrativa, se pudo constatar que la empresa no cuenta con una estructura organizativa bien definida, para adaptarse a los cambios que presentan los mercados actuales e introducir los cambios necesarios para establecer un control en los procesos administrativos, que brinde confiabilidad en la información necesaria para la toma de decisiones que permitan lograr los objetivos planteados. Por otro lado, no cuenta con sistemas de información contable adecuados para sus operaciones, con recursos humanos suficientes y con personal competente como para desarrollar de manera eficiente las operaciones diarias, sin embargo, puede requerirse de la capacitación del personal para el desarrollo de los manuales requeridos. En ese sentido, se considera viable el desarrollo de una estructura organizacional, siguiendo las orientaciones que se ofrecen en esta propuesta.

Factibilidad Psico-social: El desarrollo de la investigación permitió evidenciar la necesidad de establecer políticas, normas y procedimientos para el adecuado desarrollo de los procesos administrativos. Asimismo, a través de las respuestas recibidas en conversaciones con los empleados, se pudo conocer de su disposición de acoger la propuesta, considerando que su

empresa se vería beneficiada con el fortalecimiento de dichos procesos optimizando su gestión.

Factibilidad Económica: A pesar de las dificultades para la aplicación de las estrategias, la dirección de la empresa desde el comienzo de este estudio, ha manifestado estar consciente de la necesidad de establecer los controles necesarios, se cuenta con el apoyo económico, ya que los gastos de operatividad con relación a los procesos administrativos están considerados en el presupuesto anual asignado, la empresa ha logrado mantenerse en el mercado con un crecimiento aceptable en sus operaciones, por lo que se considera que no tendría dificultades para implementar nuevos procesos, que permitan la optimización de sus operaciones, por lo que se puede indicar que es factible, desde el punto de vista económico y financiero, la implementación de esta propuesta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez analizado los resultados se presentan las conclusiones de acuerdo a los objetivos específicos planteados en el capítulo uno.

Se puede concluir que la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A. presenta debilidades en sus procesos administrativos que afectan negativamente el desempeño de los trabajadores y la productividad de la

empresa. Se identificaron debilidades en la evaluación de las alternativas y la documentación de procedimientos, debido a la falta de una estructura organizacional formal y la ausencia de una división clara de las actividades de trabajo.

En cuanto a las fortalezas, oportunidades y amenazas de los procesos administrativos de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., se puede decir que las fortalezas de la organización son reflejo de sus mismas características de una empresa de extracto familiar, con una dirección de altos principios de integridad y valores éticos, con una conducta apegada a códigos aceptados por todos, que toma en cuenta a las demás personas en las tomas de decisiones facilitando un buen ambiente de trabajo.

Claramente, la identificación de las debilidades y fortalezas en los procesos administrativos de la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A. es un primer paso importante para mejorar la eficiencia y productividad de la organización. A partir de esta información, se pueden diseñar estrategias específicas que permitan corregir las debilidades identificadas y fortalecer las áreas que presentan potencial para mejorar.

Respecto a sus oportunidades, a pesar de la crisis que ha venido afectando el país, la empresa ha logrado crecer apoyada en el desempeño comprometido de un personal preparado, para algunos de los procesos, lo que le permite resistir con éxito las amenazas del entorno.

Es importante destacar que la implementación de estas estrategias puede requerir cambios en la estructura organizativa, la definición de roles y responsabilidades más claras, y la formalización de procedimientos que permitan una mayor eficiencia en los procesos administrativos. Asimismo, es necesario que la dirección de la empresa esté comprometida con la implementación de estas estrategias y que se mantengan los recursos necesarios para su implementación.

En relación a la factibilidad que tiene la aplicación de estrategias en los procesos administrativos, se visualizó que el área administrativa cuenta con el personal suficiente como para permitir la distribución efectiva de las responsabilidades y funciones del proceso, cuenta con la disposición de la dirección para comprometer recursos ya que su implementación no implica ni requiere la inversión de recursos financieros adicionales, es necesario realizar esfuerzos para adaptarse a los cambios en el departamento que resulten de la implementación de actividades y estrategias que contribuyan a optimizar los procesos, En ese sentido, es evidente que desde el punto de vista es altamente factible el desarrollo e implementación de la propuesta.

En este sentido, es importante destacar que la adaptación a las reformas que resulten de la implementación de las estrategias propuestas puede requerir tiempo y esfuerzo por parte del personal de la empresa. Por lo tanto, es necesario que se establezcan mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan medir el impacto de las estrategias implementadas y ajustarlas en consecuencia.

Recomendaciones

Luego de realizada la investigación y extraídas sus conclusiones, se consideran pertinentes las siguientes recomendaciones orientadas a la optimización de los procesos administrativos en la empresa Bloquera Benavel 2018, C.A., con la finalidad de optimizar la eficiencia en el Departamento de Cuentas por Cobrar:

- Aplicar la propuesta planteada y establecer un mecanismo de evaluación y control con el objeto de medir y corregir las estrategias propuestas.
- Establecer políticas para los procesos administrativos que sirvan de base para el desarrollo de las actividades del departamento.
- Hacer un seguimiento de los resultados obtenidos para conocer las necesidades y errores que estos puedan tener.
- Revisar la adecuada distribución de las funciones, considerando la estructura del control, así como las responsabilidades inherentes a cada cargo, para evitar errores y fraudes.
- Establecer funciones específicas al personal adecuado en cada área del departamento y así de esta manera, estén bajo la responsabilidad de un superior para evitar errores, despilfarro o actos ilícitos.

- Documentar y difundir formalmente la misión, la visión, los principios y valores éticos, así como un código de conducta que establezca una cultura de control, con el compromiso de todos los miembros del departamento con los objetivos planteados, de manera que sean conocidos por todos, motivando un comportamiento orientado a un desempeño ético en el trabajo.
- Capacitar y adiestrar al personal que labora en el departamento con el propósito de que los mismos puedan tener un buen desempeño, realizando las actividades de una forma eficaz y eficiente.
- Es importante trabajar en equipo, si no existe coordinación entre todos los que forman parte del departamento, el proceso de implementación no tendría ningún efecto real e importante. La comunicación cumple un papel significativo en este proceso.
- Elaborar e implementar un manual de descripción de cargos que establezca las funciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores en el departamento distribuyéndolas adecuadamente.
- Tomar en cuenta todas aquellas acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada al momento de realizar las actividades del departamento.
- Establecer un sistema de información efectivo, mediante documentos que registren las diferentes actividades y que permitan el monitoreo y supervisión del desempeño.

- Por último es recomendable revisar periódicamente las estrategias mencionadas en la propuesta, con la finalidad de mejorar, corregir o actualizar algunas omisiones o cambios que se generan en la implementación de la misma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arens, A. y Loebbecke, J. (2007). Auditoría un Enfoque Integral. México: Prentice

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Editorial Episteme. 5ta Edición. Caracas, Venezuela.

Bavaresco, A. (2006) Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación). Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.

Balestrini, M. (2.006). Cómo realizar un Proyecto de Investigación. Caracas.

Castillo, Milagros. (2019). Optimización de procesos mediante la mejora de tiempos para incrementar la productividad en la Imprenta VALLER S.R.L, Lima 2019.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5273/P.Castillo_Tesis_Titulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Chillida, C. (2005). Análisis e interpretación de balances. Tomo I. Ediciones de la biblioteca. Universidad Central de Venezuela. Venezuela

Cipriano, L. G. (2014). Proceso Administrativo. México: Patria.
Código de Comercio, publicada Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 475 Caracas, miércoles 21 de diciembre de 1955.

Código Orgánico Tributario (COT), publicado Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.152 en el marco de la habilitante con fecha 18 de noviembre 2014.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999. Número 36.860.

Espinoza, Maritza. (2022). Propuesta de Optimización del Proceso del Control Interno, para Generar las Solicitudes de Pago Electrónicas, en el Departamento de Cuentas por Pagar de la Empresa CVG Aluminio de Carabobo, S.A

Estupiñan, Rodrigo (2006). Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II; 2ª. Edición, ECOE Ediciones, Bogotá, Colombia.

Fonseca, Oswaldo (2011). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Editorial Instituto de investigación en Accountability y Control – IICO, 1era edición México. Documento en línea disponible: <https://books.google.co.ve/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover>.

Francés, A. (2006). Estrategia y planes para la empresa con el cuadro de mando integral. Editorial Pearson Educación de México S.A de C.V. México

Gitman, L. y Núñez, E. (2012). Principios de Administración Financiera. México: Pearson Educación.

González, F. (2006). Problemática epistemológica de la investigación cualitativa.

Hernández, S. y Otros (2018) Metodología de la Investigación. Editorial McGraw-Hill-Interamericana de México, S.A. México.

Horngren, Charles; Sundem, Gary y Elliot, John A. (2006). Introducción a la contabilidad financiera. 7ª Edición. Pearson Educación Editores.

Hurtado, I y Toro, J (2007). Paradigmas y Métodos de investigación en tiempos de cambio. Clementes Editores C.A. Valencia.

Hurtado, J. (2010). Metodología de la investigación holística. IUTP. Fundación Sypal. Caracas.

Hurtado, J. (2012).Ciclo Holístico de la Investigación. Fundación Sypal: Caracas.

Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (2012). Administración: una perspectiva global. 12ª Edición. McGraw-Hill Latinoamericana. México.

López, F. (2013). El ABC de la Revolución Metodológica. (1era Edición). JHL Editorial Express, C.A. Caracas- República Bolivariana de Venezuela.

Méndez A, C. (2006). Metodología. Editorial Mc Graw Hill. 4^{ta} Edición. Colombia.

Marcó F., Loguzzo H. y Fedi J. (2016) Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. Buenos Aires. Editorial: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Normativas, Contraloría General de la República, en su (2013, p.10).
Ramírez A., Ramírez R. y Calderón E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial.”, Revista Contribuciones a la Economía. (enero-marzo 2017). En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Ríos Yonnathan. (2019). Optimización del Desempeño Docente a través de las Herramientas de Tecnología Información y Comunicación Tic dirigido a los Docentes de la Unidad Educativa Antonio Sandoval Valencia Estado Carabobo, <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/8475/yrios.pdf?sequence=2>.

Reglamento General del Decreto con fuerza y rango de ley que establece el Impuesto al Valor Agregado, según gaceta oficial N° 5363 de fecha 12 de julio del 1999.

Reforma de a Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado, según gaceta oficial N° 6152 de fecha 18 de noviembre de 2014.

Reyes, A., & Ponce, A. R. (2005). Administración de empresas/ Business Administración. México: Limusa.

Robbins, Stephen P. y Coulter, Mary (2014). Administración. Octava Edición. Pearson Educación. México.

Stoner, J, Freeman, R, Gilbert, D y Mascaró, P. (2006). Administración. Hall-Interamericana Tamayo y Tamayo. México.

Serna, Humberto (2008). Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión – Teoría y Metodología. Editorial 3R Editores. Colombia

Suárez, Araceli. (2021). Optimización del Control Interno en el Proceso de Facturación en Empresas Consultoras. Caso EY Perú.

Tamayo y Tamayo, M. (2009). El proceso de la Investigación Científica (5a. ed.). México. Limusa.

ANEXOS

ANEXO A. CUESTIONARIO PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA



OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA
"BLOQUERA BENAVAL 2018, C.A.", UBICADA EN EL MUNICIPIO VALENCIA,
ESTADO CARABOBO.

Este instrumento ha sido diseñado para evaluar cómo influye la ausencia de una estructura organizacional en la optimización de los procesos administrativos de la empresa en la que usted realiza funciones.

Es de destacar que sus respuestas son anónimas y los datos por usted suministrados son totalmente confidenciales. Agradeciendo su cooperación, le sugerimos responda con la mayor sinceridad y transparencia posible.

INSTRUCCIONES.- Indique hasta qué punto son actualmente ciertas para esta organización cada una de las afirmaciones que presentamos más adelante. Para ello, marque 1 si está de acuerdo; marque 2 si está en desacuerdo.		
1 SI	2 NO	
ITEMS		
¿Existen fallas constantes en los procesos administrativos de la empresa?	1	2
¿Cree que es necesario aplicar acciones para lograr optimizar los procesos administrativos?	1	2
¿Existen procedimientos para mejorar constantemente los procesos administrativos?	1	2
¿La empresa cuenta con mecanismos para reportar deficiencias?	1	2
¿Existen metas claramente definidas en su área de trabajo?	1	2
¿Los procesos administrativos se encuentran actualizados?	1	2
¿Las labores se llevan a cabo en los tiempos establecidos?	1	2
¿Se deberían implementación de diversas herramientas que faciliten el control en los procesos?	1	2
¿El grado de responsabilidad de cada personal designado en los puestos de trabajo va acorde a su competencia?	1	2
¿La información o archivos que se maneja tienen algún respaldo?	1	2
¿Usted estima que la empresa requiera frecuentemente la optimización de los procesos administrativos?	1	2
¿La empresa suministra actualizaciones al personal mediante cursos o talleres de forma regular?	1	2

ANEXO B. CUESTIONARIO PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

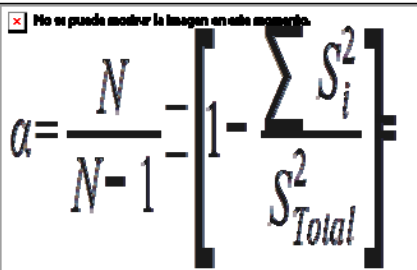
COEFICIENTE ALFA CRONBACH

FUNCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL PUNTAJE
1	CUESTIONARIO 1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	14
2	CUESTIONARIO 2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	19
3	CUESTIONARIO 3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	18
4	CUESTIONARIO 4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	16
5	CUESTIONARIO 5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	21
6	CUESTIONARIO 6	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	20
7	CUESTIONARIO 7	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	18
8	CUESTIONARIO 8	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	17
9	CUESTIONARIO 9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	23
10	CUESTIONARIO 10	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	18
11	CUESTIONARIO 11	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	17
12	CUESTIONARIO 12	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	20
SUMA		13	13	19	22	21	23	20	14	19	19	16	22	221
PROMEDIO		1,1	1,1	1,6	1,8	1,8	1,9	1,7	1,2	1,6	1,6	1,3	1,8	1,534722
DESVIACION		0,3	0,3	0,5	0,4	0,5	0,3	0,5	0,4	0,5	0,5	0,5	0,4	2,391589
VARIANZA		0,1	0,1	0,3	0,2	0,2	0,1	0,2	0,2	0,3	0,3	0,2	0,2	5,72
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS														2,19

RESUMEN DE RESULTADOS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	PROMEDIO
1	SI	11	11	5	2	3	1	4	10	5	5	8	2	5,583333
2	NO	1	1	7	10	9	11	8	2	7	7	4	10	6,416667
TOTALES		12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12

Autor: Carlos J. Ruiz Bolívar
Título: Instrumentos de Investigación Educativa
Ediciones CIDERG, C.A Barquisimeto, Edo. Lara Venezuela.
Año: 1998



$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right]$$

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

0,67

Rangos
Coeficiente Alfa
Muy Alta 0,81 a 1,00
Alta 0,61 a 0,80
Moderada 0,41 a 0,60
Baja 0,21 a 0,40
Muy Baja 0,01 a 0,20

TOTAL ITEMS = 12,00

ANEXO C. DISTRIBUCIÓN DE LOS CARGOS

Cargo	Número de Personas
Gerente.	1
Analista de RRHH	1
Analista de Nomina	1
Analista de Ventas	1
Asistente de Cobro	1
Auxiliar de Ventas	1
Analista de Compras	1
Asistente de Pago	1
Auxiliar de Compras	1
Analista Contable	1
Asistente Contable	1
Auxiliar Contable	1
Total	12

Fuente: Empresa Bloquera Benavel 2018, C.A.