

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA  
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO  
EXTENSIÓN - BARQUISIMETO**

**PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA  
AUMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA  
“CARPINTRÍA HERMANOS  
PRADA 2012, C.A”**

**Autor(a)  
Luisana de los A. Alvarez R.  
Asesor  
Egduar J. Martínez U.**

**Barquisimeto, Mayo del 2023**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA  
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO  
EXTENSIÓN - BARQUISIMETO**

**PROPUESTA DE MEJORA ALO PROCESO ADMINISTRATIVO PARA  
AUMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA  
“CARPINTERÍA HERMANOS  
PRADA 2012 C.A”**

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al título de Técnico Superior  
Universitario en Administración de Empresas

**Autor(a)**  
**Luisana de los A. Alvarez R.**  
**Asesor**  
**Egduar J. Martínez U.**

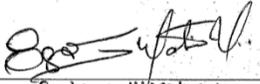
**Barquisimeto, Mayo del 2023**

## APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por la Ciudadana ALVAREZ R. LUISANA DE LOS A. C.I. N° 27.831.126 Para optar al Grado de TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, considero que el trabajo reúne los requisitos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado académico/metodológico para su aprobación y poder ser sometido a la evaluación final y su porterior presentación oral.

En la ciudad de Barquisimeto, a los diez (10) días del ms de mayo de dos mil veintitres (2023).

Nombre: Egduar J. Martínez U.

Firma:   
Egduar Martínez  
Nombre y Apellido del Asesor  
C.I.: V- 12700404

## ACTA DE APROBACIÓN DEL TEG PARA SU DEFENSA ORAL.

Yo, Libia Colombo G, C.I. V7323305 Jurado Metodológico del Trabajo Especial de Grado de investigación, de la estudiante: **Luisana de los A. Alvarez R** CI: V-27.831.126 cuyo titulado es: **PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA AUMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA “CARPINTRÍA HERMANOS PRADA 2012, C.A”**, cursante de la carrera: Administración de Empresas, cumple con requerimientos mínimos establecidos para llevar a cabo su presentación-exposición oral y defensa, según las normas establecidas para el Trabajo Especial de Investigación del Instituto Universitario Jesús Obrero Extensión Barquisimeto

Por tanto, en cumplimiento de la normativa vigente, pásese a conocimiento de la Coordinación de Académica para asignar fecha de presentación.

*Libia Colombo G*

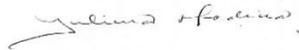
Jurado Examinador (1)

Original: Coordinación de Administración y Contaduría  
C.C.: Estudiante

## ACTA DE APROBACIÓN DEL TEG PARA SU DEFENSA ORAL.

Yo, Yulimar Coromoto Medina Cruz, C.I. V-14.160.000 Jurado Académico del Trabajo Especial de Grado de investigación, de la estudiante: **Luisana de los A. Álvarez R** CI: V-27.831.126, cuyo titulado es: **PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA AUMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA “CARPINTRÍA HERMANOS PRADA 2012, C.A”**, cursante de la carrera: Administración de Empresas, cumple con requerimientos mínimos establecidos para llevar a cabo su presentación-exposición oral y defensa, según las normas establecidas para el Trabajo Especial de Investigación del Instituto Universitario Jesús Obrero Extensión Barquisimeto

Por tanto, en cumplimiento de la normativa vigente, pásese a conocimiento de la Coordinación de Académica para asignar fecha de presentación.



Yulimar Coromoto Medina Cruz  
C.I: V-14.160.000

Original: Coordinación de Administración y Contaduría  
C.C.: Estudiante

## VEREDICTO



## VEREDICTO

Quienes suscribimos, Prof. Egduar Martínez C.I.: V-12.700.404- (Asesor Académico); y Profe. Yulimar Medina C.I.:V- 14.160.000 (Jurado), Prof. Libia Colombo (a) C.I.:V-7.323.305 (Jurado), designados por la Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, para examinar el Trabajo Especial de Grado de la Carrera: Administración de Empresas de (la) Br.: Luisana de los Ángeles Álvarez Riera C.I.:V-27.831.126

**Titulado:** PROPUESTA DE MEJORA AI PROCESO ADMINISTRATIVO PARA AUMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA CARPINTERÍA HERMANOS PRADA 2012 C.A

Hacemos constar que hoy, 22 de mayo del 2023.

Nos reunimos en la sede del instituto para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: ( 89 ) equivalente a dieciocho (18) puntos

Expresión Cualitativa: Sobresaliente

Yulimar Medina  
Prof. (a) Yulimar Medina  
Jurado  
C.I.: V-14.160.000



Libia Colombo  
Prof. (a) Libia Colombo  
Jurado  
C.I.: V-7.323.305

Egduar Martínez  
Prof. Egduar Martínez  
Asesor  
C.I.: V-12.700.404

## **DEDICATORIA**

A *Dios* todo poderoso: quién supo guiarme por el buen camino, darme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante las circunstancias que se presentaban.

A mi fantástica madre, por darme la vida y por demostrarme que con esfuerzo y dedicación podemos llegar muy lejos, siempre serás mi mayor ejemplo de amor y dedicación.

A mi súper héroe, mi padre, por aportar y creer día a día en, mí, por apoyarme incondicionalmente, por dejarme extender mis alas y despegar lejos de tus ojos.

¡Este logro es para ustedes Papá y Mamá!

*Alvarez R. Luisana de los A.*

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a *Dios*, por permitirme aprender de esta maravillosa experiencia, por brindarme la salud, la sabiduría y las fuerzas para seguir adelante.

A mi madre *Luisa Riera* por siempre creer en mí y apoyarme.

A mi padre *Henry Alvarez* por ser brindarme su amor y apoyo incondicional en todo momento.

Al *Instituto Universitario Jesús Obrero "TUJO"* por haberme brindado las herramientas necesarias para mi formación como futura profesional, asimismo, al personal docente por su tiempo compartido, conocimientos y por impulsar el desarrollo de mis conocimientos.

¡Muchas Gracias!

*Alvarez R. Luisana de los A.*

## ÍNDICE GENERAL

	p.p.
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b>	iii
<b>APROBACIÓN DEL JURADO METODOLÓGICO</b>	iv
<b>APROBACIÓN DEL JURADO ACADÉMICO</b>	v
<b>VEREDICTO</b>	vi
<b>DEDICATORIA</b>	vii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	viii
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	ix
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	x
<b>LISTA DE CUADROS</b>	xi
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>MOMENTO I. SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO</b>	
Descripción detallada de la Situación Objeto de Estudio	2
Objetivos	
General	4
Específicos	5
Justificación e Importancia	5
Alcance	6
<b>MOMENTO II. SOPORTE CONCEPTUAL</b>	
Antecedentes	7
Bases Teóricas	9
Sustentación Legal	11
Operacionalización de la variable	14
<b>MOMENTO III. ORIENTACION PROCEDIMENTAL</b>	
Naturaleza de la Investigación	16
Tipo de Investigación	16
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	16
Validez del Instrumento	17
Población y Muestra	19
<b>MOMENTO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
Explicación Detallada	22
Resultado de la Encuesta	22
<b>MOMENTO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
Conclusiones	36
Recomendaciones	38
<b>REFERENCIAS</b>	39
<b>ANEXOS</b>	42

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfica N° 1. Ítem 1</b>	23
<b>Gráfica N° 2. Ítem 2</b>	24
<b>Gráfica N° 3. Ítem 3</b>	25
<b>Gráfica N° 4. Ítem 4</b>	26
<b>Gráfica N° 5. Ítem 5</b>	27
<b>Gráfica N° 6. Ítem 6</b>	28
<b>Gráfica N° 7. Ítem 7</b>	29
<b>Gráfica N° 8. Ítem 8</b>	30
<b>Gráfica N° 9. Ítem 9</b>	31
<b>Gráfica N° 10. Ítem 10</b>	32
<b>Gráfica N° 11. Ítem 11</b>	33
<b>Gráfica N° 12. Ítem 12</b>	34

## LISTA DE CUADROS

<b>CUADRO N° 1. Operacionalización de Variables</b>	15
<b>CUADRO N° 2. Procesos Administrativos</b>	23
<b>CUADRO N° 3. Planificación</b>	24
<b>CUADRO N° 4. Organización</b>	25
<b>CUADRO N° 5. Estructura Organizativa</b>	25
<b>CUADRO N° 6. Dirección</b>	27
<b>CUADRO N° 7. Evaluaciones de Desempeño del Personal</b>	28
<b>CUADRO N° 8. Comunicación del Personal</b>	29
<b>CUADRO N° 9. Funcionamiento de Actividades</b>	30
<b>CUADRO N°10. Evaluación</b>	31
<b>CUADRO N° 11. Procesos Productivos</b>	32
<b>CUADRO N° 12. Estructura de Costos</b>	33
<b>CUADRO N° 13. Punto de Equilibrio</b>	34

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN**  
**UNIVERSITARIA**  
**INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO**  
**EXTENSIÓN - BARQUISIMETO**

**PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA**  
**AUMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA**  
**“CARPINTERÍA HERMANOS**  
**PRADA 2012 C.A”.**

**Autor(a)**

Luisana de los A. Alvarez R.

**Asesor:** Egduar J. Martínez U.

**Fecha:** Mayo 2022

**RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo principal dar una propuesta para mejorar los procesos administrativos e incrementar la rentabilidad en la empresa "Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A" en Barquisimeto, estado Lara. En cuanto a la naturaleza de la investigación se ubica en la investigación de campo de carácter cuantitativa con un diseño no experimental. Por otra parte. La técnica aplicada para la recolección d datos fu la encuesta y el instrumento aplicado un cuestionario contentivo de doce (12) preguntas dicotómicas, cuyas respuestas se limitaron a SI y NO, presentándose los resultados por medio d diagramas de barras con su respectivo análisis. Por otra parte, la población estuvo conformada por el conjunto de veinte (20) personas trabajadores pertenecientes a la empresa "Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A"; se tomó una muestra intencional de cuatro (4) personas del área administrativa, a las que s las aplico l instrumento. Sin embargo para no trabajar sobre la totalidad de la población, se tomó una muestra intencional de cuatro (4) personas a las que se les aplicó el instrumento.

**Palabras Claves:** Procesos Administrativos, Planificar, Dirigir, Organizar, Controlar, Rentabilidad.

## INTRODUCCIÓN

El proceso administrativo se compone de una serie de etapas que ayudan a conseguir los objetivos propuestos según las necesidades de cada organización. El proceso administrativo es continuo, no se trata de realizar cada una de las etapas y todo termina ahí. Cuando termina un ciclo, se pasa al siguiente. Normalmente se utiliza para el objetivo general de la empresa, objetivos particulares o incluso para proyectos menores.

Según Chiavenato (2002) “el proceso administrativo es la secuencia de las funciones administrativas de planear, organizar, dirigir y controlar para alcanzar los objetivos deseados” (p. 16). Por su parte, Munch y García (2002) lo definen como “el conjunto de fases o etapas sucesivas interrelacionadas que forman un proceso integral y a través de las cuales se efectúa la administración” (p. 31).

En ese orden de ideas, para toda organización es de suma importancia tener bien definidos y actualizados sus procesos de planeación, organización, dirección y control, pues ellos representan el timón que dirige el rumbo de la empresa, por esta razón es conveniente mejorar el proceso administrativo de la empresa carpintería “Hermanos Prada 2012” , puesto que, en la actualidad presenta severos problemas a nivel financiero que afectan su estabilidad como consecuencia de la severa crisis que atravesó el país en días recientes, esta situación antes mencionada afecto especialmente la planeación y ejecución de planes que garanticen el éxito, la rentabilidad y su permanencia en el tiempo.

El desarrollo de este trabajo de investigación pretende realizar un aporte a la empresa, orientándose con investigaciones similares de corte internacional, nacional y regional de organizaciones del ramo que han experimentado situaciones como en la actualidad vive la Carpintería “Hermanos Prada” y que ameritaron la revisión de sus procesos, teniendo como resultado el éxito en sus actividades.

En ese sentido, este trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

**-Momento I**, contiene la situación objeto de estudio, Descripción detallada de la situación objeto de estudio, Objetivo General, Objetivos específicos, Justificación e importancia de la investigación y alcance.

**-Momento II**, está conformado por el soporte conceptual, antecedentes de la investigación, Bases teóricas, Bases legales y Operacionalización de la variable.

**-Momento III**, está compuesto por la orientación procedimental, naturaleza de la investigación, tipo de Investigación, técnicas e instrumentos de recolección de la información, Validez del Instrumento, Procedimientos para la Recolección de Datos, la Encuesta, población y muestra, estrategias procedimentales para el desarrollo de la investigación

**-Momento IV**, este describe los resultados de la investigación, análisis de los resultados, plan de negocios,

**-Momento V**, contiene las conclusiones y recomendaciones, referencias, anexos.

## MOMENTO I

### SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

#### Descripción detallada de la situación objeto de estudio

Desde el comienzo de su historia, la humanidad ha basado su existencia en la capacidad de administrar los recursos disponibles para garantizar la supervivencia en el tiempo, es decir, la administración es tan antigua como el ser humano. Como cualquier proceso evolutivo ha adquirido sus propios perfiles a través de diferentes épocas y etapas, según Munch (2018), la administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, eficiencia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos, para lograr la máxima eficiencia (p. 4).

Según Valles (2019), en su artículo publicado en internet: “Renovarse o morir: 5 grandes empresas que se reinventaron” en el cual explica como 5 empresas de corte mundial (Netflix, Lego, IBM, APPLE, Western Union), logran reinventarse y sobrevivir a crisis severas a través de diversificar sus productos, reorientar sus operaciones y revisar sus procesos administrativos, logran mantener sus organizaciones en el tiempo y lograr el éxito empresarial.

Es conveniente recalcar que todas estas organizaciones, según Valles, centraron sus esfuerzos en el análisis y evaluación de sus procesos administrativos y se adaptaron a las necesidades particulares de cada una. Debe suponerse que una vez estudiados los resultados de esas evaluaciones se tomaron las medidas y estrategias que cada organización requería, las cuales hoy día representan el éxito que exhiben y que se toma como objeto de estudio por instituciones y especialistas en el área administrativa.

En Venezuela, según la Revista informática KPMG (2020), la crisis del COVID-19 ha afectado profundamente la dinámica económica. Sin embargo, se encuentran características que profundizan la gravedad de esta crisis. La actividad económica tiene seis años consecutivos de contracción económica: se ve afectada por la situación del mercado petrolero, con una reducción del PIB estimada en 20%. El sector bancario presenta restricciones de liquidez derivadas del encaje legal establecido por el Banco Central de Venezuela. (Agosto 2020).

Adicionalmente, de acuerdo con base en la data del Banco Mundial, se estima una inflación de aproximadamente 4.000% y una variación de la tasa de cambio de 3.880% para el año 2020. La calidad de los servicios públicos, como electricidad, agua, telecomunicaciones, gas doméstico y combustible, genera pérdida del bienestar a la población y altos costos al sector privado. Además, uno de los commodities (es un material tangible que se puede comerciar, comprar o vender el cual se suele usar como materia prima para fabricar productos más refinados) más afectados por la crisis del COVID-19 es el petróleo; por lo tanto, es previsible que se profundice el déficit de caja proveniente de esta fuente.

De estas afirmaciones se desprende la idea de que la situación económica nacional es muy difícil y complicada para el sector organizacional, lo que obliga al empresariado a reinventarse buscando las estrategias más adecuadas a sus intereses buscando su máxima rentabilidad, ampliar su productos o servicios y mantener en el tiempo sus organizaciones. Renovarse o morir: 5 grandes empresas que se reinventaron 5 grandes

Según Fedecámaras(2021), organismo que agrupa al empresariado nacional, en su asamblea extraordinaria (junio 2021), informó la gravedad de la situación y dio cifras en cuanto al cese de operaciones del parque industrial privado nacional, el cual ronda el 70% de los agremiados y habla en su informe de un 30% que trabaja al mínimo de sus capacidades instaladas, ante esta realidad, la situación de escasez de productos y servicios deriva, como consecuencia lógica, de esa baja en la producción, que aunado al proceso de hiperinflación vivido por el país, hace casi imposible el desarrollo de actividades económicas.

Según la reseña histórica de Carpintería “Hermanos Prada 2012, C.A”

En el año 2010 los Hermanos Eduardo y Jesús Prada terminan una relación de trabajo dependiente con la firme intención de crear una empresa propia, en la cual se puedan aplicar los conocimientos adquiridos en años de trabajo, y lograr el arranque de un negocio propio y que a su vez pueda ofrecer productos y servicios de calidad al alcance de todos, orientando la empresa hacia el tan necesario servicio social, comenzando así un arduo camino para el inicio de este emprendimiento, que a su vez representa el antecedente histórico de la empresa, de esta manera comienzan a realizar en el patio de su casa trabajos particulares, con herramientas básicas (algunas creadas por ellos mismo).

De esta manera comienzan a elaborar productos a clientes particulares, siendo los más solicitados: puertas, ventanas, sillas, pupitres, entre otros. Para este momento el trabajo se puede llamar artesanal, puesto que el mismo era muy básico, manual (a mano) y limitado, y las ventas dependían de solicitudes muy puntuales de algunos clientes, el no contar con un capital de trabajo más amplio, vehículos adecuados para el traslado de materiales (compras de materia prima y despacho de productos terminados), fueron en esta etapa los problemas más comunes a enfrentar durante los primeros años de la empresa.

En la medida que el tiempo pasaba la cartera de clientes aumentaba, con ellos el pedido de trabajos, el aumento de los inventarios de materiales, herramientas, equipos, pero también comienzan los problemas administrativos para los fundadores de la empresa, puesto que, era necesario emplear personal calificado, cumplir con obligaciones y deberes formales como estar inscritos en SENIAT (darle carácter legal o personería jurídica, registro de información fiscal, Libros contables, declaración de impuestos (IVA, ISLR, IGTF, Licencia de funcionamiento, impuestos municipales), pago de servicios agua, energía eléctrica, aseo urbano), así como pago de sueldos y salarios, una vez observadas estas necesidades se hace necesario dar la legalidad y formalidad que una empresa requiere.

Después de un periodo de consultas y asesorías nace formalmente la empresa “Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A”, en el mes de Enero de 2012, nace con carácter y personalidad jurídica bajo el número de registro fiscal J-40126867-6, para ese momento comienza un periodo de crecimiento que se ve reflejado en una nueva sede, equipos industriales, nuevos ingresos a la nómina de la empresa, catálogo con alta variedad de productos terminados, crecimiento en la listas de clientes y proveedores. Teniendo un periodo de aproximadamente 5 años de estabilidad y crecimiento firme, la empresa se proyecta en positivo, adquiere créditos bancarios para inversiones en maquinarias y equipos nuevos, adiestramiento de mano de obra y compra de inventarios.

Luego de este tiempo, la situación económica mundial y nacional aunado a la crisis de pandemia en particular, como se detalla al principio, comienza a generar cambios importantes que redundan en todo el parque industrial venezolano, las expropiaciones realizadas por el ejecutivo nacional a grandes proveedores de materia prima muestran las primeras consecuencias, escasez de productos, altos precios, bajas en las ventas, fuga de talentos, entre otros problemas como consecuencias de la grave situación a mediados del 2019 que enfrenta la empresa.

Por tal motivo, la reducción de la nómina, la venta de algunos activos (maquinas, herramientas, vehículos), la venta de sub-productos (generados por el proceso de fabricación) como empaques en desuso, retazos de materia prima y desechos, crear otra línea de producción atípica para la empresa como la fabricación de ataúdes (urnas), fueron estrategias que se utilizaron para mantener la operatividad de la empresa y que en su momento representaron una forma de re-inversión que dieron resultados positivos a la organización y lograron el objetivo propuesto por la dirección.

Sin embargo, la organización enfrenta otros retos, como la baja demanda de productos, inestabilidad cambiaria, falta de mano de obra calificada, escases de combustibles, fallas en los servicios eléctricos, aguas servidas, aseo urbano, entre otros, los cuales han afectado de manera directa la operatividad de la empresa, elevando la inversión y disminuyendo la rentabilidad a niveles mínimos los cuales hacen peligrar la existencia de la empresa de no tomar medidas que reorienten el rumbo de la misma. Esta situación conlleva a las siguientes interrogantes ¿Cuál es la situación actual de los procesos administrativos en la empresa “Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A”? ¿Cuáles son los elementos que dificultan el buen funcionamiento de los procesos administrativos en la empresa “Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A”? ¿Qué estrategias son aplicables en la empresa “Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A” para mejorar el proceso administrativo?, las cuales a su vez serán los hilos conductores de este trabajo de investigación.

## **Objetivos de la investigación**

### ***General***

Analizar una propuesta de mejora al proceso administrativo implementados en la empresa “Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A”

### ***Específicos***

- Describir la situación actual del proceso administrativo en la empresa “Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A”.
- Determinar los factores que impiden un adecuado funcionamiento del proceso administrativo existentes en la empresa “Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A”.
- Proponer estrategias que mejoren al proceso administrativo de la empresa “Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A” para garantizar su rentabilidad.

### **Justificación e importancia de la investigación**

Lograr la supervivencia de la empresa en una etapa de crisis generalizada y mantener vivo el legado familiar iniciado por los Hermanos Prada, constituye un reto tremendo para asumir y proyectar a futuro una empresa bien administrada, sana, consolidada y posicionada resalta la importancia de este trabajo de investigación, ya que su correcta aplicación y la factibilidad de este contenido garantizará el éxito de la misma.

Este trabajo de investigación basa su justificación desde diversos puntos de vista o niveles y a su vez realiza aportes a los mismos, a saber: en el nivel empresarial este proceso de mejoras permitirá a la organización dictar un rumbo y medir el grado de eficiencia alcanzado respecto a sus metas. Esto significa una reducción en los recursos consumidos, al redistribuir esos ahorros para implementarlos en alguna otra área que la empresa considere conveniente y evitando gastos superfluos. La base de una buena gerencia es la toma de decisiones más adecuadas a la organización según los lineamientos dictados por la directiva, estas decisiones se basan en el conocimiento que se tenga de su situación; si sus procesos administrativos no son eficientes y eficaces, las decisiones tomadas pueden conducir a fracasos en los planes y acciones a ejecutar.

De igual manera, en el nivel organizativo ya que contar con un plan estructurado, la empresa podrá disponer en todo momento de una planificación a futuro, toda vez que al

considerar los posibles escenarios se encontrarán ya estipuladas las acciones a seguir en corto, mediano o largo plazo. La mejoría en el proceso administrativo supone un incremento en la productividad, pues mejorará la coordinación entre los miembros del equipo de trabajo, evitando que aparezcan sucesos que rompan los esquemas directivos. Por ende, reducirá el número de medidas improvisadas que se puedan establecer y redunden en la toma de decisiones incorrectas para el funcionamiento de la empresa.

Desde el punto de vista legal, el cumplimiento de la normativa legal a cualquier nivel es muy importante, puesto que garantiza la permanencia en el tiempo de una organización. Todo proyecto debe tener un basamento legal (tributario, laboral, mercantil, entre otros) el cual debe regir el funcionamiento de la empresa, el proceso administrativo garantiza el apego a las leyes que rigen la actividad institucional.

### **Alcance**

El progreso de este trabajo de investigación está enmarcado en la evaluación al proceso administrativo implementado en la empresa Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A, en el Municipio Iribarren, Parroquia Guerrera Ana Soto, en Barquisimeto, Estado Lara. Este proyecto tiene como finalidad, el emprendimiento y la innovación como estrategia para recuperar la capacidad de ventas y aumentar el flujo de caja, mejorando en consecuencia las operaciones de la empresa.

En ese orden de ideas, la elaboración de este trabajo de investigación toca muchas personas que se verán beneficiadas por el mismo:

- Propietarios:

Al mejorar los procesos administrativos y sus operaciones, la empresa como patrimonio familiar, garantizara el ingreso y su permanencia en el tiempo para nuevas generaciones.

- Empleados:

Una fuente de trabajo estable y seguro, en un ambiente laboral que permite el crecimiento laboral.

- Proveedores:

Un cliente confiable, responsable con las obligaciones adquiridas.

- Clientes:

Productos de calidad a precios muy accesibles y servicios de asesorías a la comunidad.

## MOMENTO II

### SOPORTE CONCEPTUAL

Para el desarrollo de toda investigación es necesario llevar a cabo un proceso de recopilación y captación de información, la cual debe ser muy detallada y ordenada de acuerdo al grado de importancia para la investigación, entre ellos se encuentran: los antecedentes, investigaciones previas y consideraciones teóricas en las que se sustenta un proyecto de investigación, análisis, hipótesis o experimento, permitiendo la interpretación de los resultados y la formulación de conclusiones. Los antecedentes de la investigación vienen a expresar el avance o grado de conocimiento que se posee sobre un tema. Según Hjortshoj, (2019) establece que:

La revisión de la literatura no es inventario de investigación y teoría en su campo, usado para demostrar la amplitud de su conocimiento. Es un informe narrativo (argumentativo) de los aportes previos que conducen e iluminan el significado de su estudio (p.151).

#### **Antecedentes de la investigación**

De acuerdo con Ferreras (2018) en su trabajo de investigación, para optar al Título Magister en Gerencia y Productividad, la cual lleva por título: **“Propuesta de rediseño de los procesos administrativos en la ferretería Los Mellos, en Altamira, Puerto Plata, Republica Dominicana”** cuyo objetivo general es: Diseño de un plan de mejoramiento continuo de los procesos administrativos que permitan a la organización mejorar las etapas de planeación, organización, dirección y control de los procesos.

El tipo de investigación fue descriptivo-propositivo y el diseño planteado fue no experimental-transversal, debido a que no se manipuló la variable, y es trasversal por que se recolecto la información en un solo momento, para la recolección de información se aplicó el método inductivo, la técnica de la entrevista y el instrumento utilizado fue una guía de preguntas, se determinó como población al personal administrativo de la empresa, y como muestra al administrador, debido a que es el encargado de la parte gerencial que es el tema principal abarcado por este estudio realizado.

En el trabajo de investigación antes mencionado, se toma como conclusión principal que los procesos administrativos que se llevan en la ferretería los Mellos, son llevados a cabo de manera antigua, solo una persona principal toma la decisión y eso se evidencio en los datos que se encontraron en las encuestas aplicadas. En la parte administrativa se estableció que solo el 40% de los mismos participan en todo el proceso aplicado en el negocio, igualmente se pudo obtener la información de que no siempre se aplican controles del desempeño en estas instancias de la empresa, donde en el 60% de los casos solo se controla algunas veces, motivos principales de la necesidad de cambio en la búsqueda del mejoramiento continuo en la empresa.

Por todo lo antes dicho, esta tesis de grado marca un precedente muy importante en la orientación de esta investigación, puesto que está basado en el mejoramiento y rentabilidad de la empresa a través del proceso administrativo, y es este el objetivo principal que se busca en esta investigación, en él se puede detallar como el autor basa todo su trabajo en el proceso administrativo como centro neurálgico de la organización.

Según Carmona et al (2023). En su investigación para *Ciencia Latina*, en su artículo titulado: **“La gerencia y los procesos administrativos en las instituciones públicas venezolanas”**, el cual tiene como objetivo principal el estudio y la importancia del proceso administrativo para las organizaciones públicas, privadas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa.

Desde el punto de vista metodológico la investigación es de carácter descriptivo bajo un enfoque cuantitativo correlacional, se emplea un diseño de campo, el proceso de estudio se basa en el análisis de correlación de Pearson r. Los resultados indicaron que el nivel de correlación entre las variables gerencia y procesos administrativos es de  $r: 0,048117069$ , lo que significa que tiene una correlación positiva muy débil (Casi nula), sin embargo están asociadas en sentido directo, es decir que la gerencia tiene una relación muy significativa con los procesos administrativos en las instituciones públicas educativas de Venezuela.

Las conclusiones indican que es importante señalar que la gerencia es la base fundamental de todos los procesos de gestión que se realizan en una inclusión educativa. Una gerencia basada en procesos ortodoxos y anticuados será una gerencia que no producirá cambios en el tiempo para una institución educativa.

En concordancia con la investigación precedente, la cual está basada en un cambio de visión gerencial y enfoque direccional para generar una transformación sustancial a nivel organizacional y estructural en una Institución educativa, con la finalidad de mejorar el rendimiento de la institución, objetivo central de este trabajo de investigación, que busca la mejorar la rentabilidad de la empresa carpintería “Hermanos Prada 2012, CA”.

En su trabajo de grado Pérez (2018), titulado **“Modelo gerencial para el mejoramiento del área administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes”** cuyo objetivo general es Proponer un modelo gerencial para el mejoramiento de la gestión del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes.

Se fundamentó en la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación de campo. La investigación se sustentó Teoría de los Sistemas de Chiavenato, Teoría de la Comunicación de Shannon. La muestra estará conformada por un total de 10 empleados de la unidad administrativa de los Diócesis en San Carlos Cojedes. Para consolidar los objetivos del estudio, se aplicó una encuesta como técnica para la recolección de datos y se diseñó un cuestionario en la escala Likert. La validez del instrumento se realizó a través del juicio de expertos, mientras la confiabilidad se determinó mediante el método de kuder Richarson. Los resultados se plasmaron en tablas de distribución de frecuencias y porcentajes.

El estudio concluyó la importancia de automatizar el servicio y agilizar los procesos administrativos los cuales se presentaron contenidos sobre los modelos gerenciales, la planificación estratégica, la gestión del área de caja, y la segunda fase donde se desarrolló el modelo el cual se presentó tipo guía como una idea para el desarrollo de la gerencia de la institución en estudio que les permita realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente.

De acuerdo con este trabajo de grado los procesos administrativos agilizan, hacen eficaces y eficientes todos los procesos internos de cualquier empresa, motivo por el cual es muy importante su actualización acorde a las necesidades organizacionales, ya que es un aval para la empresa en cuanto a su rendimiento y respuesta ante las diversas situaciones que enfrenta en sus operaciones cotidianas. La búsqueda de la mejoría en la rentabilidad pasa por evaluar los procesos administrativos y mejorarlos según las necesidades de la empresa.

### **Bases teóricas**

Como bases teóricas, se presentan una serie de elementos conceptuales que definen la situación del problema planteado. Para Silva (2008)

El propósito de las bases teóricas, consiste en ilustrar al lector sobre el conjunto de basamentos teóricos que se han organizados para interpretar el objeto de estudio y sus relaciones con otros fenómenos de la realidad, es necesario resaltar que los trabajos de investigación no se basan únicamente en el entorno donde se desarrollan, también hay participación directa de la información recopilada o de los estudios efectuados por otras personas interesadas en el tema (p. 64).

### **Proceso Administrativo**

Según Melinkoff, R. (2005) un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración está conformada por varias fases, etapas o funciones, la cual su conocimiento absoluto es imprescindible a fin de emplear la técnica, los principios y los métodos de esta disciplina correctamente. Por ello, las principales etapas de proceso administrativo son las siguientes:

❖ **Planificar:** es el proceso que comienza con la visión que tienen las personas que dirigen a una organización; la misión de la organización; establecer objetivos, las estrategias y políticas organizacionales. La planificación abarca el largo plazo (5 a 10 años o más), el mediano plazo (1 y 5 años) y el corto plazo, donde se desenvuelve el presupuesto anual detalladamente. Hoy, los cambios continuos creados por factores económicos, climáticos, sociales, tecnológicos, políticos, generan un ambiente turbulento donde la planificación se obstaculiza y se disminuyen los plazos de la misma y exigen a las organizaciones a revisar y redefinir sus planes de manera sistemática y permanente.

❖Organizar: responde a las preguntas ¿Quién? Va a realizar la tarea, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones; ¿Cómo? Se va a realizar la tarea; ¿Cuándo? Se va a realizar, a través del diseño de proceso de negocio, el cual establecen la manera en que se deben ejecutar las tareas y en qué secuencia temporal, en conclusión organizar es coordinar y sincronizar.

❖Dirigir: es la influencia o capacidad de persuasión practicada a través del Liderazgo acerca de los individuos para el logro de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones utilizando modelos lógicos e intuitivos.

❖Controlar: es la medición del desempeño de lo realizado, comparándolo con los objetivos y metas establecidas; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, táctico y operativo; la organización entera es evaluada, a través de un sistema de Control de Gestión; por otra parte también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales.

El objeto de estudio de la Administración son las organizaciones; por lo tanto, es aplicable a empresas privadas y públicas; instituciones públicas y organismos estatales y a las distintas instituciones privadas. Por ejemplo: iglesias; universidades; gobiernos y organismos municipales, provinciales, nacionales; hospitales y otras instituciones de salud, fundaciones, entre otros y a todos los tipos de empresas privadas; e incluso las familias y hogares. La actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que establecen el testimonio de la mencionada actividad.

## **Evaluación**

Fernández (2005), define evaluación como: “Proceso contextualizado y sistematizado, intencionalmente diseñado y técnicamente fundamentado, de recopilación de información relevante, fiable, y válida, que permita emitir un juicio valorativo en función de los criterios previamente determinados como base para la toma de decisiones” (p. 1). Conduce a un juicio sobre el valor de algo y se expresa mediante la opinión de que ese algo es significativo (importante para el sujeto. Para lograr este juicio se explora la manera en que un objeto reúne un conjunto de criterios determinados.

## **Materia Prima**

Cortés-Cabrera (2012) señala que “son el conjunto de instrumentos, herramientas o máquinas utilizadas para el aprovechamiento en una industria, estos se transforman en productos terminados además de la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación” (p. 1).

## **Rentabilidad**

Para Hernández y Rios (2013) “es una variable exógena, es decir una variable específica, ya que afecta la estructura financiera, la combinación de la deuda y el capital destinado al financiamiento” (p. 52).

## **Control de Gastos**

Según Bind Erp (2022), en su Blog ¿Cómo llevar un mejor control de gastos en tu empresa? Es una estrategia financiera y operacional que consiste en identificar, hacer seguimiento y reducir costes y otras erogaciones, buscando un mejor beneficio, sustentabilidad y competitividad (p. 1).

### **Margen de Ganancia**

Según Shopify (2023), en su enciclopedia de negocios para empresas margen de ganancias es aquel que indica la rentabilidad de un producto, servicio o negocio. Es expresado en porcentaje; mientras más alto sea el número, más rentable es el negocio (p. 8). Dicho de otra manera, es la cantidad que resulta de sustraer el monto de los costos de producción y distribución al monto de ventas alcanzadas. Indica el beneficio de un negocio con respecto de la venta de un producto o línea de productos.

## **Bases Legales**

El autor Kelsen, cuando expone su teoría expresa “La jerarquía de las leyes”, estableció la Constitución, como la norma suprema y sobre la cual deben emerger el resto de los instrumentos normativos en cualquier sociedad, ello sobre la base de considerar el respeto a la Constitución como norma superior dentro de la jerarquía de las Leyes a las que se hace referencia. La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, es la ley fundamental del Estado Venezolano. En ella, se establecen los derechos y obligaciones esenciales de los ciudadanos y gobernantes. Se trata de la norma jurídica suprema y ninguna otra ley, precepto o disposición puede contravenir lo que ella expresa.

No se debe olvidar que un proyecto por muy rentable que sea antes de ponerse en marcha debe incorporarse y acatar las disposiciones jurídicas vigentes. Desde la primera actividad al poner en marcha un proyecto, que es la constitución legal de una empresa, la ley dicta y regula los tipos de sociedad permitidos, su funcionamiento y sus restricciones. Para que el proyecto a iniciar tenga éxito, debe estar establecido jurídica y legalmente de manera correcta en todos los aspectos, ya que cualquier falta a las leyes que rigen tanto al proyecto como a sus creadores puede hacer que este fracase, para ello es necesario cumplir con las bases legales expuestas a continuación:

**La Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela**  
**(Gaceta Oficial N°. 36.860 del 30 de Diciembre de 1999)**

Disposiciones Generales

Artículo 7. “La Constitución es la norma suprema y el fundamento del ordenamiento jurídico. Todas las personas y los órganos que ejercen el Poder Público están sujetos a esta Constitución” (p.155).

La Constitución Bolivariana de Venezuela, todo el poder jurídico, al cual todas las personas y órganos que ejercen el poder público deben estar sometidos a sus leyes establecidas.

Título III Capítulo III

De Los Derechos Civiles:

Artículo 52: “Toda persona tiene el derecho de asociarse con fines lícitos, de conformidad con la ley. El Estado estará obligado a facilitar el ejercicio de este derecho” (p. 178).

Artículo 112: Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y la justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país (p. 209).

Es decir todo ciudadano puede emprender cualquier actividad económica basándose en esta constitución y tendrá la protección y el incentivo del estado Venezolano de manera tal de poder lograr un crecimiento, lo que quiere decir es que el estado promoverá la iniciativa privada de manera de lograr y garantizar la producción de bienes y servicios a sus ciudadanos.

Artículo 309: La artesanía e industrias populares típicas de la Nación gozarán de protección especial del Estado, con el fin de preservar su autenticidad, y obtendrán facilidades crediticias para promover su producción y comercialización (p. 319).

Las empresas artesanas contarán con el apoyo de las entidades del Estado para facilitar su actividad comercial.

**El Código de Comercio**  
**Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de Diciembre de 1995**

Título Preliminar Disposiciones Generales

Artículo 1: “El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes” (p. 1)

Artículo 2: Son actos de comercio, ya de parte de todos los contratantes, ya de parte de algunos de ellos solamente:

6° Las empresas de manufacturas, almacenes, bazares, tiendas, fondas, cafés y otros establecimientos semejantes (p. 1).

Artículo 33: El libro Diario y el de Inventarios no pueden ponerse en uso sin que hayan sido previamente presentados al Tribunal o Registrador Mercantil, en los lugares donde los haya, o al Juez ordinario de mayor categoría en la localidad donde no existan aquellos funcionarios, a fin de poner en el primer folio de cada libro nota de los que éste tuviere, fechada y firmada por el Juez y su Secretario o por el Registrador Mercantil. Se estampará en todas las demás hojas el Sello de la oficina (p. 8).

Este artículo señala que la contabilidad de un comerciante deberá llevarse en un sistema adecuado y a través de los instrumentos, recursos y métodos de registro y procesamiento que mejor se acomoden a las características particulares del negocio.

Artículo 200: Las compañías o sociedades de comercio son aquellas que tienen por objeto uno o más actos de comercio. Sin perjuicio de lo dispuesto por leyes especiales, las sociedades anónimas y las de responsabilidad limitada tendrán siempre carácter mercantil, cualquiera que sea su objeto, salvo cuando se dediquen exclusivamente a la explotación agrícola o pecuaria. Las sociedades mercantiles se rigen por los convenios de las partes, por disposiciones de este Código y por las del Código Civil (p. 42).

Sin perjuicio de lo dispuesto por leyes especiales, las sociedades anónimas y las de responsabilidad cualquiera que sea su objeto, tendrán siempre carácter mercantil, salvo cuando se dediquen exclusivamente a la explotación agrícola o pecuaria.

**Código Orgánico Tributario**  
**(Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.507 de fecha 29 de enero d 2000)**

Título II De La Obligación Tributaria.

Capítulo I.

Disposiciones Generales

Artículo 13: La obligación tributaria surge entre el Estado, en las distintas expresiones del Poder Público, y los sujetos pasivos, en cuanto ocurra el presupuesto de hecho previsto en la ley. La obligación tributaria constituye un vínculo de carácter personal, aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales (p. 4).

Es decir, la obligación tributaria es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.

Sección Segunda.

De los Contribuyentes

Artículo 22: Son contribuyentes los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible. Dicha condición puede recaer:

1 En las personas jurídicas y en los demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho.

2 En las entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y tengan autonomía funcional (p. 22).

En concreto, el sujeto pasivo de la obligación tributaria denominado contribuyente es la persona física o jurídica que tiene la obligación de pago del tributo por haber realizado el hecho imponible demostrativo, en su caso, de capacidad contributiva, soportando dicha carga en su patrimonio.

## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Según Moran y Alvarado (2010),

Una definición operacional específica que actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable o recolectar datos o información respecto a ésta. Para definir operacionalmente una variable se debe elegir la que proporcione mayor información, capte mejor la esencia, se adecue más a su contexto y sea más precisa o amplia según sea el caso. Son las definiciones que se derivan de diccionarios, o de libros y revistas especializados. Son necesarias pero insuficientes para definir las variables de la investigación porque no nos relacionan directamente con la realidad o con el fenómeno. Se deben definir las variables de tal manera que puedan ser comprobadas o contextualizadas (p.42).

### CUADRO N° 1

#### Operacionalización de la Variable

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>
Propuesta de Mejora a Los Procesos Administrativos para aumentar la Rentabilidad en la empresa "Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A"	Procedimientos Administrativos	Planificación	1,2
		Organización	3
		Dirección	4,5
		Control	6,7
		Evaluación	8,9
	Rentabilidad	Materia prima	10
		Control de Gastos	11
		Margen de Ganancia	12

**Fuente: Alvarez (2023)**

## **MOMENTO III**

### **ORIENTACION PROCEDIMENTAL**

#### **Naturaleza de la investigación**

Cada investigación se formula de acuerdo con el nivel de conocimiento al que busca llegar el investigador, señalando el tipo de información que se necesita, como también el nivel de análisis que se deberá realizar. La presente investigación es de naturaleza cuantitativa, siguiendo los lineamientos de Instituto Universitario Jesús Obrero, de Barquisimeto. Se utilizara el método de investigación no experimental, porque no se afectara ninguna variable, y para la recolección de datos, se utilizara el diseño transversal porque se realizara una vez mediante la encuesta.

#### **Tipo de Investigación**

La presente investigación se circunscribe en la modalidad de investigación de campo, puesto que la información se obtendrá de la empresa, de tipo descriptivo y diseño no experimental. Según Arias (2020) en su artículo para la revista electrónica Economipedia: “La investigación de campo recopila los datos directamente de la realidad y permite la obtención de información directa en relación a un problema” (p. 1). En otras palabras, el investigador efectúa una medición de los datos. Sin embargo, que tantos datos se pueden obtener considerando las restricciones de cada estudio como por las carencias de recursos materiales, talento humano, monetarias, físicas. Ante la necesidad de aplicar una propuesta de mejora a los procesos administrativos para aumentar la rentabilidad en la empresa “Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A” con la finalidad de que la directiva pueda mejorar el nivel competitivo de la empresa, maximizar sus utilidades aprovechando los recursos financieros, los equipos, el talento humano con el que cuenta la organización.

El estudio, se apoya en una investigación descriptiva porque busca detectar las características de una determinada población, y según Guevara et al (2020) “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas” (p. 171).

#### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de la información necesaria y la comprensión de la situación de la empresa se elabora una encuesta como técnica de recolección de información, asimismo, el instrumento para tal fin es el cuestionario, de tipo cerrado, que consta de 12 preguntas dicotómicas (SI o NO), fue seleccionado debido a que es el método idóneo para obtener

información descriptiva de aspectos concretos de la población en estudio. También se trabajaron otras fuentes de información secundarias de recolección de la información como documentos en Internet, bibliografías relacionadas, entre otras.

Para llevar el proceso de recolección de datos, es necesario plantearse seriamente la información que se busca obtener. Esto se logra mediante la utilización de técnicas e instrumentos que permitan registrar los datos durante el desarrollo de la investigación. En referencia a lo que son las técnicas de recolección de datos, Hernández (2014) expone que son: “procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo estos pueden ser revisión documental, observación, encuestas, técnicas socio métricas, entre otros” (p. 9).

### **Validez del Instrumento**

Cuando se habla de la Validez y Confiabilidad se refleja la manera en que el investigador utiliza el instrumento ajustándose a las necesidades de la investigación. Prieto et al (2010), explica que, “más que el test en sí mismo, lo que se somete a validación son las posibles inferencias que se vayan a realizar a partir de los resultados obtenidos” (p. 18)

Para logra validez cuando se mide lo que realmente desea medir, es su eficacia para predecir el comportamiento de los fenómenos que se estudian y serán confiables cuando estén relacionados con factores tales como la consistencia y exactitud de los resultados, si esta se volviese a aplicar, el resultado debería ser muy parecido o similar En lo que respecta, a la confiabilidad de un instrumento de medición de datos, se puede manifestar, que según Hurtado, (2012) “La validez hace referencia a la capacidad de un instrumento para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado. Es decir, que mida la característica (o evento) para el cual fue diseñado y no otra similar” (p. 12).

### **Procedimientos para la Recolección de Datos**

Según, Arias (2006)

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”. Son ejemplos de técnicas, la observación directa, la encuesta y la entrevista, el análisis documental, de contenido, entre otros. En cuanto a los instrumentos, el autor citado anteriormente afirma que: “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” ejemplo de ellos son: formatos de cuestionarios y guías de entrevistas (p.53).

## La Encuesta

Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica. Al respecto García Ferrando, (2017)

Es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (p. 3).

## Cuestionario

Resumiendo tenemos que el instrumento a utilizar en la investigación actual es el cuestionario se utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigador o consultado llena por sí mismo. Según Hernández Sampieri (1997), “el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Además, se utilizó el escalamiento tipo Likert, el cual sirve para medir las actitudes de los encuestados” (p.20).

El estudio de investigación se trabajará con el cuestionario instrumento pues al cabo de la recolección de la información se analizará y realizará conjunto de preguntas para luego ser evaluadas validadas. Otra tarea prioritaria es conocer las Reglas Generales para la Redacción de Cuestionarios las cuales se detallan de inmediato:

- a) Debe tener instrucciones claras.
- b) Debe contener preguntas objetivas.
- c) Debe tener secuencia lógica.
- d) Los participantes deben tener conocimiento suficiente para contestar.
- e) Debe estar redactado al nivel educativo del participante.
- f) Cada pregunta debe medir un solo objetivo.
- g) Se deben proveer todas las posibles alternativas en cada pregunta.
- h) No se deben mezclar diferentes tipos de preguntas en una misma sección.
- i) Se deben evitar las preguntas largas.
- j) Se deben evitar las preguntas confusas.
- k) Debe haber un balance de preguntas positivas y negativas, pero se prefiere las afirmativas.
- l) Las preguntas deberán basarse en los objetivos del cuestionario.
- m) Debe haber un balance de alternativas positivas y negativas.
- n) De ser posible, incluya una alternativa neutra.
- o) El instrumento debe contener ejemplos de preguntas donde se demuestre el procedimiento.

- p) El cuestionario debe tener un índice de consistencia apropiado.
- q) El cuestionario debe ser validado.
- r) Si se intenta copiar un cuestionario, se debe solicitar permiso al autor.
- s) En los cuestionarios adquiridos aún se debe probar la validez y la consistencia bajo condiciones locales.

### **Población**

Según Tamayo y Tamayo (2000) “es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación” (p.30)

Por lo tanto, la población que se toma se constituyó por veinte (20) personas pertenecientes a la empresa, y con la misma es muy reducida la muestra que está representada por dicha población, por cuanto es pequeña y accesible al investigador.

### **Muestra**

Barvaresco (2001) explica que una muestra intencional “exige por parte del investigador un conocimiento del universo a estudiar; mediante este procedimiento el científico selecciona intencionalmente y no al azar algunos elementos que él considera como características típicas o representativas del hecho a estudiar” (p. 8). En cuanto a este estudio la muestra fue del 20% del total de los trabajadores de la empresa correspondiendo a cuatro (4) personas.

### **Estrategias procedimentales para el desarrollo de la investigación**

Primera fase:

Representa una etapa de revisión de documentos que respaldan la investigación a realizar, entre las cuales se encuentran Trabajos Especiales de Grado, libros, investigaciones y contenido relacionado con el tema central guía de este trabajo de investigación, como lo es una Propuesta de mejora a los procesos administrativos para aumentar la rentabilidad en la empresa “Carpintería Hermanos Prada 2012”, C.A. Entre las fuentes revisadas se encuentra material impreso como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), código civil, código de comercio, ley de ISLR entre otras leyes, que rigen el tema en cuestión, de igual manera, se realizan consultas a través de páginas web, en las cuales se han podido ubicar información inmediata, de diversos autores y países.

Segunda fase:

Para el desarrollo de esta fase en la cual es necesario aplicar las técnicas de recolección de datos, se seleccionó la encuesta como instrumento idóneo para tal fin, la cual será aplicada a 20 personas que representa una muestra del 100 % de la población de la empresa.

Tercera fase:

Una vez aplicado el cuestionario se procede al análisis e interpretación de los datos en ella contenidos, con la finalidad de orientar las estrategias y la toma de decisiones por parte de la empresa. Cabe destacar que los resultados de la encuesta fueron analizados de manera individual, ya que de esta forma la información recabada en ella es puntual para la toma de decisiones que redundaran a futuro en el bienestar de la empresa.

Cuarta Fase:

Culminada la fase de análisis, se procede a elaborar las conclusiones y recomendaciones para la consideración y aprobación de la directiva de la empresa.

En conclusión, las estrategias a desarrollar servirán de ayuda para detectar los vacíos en cuanto a procesos administrativos implementados en la empresa existen y .a su vez serán guía para llegar al objetivo trazado, recopilarán información necesaria para dar respuestas a las interrogantes plasmadas en el momento I, a fin de asegurar el logro de los objetivos planteados.

### **Técnica de análisis**

Según Marketing Analítico en su artículo El proceso de análisis de datos (2017)

El análisis de datos es un proceso que consiste en inspeccionar, limpiar y transformar datos con el objetivo de resaltar información útil, para sugerir conclusiones y apoyo en la toma de decisiones. El análisis de datos tiene múltiples facetas y enfoques, que abarca diversas técnicas en una variedad de nombres, en diferentes negocios, la ciencia, y los dominios de las ciencias sociales. Los datos se coleccionan y analizan para indagar en cuestiones, probar conjeturas o refutar teorías (p. 1).

### **Estadística descriptiva**

En su artículo para Economipedia, López (2023) “La estadística descriptiva es una disciplina que se encarga de recoger, almacenar, ordenar, realizar tablas o gráficos y calcular parámetros básicos sobre el conjunto de datos” (p. 1).

## **Diagrama de barras**

En su artículo para Economipedia, López (2023) “Es una representación en dos dimensiones de la frecuencia, ya sea absoluta o relativa, de una variable cuantitativa o cualitativa pero siempre discreta y distribuida en filas, En otras palabras, un diagrama de barras es la representación de una variable discreta a través de columnas horizontales o barras” (p. 1).

## **MOMENTO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Análisis de los resultados**

Según Hurtado (2010) El análisis e interpretación de los resultados, “Son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos” (p.35). Es pertinente que, este capítulo se encuentra enmarcado a adquirir un diagnóstico e interpretación de los resultados que se alcanzaron mediante la aplicación de los instrumentos a dos directivos (Administrador y Contador Público) y dos propietarios de la empresa Carpintería Hermanos Prada 2012, C.A.

En el presente capítulo se muestran los datos e informaciones recabadas con la aplicación del instrumento, sus gráficos y su respectivo análisis los cuales contribuyen al entendimiento de los resultados generales de la investigación, los mismos harán comprensibles todo el proceso investigativo. A continuación se presentan los resultados en función de la aplicación, estos fueron organizados, tabulados y analizados de acuerdo a la naturaleza del instrumento y su correspondencia con los objetivos de la investigación.

#### **Resultados de la encuesta**

##### **Aspectos a considerar:**

- La encuesta fue aplicada a la muestra del estudio, conformada por cuatro (4) personas, trabajadores con conocimientos del área administrativa de la empresa.
- El instrumento consta de doce (12) ítems.
- El cuestionario está basado en la técnica de la encuesta, se compone de preguntas cerradas, cuyas respuestas únicamente son afirmativas (SI) o negativas (NO); siendo seleccionada la que considere adecuada el encuestado.

A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de la realización de la encuesta:

## ÍTEM N° 1

¿Sabe usted que son procesos administrativos?

CUADRO N° 2.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	02	50%
No	02	50%
<b>Totales</b>	<b>04</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarez (2023)

## ÍTEM N° 1



Gráfica N° 1. Ítem 1.

### Análisis

El 50% de la muestra sabe que son los procesos administrativos, mientras que el otro 50% restante no tiene conocimientos del tema.

Según (Caurin, 2018) “el proceso administrativo es un flujo continuo que permite la correcta administración de cualquier organización con la meta fundamental de conseguir los objetivos generales planteados por la empresa” (p. 1).

Es necesario que el personal tenga claro lo que son los procesos administrativos en la empresa, en este cuadro se puede observar la paridad que hay en torno al tema, pues representa el 50 % con respecto al conocimiento de lo que son los procesos administrativos.

## ÍTEM N° 2.

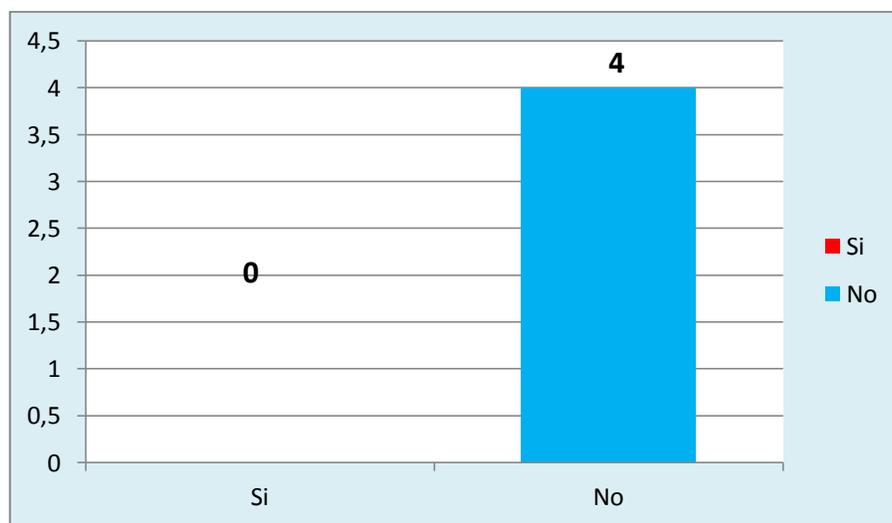
¿Existe una persona encargada de manejar la planificación en la empresa?

### CUADRO N° 3.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	00	0%
No	04	100%
<b>Totales</b>	<b>04</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarez (2023)

## ÍTEM N° 2



### Gráfica N° 2. Ítem 2.

#### Análisis

Los resultados obtenidos del ítem 3, el 0% no respondió y el 100% de las personas encuestadas respondió que no con respecto a la pregunta planteada.

Para Larrañaga & Ortega, (2018) “La planificación busca formular una estrategia que ayude a ampliar todo lo que consiste en la empresa” (p. 1).

Analizando los resultados obtenidos en la gráfica se puede apreciar que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que no existe una persona encargada de planificar el trabajo en la empresa, situación altamente preocupante pues la planificación representa el corazón de todo el proceso administrativo y el no aplicarla traerá como principal consecuencia el incumplimiento de metas.

### ÍTEM N° 3.

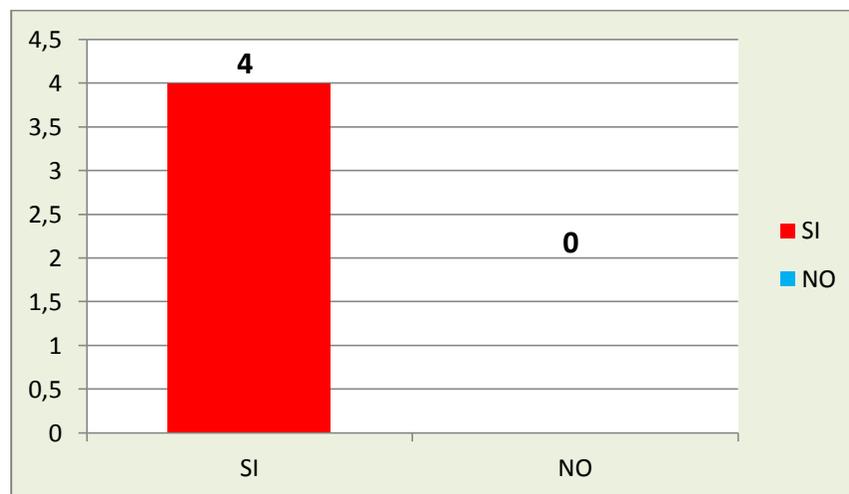
¿Es necesaria la organización en la empresa para cumplir con los objetivos establecidos?

### CUADRO N° 4.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	04	100%
No	0	0%
<b>Totales</b>	<b>04</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarez (2023)

### ÍTEM N° 3.



### Gráfica N° 3. Ítem 3.

#### Análisis

En este caso 100% respondió afirmativamente y 0% negativamente a la interrogante acerca de la organización de la empresa. Según Ferrell et al (2004)

La organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir, distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito (p. 215).

Según lo expuesto en esta pregunta, la población encuestada sostiene en su 100%, que si es necesaria la organización para el cumplimiento de las metas, pues en ellas está el éxito de la empresa.

#### ÍTEM N° 4.

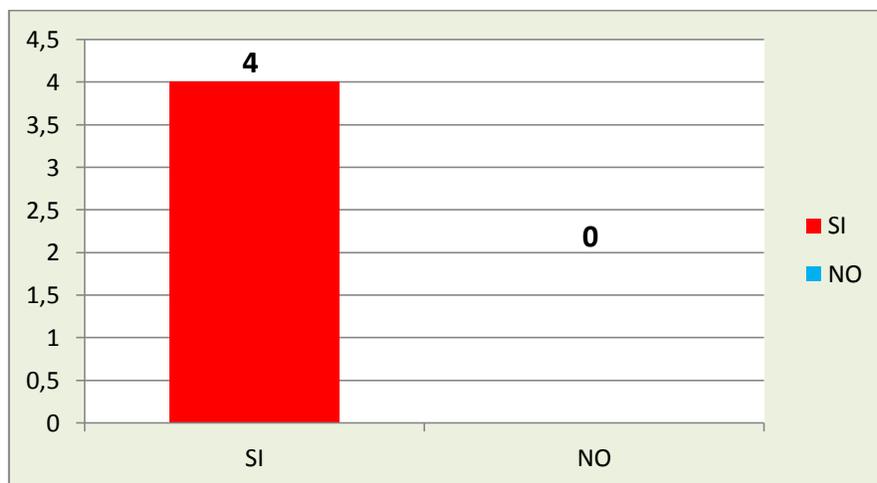
¿Tiene conocimiento de la estructura organizativa de la empresa?

#### CUADRO N° 5.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	04	100%
No	0	0%
<b>Totales</b>	<b>04</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarez (2023)

#### ÍTEM N° 4



#### Gráfica N° 4. Ítem 4.

##### Análisis

De igual manera en el ítem 4 se obtuvo un resultado afirmativo del 100% y un 0% negativo sobre los conocimientos de la estructura organizativa de la empresa. Referente a esto, La Universidad de Champagnat (2020)

La estructura organizacional es la disposición de las responsabilidades y tareas que constituyen una entidad, de tal manera que se generen flujos de comunicación y autoridad para que cada una de las funciones y personas que la componen puedan coordinarse y orientarse hacia el logro de los objetivos" (p. 1)

En el análisis de los resultados de esta pregunta, los entrevistados afirmaron en un 100% que si conocen la estructura organizativa de la empresa Carpintería Hermanos Prada 2012 C.A, lo que es un avance para la mejora de los procesos administrativos.

## ÍTEM N° 5

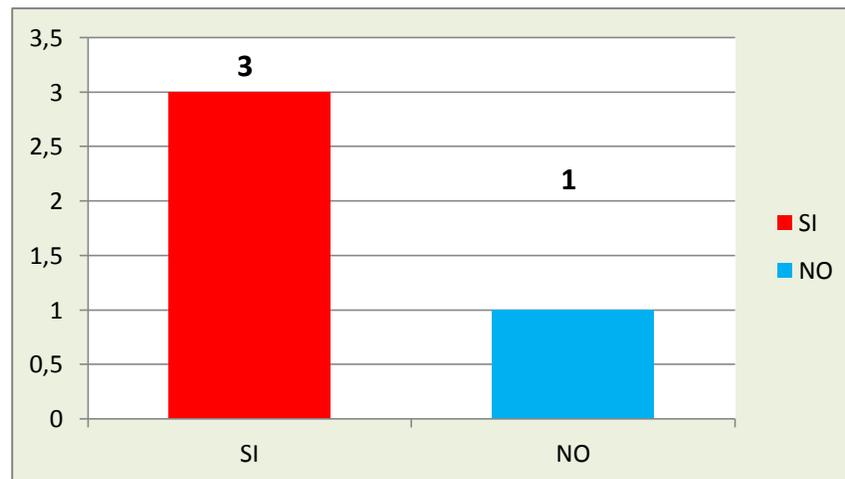
¿Cree usted que la dirección de la empresa debe revisar de manera continua los procedimientos administrativos para mejorarlos?

### CUADRO N° 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	03	75%
No	01	25%
<b>Totales</b>	<b>04</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarez (2023)

## ÍTEM N° 5



Gráfica N° 5. Ítem 5.

### Análisis

El ítem 5, arroja resultados del 75% de respuestas "si" y un 25% de respuestas "no" con respecto a la interrogante de que si la dirección de la empresa se debe revisar continuamente.

Hellriegel et al, (2021) afirman que "La dirección implica motivar a terceros con la intención de que desempeñen las funciones necesarias para lograr los objetivos de la organización" (p. 9).

En relación con esta pregunta un 75% de los encuestados declaró que si es necesaria la revisión periódica de los procesos administrativos en la empresa, mientras que por otra parte el 25% manifestó no creer necesarias estas revisiones, esto deja en evidencia la falta de orientación al personal en lo que se refiere al cumplimiento de los procesos administrativos.

## ÍTEM N° 6

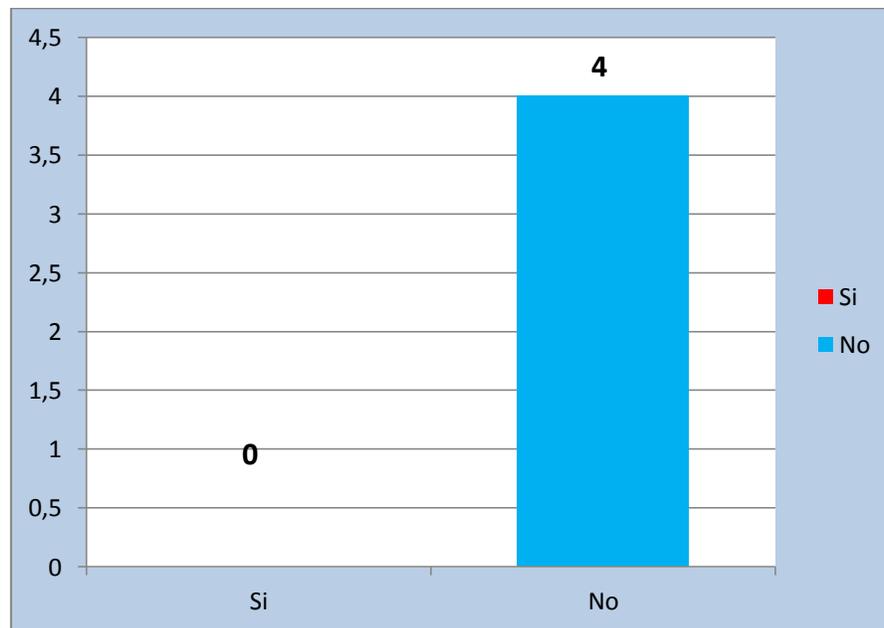
¿Realiza la empresa evaluaciones de desempeño al personal operativo?

CUADRO N° 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	00	00%
No	04	100%
<b>Totales</b>	<b>04</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarez (2023)

## ÍTEM N° 6



Gráfica N° 6. Ítem 6.

### Análisis

Seguidamente, el ítem 6 que hace énfasis en si la empresa realiza evaluaciones de desempeño al personal, dio como resultado positivo del 0% y negativo del 100%.

Para Sastre y Aguilar (2003), "la evaluación del desempeño es aquel proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo" (p. 321).

En cuanto al desempeño e incentivos a los trabajadores (personal operativo), los encuestados no creen necesarias las evaluaciones, esta ausencia de una política al respecto no generada el vínculo o sentido de pertenencia de sus trabajadores, lo cual redundo en un trabajador desmotivado en sus labores cotidianas.

## ÍTEM N° 7

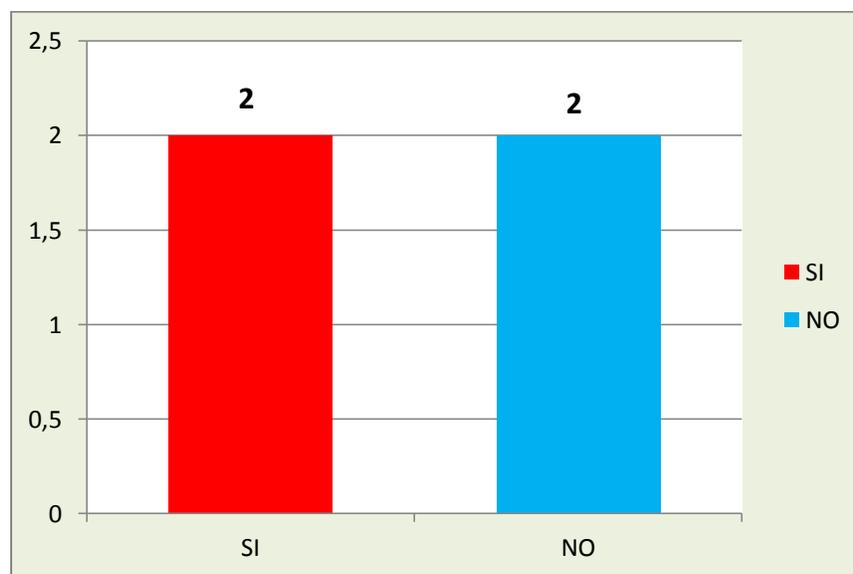
¿Existe algún método establecido para la comunicación con el personal operativo?

## CUADRO N° 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	02	50%
No	02	50%
<b>Totales</b>	<b>04</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarez (2023)

## ÍTEM N° 7



Gráfica N° 7. Ítem 7.

### Análisis

El 50% afirma que si existe un método establecido para la comunicación con el personal, mientras que el 50% restante expresa que no existe tal método. Fernández (2002) define la comunicación organizacional como

El conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio, también la entiende como: Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos (p 11).

En la presente grafica se puede observar parte de lo reflejado en la pregunta anterior, pues no se le da la importancia que requiere el talento humano, sin darle la formalidad que amerita ya que es parte valiosa de todo el proceso productivo.

**ÍTEM N° 8**

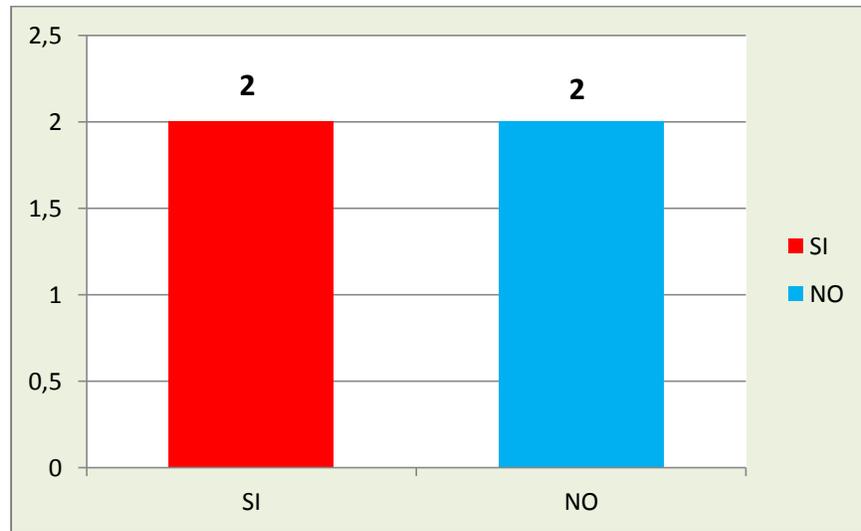
¿Actualmente en la empresa existen procedimientos administrativos que mejoren el funcionamiento de las actividades?

**CUADRO N° 9**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	02	50%
No	02	50%
<b>Totales</b>	<b>04</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarez (2023)

**ÍTEM N° 8**



**Gráfica N° 8. Ítem 8.**

**Análisis**

En el ítem 8, el cual se relaciona directamente con la mejora del funcionamiento de las actividades, se obtuvo como resultado un 50% de respuestas positivas y un 50% de respuestas negativas lo que significa que la mitad considera que si existen procesos administrativos que mejoren la funcionalidad, mientras que la otra mitad cree que no.

En relación a lo descrito, Celi (2019) explica que "El control interno está orientado a cumplir la normativa vigente, así como a promover eficiencia garantizando la veracidad y

oportunidad de la información, en base a ello, tomar los correctivos pertinentes que se presenten en la gestión administrativa" (p. 1).

El 50% de los entrevistados (Administrador y Contador Público) dice tener procesos administrativos básicos, adquiridos en su formación universitaria, pero a su vez tienen como limitantes la aprobación de los dueños para efectuar cambios o actualizaciones, el restante 50% (Propietarios) tienen dudas al respecto, creando una discrepancia entre ambas partes.

### ÍTEM N° 9

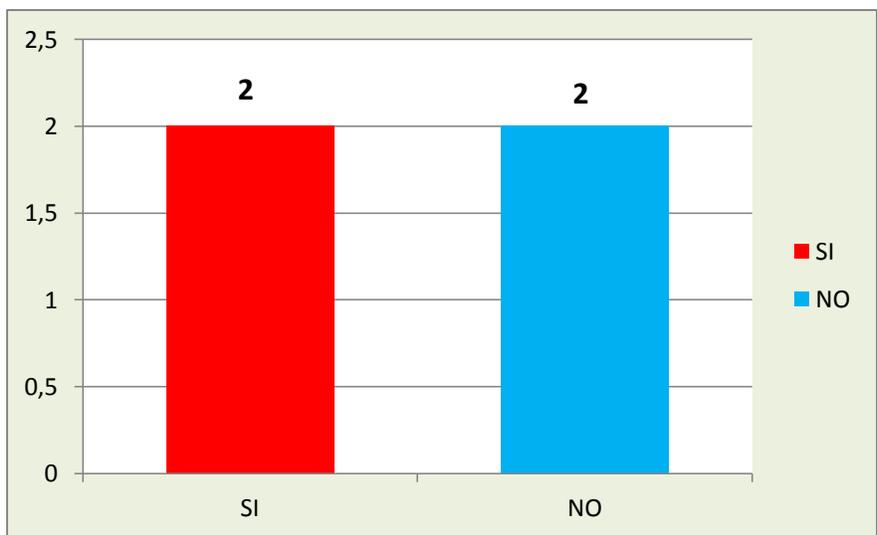
¿Considera usted que es necesario evaluar periódicamente los procedimientos administrativos a fin de detectar deficiencias?

**CUADRO N° 10**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	02	50%
No	02	50%
<b>Totales</b>	<b>04</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Alvarez (2023)

### ÍTEM N° 9



**Gráfica N° 9. Ítem 9.**

#### **Análisis**

En este caso, el 50% respondió afirmando que si es necesario evaluar los procedimientos administrativos, por otro lado, el 50% restante respondió negativamente.

Ucha F, (2012) explica que, "La palabra evaluar es un término de uso frecuente que empleamos con la misión de referir la determinación o la estimación de un precio, riesgo, valor o la envergadura que ostenta algo o alguien"(p. 1).

En cuanto a esta pregunta los encuestados coinciden como en la anterior, tanto el Administrador como el Contador Público creen necesarias las evaluaciones, mientras los Propietarios no creen necesarias las evaluaciones.

### ÍTEM N° 10

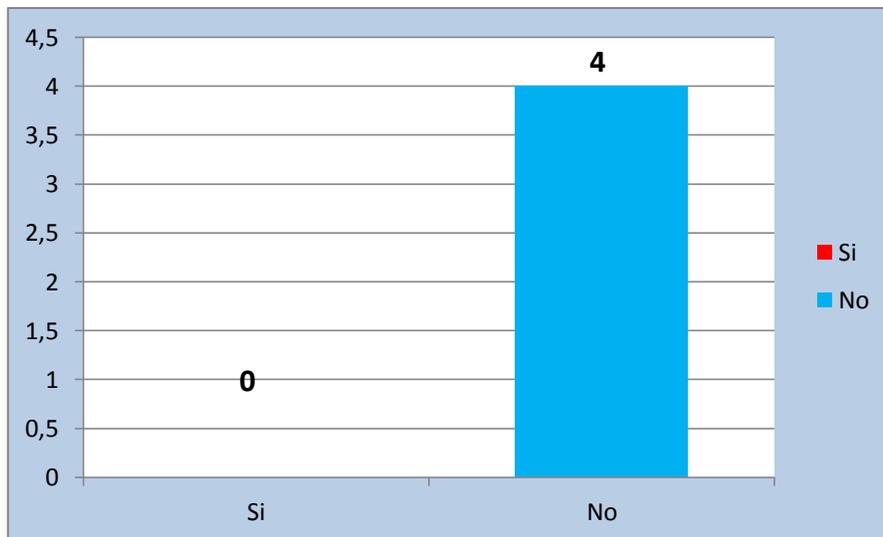
¿Actualmente en la empresa se implementan estrategias que optimicen el rendimiento de los procesos productivos?

**CUADRO N° 11**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	00	00%
No	04	100%
<b>Totales</b>	<b>04</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Alvarez (2023)

### ÍTEM N° 10



**Gráfica N° 10. Ítem 10.**

### Análisis

De acuerdo con la Gráfica, el 0% no respondió, mientras que el 100% de los encuestados expresa que la empresa no implementa estrategias para mejorar el rendimiento. Según Ronda (2021)

La estrategia es una herramienta de dirección que permite la satisfacción de las necesidades del público objetivo a quien está dirigida la actividad de la empresa, a través de una interacción proactiva de la organización con su entorno y el uso de procedimientos y técnicas con un basamento científico empleadas de manera repetitiva e integral" (p. 1).

Según los encuestados en la actualidad no se implementan estrategias que optimicen el rendimiento de los procesos lo que hace que la empresa no sea eficiente en sus actividades.

### ÍTEM N° 11

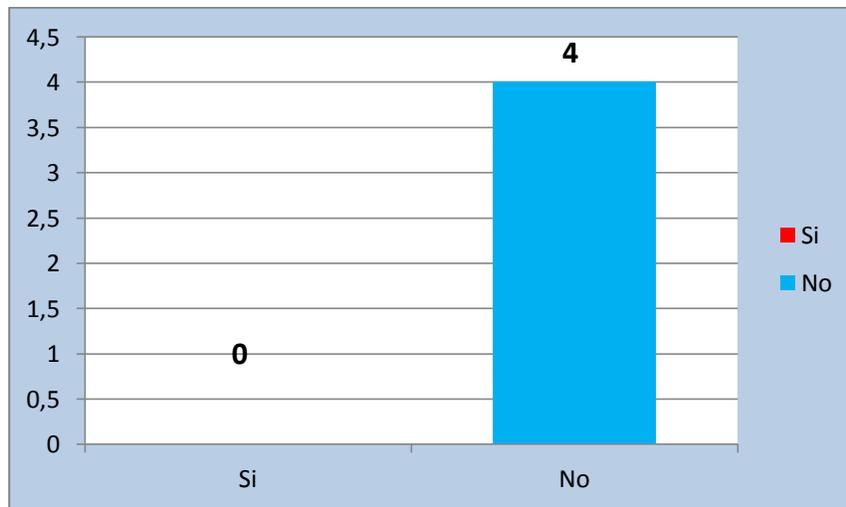
¿Cuenta la empresa con una estructura de costos?

### CUADRO N° 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	00	00%
No	04	100%
<b>Totales</b>	<b>04</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarez (2023)

### ÍTEM N° 11



Gráfica N° 11. Ítem 11.

### Análisis

En este caso el 0% de la muestra no respondió, mientras que el 100 % respondió que no, cabe destacar que es necesario que la empresa desarrolle una estructura de costos. De acuerdo a lo mencionado anteriormente, Manrique, J (2015) explica que:

La estructuración de costos es un proceso orientado a organizar de manera práctica la gestión de costos, basado en las prioridades estratégicas y operativas de la organización. Como tal, debe cubrir todas las operaciones de la organización, definir mecanismos para el procesamiento de datos financieros, y desarrollar la capacidad de disseminación de información oportuna y de calidad a nivel interno y externo (p. 1).

La incidencia por la ausencia de un departamento que contabilice los costos de fabricación, mano de obra y de una estructura definida es muy alta e imposibilita el saber cuáles son los costos que tiene la empresa, por lo tanto no es posible saber si es rentable o no.

### ÍTEM N° 12

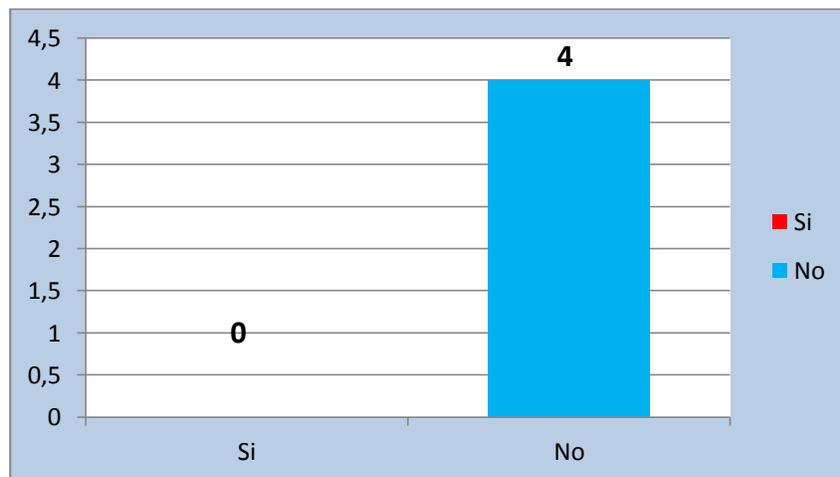
¿Conoce Usted cual es el punto de equilibrio de la empresa?

### CUADRO N° 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	00	00%
No	04	100%
<b>Totales</b>	<b>04</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarez (2023)

### ÍTEM N° 12



Gráfica N° 12. Ítem 12.

### Análisis

Para finalizar, el ítem 12 en el que se pregunta si se conoce el punto de equilibrio de la empresa, el 0% no da respuesta, mientras que el 100% expresa que no conoce el punto de equilibrio.

García J (2019) "El punto de equilibrio es aquel donde los ingresos totales son iguales a los costos totales; el volumen de ventas con cuyos ingresos se igualan a los costos totales y la empresa no reporta utilidad pero tampoco perdida" (p. 1).

Al no tener un departamento que contabilice los costos no es posible saber cuál es el punto de equilibrio de la empresa lo que le dificulta a la empresa determinar cuáles son sus ganancias y cuáles son las pérdidas

## MOMENTO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

En este momento es donde se presentan las conclusiones y recomendaciones correspondientes a la investigación elaborada, esto se realiza tomando en cuenta los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos. Para Hurtado (2010), las conclusiones son aquellas que "contienen, en pocas palabras, los resultados de la investigación. Su propósito es destacar de forma correcta, clara, breve y precisa los aspectos relevantes de los resultados obtenidos" (p. 365).

A partir de la problemática abordada en el presente trabajo de investigación, se elaboró una propuesta de mejora a los procesos administrativos para aumentar la rentabilidad en la empresa carpintería "Hermanos Prada 2012 C.A" través del estudio proporcionado, la compañía será capaz de atender de manera oportuna las vicisitudes experimentadas en términos de operaciones, talento humano y equipos y/o maquinarias. La integración de esta herramienta suministra a la empresa un rumbo definido en cuanto a medidas correctivas a implementar dentro del proceso productivo, sirviendo al mismo tiempo como base decisoria para definir las estrategias organizacionales que garanticen el éxito, crecimiento y permanencia dentro del mercado de la carpintería.

Con base en lo antes descrito y en conformidad a los múltiples elementos desarrollados dentro de la propuesta de mejora, la empresa cuenta con un cúmulo de oportunidades de mejora que permitirán la consolidación dentro del mercado meta, influyendo directamente sobre la adquisición de nuevos proyectos que potencien el crecimiento económico de la compañía. En consideración al cumplimiento de los objetivos planteados dentro del presente estudio, se emiten las siguientes conclusiones:

1. La descripción de la situación actual de la compañía resultó de significativa importancia dado el nivel de inspección y conocimiento adquirido en cuanto a los procesos efectuados. En ellos se pudo observar con claridad la acción de dos agentes muy nocivos para cualquier organización, como lo son el desconocimiento de sus procesos y el desorden administrativo. Ambos factores representan un agente alarmante para la compañía; fundamentalmente en lo que se refiere a imagen de la entidad y entrega oportuna de los compromisos adquiridos.

2. A partir de la identificación de las limitaciones en los aspectos administrativos de la compañía, se determinó que las causas de estas limitaciones se encuentran asociados a tres (3) factores fundamentales, los cuales corresponden a mano de obra, métodos y/o procedimientos, equipos y maquinarias. Se detallan a continuación los factores antes mencionados:

3. La propuesta de mejora suministrada a la compañía provee de un basamento lógico – decisorio a través del cual implementar las respectivas acciones correctivas según sea el área a

mejorar. Las acciones correctivas que integran el plan de mejora abarcan tres (3) niveles fundamentales: talento humano, equipos y maquinarias, instalaciones de trabajo.

A nivel de talento humano, se encontró que la mejor relación costo – beneficio está asociada a la inclusión de un (1) operador administrativo dentro del proceso de fabricación. La inclusión de este nuevo empleado liberaría al presidente de la empresa de las actividades desarrolladas hasta la fecha. De igual modo, la integración de mano de obra subcontratada a tiempo parcial, mejoraría los tiempos de respuesta en actividades relacionadas a la instalación del producto terminado.

A nivel de equipos y/o maquinarias, se recomendó la adquisición de equipos informáticos más actualizados y automatizados, los cuales disminuyen el tiempo de fabricación. Asimismo, se propone la adquisición de máquinas de nueva generación tecnológica que permitan de mejorar el rendimiento de los materiales a usar, disminuyan los desperdicios y ahorren tiempo en el proceso de fabricación.

A nivel de instalaciones de trabajo, se recomiendan acciones para organizar correcta y eficientemente equipos, maquinarias, insumos y recursos, de modo que se aproveche el mayor espacio disponible al ejecutar las actividades planificadas.

Como medida de organización gerencial, se recomiendan vías de comunicación interna, como medida para mejorar las relaciones laborales y comunicacionales. Se espera que con ellas el manejo de la información sea canalizado de manera eficiente, haciendo llegar de manera oportuna los múltiples requerimientos exigidos por los departamentos que integran la compañía. Adicionalmente, se provee a la compañía de un esquema de estructura organizativa a través del cual reordenar los roles de trabajo y delimitar la autoridad.

## Recomendaciones

Hinojoza (2022) “las recomendaciones son las propuestas dadas por el investigador para mejorar los conflictos, solventar necesidades y mantener las soluciones establecidas en las conclusiones” (p. 1). Sobre la base de las conclusiones mencionadas anteriormente, se muestran las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la dirección de la empresa Carpintería “Hermanos Prada 2012, C.A” implementar las propuestas de mejoras determinadas en este trabajo para el personal, equipos y/o maquinarias e instalaciones de trabajo.

2. Una vez implementada la propuesta de mejora, se recomienda realizar un estudio de tiempo y movimiento para las actividades asociadas a los procesos de diseño y fabricación, a fin de validar los tiempos estimados y precisar la producción sobre la base del tiempo total de fabricación. Esto a su vez permitirá iniciar el control estadístico para el seguimiento y evaluación de las actividades en posteriores ocasiones.

3. Se recomienda establecer un plan de inspección mensual a través del cual validar el cumplimiento óptimo de los procesos efectuados por la compañía. Por medio de esta herramienta es posible detectar posibles fallas operacionales, emitiendo así de manera oportuna las acciones correctivas que sean pertinentes. De igual modo, es recomendable generar periódicamente estrategias que permitan la mejora continua dentro de las actividades que constituyen el accionar diario de la empresa.

4. Se recomienda la actualización continua en términos de capacitación, métodos y procedimientos de fabricación, tecnología de vanguardia, tendencia y preferencia del mercado meta, materiales e insumos sustentables, y demás ítems de igual categoría, que potencien el perfeccionamiento del proceso ejecutado, al mismo tiempo que impulsa el crecimiento de la compañía dentro del mercado de muebles larense.

## REFERENCIAS

### Bibliográficas

- Canónico M. (2004). *Propuesta de Ideas en Torno al Desarrollo de Trabajo de Grado de Maestría Modalidad Proyecto Especial en el Postgrado de la UPEL-IPB. Fases de Elaboración y Validación del Material Pedagógico.*
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* Séptima Edición <https://www.google.com/search?q=chiavenato+introducción+a+la+teoría+general+de+la+administración+pdf&oq=chiave&aqs=chrome.2.69i57j0l3.5563j0j4&sourceid=chrome-mobile&ie=UTF-8>
- Ferrell O, (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante.* Cuarta Edición.
- Hernández S, Fernández C & Baptista L. (2014). *Metodología de la Investigación.* Sexta Edición. México. D.F.
- Hurtado, J. (2010). *El proyecto de Investigación. Compresión holística de la Metodología.* Sexta Edición. Caracas, Ediciones Quirón.
- Tamayo y Tamayo M. (2005) (2012). *El Proceso de la Investigación Científica.* Editorial Limusa, México.
- Zapata O. (2006) *Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas.* Primera Edición. México.

### Electrónicas

- Abbadia J, (2022) *Paradigma de Investigación.* Disponible: <https://mindthegraph.com/blog/es/research-paradigm/> [Consulta: 2023, Marzo, 20]
- Caurin (2018) *El proceso administrativo.* Disponible en: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/download/334/263/&ved=2ahUKEwjAq4bnke7-AhVdRTABHZ-YC3AQFnoECA0QAQ&usg=AOvVaw1ZSDOTvH7Heip25fvJAHyB> [Consulta: 2023, Mayo, 10]
- Chía (2005) *Comunicación eficaz, una competencia para lograr el éxito organizacional.* Disponible en: [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4624/130814.pdf&ved=2ahUKEwi9hbG6se7-AhXljLAFHVTgAIMQFnoECBgQBg&usg=AOvVaw3FJxmYyRcvGIBB\\_nsLX2C1](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4624/130814.pdf&ved=2ahUKEwi9hbG6se7-AhXljLAFHVTgAIMQFnoECBgQBg&usg=AOvVaw3FJxmYyRcvGIBB_nsLX2C1) [Consulta 2023, Mayo, 10]

Emprendedor inteligente (2021) *Importancia del punto de equilibrio*. Disponible en: <https://www.emprendedorinteligente.com/importancia-del-punto-de-equilibrio-para-una-empresa/> [Consulta: 2023, Mayo, 10]

Hellriegel et al, (2021) *Administración. Un enfoque basado en competencia*. Disponible en: <https://www.iberlibro.com/Administraci%C3%B3n-enfoque-basado-competencias-Don-Hellriegel/30039134015/bd> [Consulta: 2023, Mayo, 10]

Hinojoza R, (2022) *Recomendaciones de una tesis*. Disponible en: <https://www.aldia.unah.edu.pe/recomendaciones-de-una-tesis/#:~:text=Las%20recomendaciones%20son%20las%20propuestas,soluciones%20establecidas%20en%20las%20conclusiones.> [Consulta: 2023, Mayo, 13]

La Empresa Venezolana ante el Covid (2020) Disponible: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/ve/pdf/2020/08/La-empresa-venezolana-ante-el-COVID-19.pdf> [Consulta: 2023, Marzo, 15]

Larragaña & Ortega (2018). *La planificación empresarial*. Disponible en: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/105/141/&ved=2ahUKEwjquWvj-7-AhXnVTABHZZRDPIQFnoECBQQBg&usg=AOvVaw0A3lbwbzbzSjg6L6Th4vNe> [Consulta: 2023, Mayo, 10]

Manrique, J. (2015). *Estructura de Costes y Áreas Estratégicas*. Disponible en: <https://es.slideshare.net/jorgemanriquechavez/estructura-de-costes-y-reas-estrategicas> [Consulta: 2023, Mayo, 10]

Melinkoff R, (2021) *Los Procesos Administrativos*. Disponible: <https://es.slideshare.net/SistemadeEstudiosMed/melinkoff-ramonlos-procesos-administrativos> [Consulta: 2023, Marzo, 05]

Rus, (2020) *Investigación de campo*. Disponible: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html> [Consulta: 2023, Marzo, 05]

Sánchez J y Calderón V (2003) *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría*. Disponible en: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866&ved=2ahUKEwiZpa3Rqu7-AhWTSDABHfWXcYQFnoECBAQBQ&usg=AOvVaw22vJwnNR-a5duaNZAuLBs5> [Consulta: 2023, Mayo, 10]

Ucha, F. (abril, 2012). *Definición de Evaluar*. *DefinicionABC*. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/general/evaluar.php> [Consulta: 2023, Mayo, 10]

Universidad de Champagnat. (2020). *Estructura organizacional, qué es, cómo se diseña y su importancia*. Disponible en:<https://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>[Consulta: 2023, Mayo, 10]

Valle, (2022) *La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación*. Disponible: <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wpcontent/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf> [Consulta: 2023, Marzo, 03]

## TESIS

Carmona J, Villegas F, & Willian M, (2023). *La gerencia y los procesos administrativos en las instituciones públicas venezolanas*. México. Extraído el 15 de marzo de 2023 desde [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4663](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4663)

Choez, (2022) *Proceso administrativo y rentabilidad en los locales de venta de los productos de químicos y de limpieza, cantón pedro carbo periodo 2019-2021*. Ecuador. Extraído el 15 de marzo de 2023 desde <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/6157/gcardenas.pdf?sequence=1>

Ferraras M, (2022). *Propuesta de rediseño en los procesos administrativos, en la ferretería Los Mellos, Altamira Puerto Plata, al año 2020*. Tesis de trabajo de grado de maestría, Universidad APEC. República Dominicana. Extraído el 15 de marzo de 2023 desde [https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG\\_C1\\_MGP\\_27\\_2020\\_eT220454.pdf](https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_C1_MGP_27_2020_eT220454.pdf)

GVU's 8th WWW user survey. (n.d). Extraído el 15 de marzo de 2023 desde <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jaqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Pérez A, (2018) *Modelo gerencial para el mejoramiento del área administrativa en la diócesis de San Carlos Cojedes*. Tesis de trabajo de grado, Cojedes. Extraído el 14 de mayo de 2023 desde [http://opac.unellez.edu.ve/doc\\_num.php?explnum\\_id=595](http://opac.unellez.edu.ve/doc_num.php?explnum_id=595)

## LEGALES

Constitución d la República Bolivariana de Venezuela (CRBV 1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 36 860*, Diciembre 30, 1999.

El Código de Comercio. Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de Diciembre de (1995)

Código Orgánico Tributario (Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.507 de fecha 29 de enero d 2000)

**ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Personal de la empresa Carpintería Hermanos Prada 2012 C.A**

Se les solicita la colaboración para recopilar información, la misma tendrá un carácter confidencial y sólo se usará con fines de investigación para el presente estudio. En ese sentido, se agradece su valiosa colaboración al respecto y que la misma sea lo más objetiva posible, veraz y precisa, con el objetivo de lograr resultados confiables.

**Instrucciones Generales**

1. Lea detenidamente cada pregunta y responda objetivamente.
2. Sea sincero (a) al responder.
3. Conteste cada uno de los planteamientos en el orden que se le presentan.
4. Seleccione solo una de las respuestas y márkela con una “X” de acuerdo a los criterios de Sí y No.
5. Cualquier duda consulte a la encuestadora.
6. Por Favor, no deje preguntas sin responder.

Gracias por su colaboración.

**Luisana Álvarez**

## CUESTIONARIO

N°	PREGUNTAS	SI	NO
01	¿Sabe Usted que son procesos administrativos?		
02	¿Existe una persona encargada de manejar la planificación en la empresa?		
03	¿Es necesaria la organización en la empresa para cumplir con los objetivos establecidos?		
04	¿Tiene conocimiento de la estructura organizativa de la empresa?		
05	¿Cree usted que la dirección de la empresa debe revisar de manera continua los procedimientos administrativos para mejorarlos?		
06	¿Realiza la empresa evaluaciones de desempeño al personal operativo?		
07	¿Existe algún método establecido para la comunicación con el personal operativo?		
08	¿Actualmente en la empresa existen procedimientos administrativos que mejoren el funcionamiento de las actividades?		
09	¿Considera usted que es necesario evaluar periódicamente los procedimientos administrativos a fin de detectar deficiencias?		
10	¿Actualmente en la empresa se implementan estrategias que optimicen el rendimiento de los procesos productivos?		
11	¿La empresa lleva un control de gastos?		
12	¿Considera que el margen de ganancia actual de la empresa es suficiente para mantenerse?		

## ANEXO 2: INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN



### INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO EXTENSIÓN - BARQUISIMETO

#### Validación del Instrumento

#### Distinguido Profesor (a):

Me es grato dirigirme a usted para solicitarle su valiosa colaboración con la validación del contenido de los momentos I, II y III, así como, el instrumento diseñado para recabar la información necesaria para la investigación que tiene por título: **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA AUMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA “CARPINTERÍA HERMANOS PRADA 2012 C.A”.** En tal sentido, se anexa a la presente, el listado de los ítems con las respectivas hojas de valoración en las cuales indicará si existe congruencia entre los objetivos, indicadores y el instrumento diseñado para la recolección de datos, del mismo modo según su criterio, si se requiere ser modificado, eliminado o agregado cualquier ítem.

Agradeciendo su colaboración prestada, quedo de usted.

Atentamente,

**Luisana Álvarez**

**Formato para la Validez del Contenido del Instrumento**

ÍTEM	COHERENCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		OBSERVACIÓN
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
2	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
3	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
4	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
5	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
6	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
7	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
8	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
9	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
10	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
11	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
12	SI	SI	SI	SI	SI	SI	

**Nombre y Apellido:** Yulimar Medina

**Firma del validador:**

