



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA: ADMINISTRACIÓN

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA FORTALECER LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GALERON, PRODUCTOS LACTEOS,
BARINAS, MUNICIPIO BOLIVAR, AÑO 2021**

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Autor:

Rodolfo A., Jaimes P. C.I. 14.852.039

Tutor: Profé. Luis Vegas

Barinas, febrero del 2022.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA: ADMINISTRACIÓN

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA FORTALECER LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GALERON, PRODUCTOS LACTEOS,
BARINAS, MUNICIPIO BOLIVAR, AÑO 2021**

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al Título de
Licenciado en Administración de Empresas.

Autor:

Rodolfo A., Jaimes P.C.I. 14.852.039

Tutor: Prof. Luis Vegas

Barinas, febrero del 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y JURIDICAS
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

ACTA DE EVALUACIÓN FINAL TRABAJO DE APLICACIÓN

Nosotros, los abajo firmantes, constituidos como Jurado Evaluador, hoy, catorce (14) de Marzo del año 2022, reunidos en el Pabellón 8 Aula B-1, Barinas II, se dio inicio al acto de presentación oral y pública del Trabajo de Aplicación Titulado: **"ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA FORTALECER LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GALERÓN, PRODUCTOS LÁCTEOS, BARINAS, MUNICIPIO BOLÍVAR, AÑO 2021"**. Presentado por el Bachiller: **Rodolfo A. Jaimes P. C.I. V - 14.852.039**. A los fines de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de Licenciado (a) en Administración. Concluida la presentación oral y el ciclo de preguntas, de acuerdo con lo establecido en las Normas para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Aplicación, este Jurado otorga la siguiente calificación:

Apellidos y Nombres	C.I. N°	30% (Prof. Aula)	50% (Inf. Esc.)	20% (Pres. Oral)	100% TOTAL	CAL DEF (1-5)
Rodolfo A., Jaimes P.	14.852.039	30	50	20	100	5,00

Se emite la presente acta según Resolución de Comisión Asesora Nro. CAPCSyE/02/2022, Acta N° 001, Punto N° 16, de fecha 01/02/2022 y queda asentada en el Subprograma Administración a los catorce (14) días del mes de Marzo de 2022.

Observaciones _____

Miembro	Apellidos y Nombres	C.I. N°	Firma
Tutor (a)	Vélez Luis	14.340.095	[Firma]
Jurado Principal	Paredes Milfred	11709327	[Firma]
Jurado Principal	Adolfo Yamban	15.967585	[Firma]





UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS
SUBPROGRAMA: ADMINISTRACIÓN

Aprobación del Tutor

Yo **Luis Vegas**, titular de la cédula de identidad N°**14.340.293**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Aplicación titulado **ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA FORTALECER LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GALERON, PRODUCTOS LACTEOS, BARINAS, MUNICIPIO BOLIVAR, AÑO 2021**, presentado por el Bachiller **RODOLFO A., JAIMES P**, titular de cedula de identidad N° **V.- 14.852.039** , para optar el Título de Licenciado en Administración, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

Asimismo, me comprometo como tutor, a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En la ciudad de Barinas a los 22 días del mes de febrero de 2022.

Dedicatoria

A mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres, **Ciro Antonio Jaimes Ballesteros** y **María Antonia Jaimes Páez** quienes han sido incondicional para todo lo que ocurre en mi vida, les agradezco profundamente.

A mis hijos SOHPIA, RENATA Y SAMUEL, son el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios, **son mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración**, por cada momento de felicidad en mi vida, el cual muy seguramente se ve reflejado en mi vida hoy en día. **Gracias a ellos por ser la felicidad de mi vida.**

A mi esposa CANMARY SOLORZANO, por entenderme en todo, gracias a porque en todo momento has sido un apoyo incondicional en mi vida, y por la cual estoy dispuesto a enfrentar todo y en todo momento. Gracia Amor.

A toda mi familia por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de mi Trabajo de Grado. Gracias por creer en mí.

A Doctor Contra Almirante **Ramón Emilio Rodríguez Chacín** por su apoyo, orientación en el transcurrir de la carrera y en mi formación académica. Gracias.

Agradecimientos

Agradecido con mi Dios todo poderoso por su fidelidad, siendo infinita, su misericordia.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” por abrirme las puertas de nuestra casa de estudio.

A cada uno de los profesores que formaron parte de este logro, por compartir sus conocimientos, su tiempo y su apoyo.

A mis compañeras de estudio por darme una mano amiga, por ayudarme cuando lo necesite y motivarme.

Al profesor Luis Vegas por guiarme y orientarme en esta etapa tan importante de mi vida, por su apoyo incondicional.

A la empresa Galerón, productos Lácteos, por brindarme su apoyo en mis estudios.

A todos Gracias.

Índice general

	pp.
Contraportada.....	1
Acta de evaluación final del trabajo de aplicación	2
Aprobación del Tutor	3
Dedicatorias	4
Agradecimiento	5
Lista de gráficos	11
Resumen.....	13
Capítulo	
I El problema	17
Planteamiento y formulación del problema	17
Objetivos de la Investigación.....	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos	19
Justificación	20
Alcances y Delimitaciones	21
Alcance	21
Delimitación.....	21
II Marco Teórico o Referencial.....	22

Antecedentes de la investigación.....	22
Breve reseña histórica de Galerón de productos lácteos	26
Misión.....	28
Visión	28
Filosofía y Valores	28
Bases Teóricas	29
Estrategias Gerenciales	29
Tipos de Estrategias Gerenciales.....	32
Procesos Administrativos	34
Origen del proceso administrativo	34
Importancia del proceso administrativo	35
Características del proceso administrativo	36
Fases del proceso administrativo.....	36
Bases legales	39
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009).....	39
Código de Comercio.....	40
Ley para la Promoción y Desarrollo de las Pequeñas, Medianas Empresas y Unidades de Producción Social (2008)	41
Sistema de variables	42
Operacionalización de Variables.....	42

III Marco Metodológico	45
Enfoque o paradigma de la investigación.....	45
Tipo de Investigación	46
Diseño de la Investigación.....	46
Población y Muestra	46
Población.....	46
Muestra.....	47
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	48
Validación y Confiabilidad del Instrumento.....	48
Validez.....	48
Confiabilidad.....	49
Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información	50
IV Análisis de la Información	51
V Conclusiones y Recomendaciones	74
Conclusiones.....	74
Recomendaciones	76
Referencias.....	78
Anexos	84
Anexo A.....	84
Anexo B.....	86

Lista de cuadros

Cuadro	pp.
1. Operacionalización de las variables.....	43
2. La empresa Galerón, cumple con la visión de estimular e impulsar las estrategias gerenciales.....	52
3. Considera usted que se priorizan las estrategias gerenciales.....	53
4. La empresa innova en la utilización de los productos y sus derivados.....	54
5. Se consideran que innovan con la incorporación de productos en el mercado.....	55
6. Cree usted que se integra el personal y la junta directiva.....	56
7. Se monitorean las áreas de producción.....	57
8. Se tiene monitorizado las áreas de producción.....	58
9. Se toma en cuenta en la empresa una planeación anual.....	59
10. Se basa en los objetivos y metas de la planeación.....	60
11. Se verifica el cumplimiento de la planeación trimestral.....	61
12. La empresa tiene mecanismo de gestión dentro de la organización.....	62
13. La empresa en su organización selecciona a los trabajadores según el puesto indicado.....	63
14. En la organización de la empresa se subdivide las tareas en las unidades operativas...64	
15. La organización proporciona materiales y recursos útiles para el personal.....	65
16. La empresa en su ejecución ofrece motivación al personal.....	66

17. Le empresa en su ejecución brinda recompensa a cada trabajador.....	67
18. La empresa en su ejecución están atentos a las necesidades de los trabajadores.....	68
19. La empresa tiene el control para evaluación y análisis de los resultados obtenidos.....	69
20. En la empresa asume el control cuando inicia las acciones de corrección.....	70
21. Se direcciona el cumplimiento de los procesos administrativos establecidos por la gerencia.....	71
22. Matriz FODA.....	73

Lista de gráficos

Cuadro	pp.
1. Visión.....	52
2. Priorizan.....	53
3. Innovar	54
4. Innovación.....	55
5. Integra.	56
6. Monitorear.....	57
7. Monitorear.....	58
8. Planeación	59
9. Planeación	60
10. Planeación	61
11. Organización	62
Gráfico 12 Organización.....	63
13. Organización	64
14. Organización	65
15. Ejecución.....	66
16. Ejecución.....	67
17. Ejecución.....	68
18. Control	69

19. Control	70
20. Dirección.....	71



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA: ADMINISTRACIÓN

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA FORTALECER LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GALERON, PRODUCTOS LACTEOS,
BARINAS, MUNICIPIO BOLIVAR, AÑO 2021.**

Autor: Rodolfo Jaimes

C.I. N°: 14.852.039

Tutor: MSc. Luis Vegas

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Analizar estrategias gerenciales para fortalecer los procesos administrativos de la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, municipio Bolívar, año 2021. La investigación fue abordada bajo el paradigma cuantitativo, con un diseño analítica, el tipo de investigación fue de campo con un nivel descriptivo. La población finita y muestra de 08 trabajadores área administrativa y la Junta directiva. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario contentivo de preguntas cerradas tipo dicotómicas, (sí o no). La validación de los instrumentos se realizó a través de la técnica de juicio de tres expertos, se estimó la confiabilidad con la fórmula Alpha de Cronbach obteniéndose una confiabilidad de 0,82, estos resultados indican que el instrumento presentado una consistencia muy alta. Se utilizó el análisis porcentual como medida de la estadística descriptiva y la media aritmética. Se concluyó que las establecer nuevas estrategias gerenciales para mejorar la calidad del queso y sus derivados bajo el enfoque de la planificación estratégica, Permitió conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de estas, obteniéndose como fortalezas: Flexibilidad de la estructura organizativa, flujos de información acorde a las actividades, talento humano capacitado, experiencia del talento humano, empleados comprometidos, buena actitud de los miembros de la Junta administradora, tomando en consideración a los trabajadores que crezcan profesionalmente y tengan reconocimientos por parte de la institución, encontrando la satisfacción y esta cumpla sus metas y objetivos.

Descriptor: Estrategias Gerenciales, fortalecer, procesos administrativos.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA: ADMINISTRACIÓN

**MANAGEMENT STRATEGIES TO STRENGTHEN THE ADMINISTRATIVE
PROCESSES OF THE GALERON COMPANY, DAIRY PRODUCTS, BARINAS,
BOLIVAR MUNICIPALITY, YEAR 2021**

Author: Rodolfo Jaimes

I.C. No.: 14,852,039

Tutor: MSc Luis Vegas

The general objective of this research was to analyze management strategies to strengthen the administrative processes of the Galerón company, dairy products, Barinas, Bolívar municipality, year 2021. The research was approached under the quantitative paradigm, with an analytical design, the type of research was field with a descriptive level. The finite population and sample of 08 workers administrative area and the Board of Directors. The survey was used as a technique and a questionnaire containing closed dichotomous questions (yes or no) was used as an instrument. The validation of the instruments was carried out through the judgment technique of three experts, the reliability was estimated with the Cronbach Alpha formula, obtaining a reliability of 0.82, these results indicate that the instrument presented a very high consistency. Percentage analysis was used as a measure of descriptive statistics and the arithmetic mean. It was concluded that the establishment of new management strategies to improve the quality of cheese and its derivatives under the strategic planning approach, allowed to know the strengths, weaknesses, opportunities and threats of these, obtaining as strengths: Flexibility of the organizational structure, flows of information according to the activities, trained human talent, experience of human talent, committed employees, good attitude of the members of the Administrative Board, taking into consideration the workers who grow professionally and have recognition by the institution, finding satisfaction and It meets your goals and objectives.

Descriptors: Management Strategies, strengthen, administrative processes.

La eficiencia y la productividad en una organización forman parte fundamental en la dirección originando paradigmas en la manera de ejercer la gerencia, Los cambios que se han experimentado en la sociedad y en la economía, han generado mutaciones importantes trayendo consigo nuevos paradigmas en la manera de ejercer la gerencia, como es el caso de la utilización de estrategias gerenciales, las cuales han sido aplicadas con éxito en el sector privado y público. (Chiavenato, 2017)

En relación a las estrategias gerenciales permiten a los gerentes decidir qué hacer y cómo hacerlo, por lo que se enfrenta de mejor manera a la incertidumbre del ambiente de la organización, así mismo, tener claro la visión, priorizan, innovar, integrar permitirá la reducción de gastos, el mejor desempeño de sus empleados debido a que no se perderá el tiempo en planear las estrategias a futuros.

En este contexto, la organización pretende alcanzar sus objetivos y metas a través de la satisfacción del cliente, empleando diversas estrategias que les permitan ser más competitivos para mejorar sus niveles administrativos y mantenerse en el mercado con una mejor calidad del producto. Por lo tanto los directivos, deben tener en cuenta que la planificación estratégica es parte fundamental para conseguir la identificación de metas, oportunidades y riesgos.

Los procesos administrativo arrojan que la planificar, coordinar, dirección, control y evaluación, se basa en visualizar las forma de proyección para el logro de metas y propuestas, sin embargo para que esta planeación tenga éxito debe efectuarse en forma continua, apoyada

con diversas acciones y tener la capacidad de ser flexible para poder modificarlo en el transcurso del tiempo según las necesidades que se tenga.

En este orden de ideas, se presenta la investigación estructurada en cinco capítulos:

CAPÍTULO I: El Problema: En este capítulo se presenta la descripción ampliada del objeto de estudio, formulación del problema, importancia de la investigación y los objetivos de la Investigación.

CAPÍTULO II: Marco Teórico en el que se especifica los antecedentes de la Investigación, reseña histórica de la empresa GALERON, LACTEOS, bases teóricas, bases legales y el sistema de variables.

CAPÍTULO III: Marco Metodológico comprende paradigma de Investigación, diseño, tipo de Investigación, nivel de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de la información y técnica de análisis de la información.

CAPÍTULO IV: Análisis e Interpretación de los resultados: En este capítulo se presentan el análisis de los datos obtenidos en la escala Likert aplicada a los asociados y a los miembros de la Junta Directivo de GALERON, LACTEOS y finalmente se presenta la matriz FODA.

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones del estudio. Finalmente se presentan las Referencias y los Anexos.

Capítulo I

El problema

Planteamiento y formulación del problema.

En el mundo incorporar el intercambio comercial implicó tomar en cuenta las herramientas y métodos administrativos en las grandes compañías y las gobernaciones, generando a los empresarios para optimizar su operatividad y producción llevando un mejor manejo y registro de cada una de sus actividades y así poder proyectarse hacia el futuro en miras al crecimiento para optimizar sus procesos administrativos y así poder proyectarse hacia el futuro en miras al crecimiento institucional.

Es por ello, que las profundas transformaciones políticas, socio económicas, científicas, tecnológicas y culturales ocurridas en los últimos tiempos, exigen sistemas gerenciales que estén, en condición de desarrollar las competencias requeridas para la participación de todos los miembros; que estimulen la actividad y orienten al trabajo cooperativo-participativo, así como hacer énfasis en la clara concepción sobre el futuro frente a los retos del presente milenio.

Sin embargo, en la actualidad, pese a las disponibilidades existentes en las instituciones, cuyos propósitos son brindar una plataforma que permita sustentar y mejorar los procesos administrativos de la organización, e independientemente de sus infraestructuras, capacidades y potencialidades; así como la capacidad de manejar una multipluralidad, siendo para ello una actualización y alineación de los procesos llevados a cabo.

Asimismo, Serna (2006), al referirse a la actuación del gerente, propone que este desarrolle habilidades y destrezas que le permitan comprender la naturaleza humana de quienes forman parte de la organización y enfrentar la realidad social en la que se desenvuelve para poder comprender el porqué de los hechos y estar en capacidad de propiciar los cambios y así no quedarse solo en la convivencia.

En efecto, la empresa Galerón, productos lácteos, deben trazar estrategias gerenciales a corto plazo y a largo plazo para identificar las necesidades y expectativas de sus clientes y orientar dicha oferta para cumplir con la liquidez, estructura de costos y beneficios económicos, calidad del producto, entre otros, lo cual conlleva a que los clientes se crean una opinión positiva sobre la organización.

En consecuencia, se puede resaltar que la falta de la puesta en práctica estrategias gerenciales dificulta el desenvolvimiento en los procesos administrativos de las organizaciones, ya que se estaría trabajando de forma improvisada, lo cual genera incertidumbre al momento de tomar decisiones, pues no se pueden evidenciar claramente las alternativas más viables, lo que disminuye la probabilidad de decidir de manera asertiva. Falla en la planificación estratégica para el cumplimiento de los objetivos, falta de aprovechar el recurso humano en el área productivo,

En lo que concierna a las causas, no permite acelerar la productiva, existe inconformidad en las actividades de los trabajadores, no cuentan con motivación, armonía y existe descontento, en relación a los proceso administrativa hay descontrol en lo que se planifica y aplica, el cumplimiento de los objetivos se desvían y las metas son menos.

En tal sentido, genera las causas donde se dificulta cumplir en la totalidad de sus compromisos en el lapso estipulado, cumplir con los trabajadores, los sueldos y salarios,

mantenimiento de equipos, servicios básicos, productividad, operaciones, entre otros. Por lo cual se ve afectada la óptima operatividad; no cumplir los objetivos y metas propuesto,

Por lo expuesto anteriormente y bajo este contexto se plantea dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación de la empresa Galerón, productos lácteos?

¿Qué factores internos y externos inciden en las estrategias gerenciales de la empresa Galerón, productos lácteos?

¿Cómo se evaluará las estrategias gerenciales para fortalecer los procesos administrativos de la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, municipio Bolívar, año 2021?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar estrategias gerenciales para fortalecer los procesos administrativos de la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, municipio Bolívar, año 2021

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación de la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, Municipio Barinitas.2021

Describir los factores internos y externos que inciden en las estrategias gerenciales implementadas por la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, Municipio Barinitas 2021.

Evaluar las estrategias gerenciales para fortalecer los procesos administrativos de la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, municipio Bolívar, año 2021

Justificación

Esta investigación tiene la importancia para las empresas que comercializan productos lácteos, ya que le permite tomar en cuenta las estrategias gerenciales necesarias para garantizar mejoras en la gestión administrativa para mejorar la eficiencia y eficacia de la organización.

Dentro de este orden de ideas, cabe señalar que las estrategias gerenciales son herramientas importantes porque permiten que una organización sea capaz de formular su propio futuro, a través de formulación, ejecución y evaluación de acciones que permite el logro de sus objetivos.

Las estrategias gerenciales también ayuda a descubrir oportunidades e identificar aspectos que aportan al mercado un valor único, es decir, ventajas competitivas sostenibles en el tiempo, que son la base del éxito empresarial. Asimismo, la estrategia permite detectar con mayor facilidad donde están los fallos, lo que hace estar mejor preparados frente a eventuales crisis, tener un mayor control de los riesgos y facilita la toma de decisiones sobre nuevas iniciativas.

Desde el punto de vista práctico, en esta investigación se pretende poner de manifiesto la importancia de las estrategias gerenciales en la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, Municipio Barinitas.2021, con el fin mejorar la calidad de los productos lácteos, al proporcionar un mayor conocimiento sobre los fallos detectados y poder integrar los resultados en un plan estratégico de calidad.

Esta investigación, desde el punto de vista teórico generará reflexión y discusión sobre estrategias gerenciales la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, Municipio Bolívar, año 2021, lo cual conlleva hacer epistemología del conocimiento y constituye un tema relevante. Se pretende también, conjugar el aspecto teórico con estrategias gerenciales y calidad del servicio como una manera de validar sus postulados, de tal forma que la información sea útil como marco referencial para futuras investigaciones relacionadas con el tema tratado, incrementando así el acervo de conocimientos en el campo de la gerencia.

Alcances y Delimitaciones

Alcance

Esta investigación tiene como alcance analizar las estrategias gerenciales en la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, Municipio Bolívar, 2021.

Delimitación

Se delimitará en el contexto de la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, Municipio Bolívar, 2021, que es donde se recolectarán los datos que llevarán el análisis de las estrategias gerenciales. No permitan la información administrativa y financiera. Relevante para la toma de decisiones gerenciales.

Capítulo II

Marco Teórico o Referencial

En este capítulo se presenta el marco teórico, el cual tiene como propósito dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Así como también proporciona una visión sobre dónde se sitúa el planteamiento propuesto dentro del campo de conocimiento en el cual se está inmerso.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2016) señalan que “consiste en detectar obtener, consultar la bibliografía y otros materiales que pueden, ser útiles para los propósitos del estudio, así como extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe el problema de investigación” (p.60). En este sentido, el Marco Teórico sirvió de sustento a la presente investigación, incluyendo de manera previa trabajos de investigación relacionados con el tema de estudio, considerando seguidamente las bases teóricas, las bases legales y el sistema de variables.

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. (Arias, 2012 p. 108). Por eso, los trabajos de investigación donde se hayan manejado las mismas variables o se hallan propuesto objetivos similares, sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el

problema en esa oportunidad. Es por ello, que todo trabajo de investigación debe aportar algo nuevo y que sea innovador e inédito.

Por consiguiente, conocer los antecedentes del problema es importante para no replicar la investigación, es decir, permitirá identificar que interrogantes ya han sido respondidas frente a un problema. La importancia misma que reviste esta investigación, obliga sin lugar a dudas a buscar apoyo en fuentes que se constituyen al mismo tiempo en refuerzos para los diferentes criterios y las variables estrategias gerenciales y prestación de servicio que se manejan en la presente investigación.

En virtud de lo antes señalado, se presentan a continuación investigaciones realizadas sobre el tema, en tal sentido, Núñez (2016) realizó un estudio sobre “Estrategias gerenciales para mejorar la calidad del servicio de atención al cliente en supermercados. Caso: PDVAL ciudad Tavacare, Barinas, la cual tuvo como objetivo general analizar las estrategias gerenciales para mejorar la calidad del servicio de atención al cliente, año 2015, del municipio Barinas del Estado Barinas. Enmarcada bajo el paradigma de investigación cuantitativa, con un diseño de campo y documental, a un nivel analítico descriptivo, no experimental.

El investigador para la recolección de la información utilizó la encuesta, y como instrumento un cuestionario. Se trabajó con una población de (621) familias, pertenecientes al Consejo Comunal de Ciudad Tavacare y una muestra, no intencional, de 72 usuarios y usuarias. La validación de la información se realizó, mediante el juicio de expertos y el análisis de contenido, construida con una matriz FODA. La confiabilidad de los resultados, se calculó con la fórmula 20, de Kuder Richarson, la cual arrojó un coeficiente de 0.89; resultando altamente confiable.

Entre los resultados más significativos, tenemos que la calidad del servicio de atención al cliente/usuario es considerada como baja; sin embargo, esta situación es susceptible de ser mejorada, mediante la aplicación de estrategias gerenciales, basadas en la comunicación, capacitación y mejora del sistema de distribución de alimentos. Asimismo, se pudo concluir que cuenta con una excelente infraestructura y, una buena ubicación. Los factores internos y externos que inciden en la calidad del servicio, son: económicos, políticos, sociales, de infraestructura, seguridad, entre otros. Su importancia radica, en que éstos impactan negativa o positivamente, según la gerencia perciba y gestione los mismos.

Esta investigación guarda estrecha relación con el tema de tratado debido a que estudia las variables calidad del producto y estrategias gerenciales; destacando la importancia que tiene la definición de estrategias gerenciales vinculadas con los resultados empresariales, lo que quiere decir que se debe concentra cada una de las fortalezas de la organización para que las acciones estén debidamente coordinadas y obtener los resultados esperados. Asimismo, el estudio constituyó un referente teórico relevante en el ámbito gerencial.

Por otra parte, González (2016), realizó un estudio sobre el “Diseño de Estrategias Gerenciales que plantean mejoras en el servicio al cliente para el área de servicios postventa del sector automotriz en el estado Carabobo. El objetivo general fue diseñar estrategias gerenciales que planteen mejoras en el servicio al cliente para el Área de Servicios postventa del sector automotriz. El estudio se realizó bajo la modalidad de proyecto factible ya que permitió la elaboración de una propuesta viable para la mejora en la satisfacción al cliente, tomando en cuenta sus expectativas.

Para la investigación se tomó como muestra 203 clientes que recibieron servicio postventa al sector Automotriz de la empresa Ford Motor de Venezuela, además, se realizaron encuestas al personal que labora para las 3 empresas. Para el caso de los

Gerentes, se tomó como muestra cada Gerente de los concesionarios en estudios, los cuales son un total de 11.

Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento dos escalas de Likert aplicado a los clientes que recibieron servicio postventa y los gerentes, los instrumentos reunieron los requisitos de validez y confiabilidad. Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos. La investigadora concluyó que se debe plantear como estrategia gerencial un proceso universal que abarque todos procedimientos de forma estandarizada para los concesionarios evaluados, con la finalidad mejorar la percepción del cliente sobre el servicio recibido.

El estudio antes reseñado, brinda aportes significativos a esta investigación, porque contribuye a la generación de estrategias gerenciales para la mejora en la calidad de los servicios como una estrategia competitiva, indagando acerca de las diferentes estudios que brindan información del estado actual y estructurando una metodología adecuada que ayude a contribuir a las instituciones prestadoras de servicios en interesarse y poner en práctica diferentes herramientas que les ayuden a generar estrategias gerenciales.

Otro estudio importante relacionado con la investigación fue el de Palacios, (2016) quien realizó una investigación sobre Estrategias gerenciales para un servicio de calidad prestado por los supervisores de la coordinación de vigilancia y transporte terrestre de la base de Seguridad Vial del estado Carabobo. El objetivo general fue elaborar estrategias gerenciales para un servicio de calidad prestado por los supervisores en la coordinación de vigilancia y transporte terrestre de la base de seguridad vial del Estado Carabobo, la investigación se realizó bajo la modalidad de proyecto factible.

La población estuvo conformada por cuarenta (40) funcionarios pertenecientes a la Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre de la Base de Seguridad Vial del Estado

Carabobo, el tipo de muestreo fue intencional veinte (20) de los funcionarios. La técnica e instrumento de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual cumplió con los requisitos de validez y confiabilidad. La investigadora concluyó que es necesario diseñar estrategias gerenciales para un servicio de calidad prestado por los supervisores de la Coordinación de Vigilancia y Transporte Terrestre de la Base de Seguridad Vial del Estado Carabobo.

Esta investigación, constituyó la base para resaltar la importancia de los procesos gerenciales para el adecuado desarrollo y crecimiento de toda organización. En el ámbito de las organizaciones sin fines de lucro, busca generar grandes resultados para garantizar la idoneidad del proceso administrativo, genera beneficios y resultados ayudando a contar con óptimos procesos para garantizar un servicio de calidad, especialmente en la prestación de los servicios funerarios, objeto de estudio de la investigación. Además aporta información relevante sobre la problemática estudiada en cuanto a estrategias gerenciales como parte elemental para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Breve reseña histórica de Galerón de productos lácteos

Lo que comenzó con un terreno en Barinas, para hacer una piscina entre dos hermanos, se convirtió en una sociedad que día a día demanda esfuerzo y mucho sacrificio. Mi hermano y yo nunca imaginamos que nuestra pasión estaba muy alejada de nuestras respectivas carreras universitarias, pero sí muy cerca de la realidad del país, ni que nuestro emprendimiento recorrería medio país. Desde 2012 iniciamos la construcción de la sede. Todo comenzó en el 2012 cuando compramos un terreno en la carretera vía Barinitas y donde en su momento comenzarían con la construcción de una granja de uso familiar y una

planta destiladora de licores, dada la trayectoria de ambos en ese rubro, así como el de alimentos.

Barinas es el segundo estado productor de leche a nivel nacional. Y sí hay una industria para el procesamiento de la leche, pero no es de Barinas. Es una trasnacional. Así que sentenciamos, “Aquí vamos a montar una empresa de lácteos”. Decidimos irnos al Zulia para conocer el procedimiento que se usa en la elaboración de quesos, donde además de ver lo correcto y lo incorrecto, conocimos a varios proveedores de equipos. “Dimos la camioneta que usábamos para la distribución de licores como parte de pago para dos tinas, moldes para quesos y así fue que comenzamos con Lácteos Galerón”.

Pese a que eran recursos propios, la inversión necesitaba una inyección de dinero extra, por lo que recurrimos a varios bancos, pero por no estar operativos, nos cerraban las puertas. Sin embargo, al tener experiencia crediticia con el Banco Agrícola, logramos un crédito luego de un año, con el que compramos la caldera, el banco de hielo, entre otros equipos indispensables para comenzar en diciembre de 2017.

Ante la necesidad de personal debimos visitar queseras de otras zonas de Barinas a fin de conocer el arte de la elaboración de quesos y allí logramos que nos prestara un maestro quesero. “Le dije a mi hermano que teníamos que hacer aunque fuera queso duro, porque ya no teníamos plata. Ubicamos productores de Barinitas y nos arrimaban 1500 litros de leche semanal y comenzamos”.

Nuestra premisa es la calidad. Por ello mantenemos al equipo de trabajo, que son habitantes de Barinitas y zonas aledañas, en constante capacitación, a fin de mantener la calidad de nuestros productos. “Que la gente pruebe nuestros quesos y sepa que somos nosotros, aun sin tener el empaque”.

Otra característica de Lácteos Galerón es su calidad humana. Pues, fundamentada en valores; no solo se dedica a vender sus productos a distribuidores para que los comercialicen, sino que la empresa misma se encarga de llevar productos a bajos costos a comunidades de pocos recursos. Lo que son subproductos derivados de la leche como la Ricottacrema, la mantequilla y el suero cremoso. Lo llevamos en una unidad móvil y atiende a una comunidad a precio de producción. Ayudamos a la gente y hay quienes no tienen dinero para un kilo de queso, pero sí hijos que alimentar. En dos años no menos de 3000 personas hemos atendido.

El nombre Galerón surgió hace unos 15 años, nuestro padre abrió una venta de licores, siendo este el primer negocio de la familia. En una bolsa colocamos varios papeles con diversos nombres representativos del folklore venezolano. “Una mano inocente fue la que sacó de la bolsa el nombre de Galerón. Desde ese momento todos nuestros negocios han tenido este nombre. Es una tradición familiar”.

Misión

Ser una institución de referencia nacional innovando en un modelo de gestión propio, dinámico y efectivo que asegure el desarrollo y bienestar de sus asociados.

Visión

Estimular e impulsar el ahorro promoviendo estrategias para su fortalecimiento, a través de políticas que procuren la protección del patrimonio institucional y familiar de sus asociados.

Filosofía y Valores

- Solidaridad
- Empatía

- Responsabilidad
- Compromiso
- Comunicación
- Trabajo en Equipo
- Calidad del Servicio

Bases Teóricas

En este apartado se presentan las bases teóricas que articulan en la investigación realizada, sin que por ello, implique desconocimiento de otros no esbozados explícitamente en el discurso desarrollado para delimitar el marco teórico.

En las bases teóricas se abordan los diferentes elementos que componen la prestación de servicio y estrategias gerenciales y los saberes y/o conocimientos que se derivan de ello. Actualmente, no es posible, seguir una matriz única en referencia a estos temas tan complejos y profundos e imbricados por diferentes referentes teóricos, lo que importa, en todo caso es aglutinar fundamentos, en función del contexto de la investigación, observando con respeto y apoyarse tangencialmente en otros, siempre en relación directa con las principales variable de la investigación.

Estrategias Gerenciales

En referencia a las estrategias, Chiavenato (2017) expresa que "son de gran importancia para todas las empresas en todo el mundo, porque estos forman parte de las destrezas con que se propone a triunfar y lograr la eficacia y eficiencia esperada, lo cual forma parte de sus objetivos" (p.12). Actualmente las organizaciones, tanto públicas como privadas han presentado un creciente desarrollo, por lo cual requieren de una óptima administración, esto con el fin de atender las obligaciones y necesidades que hoy en día demanda cualquier

organización moderna. En tal sentido, la estrategia juega papel preponderante en toda organización, ya que está implica la anticipación a las metas y los métodos presentan los objetivos a alcanzar, así como los procedimientos para lograrlos. Tal como lo señala Andrews (2008), las estrategias:

Es producto de un acto creador, innovador, lógico y aplicable, que genera un grupo de acciones coherentes de asignación de recursos y decisiones tácticas. Estas acciones van encaminadas a lograr que la empresa alcance una posición competitiva ventajosa en el entorno socioeconómico donde se desenvuelve y mejorar la eficiencia de la gestión (p. 77).

Ahora bien, al hablar de las estrategias se refiere al proceso de establecer todos los futuros posibles y deseados, todo esto con la finalidad de establecer una posición más ventajosa con respecto a los competidores. Lo señalado con anterioridad refleja la necesidad de que toda organización las aplique en sus procesos administrativos para lograr sus objetivos. La estrategia gerencial como proceso está íntimamente ligada al concepto de estrategia. Por lo que Bon (2008), define la estrategia como:

Un proceso organizativo, en muchos aspectos inseparable de la estructura, la actuación y la cultura de la empresa, que caracteriza: la línea de productos y servicios que ofrece o planea ofrecer la empresa, los mercados y segmentos de mercado para los que se diseñarán o se han diseñado los productos y servicios (p. 33)

Esta definición, orientada como declaración, es considerada de mucha utilidad en el plano teórico, pero poco concretada en el ámbito empresarial. Generalmente, las declaraciones estratégicas se expresan como objetivos, lo cual no agota el contenido de una

estrategia. Según por González y Pelekais (2010) las estrategias gerenciales es definida como:

Una herramienta necesaria a aplicar por cualquier líder en una organización empresarial para lograr el desarrollo y fortalecimiento de la gestión desplegada, en consecuencia un gerente debe desarrollar fórmulas adecuadas a las demandas propias de la empresa y emplearlas para que la organización sea exitosa. (p. 343)

Asimismo, Henderson (1982) define las estrategias gerencial como “la búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de un negocio, y la multiplique” (p. 86).

Tal como lo señalan los autores, las estrategias gerenciales son aquellas que se desarrollan a través de un plan, en el cual se integran las principales metas y políticas de una organización, estableciendo la secuencia coherente y armónica de las tareas por realizar, con el fin de lograr una situación viable y original con los recursos adecuados para que la organización sea exitosa. Las estrategias existen en casi todos los niveles de las grandes organizaciones y están orientadas a enfrentar la realidad dentro de su propio contexto social enmarcados en los principios de innovación. En todo caso, la base de las estrategias gerenciales es propiciar el cambio, y motivar al capital humano para dar esa transformación, organizando todos los elementos de dirección, en lo teórico y práctico. (Henderson, 1982)

Para algunos la estrategia gerencial, es la base fundamental del camino que opta por recorrer una organización o empresa para el logro de sus objetivos. La estrategia empresarial existe aun cuando la misma no esté formalmente definida, es decir que la

estrategia empresarial puede ser implícita en el camino elegido por las organizaciones o puede ser expresa cuando la misma surge de un proceso metodológico consistente.

Finalmente, cabe señalar que las estrategias gerenciales son cursos de acción planificados y que se diferencian generalmente por el alcance y la magnitud de la acción a seguir, la cual están dirigida hacia el cambio de condiciones futuras, para el logro de los objetivos de la organización. Formular la estrategia gerencial de una institución, y luego implementarla, es un proceso dinámico, complejo, continuo e integrado, que requiere de mucha evaluación y ajustes.

Tipos de Estrategias Gerenciales

Existen varios tipos de estrategias, sin embargo se definen las que mayor aporten en el contenido de la investigación, ya que son relevantes para entender aquellas que han adoptado, lo que se puede corroborar en el capítulo cuatro.

Estrategia gerenciales de crecimiento: implementadas en el inicio de una empresa en donde requiere mayor atención y seguimiento al comportamiento de la misma. En ella, se diseña y pone en marcha un plan de crecimiento sostenible o estable, por lo cual las medidas son tendientes a la consecución de clientes, el conocimiento del nuevo producto o servicio a ofrecer y el servicio de asistencia o representación hacen de esta etapa crucial en el proceso de creación y consolidación de empresas entre este tipo de estrategias se implementan: Estrategias de crecimiento estable, concentración en un solo producto o servicio, diversificación e integración vertical. (Menguzzato y Renau, 1991)

Estrategia de estabilidad y supervivencias: este tipo de estrategia tienen como finalidad el mantenimiento de la empresa dentro del mercado. Por lo tanto son reconocidas como de naturaleza defensiva. En esta situación la organización busca es perdurar en el

mercado competitivo a través de los lineamientos innovadores las empresas buscan un posicionamiento con mayor arraigo, pero para desarrollar esta modalidad de estrategias se requiere la visibilización de la situación actual del mercado y decisiones flexibles.

Estrategias competitivas: Según Quero (2008) la estrategia competitiva es el patrón, las políticas y planes esenciales para alcanzar los objetivos, propósitos o metas establecidos, en este nivel la organización define el camino a seguir para lograr que se proyecte hacia la organización que quiere ser y convertirse en una con características de ser sostenible. Esta autora señala que la estrategia competitiva se puede clasificar de la siguiente manera:

- **Estrategia de Disuasión:** Este tipo de estrategia se caracteriza por analizar los acontecimientos para poder generar discusiones, consensos y tomar decisiones correctas que garanticen soluciones efectivas. Asimismo, busca el equilibrio indispensable entre la organización y su entorno, lo cual viene a ser una de las responsabilidades fundamentales.
- **Estrategia Defensiva:** Orientada a resistir los ataques de los competidores, para lo cual el gerente debe conducir su gestión hacia la optimización de los recursos que se colocan bajo su responsabilidad tanto en el ámbito tecnológico y de producción como en el administrativo y humano-social. Tienen la capacidad gerencial necesaria para coordinar la utilización de los recursos con base en objetivos y a la función de los criterios estratégicos adecuados.
- **Estrategia de cooperación:** Integrar la capacidad de varias empresas con el fin de competir en mejores condiciones. Enfatizan acciones previstas dentro de la organización para alcanzar las ventajas competitivas y enfrentar los cambios

existentes en el entorno. Equilibrar la competencia profesional, la ética profesional y la actividad empresarial.

Formular estrategias entraña, tomar decisiones sobre qué se ha de hacer y se considera como el producto de un conjunto de procesos organizacionales y de intervenciones individuales claves. Existen varios modelos de diseño, que se asemejan en su contenido teórico y donde la aplicación de un modelo u otro, depende en mucho de las condiciones, tamaño, tiempo y otros factores que influyan sobre el curso de acciones de la organización, lo que puede implicar creaciones o modificaciones, siempre que mantengan una estructura lógica pues siempre se llegará de una forma u otra a las estrategias. (Chiavenato, 2017)

Procesos Administrativos

Origen del proceso administrativo

El proceso administrativo fue detallado por Henry Fayol, ingeniero francés, que describió sus fases y características en su obra: “Administración industrial y general” (1916).

Fayol se basó en su experiencia dentro de la compañía de hierro y carbón francesa, Compagnie Commentry Fourchambault et Decazeville (allí ocupó puestos técnicos y luego gerenciales desde 1888 a 1918); y en sus estudios en el campo de la administración. Para Fayol, el factor humano es la pieza fundamental en el funcionamiento de las empresas y el cumplimiento de metas y objetivos.

En “Administración industrial y general” estableció las seis funciones de toda empresa industrial (técnicas, administrativas, contables, comerciales, financieras, de seguridad) y definió a las funciones administrativas como las encargadas de coordinar y sincronizar a las

otras cinco funciones. Dentro de las funciones administrativas desarrolló las cuatro etapas para un proceso administrativo eficiente y correcto.

Además, describió catorce principios para aplicar dentro de las empresas: jerarquía de mando, orden, disciplina, equidad, división del trabajo, justa remuneración, trabajo en equipo, iniciativa, estabilidad del personal, unidad de dirección, centralización, subordinación del interés particular al general, autoridad y responsabilidad y unidad de mando.

Su obra funciona como base de muchas organizaciones y empresas y se centra en tres aspectos fundamentales: la aplicación del proceso administrativo, los principios técnicos y la división del trabajo.

Importancia del proceso administrativo

El proceso administrativo funciona como una guía simple y rigurosa mediante la cual una empresa u organización intenta lograr los objetivos propuestos de la forma más eficiente.

La aplicación de este proceso administrativo permite aprovechar la mano de obra y los recursos técnicos y materiales que posee una empresa. El proceso administrativo permite controlar de manera organizada los recursos y disponerlos de manera eficiente.

Este proceso puede ser aplicado en cualquier tipo de empresa y cada uno de los miembros de la organización debe conocer su rol dentro del proceso. La planificación y organización de los procesos administrativos suele ser el deber de los puestos jerárquicos cuyas funciones son menos técnicas y más administrativas.

Características del proceso administrativo

- Es utilizado en empresas y organizaciones para la correcta administración y utilización de los recursos.
- Sirve para organizar procedimientos y cumplir metas y objetivos.
- Debe estar alineado a los objetivos de la empresa y se busca que pueda ser aplicado de manera efectiva y simple.
- Sus fases están interrelacionadas y se pueden dividir en: mecánica (compuesta por la planificación y la organización) y dinámica (compuesta por la dirección y el control).
- El ciclo de sus fases se repite por cada objetivo propuesto. Son etapas cíclicas y repetitivas.
- Debe ser conocido por todos los miembros de la empresa.
- Puede ser aplicado en cualquier tipo o tamaño de empresa.
- Debe ser regulado por la cúpula administrativa de la organización.

Fases del proceso administrativo

1. Planeación

La planeación es la primera etapa que debe ejercer el cuerpo administrativo de una empresa. Aquí es donde serán previstos los objetivos y metas que deberá cumplir la empresa y los métodos a llevar a cabo. La relación entre el personal trabajador y el personal administrativo debe ser complementaria para el funcionamiento correcto de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos.

En la planeación, se debe desarrollar un plan que contenga las diferentes actividades futuras que se van a realizar y dicho plan deberá implementarse en el plazo dispuesto.

Actividades de la planeación

- Predefinir los objetivos y metas que quieran lograrse durante un tiempo determinado.
- Pronosticar.
- Establecer una estrategia con sus correspondientes métodos y técnicas a llevar a cabo.
- Accionar frente a problemas futuros.

2. Organización

Luego de la planeación de los objetivos y actividades futuras a realizar para lograr las metas propuestas, el siguiente paso es distribuir cada actividad entre los diferentes grupos de trabajo que componen una empresa.

Esto va a depender de las aptitudes físicas e intelectuales de cada trabajador y de los recursos que posee la empresa. La finalidad de la organización es asignar un objetivo a cada área de la empresa para que pueda ser cumplido con el mínimo de gastos y con un grado de satisfacción máximo en cada empleado.

Actividades de la organización

- Hacer una selección detallada de los trabajadores indicados para el puesto indicado.
- Subdividir cada tarea en unidades operativas.
- Seleccionar una autoridad administrativa para cada sector.
- Proporcionar materiales y recursos útiles a cada sector.

3. Ejecución

Para la ejecución es necesaria la figura de un gerente capaz de dirigir, tomar decisiones, instruir y ayudar a los diferentes sectores laborales. En la ejecución se busca dar el primer paso en las actividades designadas a los grupos de trabajo para que sigan realizando esas actividades de manera periódica y eficaz.

Cada grupo trabajador está regido por normas y medidas que mejoran su funcionamiento. Actividades de la ejecución

- Ofrecer un carácter motivador al personal.
- Recompensar a cada empleado con el sueldo correspondiente.
- Estar atento a las necesidades de cada trabajador.
- Mantener una comunicación estable entre todos los sectores.

4. Control

La función de control tiene el papel de garantizar que la empresa esté encaminada hacia el rumbo del éxito. Si bien cada función puede ser realizada al pie de la letra, eso no garantizará que la entidad se incline hacia un camino económico positivo.

El control es una tarea administrativa que debe ser ejercida con profesionalidad y de forma transparente. El control de las actividades que se desarrollan en una empresa sirve para analizar sus puntos altos y los puntos bajos.

Luego de obtener los resultados correspondientes, se podrán analizar las diferentes modificaciones que tendrán que llevarse a cabo para corregir aquellos puntos bajos.

Actividades de control

- Comparar los resultados obtenidos con los planes previamente hechos.
- Evaluar y analizar los resultados obtenidos.

- Iniciar las acciones de corrección correspondientes.

Bases legales

Existen diversos documentos legales que ofrecen soporte normativo a la investigación.

No obstante, se tomaron en cuenta los más relevantes, entre los cuales se destacan:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009)

En su **artículo 112**, establece “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 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”.

Además, en el **artículo 141** señala que “La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”.

Finalmente, en el **artículo 299**, expresa que “El régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los principios de justicia social, democracia, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad. El Estado conjuntamente con la iniciativa privada

promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país...”

Por otro lado, se sustentan las bases legales en el Código de Comercio Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955, la cual servirá como marco jurídico referente en el que se establecen las obligaciones que tiene todo comerciante y las que debe recurrir para llevar a cabo la presentación de la información contable de una empresa, específicamente en los artículos 1, 32 y 36.

Código de Comercio

En su **artículo 1**, expresa que “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”.

Así mismo, en el **artículo 32**, establece que “Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones”.

Además, en el **artículo 35**, señala que “Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio...”

Ley para la Promoción y Desarrollo de las Pequeñas, Medianas Empresas y Unidades de Producción Social (2008)

En su artículo 1 presenta que tiene por objeto regular el proceso de desarrollo integral de la pequeña y mediana industria y unidades de propiedad social, a través de la promoción y financiamiento mediante el uso de sus recursos y de terceros, la ejecución de programas basados en los principios rectores que aseguren la producción, la conservación, el control, la administración, el fomento, la investigación y el aprovechamiento racional, responsable y sustentable de los recursos naturales, teniendo en cuenta los valores sociales, culturales, de intercambio y distribución solidaria. Por su parte en su artículo 5 establece que a los efectos del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, se entiende por;

1.- Pequeña y Mediana Industria: Se considerará Pequeñas empresas aquellas que tengan una nómina promedio anual de hasta cincuenta (50) trabajadores y con una facturación anual de hasta doscientas mil unidades tributarias (200.000 UT). Se considerará medianas empresas aquellas que tengan una nómina promedio anual desde cincuenta y un (51) trabajadores hasta cien (100) trabajadores y con una facturación anual desde doscientas mil una Unidades Tributarias (200.001 UT) hasta quinientas mil Unidades Tributarias (500.000 UT).

Los artículos mencionados hacen referencia a que es un decreto de ley que regula la actividad comercial para su producción de acuerdo a ciertos parámetros, además establece como será el reconocimiento de las mismas.

Sistema de variables

Las variables en los estudios cuantitativos, representan un concepto de vital importancia. Es definida como “la propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse”. (Hernández, Fernández y Batista, 2016 p. 105) Por consiguiente, toda investigación necesita contar con un aspecto con características para asumir un valor capaz de modificar su estado actual. De allí la importancia de definir con precisión las variables en estudio, antes de operacionalizarlas. En la presente investigación, se manejó las siguientes variables: (a) Prestación de servicio funerario: Son todos los servicios prestados por las empresas funerarias a los familiares y allegados de un difunto y (b) estrategias gerenciales: son cursos de acción planificados y que se diferencian generalmente por el alcance y la magnitud de la acción a seguir, la cual debe estar dirigida hacia el cambio de condiciones futuras, para el logro de los objetivos. (Robbins y Coulter 2014).

Operacionalización de Variables

La operacionalización de la variable constituye un paso muy significativo dentro del proceso investigativo en tal sentido, Ramírez (2010) señala que “en la operacionalización se trata de descomponer, luego de una definición nominal, cada una de las variables en los aspectos que las componen a fin de facilitar la recolección, con alto grado de precisión de los datos necesarios”. (p 125). En la investigación, la operacionalización de las variables constituyó el punto de partida para la elaboración del instrumento (escala de Likert) que se aplicó a la muestra seleccionada. (Ver cuadro 1).

Cuadro 1
Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
Estrategias gerenciales	Es un marco de acciones para mantener y soportar el logro de objetivos de la organización, de cada unidad de trabajo, de esta manera hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos.	Son las labores que realiza en y Galeron Lacteos que permiten lograr los objetivos.	Acciones estratégicas	Visión	1, 2
			FODA	Priorizar	3,4
				Innovar	5,6
				Integrar	7,
				Factores internos	
				Factores Externos	

Procesos Administrativos	Es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas con el objetivo de aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de otro tipo, con los que cuenta la organización, para hacerla efectiva.	Es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales.	Fases	Planeación	8,9,10,11,12,
				Organización	2,
				Ejecución	14,15,16
				Dirección	17,
				Control	18,19,20

Capítulo III

Marco Metodológico

En este capítulo se debe contar con una herramienta fundamental que toda investigación debe poseer es allí donde se incluye el marco metodológico que a juicio de Balestrini (2006) “es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos” (p.114). Por lo que la presente investigación expone los métodos, técnicas y procedimientos aplicados para lograr el propósito fundamental de este estudio, como lo es analizar estrategias gerenciales para fortalecer los procesos administrativos de la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, municipio Bolívar, año 2021

Enfoque o paradigma de la investigación

El enfoque del presente proyecto es evidentemente cuantitativo, lo cual está sustentado por Tamayo y Tamayo (2007), consiste en: “El contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio” (p. 47). En la presente investigación se persigue la orientación de estos autores, toda vez que se realiza una cuantificación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de un instrumento con un posterior análisis, lo que revela el carácter cuantitativo del estudio.

Tipo de Investigación

En este estudio se implementó según el grado de profundidad con que se abordó el objeto de estudio, la investigación se enmarcó en una investigación de tipo analítica. Según Hurtado (2000):

La investigación analítica tiene como objetivo analizar un evento y comprenderlo en términos de sus aspectos menos evidentes. La investigación analítica incluye tanto el análisis como la síntesis. Analizar significa desintegrar o descomponer una totalidad en todas sus partes. Síntesis significa reunir varias cosas de modo que conformen una totalidad coherente, dentro de una comprensión más amplia de la que se tenía al comienzo (p. 255).

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es de campo, según los objetivos, por lo que se acomete la realidad de forma más o menos directa para analizarla y describirla favorablemente en función del estudio. De acuerdo a los fundamentos de Arias (2012), para quien la investigación de campo “consiste en la relación de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios) sin manipular o controlar variable alguna” (p. 31). Esto significa que la información que se deriva de la problemática bajo estudio no es alterada por las condiciones existentes, sino que solamente se describe para analizarla, que es justamente la pretensión de este trabajo.

Población y Muestra

Población.

Una vez determinado el tipo y diseño de investigación, se deriva la población, que según Arias (2006), la define como “Un conjunto finito o infinito de elementos con

características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81).

De lo anteriormente expuesto, la población tomada para este proyecto de investigación referido al Analizar estrategias gerenciales para fortalecer los procesos administrativos de la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, municipio Bolívar, año 2021, corresponderá a una totalidad de ocho (08) el personal administrativo, y la Junta directiva, en consecuencia nos referimos a una población finita ya que todos los elementos son totalmente identificables.

Personal	Nº
Junta Directiva	4
Administrador	1
Contador	1
Cajero	1
Asistente Administrativo	1
TOTAL	08

Muestra

Dado que la muestra, según Arias (2012), “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83), pero al provenir de una población finita muy pequeña de 25 individuos, no se requiere extracción o selección de la misma. Hernández (citado en Castro, 2003) también lo manifiesta de manera contundente: "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p. 69). La muestra seleccionada es, entonces, de ocho (08) individuos.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Arias (2012) expresa que “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 111). Los instrumentos de investigación, según Arias (2006), dice que es: “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel contentivo de una serie de preguntas.” (p. 74). Tal es el caso en esta investigación, que adopta la observación, que Arias (2006), lo define como “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p. 69).

En la investigación se recolectará la información requerida mediante la documentación debida dirigida a racionalizar la actividad de estudio. Así mismo, se realizará una entrevista desde el mismo lugar de los acontecimientos y se elaborará un instrumento; cuyo contenido será un cuestionario contentivo de preguntas cerradas tipo dicotómicas, (sí o no). Por lo que Rangel (2016) lo define como “es una técnica de recopilación de datos que consiste en obtenerlos requiriéndolos directamente de los informantes”.

Validación y Confiabilidad del Instrumento

Validez.

En cuanto a la validez del instrumento, Arias (2012) establece que las preguntas deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación, y estas “interrogantes consultarán solo aquello que se pretende conocer o medir” (p. 79). A tal efecto, se acudió al juicio de tres profesionales expertos, quienes emitieron observaciones en términos de relevancia, claridad de redacción, pertinencia y coherencia en la formulación de los ítems.

En el caso de este estudio, la validez del instrumento se determinará en juicio de expertos, donde especialistas en metodología y contenido de la Universidad evaluarán su pertinencia y coherencia, correspondencia entre ítems, veracidad y profundidad así como su verificabilidad, y se realizarán observaciones para ajustarlo (en caso que se requiera) a los objetivos propuestos, de modo que puedan arrojar datos de verdadero interés indagatorio.

Confiabilidad.

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos supone el Hernández, Fernández y Baptista (2006) “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. Para verificar matemáticamente la funcionalidad del instrumento, se aplica el coeficiente Kuder-Richardson, el cual puede ser calculado por la siguiente fórmula:

$$K_{r20} = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2} \right]$$

Dónde:

K= Numero de ítems que contiene el instrumento.

s²t= Varianza total de la prueba

Sp*Q =Sumatoria de la varianza individual de los ítems.

Para evaluar la confiabilidad u homogeneidad de las preguntas del cuestionario se empleó este coeficiente, el cual debiera tomar valores entre cero (confiabilidad nula) y uno (confiabilidad total).

Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información

Para el análisis y la interpretación de la información recopilada se siguió la sugerencia de Arias (2006) describe estas técnicas como “las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan.: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis-síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revela los datos recolectados” (p.111). En términos prácticos, obtenida la recolección de la información, la misma se analizó e interpretó utilizando técnicas de estadística descriptiva, con el fin de determinar la frecuencia de respuestas y el porcentaje, atendiendo a las variables de investigación y sobre la base del contexto teórico.

Capítulo IV

Análisis de la Información

En este capítulo se presentan los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a las personas que conformaron la población en estudio; cuyos resultados se reflejaron en cuadros y gráficos que contienen la frecuencia y el porcentaje obtenido por cada ítem.

Para Arias (2006) nos dice:

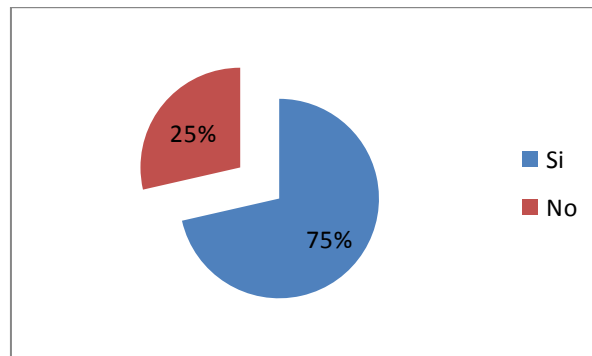
“En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuese el caso. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis) o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados”. (P.111).

El análisis de resultado o análisis de contenido nos permite obtener conclusiones mediante técnicas con el objeto de hacer inferencias válidas. En el presente estudio el análisis de la información se realizó de manera descriptiva de acuerdo a los objetivos del estudio, el cual mantuvo una clara visualización de las dimensiones estudiadas y, finalmente tener una visión general de la opinión de sujetos de estudio.

Cuadro 2

Ítem 1: ¿La empresa Galerón, cumple con la visión de estimular e impulsar las estrategias gerenciales?

Selección	F	%
Si	6	75
No	2	25
Total	08	100

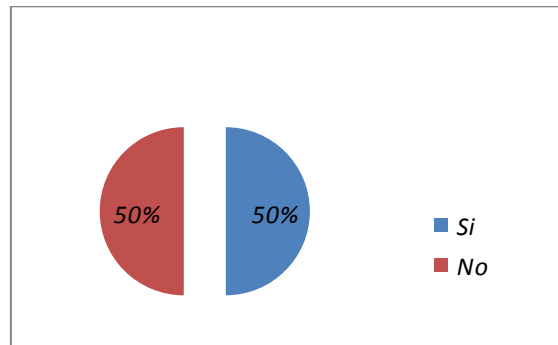
**Gráfico 1: Visión**

De los resultados obtenidos en el cuadro 2, gráfico 1, se pudo evidenciar que el 75%, de los encuestados opinaron que visión debe estimular e impulsar las estrategias gerenciales y el 25% no conocen. Tomando en consideración a Maldonado (2019), la visión se formula desde la alta gerencia y debe poseer características como: coherente convincente; amplia, detallada; positiva e inspiradora y compartida por el equipo directivo, los colaboradores y los empleados. Se estimula la participación de todos los miembros del equipo de trabajo, sin restricciones de ninguna naturaleza; los miembros del equipo pueden combinar y afinar ideas de los demás para articular otras. En tal sentido, la visión de la organización Lácteos Galerón debe ser indispensable para obtener las metas y propósitos cumplidos.

Cuadro 3

Ítem 2: ¿Considera usted que se priorizan las estrategias gerenciales?

Selección	F	%
Si	4	50
No	4	50
Total	08	100

**Gráfico 2: Priorizan**

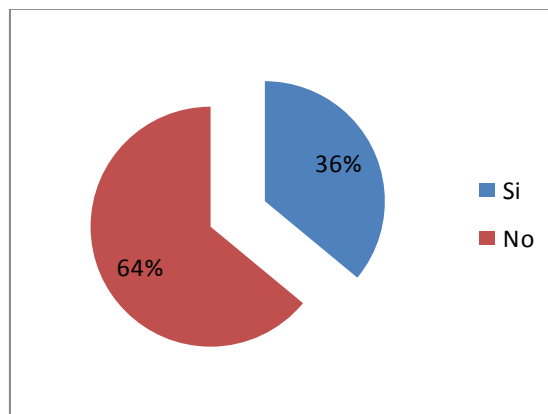
De acuerdo con los datos obtenidos en el cuadro 3, gráfico 2, se puede evidenciar que el 50% de los encuestados expresaron que se priorizan las estrategias, y el 50% no la realizan. Se considera a Maldonado (2019), “El análisis estructural como técnica para priorizar estrategias gerenciales “La prospectiva es una reflexión científica sobre el porvenir del hombre y de las organizaciones, porvenir considerado como proceso evolutivo que se convierte”.

Considerando a la empresa lácteos Galerón, debe priorizar le permitirá reformar las estrategias de la organización para ser efectiva y eficiente.

Cuadro 4.

Ítem 3: ¿La empresa innova en la utilización de los productos y sus derivados?.

Selección	F	%
Si	3	37
No	5	63
Total	08	100

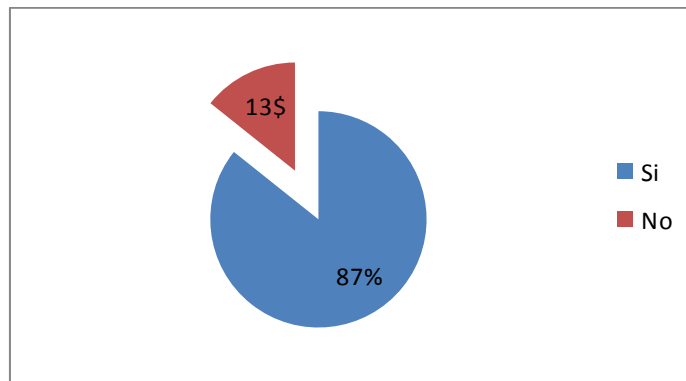
**Gráfico 3: Innovar**

De los datos del cuadro 4 gráfico 3, se tiene que el 36% de los encuestados manifestaron que si han utilizado la innovación para mejorar los productos y derivados, un 64% manifestó no es tan utilizado. En tal sentido, Rodríguez (2015), “Innovación económica es la generación de nuevos productos (o nuevas cualidades de un producto) y su la introducción al mercado”. Con la finalidad de satisfacer a los clientes se innova y produce nuevos productos.

Cuadro 5

Ítem 4: ¿Se consideran que innovan con la incorporación de productos en el mercado?.

Selección	F	%
Si	7	87
No	1	13
Total	08	100

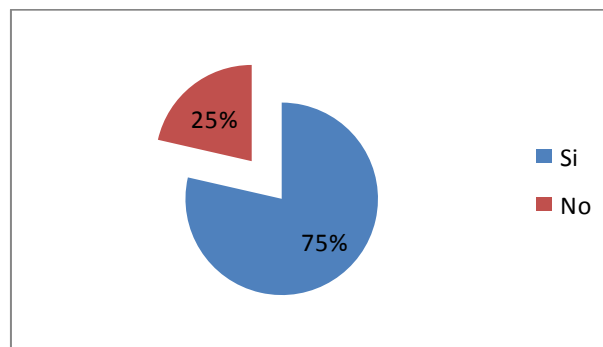
**Gráfico 4: Innovación.**

En el cuadro 5 gráfico 4, se tiene que el 87% de los encuestados manifestaron que la innovación en el mercado es muy importante para la empresa, mientras que 13% respondieron negativamente piensan genera casi no se innova en productos. Tomando en consideración Montes J (2012), incorporar una nueva marca que innoven permite contribuir fuertemente a la cantidad de marcas que tiene una empresa en el punto de venta. Los comerciantes muchas veces son reacios a comprar por primera vez las extensiones de marca, pero son atraídos por marcas nuevas, por la novedad que generan. Por lo tanto la parte de distribución inicial del producto está garantizada.

Cuadro 6

Ítem 5: ¿Cree usted que se integra el personal y la junta directiva?.

Selección	F	%
Si	6	75
No	2	25
Total	08	100

**Gráfico 5: Integra.**

Infiriendo en el cuadro 6 grafico 5, se evidencia que el 75% de los encuestados manifestaron que se integra al personal con la junta directiva; 25% respondió muy poco se integran en la empresa. En este caso Gómez, J.(2017) La junta directiva es el máximo órgano que, por un lado, debe encargarse de dirigir a la empresa como un todo y, por otro, es la instancia que asegura el control y la supervisión de la dirección general y, concretamente, de toda la empresa. Asimismo, debe velar por los intereses de la empresa, en especial por su continuidad en el largo plazo. Lo más difícil de cumplir en las definiciones anteriores consiste en reconocer que estas dos tareas, dirigir y controlar se llevan a cabo en reuniones que requieren análisis, deliberación, toma de decisiones y

seguimiento. Para que se pueda integrar a su personal con el fin de las estrategias cumplan objetivos y metas.

Cuadro 7

Ítem 6: ¿Se monitorean las áreas de producción?

Selección	F	%
Si	8	100
No	0	0
Total	08	100

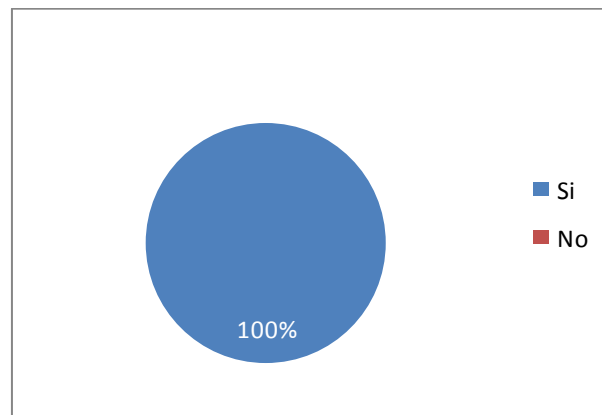


Gráfico 6: Monitorear

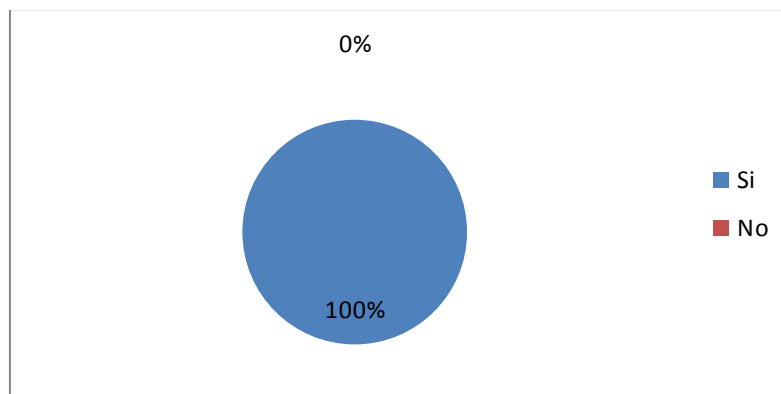
Se puede evidenciar en el cuadro 7 grafico 6 el 100% de los encuestados expresaron que si monitorean, mientras 0% manifestó que no tuvo respuesta negativa.

Gómez, J, (2017) el proceso de monitoreo es sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. Una evaluación debe proporcionar información basada en evidencia que sea creíble, fidedigna y útil.

Cuadro 8

Ítem 7: ¿Se tiene monitorizado las áreas de producción?.

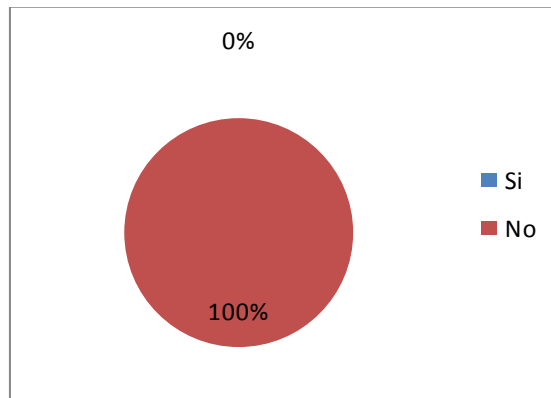
Selección	F	%
Si	08	100
No	0	0
Total	08	100

**Gráfico 7: Monitorear**

De acuerdo con los datos obtenidos en el cuadro 8, grafica 7, se puede observar que el 100% de los encuestados que se monitorea las áreas de producción para el cumplimiento en obtener mercancía, 0% respondieron negativamente. Tomando en cuenta a Gómez, J, (2017). El monitoreo proporcionan los datos necesarios para realizar la planificación estratégica, para diseñar e implementar programas y proyectos, y optimizar la asignación o reasignación de recursos. La estrategia de producción, pues estos planes están orientados simplemente a resolver las necesidades de la unidad estratégica de negocios, frente a sus productos y a sus mercados existentes.

Cuadro 9**Ítem 8:** ¿Se toma en cuenta en la empresa una planeación anual?

Selección	F	%
Si	0	0
No	8	100
Total	08	100

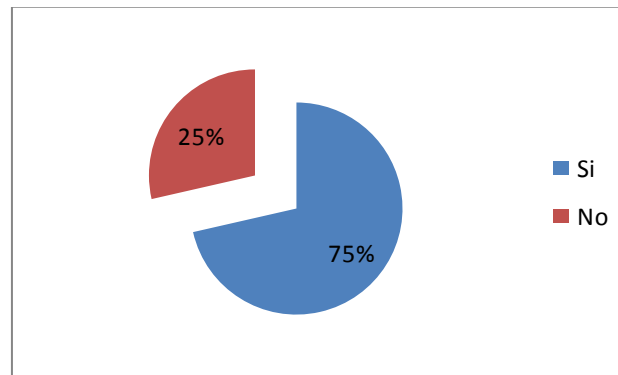
**Gráfico 8: Planeación.**

De acuerdo con la información recolectada en el cuadro 9 grafico 8, se deduce que 100% de los encuestados expresaron no se toma un plan anual. Mientras el 0% no opino al respecto. La planeación es importante porque permite trazarnos de manera clara objetivos y qué debemos hacer para lograr alcanzarlos. Por ende, mejora nuestro nivel organizacional, funcional y operacional al permitir coordinar actividades, estrategias, recursos que garanticen el éxito. Al planear en una organización proporciona prevenir los alcances económicos, financieros en la toma de decisiones.

Cuadro 10

Ítem 9: ¿Se basa en los objetivos y metas de la planeación?

Selección	F	%
Si	6	75
No	2	25
Total	08	100

**Gráfico 9: Planeación.**

Se puede evidenciar que en el cuadro 10, gráfico 9, el 75% de los encuestados piensan que la planeación integra los fundamentos en una organización, mientras el 25% considera que se cumple la planeación en los procedimientos serían riesgosa invertir sin planificar la producción. Al considerar Conexión ESAN (2019) que las metas, por su parte, son el resultado de una serie de condiciones que una empresa desea alcanzar en un determinado espacio de tiempo. Se componen de acciones y objetivos que permiten el logro de un propósito organizacional.

El éxito de las empresas se basa en el establecimiento de metas y objetivos. Gracias a ellos, las compañías podrán definir un camino seguro que les permitirá alcanzar la excelencia, factor de diferenciación en un mercado global cada vez más competitivo. Sin embargo, mucho de los altos mandos de las organizaciones confunde -a menudo-

ambos conceptos. Si bien los objetivos y las metas describen "algo" que una empresa quiere completar y alcanzar, se encuentran separados entre sí en tres aspectos fundamentales: espacio, tiempo y efecto.

Cuadro 11.

Ítem 10: ¿Se verifica el cumplimiento de la planeación trimestral?

Selección	F	%
Si	5	63
No	3	37
Total	08	100

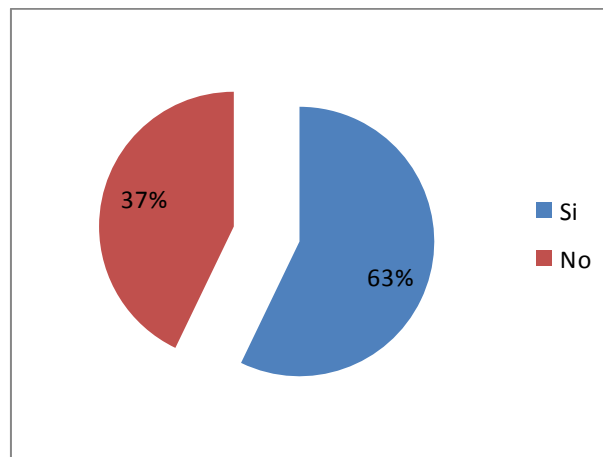


Gráfico 10. Planeación

En el cuadro 11, gráfico 10, se observa que el 63% de los entrevistados consideran que la planeación sea necesaria. Mientras el 37% no considera que la planeación sea necesaria se trata de una herramienta que puede resultarnos muy beneficiosa por diferentes motivos. Al considerar Conexión ESAN (2019), en el momento de buscar financiación podremos utilizarlo como tarjeta de presentación. Le podemos sacar partido presentándolo en las diferentes entidades bancarias o en sociedades inversoras privadas. Estas instituciones

toman muy en cuenta el plan de empresa, utilizándolo para estudiar la posible solvencia que puede llegar a tener una empresa o el margen de riesgo con el que cuentan en el momento de realizar el préstamo.

Cuadro 12.

Ítem 11: ¿La empresa tiene mecanismo de gestión dentro de la organización?

Selección	F	%
Si	1	13
No	7	87
Total	08	100

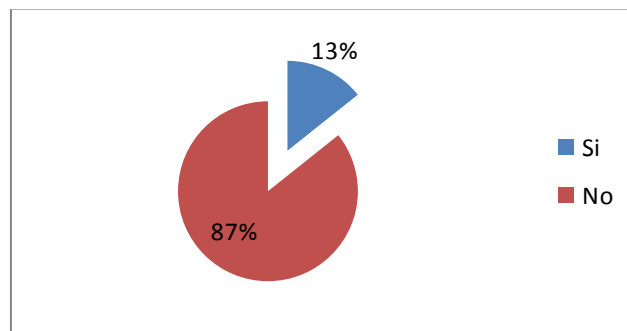


Gráfico 11. Organización.

De acuerdo con los datos obtenidos del cuadro 12 grafico 11, se puede evidenciar que el 13% de los encuestados opinó la empresa cuenta con mecanismos de gestión, mientras el 87% consideran que la Al considerar Conexión ESAN (2019) La organización permite desarrollar destrezas y habilidades directivas. La organización permite la minimización de costosos puntos débiles, porque evita la duplicidad de funciones, superposición de esfuerzos y la ociosidad en la realización de los procesos y actividades empresariales. Una buena gestión empresarial organiza los factores de producción e integra los recursos de manera efectiva para alcanzar objetivos. Dirige los esfuerzos del equipo hacia el

cumplimiento de estos objetivos predeterminados. Una definición clara de los objetivos evita desperdiciar tiempo, dinero y esfuerzo.

Cuadro 13

Item 12: ¿La empresa en su organización selecciona a los trabajadores según el puesto indicado?

Selección	F	%
Si	5	63
No	3	37
Total	08	100

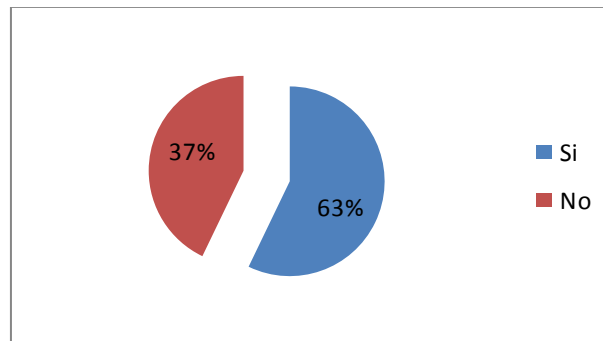


Gráfico 12: Organización.

En el cuadro 13 grafico 12, se tiene que el 63% opina que si selecciona al personal según su habilidad y destreza, mientras el 37% considera que no toman en cuenta los conocimientos de los trabajadores. Al considerar Conexión ESAN (2019), En ella se concretas las tareas y funciones, además de especificar las obligaciones de las autoridades y las relaciones entre los distintos puestos.

Para ello, se hace imprescindible fijar unas líneas de comunicación entre los distintos departamentos para poder establecer así las necesidades que tiene la

compañía. Esto puede conseguirse a través de un plan de comunicación interna que nos permita solucionar algún problema de comunicación que detectemos

Cuadro 14

Item 13: ¿En la organización de la empresa se subdivide las tareas en las unidades operativas?

Selección	F	%
Si	1	13
No	7	87
Total	08	100

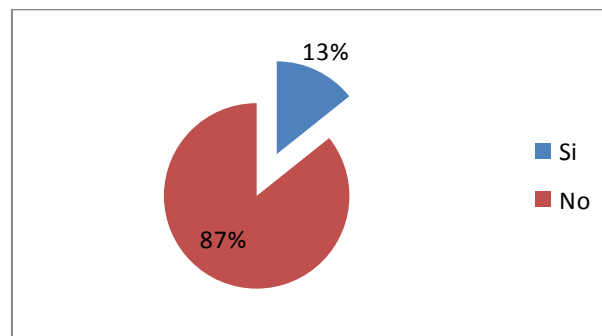


Gráfico 13: Organización.

De acuerdo al cuadro 14 grafico 13, un 13% de los encuestados contestaron que muy pocas veces subdividen las actividades operativas- El 87% asumió que la mayoría de las veces no se aplica en las actividades. Al considerar Conexión ESAN (2019), la organización desempeña una parte fundamental para conseguir el éxito en cualquier gestión empresarial. Una adecuada organización de la empresa proporciona los métodos para que las tareas se realicen de una manera correcta, reduciendo así los costos, evitando la lentitud y la duplicidad de esfuerzos al determinar las responsabilidades de cada trabajador. De alguna manera, esto también contribuye a emplear mejor los

recursos y medios disponibles. Es preciso, además, conocer lo que implica cada puesto y si acarrea un gasto innecesario. Todo ello se encuadra dentro de la necesidad de una correcta organización de la empresa.

Cuadro 15

Item 14: ¿La organización proporciona materiales y recursos útiles para el personal?

Selección	F	%
Si	3	21
No	11	79
Total	14	100

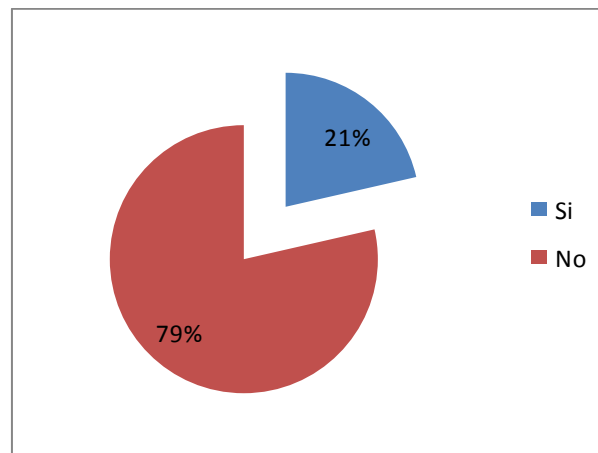


Gráfico 14: Organización.

En el cuadro 15 grafico14, se determina que un 21% de los encuestados manifestaron que les proporciona materiales y recursos útiles para el personal, mientras el 79% no considera que le suministren los materiales al personal. Al considerar Conexión ESAN (2019), los recursos materiales son de gran importancia para la economía, ya que permiten realizar el proceso productivo de una empresa u organización. Estos logran que sea más fácil llevar a cabo los proyectos que una

compañía desea desarrollar. Una buena organización personal conduce a minimizar los errores y mejorar los resultados. En el terreno laboral, la imagen de la empresa se ve beneficiada, el ambiente de trabajo mejora y el esfuerzo de planificación se nota en los resultados.

Cuadro 16

Item 15: ¿La empresa en su ejecución ofrece motivación al personal?

Selección	F	%
Si	3	21
No	11	79
Total	14	100

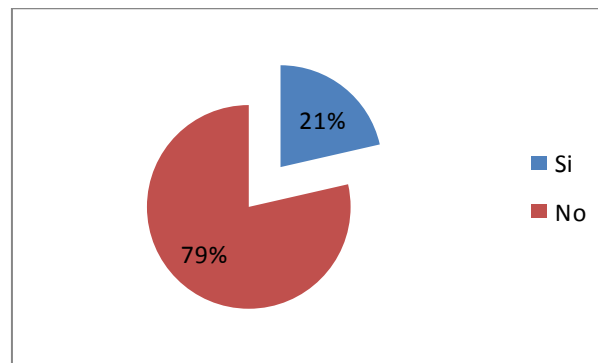


Gráfico 15: Ejecución.

En el cuadro 16 grafico15, se considera que un 21% de los encuestados manifestaron que la empresa no ofrece motivación al personal, mientras el 79% no tiene conocimiento del mismo.

En relación con estos resultados, es importante señalar que según García, J.(1998) considera al liderazgo como el un conjunto de capacidades que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o de un grupo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo logrando así, las metas y objetivos marcados.

La motivación es importante por muchas razones: Un trabajador motivado rendirá más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia. Aumenta su sensación de pertenencia a la empresa y al equipo. Los trabajadores obtienen mayor crecimiento, reconocimiento personal y profesional.

Cuadro 17

Item 16: ¿Le empresa en su ejecución brinda recompensa a cada trabajador?

Selección	F	%
Si	4	29
No	10	71
Total	14	100

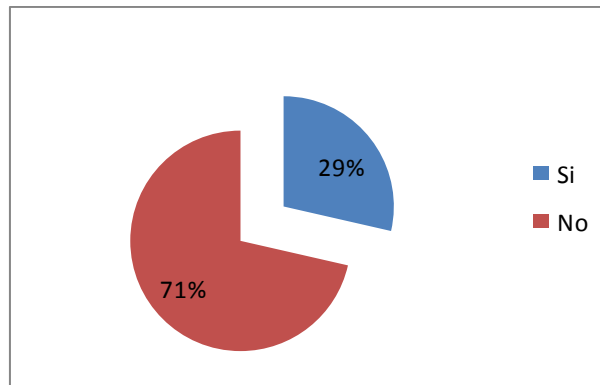


Gráfico 16: Ejecución.

En el cuadro 17 grafico16, se determina que un 29% de los encuestados manifestaron que si le brinda recompensa a cada trabajador. Y el 71% desconocen la forma de recompensar. En relación a la motivación en el trabajo juega un papel muy significativo señala García, J. (1998) considera a cada profesional su labor y su rol dentro de la compañía. Proveer al empleado de los recursos necesarios para que pueda

desempeñar satisfactoriamente su actividad. Promover programas dirigidos a la mejoría del control emocional y la resolución de problemas.

Al motivar se debe tomar en cuenta los éxitos, agradecerles sus esfuerzos, escucharle, retroalimentación, exista apoyo máximo, crear un ambiente de respeto mutuo, que existan entre el ambiente laboral.

Cuadro 18

Item 17: ¿La empresa en su ejecución están atentos a las necesidades de los trabajadores?

Selección	F	%
Si	4	29
No	10	71
Total	14	100

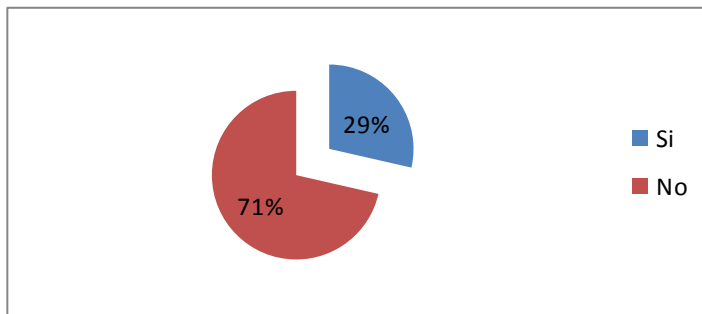


Gráfico 17: Ejecución.

En el cuadro 18 grafico 17, se determina que un 29% de los encuestados manifestaron que están atentos a las necesidades de los trabajadores el 71% manifiesta que no han recibido los beneficios necesarios.

En tal sentido Conexión ESAN (2019), La correcta definición de las necesidades permite un mayor conocimiento de las actividades y comportamiento del cliente; lo

que conlleva a hacer viable el vínculo y por ende, la transacción. Los beneficios diferencian tu empresa de la competencia, y son una forma de atraer y retener al talento. Los beneficios para empleados pueden mejorar los resultados de tu empresa al comprometer a los empleados a participar en programas de bienestar.

Cuadro 19

Ítem 18: ¿La empresa tiene el control para evaluación y análisis de los resultados obtenidos?

Selección	F	%
Si	3	37
No	5	63
Total	14	100

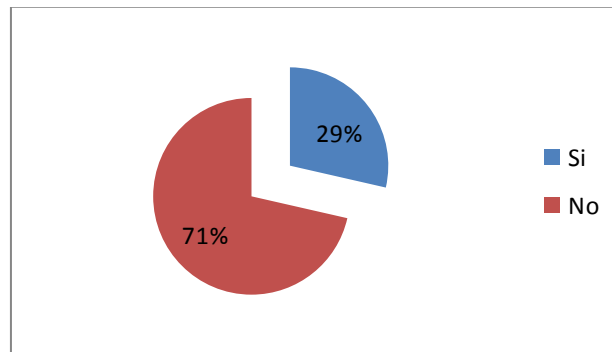


Gráfico 18: Control

En el cuadro 19 grafico18, se observó que un 37% de los encuestados manifestaron que si lleva un control que permite la evaluación y análisis de los resultados obtenidos, mientras el 63% manifiesta que no lleva un control adecuado.

En tal sentido Conexión ESAN (2019), El control en la empresa representa una etapa fundamental del proceso administrativo, la que le da cierre al ciclo y lo renueva, su implementación permite apreciar qué va bien y qué no a partir de lo cual se generan

acciones, tanto correctivas como preventivas, sobre los elementos planificados originalmente. La función de control posee una especial importancia en la vida de una organización ya que le permite determinar el desvío entre lo planeado y lo realizado y como consecuencia corregir las acciones para el logro de los objetivos fijados.

Cuadro 20

Item 19: ¿En la empresa asume el control cuando inicia las acciones de corrección?

Selección	F	%
Si	3	29
No	5	71
Total	08	100

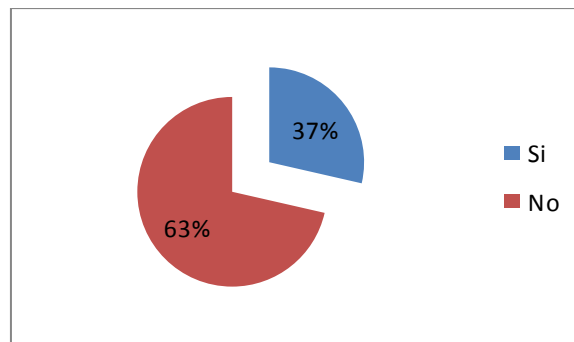


Gráfico 19: Control

En el cuadro 20 grafico 19, se observa que un 37% de los encuestados manifestaron que control es importante cuando inicia las acciones de corrección, el 71% manifiesta que existen errores para aplicar las debidas correcciones.

Tomando en consideración García, J. (1998) La corrección es la aplicación de medidas para eliminar las desviaciones o no conformidades en relación con los

estándares. Antes de iniciar la acción correctiva es importante reconocer si la desviación es un síntoma o una causa.

Cuadro 21

Item 20: ¿Se direcciona el cumplimiento de los procesos administrativos establecidos por la gerencia?

Selección	F	%
Si	3	29
No	5	71
Total	08	100

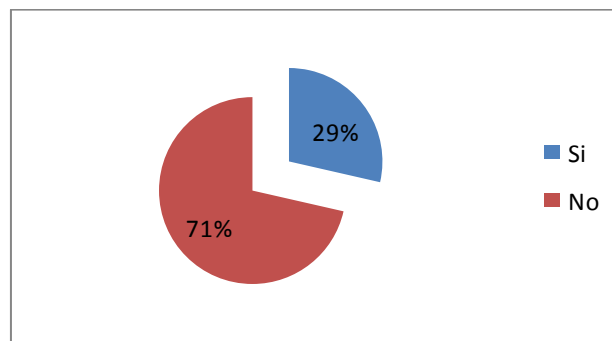


Gráfico 20: Dirección

En el cuadro 21 grafico 20, se observó que un 29% de los encuestados manifestaron que la dirección cumple con procesos administrativos mientras el 71% manifiesta que no se llevan a cabalidad. Considerando a García, J. (1998) la dirección tiene que ver con emitir instrucciones ordenanzas u asignaciones y asegurarse de que los colaboradores sigan las instrucciones, por eso se le considera un proceso para guiar actividades de los colaboradores en sus direcciones asignadas. Siendo una parte fundamental en el trabajo de los administradores, sea presidente de una organización,

gerente de una sucursal, gerente de departamento, en fin todos los que dirigen o lideran un grupo de colaboradores dentro de la organización.

Matriz FODA

La matriz FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. Las fortalezas son los factores favorables de orden interno que se han detectado, las debilidades son los factores negativos de orden interno, las oportunidades son los factores positivos de carácter externo y las amenazas son los riesgos externos que se han detectado.

Es oportuno acotar que la matriz FODA es una herramienta de análisis que permitió conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso de las estrategias gerenciales utilizados por la función de la Junta Directiva de la EMPRESA GALERÓN, PRODUCTOS LÁCTEOS, tomar decisiones.

En cuanto a la elaboración de la matriz FODA o DOFA, es importante acotar que esta surge de los aportes suministrados por los miembros de la Junta Directiva de empresa Galerón, productos lácteos y los trabajadores entrevistados.

Cuadro 22

Matriz FODA

Análisis Interno	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad de la estructura organizativa. • Flujos de información acorde a las actividades. • Talento humano capacitado. • Buena actitud de los miembros de la Junta empresa Galerón, productos lácteos para definir nuevas estrategias de ventas. • Capacidad competitiva. • Capacidad tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> • Fallas en el plan estratégico • Incumplimiento de las actividades. • Sueldos muy bajo de los asociados. • Falta de Estrategias gerenciales orientadas a la calidad del producto. • Estrategias gerenciales en función al precio. • Poco conocimiento en el manejo tecnológico
Análisis externo	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Actitud hacia la mejorar las estrategias. • Minimizar costos para aumentar ganancias. • Facilidad de acceso a la tecnología. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad económica del país. • Alto costo de los productos • Hiperinflación. • Situación cambiaria.

En relación al cuadro 22, se aprecia que las estrategias gerenciales cuentan con fortalezas importantes que permitirán, en primer lugar, adaptarse a las estrategias y de crecimiento a largo plazo y en segundo lugar, permitirán contrarrestar las amenazas del entorno y, por último, aprovechar las oportunidades que brinda el entorno. Y de esta forma tener un diagnóstico más preciso para que se nuevas estrategias gerenciales.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados al inicio de esta investigación, basados en el objetivo general “Analizar estrategias gerenciales para fortalecer los procesos administrativos de la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, municipio Bolívar, año 2021”; una vez recopilada, y razonada la información, se plantean las siguientes conclusiones en relación a los mismos.

En relación al objetivo específico número uno (1), se diagnosticó la situación de la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, Municipio Barinitas.2021, en los cuales se encontraron preminencia en las estrategias gerenciales, generen precios atractivos, sin embargo no aplican estrategias de calidad del servicio, estrategia de estabilidad, supervivencia, y competitiva. En cuanto a la deficiencias con respecto a la atención de necesidades del personal de manera adecuada, en el ambiente de trabajo y falta de apoyo para la solución de problemas siendo la herramienta necesaria y cumplir con los procesos administrativos, trae como consecuencia que el personal actué en su trabajo de una manera lenta y muchas veces hasta ineficiente, influyendo negativamente en el cumplimiento de las laborales exitoso y productivo dentro de la organización.

En cuanto al objetivo específico número dos (2) referente a describir los factores los factores internos y externos que inciden en las estrategias gerenciales implementadas por la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, Municipio Barinitas.2021. Permitió conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de estas, obteniéndose como fortalezas: Flexibilidad de la estructura organizativa, flujos de información acorde a las actividades, talento humano capacitado, experiencia del talento humano, empleados comprometidos, buena actitud de los miembros de la Junta administradora para definir nuevas estrategias, capacidad competitiva y tecnológica y la inversión del capital.

Así como también, que existe un alto índice de descontento por las recompensa y estímulos que perciben en relación a el trabajo que realizan, lo cual no resulta un incentivo para ejecutar satisfactoriamente y con entusiasmo las labores cotidianas, debido a que son muy pocos los beneficios sociales que logran obtener por no poseer recompensas, es decir un incentivo que nunca reciben, por cuanto jamás son tomados en cuenta para participar en eventos que les permita respaldar su profesión.

. Respecto al objetivo específico número tres (3), al evaluar las estrategias gerenciales para fortalecer los procesos administrativos de la empresa Galerón, productos lácteos, Barinas, municipio Bolívar, año 2021, se evidencio que un déficit de conocimiento sobre la planificación, ejecución, dirección, control y evaluación de los recursos financieros, no elaboran un plan de trabajo para priorizar las necesidades, las actividades que planifican poco se cumplen, al realizar monitoreo constante para el cumplimiento de funciones y cumplir las metas y objetivos proyectados.

En conclusión debemos afirmar que, la Junta directiva y los trabajadores de empresa Galerón, productos lácteos, están de acuerdo en establecer nuevas estrategias

gerenciales para mejorar la calidad del queso y sus derivados bajo el enfoque de la planificación estratégica, el cual reviste de gran importancia, porque define el direccionamiento empresa Galerón, productos lácteos en un futuro inmediato; en este sentido, las acciones que delinear tal direccionamiento, deben estar alineadas con el pensamiento de quienes se encuentran al frente de empresa Galerón, productos lácteos, en tal sentido, es importante que los trabajadores se sientan realizados, crezcan profesionalmente y tengan reconocimientos por parte de la institución, encontrando la satisfacción en la institución y esta cumpla sus metas y objetivos.

Recomendaciones

De las conclusiones antes descritas, se elaboraron las siguientes recomendaciones:

- Crear un sistema de reconocimiento por la labor cumplida, para estimular el esfuerzo y la dedicación en la actividad que se desempeña y mejorar el nivel de eficiencia y eficacia.
- Organizar actividades recreativas por parte de la institución, en donde se le brinde la posibilidad a todo el personal de participar activamente y unir los lazos de amistad, fraternidad y cooperación, a su vez permita disminuir el nivel de agotamiento y descontento interno.
- Promover actividades de mejoramiento profesional que estimulen al personal a desarrollarse eficientemente dentro de la empresa.
- Aplicar el principio de equidad entre un trabajo bien realizado, asistencia, responsabilidad y puntualidad a través de ascensos o reconocimiento.
- Compartir y celebrar los éxitos con el equipo. Todas las personas fueron necesarias

para obtenerlo.

. Dictar charlas y talleres para incrementar los conocimientos en materia del producto queso, así como continuar con la aplicación de los conocimientos adquiridos. En este sentido, la junta directiva debe asumirse como un agente de cambio y de transformación, que conduzca a la empresa Galerón, productos lácteos por nuevos rumbos, nuevos procesos, nuevos objetivos, nuevas estrategias, nuevas tecnologías e incluso nuevos riesgos; un agente que con su dirección y orientación, modifique comportamientos y actitudes del capital humano, un agente cultural que, con su estilo de gerencia, reforme y difunda la cultura organizacional, utilizando la planificación estratégica dirigida a incrementar la calidad de un buen producto.

Referencias

- Andrews, R. (2008). Práctica de escritura cambiante: enfocándose en las habilidades productivas para mejorar la calidad y el estándar.
- Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. [Documento en Línea] En: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm [Consulta: enero 17, 2020].
- Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica (6a ed.). Caracas: Episteme.
- Balestrini, M. (2016). Como se elabora el proyecto de investigación (8ª ed.). Caracas: BL Consultores Asociados.
- Bon, J. (2008). Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3. Reino Unido: Editorial del Gobierno Británico
- Confederación Española de Cajas de Ahorro, CECA (2012): El Papel de las Cajas de Ahorro en la Sociedad. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.obrasocialcajas.org/105/obrasocial.nsf/0/734-A3C3372EB15A6C1256D36003C3CB7/\\$file/El%20papel%20de%20las%20Cajas%20de%20Ahorros%20en%20la%20sociedad.pdf](http://www.obrasocialcajas.org/105/obrasocial.nsf/0/734-A3C3372EB15A6C1256D36003C3CB7/$file/El%20papel%20de%20las%20Cajas%20de%20Ahorros%20en%20la%20sociedad.pdf) [Consulta: enero 18, 2020]

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 1999. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.860 (Extraordinario), diciembre 30, 1999 marzo 3, 2000.

Charles, J. (2013). Desarrollo Estrategico de Liderazgo. Tendencias y enfoque a escala mundial.

Chavez, R. (2015). Introducción a la Metodología de la Investigación. Ecuador: Machala

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. Dinámica y éxito en las organizaciones. 2da Edición. Editorial Mc. Graw-Hill. Bogotá. Colombia

Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

Devesa, M., Laguna, M. y Palacios, A. (2009). Motivación, satisfacción y lealtad en el turismo: Caso de un destino en el interior. Revista electrónica de motivación y emoción. [Revista en Línea] En: https://www.researchgate.net/publication/262116036_Motivacion_satisfaccion_y_lealtad_en_el_turismo_el_caso_de_un_destino_de_interior [Consulta: mayo 16, 2020].

Diccionario de Finanzas (2012). [Documento en línea]. Disponible: http://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/finanzas/c/cajas-de-ahorro.htm [Consulta: 2019, Noviembre 24]

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista Innovar, 25(ene-jun).

- González, L. (2015). Diseño de estrategias gerenciales que plantean mejoras en el servicio al cliente para el área de servicio postventa del sector automotriz en el estado Carabobo. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo.
- González M. y Pelekais, C. (2010). Estrategias gerenciales en el marco de las competencias tecnológicas para el desarrollo de televisoras educativas universitarias Telos, vol. 12, núm. 3, septiembre-diciembre. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín Maracaibo, Venezuela.
- Henderson, B. (1982). Henderson on Corporate Strategy. Estados Unidos: Mentor Executive Library.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. (5a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hill, C. y Jones, G. (2009). Administración estratégica (8.ª ed.). México: McGraw- Hill.
- Kotler, B. y Hayes T. (2006). «El marketing de Servicios Profesionales», Editorial Paidós SAICF.
- Lamb, H. y McDaniel C. (2002) «Marketing». (6ª ed.). International Thomson Editores.
- Ley de Cajas de Ahorro, Fondos de Ahorro y Asociaciones Similares (2010). Gaceta Oficial N° 39.553 del 16 de Noviembre de 2010.
- Ley para la Regulación y Control de la Prestación del Servicio Funerario y Cementerios (2014). Gaceta Oficial No. 40.358 de fecha 18 de febrero de 2014

- Meehan, y Dawson (2002). Capacidad de Respuesta. [Documento en línea]. Disponible en: <https://thecustomerspirit.com/blog/2019/02/01/capacidad-de-respuesta/> [Consulta: 2019, Noviembre 24]
- Menguzzato, M. y Renau, J. (1991): La dirección estratégica de la empresa. Un enfoque innovador del management, Ed. Ariel Economía
- Moreno, P., y González, P. (2009). Gestión de la calidad y Diseño de Organizaciones. (3ª ed.) Madrid: Prentice Hall.
- Mintzberg, H. (2006). The Design School: Reconsidering The Basic Premises Of Strategic Management. En: Strategic Management Journal, Vol. 11.
- Navarro L. (2009). Desarrollo, ejecución y presentación del proyecto de investigación. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Núñez, T. (2015). Estrategias gerenciales para mejorar la calidad del servicio de atención al cliente en supermercados. Caso: PDVAL ciudad Tavacare, Barinas. Trabajo de Grado no publicado. UNELLEZ
- Palacios, A. (2016). Estrategias gerenciales para un servicio de calidad prestado por los supervisores de la coordinación de vigilancia y transporte terrestre de la base de Seguridad Vial del estado Carabobo. Trabajo de Grado no publicable. Universidad de Carabobo.

- Parella, S y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas/Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador/FEDUPEL.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1992) Calidad total en la gestión de servicios. España: Cegal
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. [Libro en Línea]
En: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html> [Consulta: julio 28, 2019].
- Quero, L. (2008). Estrategias competitivas, factor clave del desarrollo. [Revista en Línea]
Revista científica Electrónica, Ciencias Gerenciales. En:
<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/10/Art3.pdf> [Consulta: enero 17, 2020].
- Ramírez, T. (2010). Cómo hacer un proyecto de investigación. Caracas: Panapo
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administration* (10a ed.). México: Pearson Educación.
- Ruiz, C. 2013. Instrumento y Técnicas de Investigación Educativa. Un enfoque cuantitativo y cualitativo para la recolección de datos. Houston: DANAGA.
- Serna H, (2006) Gerencia estratégica: Planeación y gestión teoría y Metodología, incluye guía para el diagnóstico estratégico. Colombia: 3R editores.
- Tamayo, M. (2014). El proceso de la investigación científica. México: Limusa

Torrealba, G. (2014). Inversión social y financieras en las cajas de ahorro. [Documento en línea] En: http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista22/Articulo_3.pdf
[Consulta: junio 4, 2020].

Verdú, C. (2013). Características Personales para el Éxito en la Atención al Cliente. [Documento en línea] En: <http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/> [Consulta: julio 14, 2019].

Vicuña, J. (2012). El Plan estratégico en la práctica. (3ª ed.). España: ESIC

Whittington, R. (2002). ¿Qué es estrategia? ¿Qué realmente importa? Editorial Thomson.

Anexos

Anexo A

Instrumento de recolección de datos

ITEMS	RESPUESTA	
	SI	NO
1. ¿La empresa Galeron, cumple con la visión de estimular e impulsar las estrategias gerenciales?		
2. ¿Considera usted que se priorizan las estrategias?		
3. ¿La empresa innova en la utilización de los productos y sus derivados?		
4. ¿Se consideran innova con la incorporación de productos en el mercado?		
5. ¿Cree usted que se integra el personal y la junta directiva?		
6. ¿Se tiene monitorizado las áreas de producción?		
7. Se toma en cuenta en la empresa una planeación anual		
8. Se basa en los objetivos y metas de la planeación.		
9. Se verifica el cumplimiento de la planeación trimestral		
10. ¿La empresa tiene mecanismo de gestión dentro de la organización?		
11. ¿La empresa en su organización selecciona a los trabajadores según el puesto indicado?		
12. En la organización de la empresa se subdivide las tareas en las unidades operativas		
13. La organización proporciona materiales y recursos útiles para el personal		
14. La empresa en su ejecución ofrece motivación al personal		
15. Le empresa en su ejecución brinda recompensa a cada trabajador		

16. La empresa en su ejecución están atentos a las necesidades de los trabajadores		
17. ¿Se direcciona el cumplimiento de los procesos administrativos establecidos por la gerencia?		
18. La empresa tiene el control de comparar los resultados obtenidos con los planes previamente hechos.		
19. En la empresa tiene el control para evaluación y análisis de los resultados obtenidos		
20. ¿En la empresa asume el control cuando inicia las acciones de corrección?		

Anexo B



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Nombre y Apellido: Blannis Mairyn Rojas Moncada

C.I. 20.011.729 Profesión: MSc. En Administración Pública

Fecha de Validación: 17/03/2021

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		

13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		

Observaciones: Apto para aplicar



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Rojas', written in a cursive style with a horizontal line crossing through the middle of the letters.

Firma

ANEXO B-2



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Carta de Validación

Yo, **Blannis Rojas**, Titular de la Cedula de Identidad Nro. **V-20.011.729**, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA FORTALECER LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GALERON, PRODUCTOS LACTEOS, BARINAS, MUNICIPIO BOLIVAR, AÑO 2021**, presentado por el Bachiller: Rodolfo A., Jaimes P., titular de la Cédulas de Identidad N° V-14.852.039, para optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los días 27 del mes de Enero de 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Blannis Rojas', with a large, stylized flourish above the name.

Firma del Experto

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL



DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Carta de Validación

Yo, **Tahiz Elena Guerrero G**, Titular de la Cedula de Identidad Nro. **V.- 12.207.754**, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA FORTALECER LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GALERON, PRODUCTOS LACTEOS, BARINAS, MUNICIPIO BOLIVAR, AÑO 2021**, presentado por el Bachiller: **Rodolfo A., Jaimes P.**, titular de la Cédulas de Identidad N° **V-14.852.039**, para optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 10 días del mes febrero de 2022.

Firma del Experto
Cedula de Identidad



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Nombre y Apellido: Tahiz Elena Guerrero GC.I. 12.207.754 Profesión: Contador PúblicoFecha de Validación: 10-02-2022

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		

20	✓		✓		✓		✓		
----	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones: _____

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a horizontal base line.

Anexo B-3



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Nombre y Apellido: María Teresa López UrbinaC.I. 14.350.640 Profesión: MSc. En Administración GeneralFecha de Validación: 17/03/2021

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		

13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		

Observaciones: Apto para aplicar

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is cursive and appears to read "Pariatopeli".

Firma

ANEXO B-4

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL



DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Carta de Validación

Yo, María Teresa López Urbina, Titular de la Cedula de Identidad Nro. **V-14.350.640**, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA FORTALECER LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA GALERON, PRODUCTOS LACTEOS, BARINAS, MUNICIPIO BOLIVAR, AÑO 2021**, presentado por el Bachiller: **Rodolfo A., Jaimes P.**, titular de la Cédulas de Identidad N° **V-14.852.039**, para optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

Barinas a los días 31 del mes de enero de 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'María Teresa López Urbina', written over a horizontal line.

Firma del Experto

C.I.: V-14.350.640