



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “ EZEQUIEL  
ZAMORA” VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN  
Y DESARROLLO SOCIALPROGRAMA CIENCIAS  
SOCIALES  
SUBPROGRAMA LIC. ADMINISTRACION

**MANUAL ESTRATÉGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA LÍDER  
REPUESTOS BARINAS. C.A. DEL ESTADO BARINAS**

**Autor:**

Camargo Erika C.I 26.450.807

Camargo Hazel C.I 27.986.054

**Tutor:** Prof. Richar Molina.

**Barinas, febrero 2024**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “ EZEQUIEL  
ZAMORA” VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN  
Y DESARROLLO SOCIALPROGRAMA CIENCIAS  
SOCIALES  
SUBPROGRAMA LIC. ADMINISTRACION

**MANUAL ESTRATÉGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA LÍDER  
REPUESTOS BARINAS. C.A. DEL ESTADO BARINAS**

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

**Autor:**

Camargo Erika C.I 26.450.807

Camargo Hazel C.I 27.986.054

**Tutor:** Prof. Richar Molina.

Barinas, febrero 2024.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES “ EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACION**

**Aprobación del Tutor**

Aprobación del Tutor Yo **Richar Molina** titular de la cedula de identidad N°**15.828.088**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Aplicación titulado **MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS**, presentado por la bachiller: **HAZEL JANGNELIS CAMARGO ARISTA** cedula de identidad N° **27.986.054** Y **ERIKA YILANGUI CAMARGO VELA** Cedula de identidad N° **26.450.807** 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 30 días del mes de Enero de 2024

Datos del Tutor

Teléfono: **0414-7517736**

E-Mail: **richarmolina82@gmail.com**

---

Firma  
**Richar molina**  
**C.I 15.828.088**





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

ACTA DE EVALUACIÓN FINAL TRABAJO DE APLICACIÓN

Nosotros, los abajo firmantes, constituidos como Jurado Evaluador, hoy 9 FEBRERO 2024,  
reunidos en: Aula B1 Pasellon 3, se dio inicio al acto de presentación oral y  
pública del Trabajo de Aplicación titulado: MANUAL ESTRATEGICO PARA EL  
RENDIMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA  
"LIDER REPUESTOS BARINAS C.A." DEL ESTADO BARINAS.

Presentado por los Bachilleres: ERIKA CAMARGO  
C.I.N° 26.450.807; HAZEL CAMARGO  
C.I.N° 27.986.054 y —  
C.I.N° —

A los fines de cumplir con el requisito legal para optar al Grado Académico de Licenciado 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)
CAMARGO ERIKA	26.450.807	30	50	20	100	5,00
CAMARGO HAZEL	27.986.054	30	50	20	100	5,00
/	/	/	/	/	/	/

Se emite la presente acta y queda asentada en el Subprograma de Administración, a los 9 días del mes FEBRERO de 2024.

Observaciones: \_\_\_\_\_

Miembro	Apellidos y Nombres	C.I. N°	Firma
Tutor (a)	MOLINA RICHARD	15.828.088	
Jurado Principal	VERGARA AVILIO	12.554.216	
Jurado Principal	SUPELIANO Luis	16.515.849	

Nota: Se emite la presente Acta según la Resolución de Comisión Asesora Nro. CAPCS y E/15/2024 y queda asentada en el Subprograma de Administración, a los Nueve (09) días del mes de Febrero de 2024.

## Índice General

Resumen.....	10
Introducción.....	12
Capítulo I.....	14
El Problema.....	14
Planteamiento y Formulación del Problema.....	14
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
Justificación de la Investigación.....	16
Área de Investigación.....	16
Alcance y Delimitación.....	18
Capítulo II.....	19
Marco Teórico o Referencial.....	18
Antecedentes de la Investigación.....	18
Breve Reseña Histórica del Ámbito Social Objeto de Estudio.....	19
Misión.....	20
Visión.....	20
Objetivos generales y específicos de la empresa Líder Repuestos Barinas C.A.....	20
Bases Teóricas.....	21
Definición de Manual.....	21
Importancia de los Manuales.....	21
Tipos de Manuales.....	22
Objetivos de los Manuales.....	23

Principios Básicos del Manual.....	24
Estructura del Manual.....	25
Manual Estratégico.....	25
Estrategia.....	26
Formulación Estratégica.....	26
Factores a Considerar en el Diseño de Estrategias.....	27
Diagnóstico Estratégico.....	28
Gestión Estratégica.....	31
La Gestión Administrativa.....	32
Bases Legales.....	35
Definición de Términos Básicos.....	38
Cuadro 1. Sistemas de variables.....	43
Cuadro 2. Operacionalización de las variables.....	44
Capítulo III.....	45
Marco Metodológico.....	45
Enfoque o Paradigma de la Investigación.....	45
Tipo de Investigación.....	46
Diseño de Investigación.....	47
Población.....	48
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	49
Técnicas de Análisis y Procesamiento de la Información.....	50
Validez y Confiabilidad de la Información.....	52
Capítulo IV.....	57
Análisis de la información.....	58
Capítulo V.....	80

Conclusiones y recomendaciones.....	81
Referencias.....	82
Anexos.....	86



## Lista de cuadros.

### Cuadro

1. Sistemas de variables.....	43
2. Operacionalizacion de las variables.....	44
3. Población.....	48
4. Ponderación de Ítems del Cuestionario.....	51
5. Cuadro 5. Confiabilidad.....	55
6. ¿Considera que la empresa cumple con la misión establecida?.....	56
7. ¿La empresa tiene los objetivos a futuros claros?.....	58
8. ¿Los superiores de las áreas, formulan estrategias de supervisión adecuadas para las actividades que se realizan en cada una de ellas?.....	59
9. ¿Es necesario una nueva planificación para un mejor rendimiento?.....	60
10. ¿Participa en el proceso de estrategias de la empresa?.....	62
11. ¿La empresa tiene un manejo de herramientas tecnológicas adecuadas?.....	63
12. ¿Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas?.....	64
13. ¿Considera que están bien definidas las áreas de trabajo de su empresa?.....	66
14. ¿Los Superiores realizan un control posterior en sus áreas respectivas para medir las operaciones realizadas por los empleados?.....	67
15. ¿Se aplican las propuestas correctivas dentro en la empresa?.....	68
16. ¿Dentro del departamento donde usted labora se aplican acuerdos y evaluaciones de los empleados?.....	70

17. ¿Las acciones administrativas desarrolladas son evaluadas por los responsables del departamento.....71
18. ¿Sera efectivo un manual para el mejor rendimiento de la gestión administrativa?.....72
19. ¿Se podrá evaluar continuamente el manual para asegurar se relevancia y efectividad a lo largo del tiempo?.....73

## Lista de gráficos.

### Gráficos

1. Misión.....	57
2. Objetivos.....	59
3. Formulación de estrategias.....	60
4. Planificación.....	61
5. Procesos de estrategias.....	62
6. Manejo de herramientas tecnológicas.....	63
7. Actividades laborales.....	64
8. Áreas de trabajo.....	65
9. Control de las operaciones.....	67
10. Propuestas .....	68
11. Acuerdos y evaluaciones de los empleados.....	69
12. Las acciones administrativas son evaluadas.....	70
13. Efectividad de un manual.....	71
14. Evaluación continua del manual.....	74

## Lista de figuras.

### Figura

1. Logo de la empresa.....18
2. Estructura organizativa de la empresa.....21
3. Formulación estratégica.....27
4. Diagnostico estratégico.....29
5. Modelo integral de dirección estratégica.....31
6. Procesos administrativos.....35

## **Resumen.**

### **MANUAL ESTRATÉGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA LÍDER REPUESTOS BARINAS. C.A. DEL ESTADO BARINAS.**

La presente investigación para optar al título de licenciatura en Administración tiene como tema general Propuesta de un manual estratégico para el rendimiento de la gestión administrativa en la empresa líder repuestos Barinas. C.A. Para el año 2024. La empresa fue fundada como una organización la cual está dedicada a la venta de repuestos y accesorios para toda clase de vehículos en general, constituida en el año 2021, actualmente ubicada en el Estado Barinas. El objetivo general es proponer un manual estratégico para el rendimiento de la gestión administrativa para dicha empresa. Se realizó un marco teórico basado en los conceptos y definiciones de manual, estrategia administrativa, gestión administrativa y procesos administrativo (planeación, organización, dirección y control), para la realización de la presente investigación se hizo un diagnostico administrativo aplicado a la estructura de la empresa. Esta investigación es de carácter descriptivo, con un enfoque cuantitativo, se toma en cuenta los elementos y aspectos relacionados que ayudan a comprender con mayor facilidad el planteamiento del problema, los datos que se obtienen se analizan para obtener una mejor visión de la situación (interna y externa) de la empresa Líder Repuestos Barinas C.A.

Palabras claves: Manual, Estrategia, Gestión Administrativa, Rendimiento.

La gestión administrativa de una empresa siempre será un tema de interés debido a las numerosas ventajas que ofrece tener un plan en el desarrollo, donde las funciones esenciales que involucra una organización son: planificar y organizar, de tal sentido la capacidad que tiene un gerente para la toma de decisiones le permiten afrontar con éxito diversas situaciones y alcanzar los objetivos fijados. Cabe destacar que en el sector empresarial presentan ausencia de estrategias alineadas a su misión, visión y objetivos, la falta de indicadores y herramientas para gestionar eficazmente en la entidad, por esta razón, el no contar con un manual, da como resultado no tener claramente establecidas las estrategias y lineamientos. Por ende, no podrá lograr consolidar lo antes mencionado y produciendo efectos negativos en la organización, siendo la problemática principal.

El objetivo de la investigación será de gran importancia, ya que tendrá una visión actual del desempeño administrativo con información valiosa, que facilite la ejecución de las funciones de la empresa Líder Repuestos Barinas. C.A, donde se presenta un déficit en su gestión administrativa al no poseer un manual estratégico para un mejor manejo y definición a desempeñar en un futuro.

Es por ello, que la presente investigación mediante la aplicación de tipo proyecto factible que consiste en la elaboración y desarrollo de un manual de estrategia para el rendimiento de la gestión administrativa de dicha empresa, pretende proponer un plan, basado en los conceptos aportados por la Administración Estratégica, con la finalidad de proporcionar una herramienta para lograr el cambio de los procesos internos necesarios y se consolide positivamente en el mercado de su interés. En el marco de este planteamiento, el proyecto de investigación está estructurado como sigue a continuación:

En el Capítulo I. El Problema: Este capítulo comprende la descripción general del objeto a investigar, responde el qué, para qué y por qué de la investigación y constituye el eje de la investigación y la base fundamental para los siguientes capítulos. Está conformado por los siguientes aspectos: Planteamiento y formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación. Y alcance y delimitación. El Capítulo II. Marco Teórico o Referencial: En este capítulo se presentan el conjunto de proposiciones teóricas interrelacionadas que fundamentan y explican los aspectos significativos del tópico de

investigación. Estará estructurado de la siguiente manera: Antecedentes de la investigación, Breve reseña histórica del ámbito social objeto de estudio, Bases teóricas, Bases legales, Definición de términos básicos y sistema de variables. El Capítulo III. Marco Metodológico: En este capítulo se expone el procedimiento científico utilizado en la ejecución de la investigación, el cual le permitió alcanzar los objetivos propuestos. Los elementos que lo conforman son: Enfoque o paradigma de investigación, Tipo de investigación, Diseño de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de información y validez y Confiabilidad de la información. En el Capítulo IV: Análisis de la información: Exposición de los resultados obtenidos en la ejecución de la investigación, con base en el marco teórico o referencial y los criterios de análisis de los autores. La estructura de este capítulo varía según el paradigma y tipo de investigación. Finalmente en el Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones: Constituye el último capítulo del informe y debe apoyarse directamente sobre los resultados obtenidos. En las conclusiones se presentan de manera resumida, los principales hallazgos expresados en los resultados obtenidos y conforme a los objetivos planteados. En las recomendaciones se presentarán situaciones concretas relacionadas con el ámbito de la investigación tales como la aplicación de correctivos o formulación de nuevos proyectos.

## **Capítulo I**

### **El Problema.**

#### **Planteamiento y Formulación del Problema.**

Según Frederick W. Taylor (1994), considerado padre de la administración, y con base en sus principios de la organización científica del trabajo desarrollados en 1911, especifica sobre: "la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente" de tal modo, En la actualidad las empresas presentan ausencia de estrategias alineadas a su misión, visión y objetivos, falta de indicadores y herramientas para gestionar de manera efectiva el trabajo administrativo, En otras palabras, las organizaciones laboran de una manera tradicional, la cual da entender que requieren una estrategia sólida, que aborde el contexto como clave fundamental para el buen rendimiento, apoyándose en herramientas administrativas que permita tomar decisiones que apunten al crecimiento y disminuyan los riesgos que conlleven a un cierre.

En el caso de Venezuela donde el sector empresarial está enfrentando retos, al adaptarse a los nuevos conocimientos que demanda los actuales escenarios administrativos, aplicando viejas teorías, herramientas y modelos que afectan contra la supervivencia de las organizaciones donde laboran, es importante destacar que el 75% de los gerentes venezolanos son los que toman las decisiones, ignorándose el sentido de la integración de grupo, por esta razón, el no contar con un manual, da como resultado no tener claramente establecida las estrategias y lineamientos.

Por ende, no podrá lograr consolidar la misión ni los objetivos y pueden producir efectos negativos en la organización. Además, impide el crecimiento de la institución, asimismo



como el posicionamiento en el ámbito institucional y la baja participación en el mercado. Así, como el subestimar las debilidades y amenazas que pueden dañar a la empresa o por el contrario sobreestimar las fortalezas y oportunidades del entorno.

La finalidad de la investigación será de gran interés, ya que tendrá una visión actual de su desempeño administrativo con información valiosa, que facilite la ejecución de las funciones en la empresa Líder Repuestos Barinas. C.A, ya que presenta déficit en su gestión administrativa aplicando teorías y programas no actualizados, de igual manera en la planificación hasta el control, como la falta de conocimiento de la misión, visión, y compromiso en las metas programadas, así como escasas de estrategias, falta de capacitación al personal y otros problemas que se detallaran en el transcurso de la investigación y se observan en el desarrollo de las actividades diarias.

Por esta condición se propone un manual estratégico con la finalidad de alcanzar el rendimiento y desempeño de la gestión de dicha empresa. Por lo anterior, se formula las siguientes interrogantes: ¿Se podrá diagnosticar la situación actual de la empresa Líder Repuestos Barinas en cuanto a los manuales estratégicos? ¿Será factible el diseño del manual propuesto, para el rendimiento del desempeño administrativo? ¿Se podrá diseñar un modelo de un manual estratégico de gestión administrativa que sea adecuado para la organización? ¿Qué tipo de diseño será el más óptimo para la implementación del manual estratégico dentro de la empresa?

### **Objetivo General**

Proponer un manual estratégico para el rendimiento de la gestión administrativa de la empresa Líder Repuestos Barinas. C.A, del estado Barinas

### **Objetivos Específicos**

Realizar un diagnóstico estratégico de la empresa Líder Repuestos Barinas.

Determinar la factibilidad económica-financiera del manual estratégico para la empresa Líder Repuestos Barinas. C.A

Diseñar un manual estratégico para el rendimiento de la gestión administrativa de la empresa Líder Repuestos Barinas. C.A, que sea útil para la ejecución de todas las funciones y procesos administrativos.

### **Justificación de la Investigación.**

La presente investigación se basa principalmente en proponer la creación de un manual teniendo en cuenta que es necesario que toda organización independientemente de su objeto social, patrimonio, sector, años de trayectoria o posicionamiento, tenga un direccionamiento estratégico integral como herramienta clave en el mercado que cada vez es más exigente. Al momento de aplicar los procesos administrativos y gestión empresarial, de esta manera se obtendrán una mejor organización de los puestos de trabajos, es decir, se logra visualizar de una manera clara y ordenada las funciones de los cargos, unidades de trabajos y áreas.

La gestión administrativa es un tema de gran escala para la empresa, ya que se trabaja en función de buscar el mayor aprovechamiento de los recursos; teniendo en cuenta que por medio de éstas se integran, formulan y aprovechan los recursos; que generan mejoría y cambio positivo cuando se lleva a cabo de la mejor manera.

Según Ramírez y Cabello (1997), la primera herramienta que una empresa debe de implementar para transformarse en una organización competitiva es la planeación estratégica, pues por medio de ella es posible determinar muy claro a

dónde quiere ir, de tal manera que, partiendo de donde se encuentra, pueda fijar las estrategias necesarias para lograr sus objetivos. Esto nos permitirá conocer a profundidad, el que hacer en las organizaciones y brindar un aporte a la misma para su mejor funcionamiento.

Por esta razón, el propósito de esta investigación tiene como objetivo contribuir en el desarrollo y crecimiento de cualquier empresa, de igual manera tendrá un enfoque actual del desempeño administrativo con información que facilite el cumplimiento de un manual estratégico llevando a cabo las funciones para el rendimiento y desempeño de la gestión administrativa, logrando así metas definidas para alcanzar en el futuro, utilizando todos los procesos necesarios en su mejora continua y que al final pueda representar sus proyectos propuestos.

El estudio se desarrolló en la empresa Líder Repuestos Barinas C.A, mediante la aplicación de tipo proyecto factible que consiste en la elaboración y desarrollo de proponer un manual de estrategia viable para resolver un problema, requerimiento o necesidad en la organización de gestión administrativa, sustentada en documentación o investigación de campo. Según Balestrini (2019), los proyectos factibles son aquellos proyectos o investigaciones que proponen la formulación de modelos, sistemas entre otros, que dan soluciones a una realidad o problemática real planteada, la cual fue sometida con anterioridad o estudios de las necesidades a satisfacer.

### **Área de Investigación.**

Esta investigación se realizó en la Empresa Líder Repuesto Barinas, C.A, actualmente ubicada en la calle Aranjuez Casa número: 6-47 Barrio: San José II en la ciudad de Barinas

Estado Barinas, bajo el área de investigación de ciencias económicas y sociales, y en la sub área de sistemas administrativo y contables. Desde una perspectiva general, con la línea de Control de gestión.

**Alcance y Delimitación.**

La investigación se centra en la empresa Líder Repuesto Barinas C.A, ubicada en la ciudad de Barinas. Comprendida en el periodo 2023, dado que en dichos años se recolectó la información y el periodo de realización de entrevistas y encuestas comprende los meses desde mayo a noviembre del 2023. Lo anterior dio pie a la elaboración del plan estratégico, el cual se formula para el periodo de 2023 a 2024. El alcance de esta investigación a nivel teórico apoyado con herramientas digitales para la creación de un diseño de manual estratégico para fortalecer el personal administrativo de la empresa Líder Repuesto Barinas C.A. La presente investigación se realizó en dicha empresa. Ubicada en la calle Aranjuez Casa número: 6-47 Barrio: San José II Barinas. Edo. Barinas.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico o Referencial.**

#### **Antecedentes de la Investigación.**

Para José Supo (2021) define los antecedentes como el proceso que consiste en el análisis de investigaciones iguales o similares relacionadas al campo de estudio, de tal manera, se evidencian trabajos de investigación donde se formula un plan o diseño estratégico, del mismo modo se muestra el objetivo principal, metodología de la investigación y resultados principales que se llevaron a cabo, cabe resaltar que se encuentran presentados de manera cronológica.

Yesid Escobar, Ortiz María Camila (2018) investigación titulada, formulación de un plan estratégico para la empresa TECMOSE S.A.S. aprobada por la universidad de Cartagena facultad de ciencias económicas Programa de administración de empresas. Tiene como objetivo un plan estratégico para la empresa TECMOSE S.A.S, tendiente al mejoramiento de sus procesos y el fortalecimiento de su gestión. De acuerdo a los proyectos estratégicos programados, crearon nueve indicadores de gestión para el control de las estrategias en general, la más importante de la planeación estratégica, porque los indicadores de gestión comprueban el cumplimiento de los planes de acción y las responsabilidades por parte de los miembros de la empresa.

Bazán Napanga Leonardo Arturo, (2018) investigación titulada, plan estratégico para mejorar la gestión administrativa del área de producción de la empresa corporación génesis S.A.C, TRUJILLO, 2018. Aprobada por la escuela académico profesional de

Administración. Tiene como objetivo general elaborar un Plan Estratégico para mejorar la gestión administrativa, Los resultados mostraron que los ejes fundamentales que debe enfatizar un adecuado y correcto plan estratégico para mejorar la gestión del área de la empresa Corporación Génesis S.A.C.

Hugo Guerrero Miranda. Walter Vélez Delgado (2017). Propuesta de un modelo de gestión estratégica e indicadores para la mediana empresa de Guayaquil. Caso Omaconsa S.A. aprobada por la Universidad Politécnica Salesiana. La investigación tiene como objetivo determinar las principales causas que limitan el proceso de planeación estratégica y su ejecución en la Mediana Empresa. De la misma manera diseñar e implementar un Modelo de Gestión Estratégica para la Mediana Empresa. Como metodología, la modalidad para este trabajo de investigación fue del tipo Cuantitativa dado que se analizó la evolución de ciertos indicadores claves Como resultado la investigación se propuso abarcar diferentes momentos, estrategias y resultados Se aplicaron diversas técnicas de investigación durante el periodo en el que se realizó el trabajo de campo en la empresa seleccionada.



**Figura 1.** Logo de la empresa.

### **Breve Reseña Histórica del Ámbito Social Objeto de Estudio.**

**La empresa es especializada en la venta y distribución de repuestos,  
recambios y accesorios para el automóvil.**

**Fuente.** Líder Repuestos Barinas C.A

La Empresa Líder Repuesto Barinas, C.A. comenzó su recorrido en el mundo repuestos automotriz a partir del año 2021, con una idea creada por la Señora Zobeida Camargo, en lo cual vio la oportunidad de poder mejorar el servicio y el conocimiento adquirido durante estos años, con un objetivo de crear un punto de venta no solo para repuestos de vehículos, sino con un trato que haga la diferencia con nuestros competidores.

Es una organización la cual está dedicada fundamentalmente a la venta de repuestos y accesorios para toda clase de vehículos en general, actualmente ubicada en la calle Aranjuez Casa número: 6-47 Barrio: San José II Barinas. Edo. Barinas.

Aunque se considera moderadamente rentable, el aumento de sus ventas y el crecimiento de sus operaciones ha motivado a sus directivos se planteen la revisión de las estrategias que han venido aplicando y la proposición de algunas nuevas que se adapten a su actualidad y a los retos futuros de crecimiento y servicio al cliente.

**Misión.**

Es una empresa creada por la idea de venta de repuestos por partes y accesorios para automóviles, 4x4, Suvs, camionetas y camiones de todas las marcas de gama media y alta, con respaldo y asesoría de diferentes concesionarios. Transmisiones-Motores a gasolina y Diesel-Inyección electrónica (sensores inyectores importados nuevos y usados con garantía), servicio de Scanner-Frenos ABS, suspensión, amortiguadores importados



originales (Usa, Japón y Europa); llantas, cajas automáticas y mecánicas; reparación y repuestos importados-Car audio, alarmas, accesorios, entre otro.

**Visión.**

La empresa quiere ser el líder en productos de transporte y servicios relacionados. Conquistar la satisfacción de los clientes por la mejoría continuada a través de la integridad del trabajo en equipo y de la innovación de las personas.

**Objetivos generales y específicos de la empresa Líder Repuestos Barinas C.A**

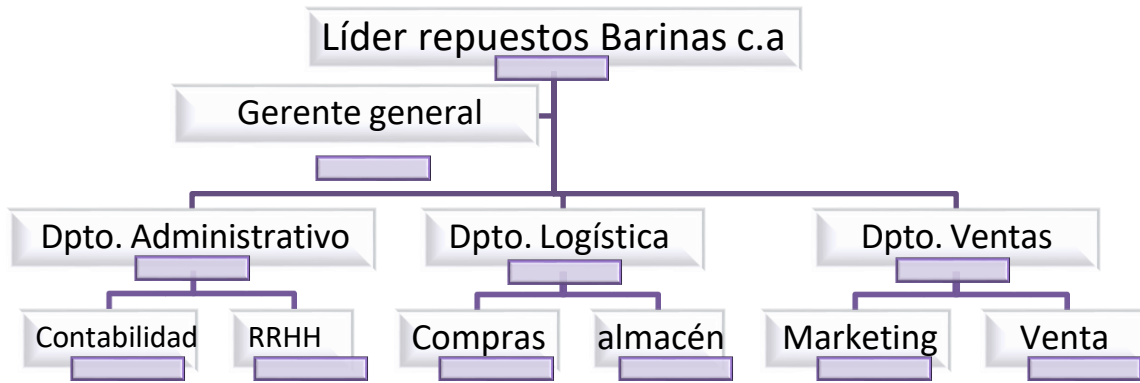
Objetivos generales.

Ser una empresa especializada en la venta y distribución de repuestos, recambios y accesorios para el automóvil.

Objetivos específicos.

Ventas y distribución de repuestos, recambios y accesorios para automóviles Conquistar la satisfacción de los clientes por la mejoría continuada a través de la integridad del trabajo en equipo y de la innovación de las personas Proveer al interesado una mejor alternativa para los repuestos de automóviles.

**Figura 2.** Estructura Organizativa de la Empresa



### **Bases Teóricas.**

#### **Definición de Manual.**

Es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos. Según los autores Duhalt K. M. y Múnera (2002) definen un manual es un documento que contiene información y/o instrucciones sobre la historia, políticas, procedimientos y organización de una empresa.

#### **Importancia de los Manuales**

Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, debido a que facilitan el aprendizaje y la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, principalmente a nivel operativo o de ejecución, puesto que son una fuente de información que trata de orientar y optimizar los esfuerzos de sus integrantes para alcanzar la apropiada elaboración de las actividades que se le han delegado.

Para Marcelo Duarte (2018) dice que es importante que las empresas cuenten con manuales administrativos, ya que ayudan a informar y orientar la conducta de los

integrantes de tu empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deben seguir para cumplir con los objetivos trazados.

Los manuales incluyen normas legales, reglamentarias y administrativas que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo y su relación con las funciones, procedimientos y la organización de la empresa.

Los Manuales Administrativos representan una guía práctica muy útil para lograr una eficiente administración ya que sirve como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa.

### **Tipos de Manuales:**

Según Jaimes, E. (2006). Los tipos de manuales son:

**Organizacional:** este manual es el manejo de una empresa en forma general. Este tipo de manual Indica la estructura, las funciones y roles que se desempeñan en cada área.

**Departamental:** estos manuales establecen la manera en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal de manera diferencial según el departamento al que se corresponde y el rol que desempeña.

**Política:** este manual establece y regula la actuación y dirección de una empresa en específico.

**Procedimientos:** este manual establece cada uno de los pasos que deben efectuarse para empezar cualquier actividad de forma correcta.

Técnicas: estos manuales explican cuidadosamente la manera en cómo deben ser realizadas tareas individuales.

Bienvenida: su función es implantar rápidamente la historia de la empresa, desde su origen hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión de la empresa. Común incluir en estos manuales una copia del reglamento interno para así poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.

Puesto: estos determinan particularmente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.

Múltiple: están diseñados para mostrar diferentes hechos, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.

### **Objetivos de los Manuales**

Considerando que los manuales administrativos son un medio de comunicación de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos para los niveles operativos, y dependiendo del grado de especialización del manual.

Para González M. Define los siguientes objetivos:

Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa

Precisar funciones, actividades y responsabilidades para un área específica

Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo

Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales

### **Principios Básicos del Manual**

De igual forma para conducir y operar la organización en forma exitosa el sistema se fundamenta en los siguientes principios:

**Enfoque al cliente:** Las organizaciones depende de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

**Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

**Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización

### **Estructura del Manual**

Según Gómez, F. (1993). Su estructura está comprendida en tres partes fundamentales que son:

**El encabezamiento:** está compuesto por el nombre de la empresa, el departamento que lleva a cabo los procedimientos descritos que transmiten una idea clara y precisa de lo que contiene y por último la tabla de contenido de los elementos que contiene el manual.

Cuerpo: debe contener una descripción de cada uno de los términos o actividades que conforman el procedimiento, con indicaciones de cómo y cuándo desarrollar las actividades.

Glosario de términos: es un listado de los términos mencionados en el desarrollo del manual.

Final del manual: se debe incluir los anexos como complementos explicativos de aquellos aspectos del manual que lo ameriten, la fecha de emisión del procedimiento para determinar su vigencia y el nombre de la entidad responsable de la elaboración del manual y su contenido.

### **Manual Estratégico**

Es un instrumento que sintetiza un conjunto de iniciativas, planes e instancias de control, los cuales permiten al Organismo materializar y concretar la posición estratégica futura deseada. Es un recurso metodológico que ayuda a definir objetivos a largo plazo y a diseñar estrategias para lograrlos. Es una guía que permite identificar problemas específicos y sirve como referencia para elaborar iniciativas sociales exitosas. Para Rodríguez (2015) lo define como un instrumento que sintetiza un conjunto de iniciativas, planes e instancias de control, los cuales permiten al Organismo materializar y concretar la posición estratégica futura deseada, a partir de la posición actual en la que ella se encuentra.

### **Estrategia**

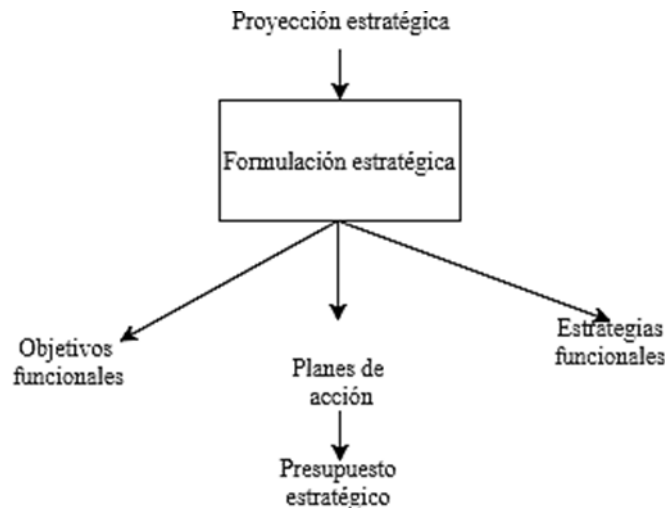
El concepto de estrategia, desde el punto de vista empresarial, es un tema que genera mucho interés por parte de la gerencia, para la cual Marchand (2013) la define como la acción que conduce a la empresa a definir sus propios objetivos, así como los pasos que

deben seguirse para alcanzarlos, con el uso eficiente de recursos, a través de la formulación, implementación y evaluación de las decisiones de la empresa.

**Formulación Estratégica.**

Las opciones estratégicas se transformarán en planes de acción con responsables directos, es así como los proyectos deben establecer los tiempos, objetivos y estrategias por parte de cada dependencia funcional que intervenga. Lo anterior, se debe reflejar en el presupuesto estratégico, monitorearse y auditarse durante la ejecución de cada plan.

**Figura 3.** Formulación estratégica



**Fuente.** Elaboración de los autores a partir de Serna Gómez (2010)

**Factores a Considerar en el Diseño de Estrategias**

La gerencia al establecer sus estrategias, debe considerar que para ser competitivas no es suficiente con la adecuada gestión de sus recursos y capacidades, sino que es necesario que consideren factores como la visión global, capital humano, innovación, tecnologías de información y comunicación y responsabilidad ética (Fernández, 2008).

La globalización se caracteriza debido a que da la pauta para la apertura de mercados y ampliación de brechas económicas y tecnológicas, por lo que la organización debe ser un sistema abierto, flexible e integrado, además de ser capaces de adaptarse a los cambios que son generados por este proceso, los cuales garantizan la productividad de la organización (Fernández, 2008).

Por lo tanto, el gerente debe estudiar su entorno, para responder con éxito a la demanda del mismo; de igual manera, debe analizar los cambios que ocurren en el mercado y la tecnología que se usa en los sectores que sean de su interés, así como mantener una buena relación con sus trabajadores, clientes, competidores y proveedores.

En definitiva, el propósito de la elaboración de las estrategias es que sean ejecutadas con el fin de cumplir exitosamente la finalidad para las cuales fueron formuladas, por lo que resulta necesario que el gerente sea capaz de lidiar con la rapidez de los cambios, adaptarse a ellos, como en el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC`S) que cada vez impactan a los negocios, resultando necesaria para los mismos, así como la implementación de tecnología necesaria para la realización de sus actividades, que le permitan competir en el mercado en el que se encuentran.

### **Diagnóstico Estratégico.**

El direccionamiento estratégico descrito en el punto anterior sirve como base para definir la situación actual de la empresa a nivel interno y externo. De allí la importancia para definir las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la empresa, lo que conduce al análisis DOFA, que permite establecer las estrategias para aprovechar las



fortalezas, prevenir las debilidades y amenazas, y prepararse para las oportunidades. Es así como el diagnóstico estratégico está compuesto por el análisis externo e interno:

**Figura 4.** Diagnostico Estratégico



**Fuente.** Modelo integral de dirección estratégica (Fred R. David)

David (2003), asegura que su modelo no garantiza el éxito, sin embargo, sí establece lineamientos esenciales que permiten formular, implantar y evaluar todo el planteamiento estratégico por medio de un proceso organizado, Resaltando que una organización será

exitosa, dependiendo del grado de compromiso de quienes participan a diario de sus actividades(Santamaría, 2017).

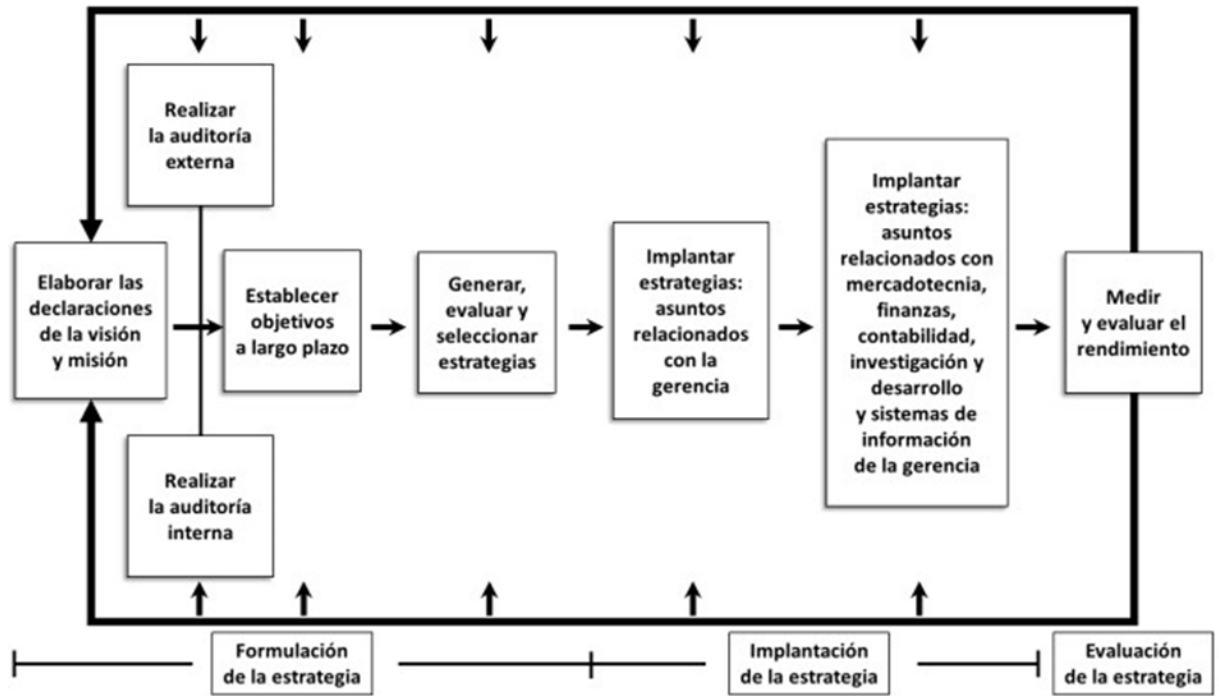
Este modelo identificar claramente La visión, misión, objetivos y estrategias que han sido planteadas por la compañía, teniendo como premisa el análisis de su situación actual, lo cual busca reducir la exclusión de estrategias importantes que lleguen a afectar Su desempeño y curso de acción. De igual forma, el autor afirma que, aunque no hayan sido diseñadas, formuladas, escritas y comunicadas Formalmente, toda empresa posee una visión, una misión, objetivos y estrategias. Declaración que se asocia con La perspectiva de Roper y Hodari (2015), quienes analizan como algunos gerentes formulan y desarrollan sus Postulados estratégicos con base en la experiencia adquirida con los años.

A pesar de esto, el proceso de Dirección estratégica es dinámico y continuo, por esta causa, es necesario considerar que así el modelo sea planteado para el largo plazo, se debe contar con la capacidad de adaptarse a las condiciones del entorno y realizar los cambios que se estimen necesarios. Por tal razón, la última actividad planteada en el modelo se relaciona con medir y evaluar el rendimiento, lo cual deberá llevarse a cabo continuamente a la par de las Actividades de formulación e implantación, siendo este modelo de comportamiento cíclico y repetitivo.

A causa de esto, el autor sugiere que todos los niveles jerárquicos de la organización deberían reunirse como Mínimo una vez por semestre fuera de sus instalaciones según se requiera, con el fin de analizar y actualizar la Visión, misión, oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades, estrategias, objetivos, políticas y rendimiento de la empresa

fomentando la creatividad, comunicación y retroalimentación entre los participantes de este tipo de reuniones.

**Figura 5.** Modelo integral de dirección estratégica.



Fuente. (David 1989)

### Gestión Estratégica

De acuerdo con la Real Academia Española (RAE), la gestión puede definirse como las actividades que se implementan para lograr los objetivos de la empresa. Marchand (2013), define la gestión como la capacidad que tiene un gerente para toma decisiones que le permitan afrontar con éxito diversas situaciones y alcanzar los objetivos fijados, con el propósito de posicionar a la empresa, considerando los factores del entorno, para asegurar su éxito.

La Gestión Estratégica tiene la responsabilidad de diseñar y ejecutar políticas y procedimientos acordes con los planes estratégicos de la organización, por lo que se debe asesorar a las áreas de la organización, con la finalidad de buscar equidad y calidad de vida de trabajo para el buen desempeño de los trabajadores, así como la mejora continua de la organización (Bouso, 2010). De las cuales se ha convertido en un gran desafío en el que resulta importante la visión empresarial de los propios gestores de la organización, por lo que deben estar capacitados, ya que al estar mejor preparados podrán posibilitar el desarrollo empresarial y social de sus empresas (Aguirre, Chávez y García, 2015).

### **La Gestión Administrativa.**

Para Ayala (2006), toda gerencia obtendrá resultados favorables en la medida que sistemáticamente use e implemente el proceso administrativo, ya que este considera a la administración como la ejecución de ciertas actividades llamadas funciones administrativas, llamase planificación, organización, dirección y control, que en definitiva constituye un proceso que se denomina proceso administrativo. El citado autor, considera cuatro funciones básicas del proceso administrativo, las cuales son:

**Planificación:** es la primera función del proceso administrativo, que consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de poder alcanzar los fines propuestos.

**Organización:** es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan.

**Dirección:** es hacer que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los

objetivos, que el gerente o ejecutivo desea que se logre, porque ellos quieren lograrlo; la dirección significa realizar las actividades establecidas en el plan, bajo la dirección de una autoridad suprema.

Por último, control consiste en la evaluación y corrección de las actividades del que hacer de los subordinados, para asegurarse de lo que se realiza va de acorde a los planes.

### **Beneficios del uso Adecuado de la Gestión Administrativa**

Los beneficios principales que obtiene una empresa que aplica una adecuada gestión administrativa son los siguientes:

#### Incremento de la productividad

En primer lugar, cuando se emplea la gestión administrativa de forma correcta permite que se puedan aplicar todos los procesos de manera más simple y sencilla. Lo que optimiza el funcionamiento de todas las actividades de la empresa. Generando un incremento de la productividad, dado que se pueden modificar y adecuar todos los procesos que afectan en forma negativa la productividad.

#### Centrarse en el logro de los objetivos

En segundo lugar, al centrar todas las tareas y actividades en la consecución de los objetivos, todos los esfuerzos se dirigen en la misma dirección. Esto se consigue teniendo una correcta planificación, un conjunto de estrategias bien definidas y un equipo de trabajo que opera de forma coordinada. Todo esto en conjunto hace que los objetivos se alcancen en los tiempos previamente establecidos.

#### Maximizar el uso de los recursos

En tercer lugar, al tener bien definidos los objetivos, las estrategias y al tener los equipos de trabajo coordinado se pueden ahorrar todo tipo de recursos. Tales como tiempo, dinero y recursos materiales. Dado que todo se usa de manera más inteligente y eficaz.

### **Proceso Administrativo**

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

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

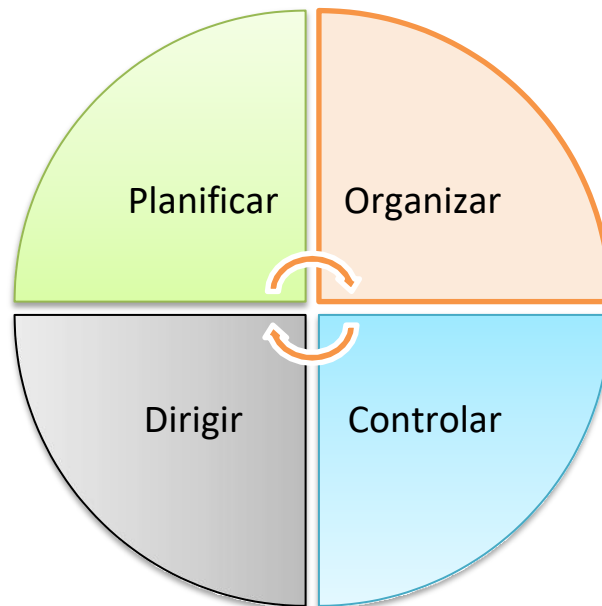
Organizar: responde a las preguntas ¿Quién? Va a realizar la tarea, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones;

¿Cómo? Se va a realizar la tarea; ¿Cuándo? Se va a realizar, a través del diseño de proceso de negocio, el cual establecen la manera en que se deben ejecutar las tareas y en qué secuencia temporal, en conclusión, organizar es coordinar y sincronizar.

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

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

**Figura 6.** Procesos Administrativos



**Bases Legales**

A continuación, se presenta los fundamentos legales del trabajo de grado, la cual, da respaldo para el desarrollo del trabajo de investigación. Cabe destacar que las bases legales de una investigación, son aquellos preceptos que se encuentran inmersos dentro del marco jurídico vigente de la Nación y que de una forma u otra se relacionan legalmente con el tema de la misma.

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela publicada el 30 de diciembre de 1999 en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, instaura lo siguiente:

Artículo 289. Son atribuciones de la Contraloría General de la República:

1. Ejercer el control de gestión y evaluar el cumplimiento y resultado de las decisiones y políticas públicas de los órganos, entidades y personas jurídicas del sector público sujetos a su control, relacionadas con sus ingresos, gastos y bienes.

El artículo mencionado permite establecer con precisión lo que es ejercer la gestión dentro de una organización, se encuentra comprendido dentro de la Contraloría General de la República. En ese sentido, lo establecido en este artículo lleva a afirmar que el cumplimiento y resultado de las decisiones y políticas públicas dentro de las entidades, son sujetos a su control.

### **Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.**

Desarrolla todo lo referente a la conducta y procedimientos que debe observar la Administración Pública en la ejecución de la actividad administrativa, publicada en



la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 2.818 Extraordinario de fecha 1° de julio de 1981.

Artículo 30. La actividad administrativa se desarrollará con arreglo a principios de economía, eficacia, celeridad e imparcialidad.

Las autoridades superiores de cada organismo velarán por el cumplimiento de estos preceptos cuando deban resolver cuestiones relativas a las normas de procedimiento.

Artículo 35. Los órganos administrativos utilizarán procedimientos expeditivos en la tramitación de aquellos asuntos que así lo justifiquen. Cuando sean idénticos los motivos y fundamentos de las resoluciones, se podrán usar medios de producción en serie, siempre que no se lesionen las garantías jurídicas de los interesados.

Artículo 47. Los procedimientos administrativos contenidos en leyes especiales se aplicarán con preferencia al procedimiento ordinario previsto en este capítulo en las materias que constituyan la especialidad.

Es de responsabilidad que cada órgano desarrolle con principios de economía, eficacia, celeridad e imparcialidad, y aporta elementos de relevancia para que se cumplan los propósitos de las autoridades de cada organismo, así mismo, las entidades administrativas que utilicen procedimientos para la tramitación de aquellos asuntos que así lo justifiquen. Cuando sean idénticos los motivos y fundamentos de las resoluciones, se podrán usar medios de producción en serie y así lograr su efectividad.

**Ley Orgánica de la Contraloría de la General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, Gaceta N° 6.013 Extraordinaria de 23 de diciembre de 2010, establece:**

En su Capítulo II Del Control Interno

Artículo 37. Cada entidad del sector público elaborará, en el marco de las normas básicas Dictadas por la Contraloría General de la República, las normas, manuales de Procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos o Métodos específicos para el funcionamiento del sistema de control interno.

La Contraloría General de la República como órgano rector de los sistemas de control interno y externo de la administración pública nacional, le corresponde dictaminar las normas e instrucciones para el funcionamiento y coordinación de dicho sistemas e incluir todo lo relativo a la elaboración y actualización de los manuales y así de esa forma ejercer control interno y eficaz.

Lo anterior confirma la responsabilidad de los entes de la administración pública en la elaboración de las normas, manuales de procedimientos y demás elementos de control y evaluación que le den operatividad y aplicabilidad al sistema de control que debe aplicarse dentro de sus diferentes dependencias.

**Definición de Términos Básicos.**

**Administración:** Disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad. (Ezequiel Ander, 2011)

**Control:** Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones. (Henri Fayol, 1916).

**Desarrollo:** Proceso de establecer las ideas para definir el futuro de la empresa, determinar las acciones que se deben tomar para el logro exitoso de los objetivos. Todos los procedimientos han de definirse previamente. (Chiavenato, I. 2001)

**Desempeño:** Actuación de los individuos en la consecución de determinados objetivos con una dirección dada en la cual se combinan, y evalúan, los resultados alcanzados y los comportamientos del individuo para alcanzar los mencionados resultados. (Velasategui 2013)

**Dirigir:** Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos. (Fayol 1972)

**Documento:** Adm. Escrito, gráfico, sonido, imagen o cualquier otra clase de información que puede ser tratada en un sistema de información como una unidad diferenciada. (Fernando Sabés, 2008)

**Eficacia:** Eficiencia con el logro de objetivos. Es la capacidad de la organización para cumplir con la misión y abarca desde la satisfacción del cliente y los productores, capacidad para producir con calidad, hasta la adaptabilidad a los cambios y el desarrollo de la organización. (Koontz y Wehrich)

**Eficiencia:** Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados. (Kotler 1993,)

**Empresa:** Entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros, proporciona bienes o servicios a cambio de un

precio que le permite la reposición de recursos y la consecución de determinados objetivos. (Simón Andrade)

**Estrategia:** Programa general de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. (H. Koontz)

**Estructura organizativa:** Representa las relaciones entre las personas y las funciones diseñadas para conseguir los objetivos de la organización. Expresa los límites y posibilidades formales en que se coordinan las actividades para lograr un esfuerzo unificado y establecer la cooperación entre las personas. (Robbins y Coulter 2000),

**Evaluar:** Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas. (Alkin, 1969, cit. Tenbrick, 1988:).

**Formulación:** Proceso analítico que ayuda a las organizaciones a determinar sus objetivos y a elegir sus estrategias o cursos de acción. (Cordero Borjas, 2014)

**Fortalecimiento:** Proceso que implica varias fases. Se parte de un diagnóstico para identificar, de acuerdo a los objetivos de la organización, cuáles son sus fortalezas y cuáles son sus debilidades. (Montero 2010)

**Gerente:** Personal de una organización que tiene autoridad para tomar decisiones que comprometen a la misma. (Robbins y Coulter 2010)

**Gestión:** Es la forma en que se aplica el saber. (Frederick W. Taylor 1994)

**Instrumento:** Permite a los gerentes y directivos de las organizaciones tomar decisiones cruciales y oportunas tanto ante alguna dificultad. (Gavilanes-Sarmiento, 2022)

**Metodología:** Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal. (Mario Bunge)

**Misión:** Razón de ser de la empresa. Es la finalidad que explica la existencia de una organización y contiene, entre otros, información sobre los productos o servicios, los clientes, los valores esenciales de la organización, la tecnología utilizada, la imagen. (Drucker 2000)

**Normativa:** Norma que rige la organización y funcionamiento de cualquier establecimiento o institución, públicos o privados. (Elena Trujillo, 2011)

**Liderazgo:** Capacidad para influir en un grupo con el objetivo de que alcance determinadas metas. Puede ser formal o informal en dependencia si se presenta dentro o fuera de la estructura formal de la organización. (Davis & Newstrom 2003)

**Optimizar:** Forma de mejorar alguna acción o trabajo que se lleva a cabo dentro de una organización. (Briones, 2005)

**Orientación:** Encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible. (Hervás, 2006:71 y 72)

**Organización:** Función que se encarga de determinar qué actividades se realizan, quiénes las hacen, cómo se agrupan las personas para hacerlas y dónde se toman las decisiones. (Melinkoff 2010)

**Personal:** Persona empleada en la administración de alguna entidad. (Ansorena 2005)

**Procedimiento:** Adm. Conjunto de normas jurídicas que ordenan y regulan un proceso jurídico y sus distintos trámites. (Prieto 1997)

**Rendimiento:** Es la relación que existe entre los resultados obtenidos, los métodos que se han utilizado para conseguirlos, el tiempo empleado para ello y los recursos invertidos. (Suarez 2018)

**Reglamento:** Adm. Disposición general de categoría inferior a la ley, dictada por el Gobierno u otros órganos administrativos habilitados para ello. (E Cordero Quinzacara 2019)

**Sistema:** Unión de partes o componentes, conectados en una forma organizada.  
(Van Gigch)

**Trabajo:** Acción humana, individual o colectiva, que conduce a la obtención de un producto o a la prestación de un servicio en un tiempo y espacio determinado y con el apoyo de otros recursos. (Julio César Neffa 1990)

**Visión:** Resume los valores y aspiraciones de la organización, de forma genérica, sin especificaciones. (Drucker 2000)



**Cuadro 1. Sistemas de variables**

<b>Variable</b>	<b>Tipo de variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Base teórica</b>
<b>Manual estratégico</b>	Independiente	Es un instrumento que sintetiza un conjunto de iniciativas, planes e instancias de control, los cuales permiten al Organismo materializar y concretar la posición estratégica futura deseada.	Peter Drucker (1954) pág. 15
<b>Gestión administrativa</b>	Dependiente	La gestión administrativa implica el desarrollo del Proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad.	Amador (2003) pág. 21



**Cuadro 2. Operacionalización de las variables**

<b>Variable nominal</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Manual estratégico</b>	Es un instrumento que sintetiza un conjunto de iniciativas, planes e instancias de control, los cuales permiten al Organismo materializar y concretar la posición estratégica futura deseada.	Formulación de estrategias.	Misión y visión.	1, 2
		Implementación de estrategias	Identificar oportunidades y amenazas	3,4
		Evaluación de estrategias	Fortalezas y debilidades internas.	5,6
<b>Gestión administrativa</b>	Tiene la responsabilidad de diseñar y ejecutar políticas y procedimientos acordes con los planes estratégicos de la organización.	Planificación	Procesos Estrategias	7,8
		Organización	Manejo del personal Dirección de actividades	9,10
		Dirección	Acuerdos Principios Propuestas	11, 12, 13
		Control	Seguimiento de procesos.	14

### **Capítulo III**

#### **Marco Metodológico.**

El marco metodológico está referido a un conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas a un problema en específico.

De acuerdo a lo que afirma Hurtado J. (2000) La metodología es el área del conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas.

La metodología incluye los métodos, las técnicas, las estrategias y los procedimientos que utilizara el investigador para lograr los objetivos.

#### **Enfoque o Paradigma de la Investigación.**

El enfoque de la investigación es Cuantitativa debido a que se recolectó y analizó la información de la empresa Líder Repuesto Barinas C.A. con la finalidad de dar solución a los problemas identificados y probar las hipótesis planteadas. Además, la obtención y análisis de la información fueron a través de reuniones con el gerente general de dicha empresa y con la encuesta a los propietarios de los departamentos que actualmente brindan servicio, son en total de 10 trabajadores que la empresa administra, todo ello con el objetivo de lograr una comprensión de mayor profundidad y poder realizar la formulación de las hipótesis. Donde se recolectaron y analizaron los datos de las variables de un manual estratégico para el rendimiento de la gestión administrativa. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2018), el enfoque al cual pertenece el estudio es cuantitativo. Por utilizar la recolección de datos para probar hipótesis con base en la

medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

### **Tipo de Investigación.**

La investigación que se realizó, bajo lineamientos gerenciales de un modelo sistémico a una empresa dedicada a la venta de repuestos y accesorios para toda clase de vehículos en general, identificada como Líder Repuestos Barinas C.A. El trabajo fue desarrollado, mediante la investigación proyecto factible que consistió en la elaboración de una propuesta de un manual estratégico viable para resolver un problema de la gestión administrativa, además se encuentra enfocado en el paradigma cuantitativo, ya que recoge aspectos de interpretación de referencias, cuestionarios y datos, así como la evaluación de una serie de números obtenidos.

Un proyecto factible, es la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones, o de grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos (Hernández, 2019).

Dentro del ámbito de la investigación, podemos establecer que estos son los pilares sobre los que se sustenta cualquier proyecto factible:

Su finalidad no es otra que proponer una solución concreta a un problema práctico existente.

Para poder desarrollarse, debe girar en torno a tres tipos de objetivos: procesos, actividades y de acción.

El contenido de todo proyecto de ese tipo debe estar conformado por los siguientes puntos dentro de su estructura: planteamiento del problema, objetivos claramente expuestos, justificación, el marco de referencia en cuestión, el diagnóstico, la factibilidad, la propuesta en sí, las recomendaciones y las referencias utilizadas.

### **Diseño de Investigación**

El diseño de la investigación que se desarrollo es de campo, no experimental con apoyo documental, teniendo en cuenta que los datos obtenidos fueron adquiridos de la empresa Líder Repuesto Barinas, C.A. Para dar sustento a tal selección Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), el diseño de investigación es el “ modelo que adopta el investigador para precisar un control de las variables del estudio” . La modalidad donde se encuentra ubicada el trabajo realizado es de proyecto factible, cuyas etapas o fases de este son: diagnóstico, factibilidad y diseño de la propuesta.

Lo cual proporcionó información objetiva y válida para sustentar la propuesta. Según Balestrini (2019), los proyectos factibles son aquellos proyectos o investigaciones que proponen la formulación de modelos, sistemas entre otros, que dan soluciones a una realidad o problemática real planteada, la cual fue sometida con anterioridad o estudios de las necesidades a satisfacer. La cual indica que el proyecto factible comprende una serie de etapas que ayuda al análisis del problema y otorga los elementos necesarios para ofrecer las conclusiones requeridas sobre la viabilidad y realización del proyecto.

### **Población.**

Según Tamayo (2004), la población es el conjunto de un fenómeno de estudio, que incluye todas las unidades de análisis o entidades de población que integran dicho

fenómeno y que debe medirse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación.

Dentro de una investigación es importante establecer cuál es la población y si de esta se debe tomar una muestra, cuando se trata de seres vivos, en caso de objetos se debe establecer cuál será el objeto, evento o fenómeno a estudiar.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, la población correspondiente para esta investigación está constituida por los trabajadores de los diferentes departamentos que constituyen la empresa Líder Repuestos Barinas, C.A., entre los cuales se mencionan: la Gerencia General, los departamentos administrativos, logística, ventas y el personal involucrado en dichas dependencias, los cuales se encuentran relacionados en el cuadro 3.

<b>Nº</b>	<b>Departamento</b>	<b>Población</b>
1	Gerencia General	1
2	Administración	2
3	Logística	3
4	Ventas	4
Total de trabajadores o colaboradores		10

**Cuadro 3.** Población

En este caso, la población es finita ya que cuyo elemento en su totalidad son identificables por los investigadores. Donde El número total de trabajadores que la integran eran 10 colaboradores, resultando accesible y no fue necesario extraer una muestra.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.**

La técnica para recoger los datos necesarios para la realización de cualquier estudio de investigación se refiera al conjunto de procedimientos utilizados, es decir representa la forma de lograr los resultados. Para realizar una investigación de campo como la presente, se hicieron necesarias técnicas que permitieron recabar información en forma directa. (Hernández y otros 2006)

Por otro lado, tal y como lo establece Méndez (2008), una vez definido el tipo y diseño de la investigación, la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre la variable involucrada en la misma. Esto implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí:

Seleccionar o desarrollar un instrumento o método de recolección de datos, el cual debe ser válido y confiable.

Aplicar dicho instrumento o método para recolectar datos.

Preparar los datos, observaciones, registro y mediciones realizadas para su análisis.

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la investigación fue la encuesta, la observación directa y la entrevista no estructurada:

Encuesta: Se utilizó para recopilar información mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recogió la información y fue entregada a los empleados de la empresa Líder Repuesto Barinas, C.A, en forma de preguntas específicas.

La observación directa: Para este trabajo de investigación se aplicó la técnica de la observación directa ya que los investigadores evidenciaron y visualizaron de cerca la

problemática que acarrea a los departamentos de la empresa Líder Repuesto Barinas C.A, debido al hecho de la carencia de un manual estratégico para el fortalecimiento de la gestión administrativa.

Un instrumento de recolección de información es un principio:

El instrumento se formuló con un cuestionario diseñado con preguntas cerradas bajo escala de Likert. La categorización de la escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes. Ver Anexo A.

Escala de Likert: Es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permitió medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado, en este caso el gerente general. Mediante preguntas abiertas se emplea para obtener la opinión de la persona entrevistada bajo una escala.

Procedimientos para la recolección de datos:

- Se realizó un diagnóstico estratégico de la empresa Líder Repuestos Barinas.
- Se evaluó los factores internos y externos de la organización con el análisis FODA.
- Se diseñó un manual estratégico para el rendimiento de la gestión administrativa de la empresa Líder Repuestos Barinas. C.A

### **Técnicas de Análisis y Procesamiento de la Información.**

Los datos encuestados y recolectados a través del cuestionario se analizaron de forma cuantitativa, esto es, mediante la estadística descriptiva donde se realizó un análisis de frecuencia de las respuestas obtenidas y se presentaron en cuadros de frecuencia absoluta y

relativa para su posterior interpretación y análisis. Al utilizar un instrumento que permita registrar aspectos importantes que pueden escapar a simple vista de los investigadores. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

Las opciones de respuesta son:

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

<b>Ponderación de ítems</b>	<b>Alternativa de Respuesta</b>	<b>Abreviatura</b>
3	Siempre	S
2	Algunas veces	AV
1	Nunca	N

**Cuadro 4.** Ponderación de Ítems del Cuestionario

Para la investigación se utilizaron las siguientes técnicas de procesamiento:

- El análisis interno de la empresa Líder Repuestos Barinas C.A. nos ayudó a identificar las debilidades y fortalezas para el desarrollo de su actividad. Este



análisis se realizó con el objetivo de identificar la eficiencia de sus procesos, identificar oportunidades de mejora y en la actualidad que cosas se están realizando bien.

- El análisis externo de la empresa nos ayudó a identificar las amenazas y oportunidades que tiene la empresa para expandirse y tener una mayor participación en el mercado y así poder incrementar sus ventas.
- Se realizaron entrevistas a la Gerencia general, para poder recolectar información para el plan estratégico.
- La realización de la encuesta a propietarios que residen en los departamentos que a su vez cuentan con el servicio de la empresa Líder Repuestos Barinas C.A.
- La observación es una técnica que estudia las características y comportamientos dentro de un medio en particular, por ello se recolectó información para detectar los puntos fuertes y débiles, luego analizar y adecuar los procesos de la Empresa.
- Realización de agenda de reuniones en la empresa Líder Repuestos Barinas C.A y lograr el levantamiento de información con la gerencia.

### **Validez y Confiabilidad de la Información**

Tal y como lo exponen Hernández y otros (2006), todo instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad, por lo que en términos generales, la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

Para conseguir este propósito, se construyó un formato de validación, el cual sirvió para presentar el instrumento a un grupo de tres (3) expertos profesionales en el área de gerencia empresarial y metodología; quienes analizaron y revisaron el mismo verificando su

concordancia con los contenidos teóricos, en función de los objetivos, variable, dimensión e indicadores, además del contenido, redacción y coherencia. Ver Anexo B.

Una vez validado el instrumento, se procedió a medir su confiabilidad, la cual la de acuerdo a lo expresado por Hernández y otros (2006), se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Asimismo, Méndez (2004), expresa que una medición es confiable de acuerdo con el grado en que puede ofrecer resultados consistentes; en otras palabras, confiabilidad es el grado en el cual una medición contiene errores variables.

Por otro lado, la confiabilidad puede ser determinada mediante diversas técnicas, las cuales utilizan fórmulas que producen coeficientes o valores de confiabilidad. Estos coeficientes oscilan entre 0 y 1, donde un coeficiente 0 significa nula confiabilidad y 1 confiabilidad total.

Para una escala de Likert el procedimiento utilizado para determinar la confiabilidad es el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual es una media ponderada que mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems que forman parte de una escala.

En este sentido, Méndez (2004), expresa que los métodos que requieren una sola administración se utilizan cuando el interés del investigador va dirigido a determinar si todos los ítems o preguntas de un cuestionario responden a las mismas especificaciones. Los procedimientos que se utilizan para analizar este tipo de confiabilidad se llaman métodos de consistencia interna.

En el siguiente cuadro se esquematiza la escala de valores o coeficientes de Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento.

Para efectos de la presente investigación, en cuanto a determinar la confiabilidad del instrumento, tal y como establecen Hernández y otros. (2006), se realizó una prueba piloto, la cual se aplicó a personas con características semejantes a la de la población objetivo de la investigación. Esta prueba se realiza fundamentalmente para analizar la comprensión de las instrucciones de la misma, y para observar si los ítems funcionan de manera adecuada. Los resultados obtenidos con esta prueba se usan para calcular la confiabilidad.

En el caso de la presente investigación, la prueba piloto se aplicó a diez (10) personas, las cuales representaron la población y objeto de la investigación. La fórmula para calcular el Alfa de Cronbach es:

$$a = \frac{n}{n - 1} * \left[ 1 - \frac{\sum Vi^2}{VT^2} \right]$$

Dónde:

**a:** Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

**n** se refiere al número de ítems de la escala

**Vi** se refiere a la varianza asociada con cada ítem

**VT** se refiere a la varianza total de la escala

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a Menos	Nula
0.54 a 0.59	Baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy Confiable
0.72 a 0.99	Excelente

1	Perfecta
---	----------

### **Cuadro 5. Confiabilidad**

Dicha estimación de la confiabilidad facilitó contar con un coeficiente de confiabilidad del instrumento, para asegurar la consistencia de las respuestas, ubicado en 0.78 su rango para el caso del instrumento aplicado a las variables Manual Estratégico como a la variable Gestión Administrativa, lo cual denotó alta confiabilidad como la consistencia de las respuestas, ubicándose en el rango de magnitud como excelente, siendo totalmente confiable los resultados que se emanen, para ello la confiabilidad se observará en el Anexo C.

## Capítulo IV

### Análisis de la Información.

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento, para proponer un manual de estrategias para el rendimiento de la gestión administrativa de la empresa Líder Repuestos Barinas. C.A, del estado Barinas.

Es importante mencionar que el instrumento estuvo conformado por catorce (14) ítems con alternativas de respuesta en escala Likert. La información se reporta en cuadros a través de frecuencias absolutas, porcentajes y promedios por alternativas de análisis. Asimismo estos resultados se presentan por dimensiones de las variables abordando sus respectivos indicadores. A este procesamiento de datos se le aplicó un análisis cuantitativo de acuerdo al cuadro de operacionalización de variable con la finalidad de elaborar los gráficos correspondientes de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento a los sujetos de estudio.

Cabe destacar que también en esta interpretación de resultados se tomó en cuenta la alternativa de respuesta con un mayor porcentaje, en promedio y los ítems con más alta frecuencia en la respuesta, así como también aspectos de interés para los investigadores relacionados con la temática presentada. A continuación se describen los resultados:

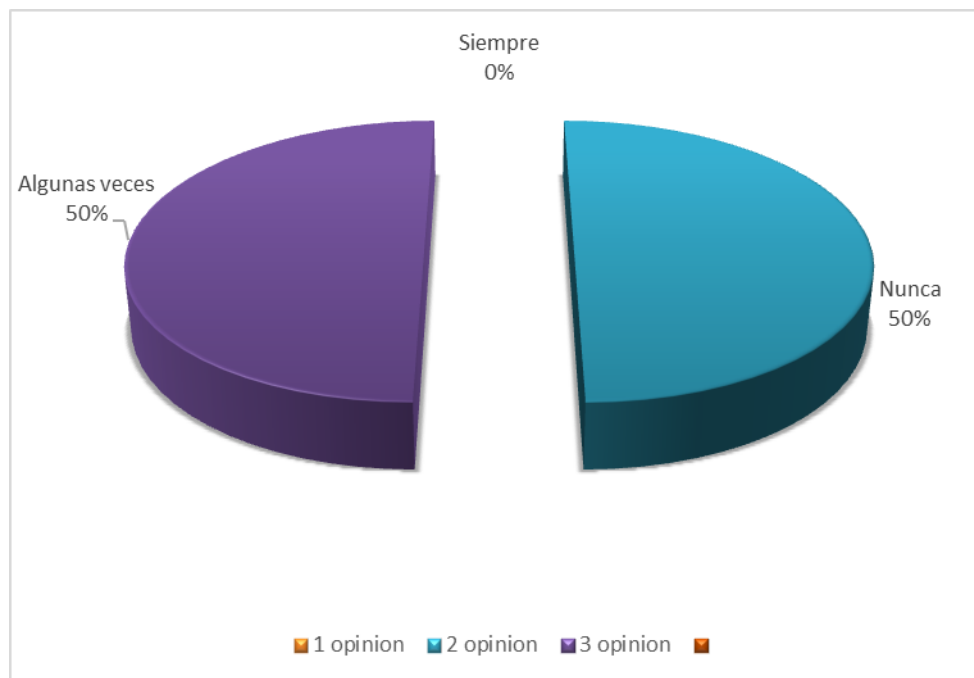
#### Cuadro 6.

#### ¿Considera que la Empresa Cumple con la Misión Establecida?

Opinión	Sexo	Total
---------	------	-------

	Femenino		Masculino		N <sup>a</sup>	%
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%		
<b>Siempre</b>	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Algunas veces</b>	1	10%	4	40%	5	50%
<b>Nunca</b>	3	30%	2	20%	5	50%
<b>Total:</b>	4	40%	6	60%	10	100%

Figura 1



**Fuente:** cuadro 6. La Empresa Cumple con la Misión Establecida.

**Descripción e Interpretación.** De acuerdo con el cuadro 6 y figura 1, el 100% de los encuestados; respondió que la empresa a veces cumplen con la misión establecida lo cual se pudo constatar, que han colocado afiches en un lugar visible con la misión y visión de la

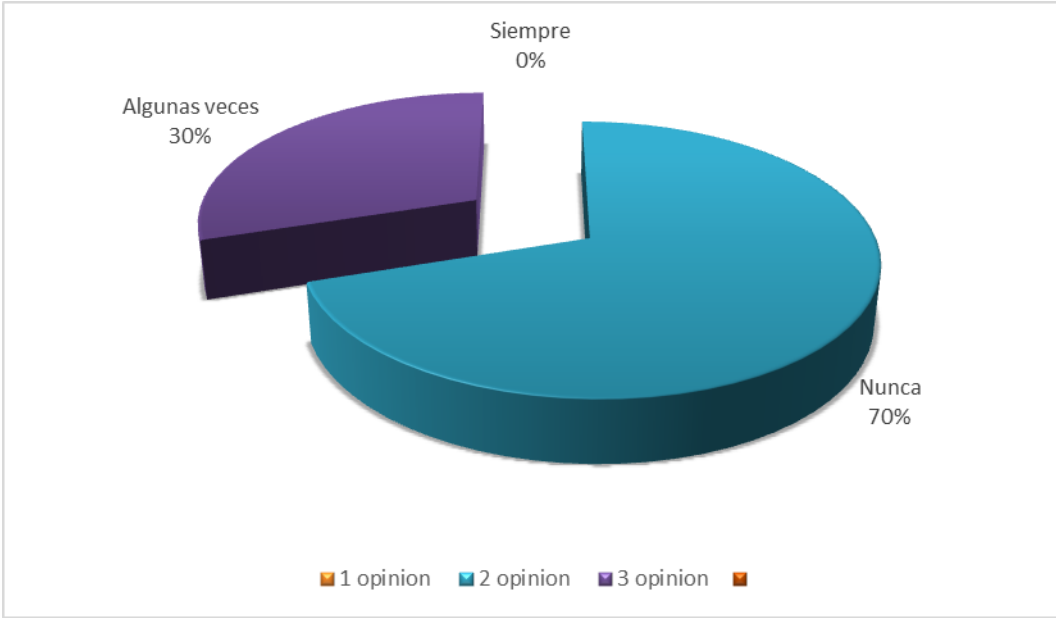
empresa. Es importante que la empresa cumpla con la misión establecida para que guíe sus acciones y decisiones. Esto puede resultar en una falta de enfoque estratégico, ya que los empleados no tienen una comprensión clara de los objetivos a largo plazo de la organización.

**Cuadro 7.**

**¿La Empresa tiene los Objetivos a Futuros Claros?**

Opinión	Sexo				total	
	Femenino		Masculino			
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
<b>Siempre</b>	0	0%	0	0%	0	0
<b>Algunas veces</b>	3	30%	4	40%	7	70%
<b>Nunca</b>	1	10%	2	20%	3	30%
<b>Total:</b>	4	40%	6	60%	10	100%

**Figura 2**



**Fuente:** cuadro 7. Objetivos a Futuros Claros.

**Descripción e Interpretación.** En el cuadro 7 y figura 2, el 100% de los encuestados. El 70% expuso su opinión señalando que la empresa no tiene los objetivos a futuros claros, mientras que el 30% aseguro que a veces pueden aplicar algunos objetivos. Es importante que la empresa tenga los objetivos a futuros claros ya que dan una clara dirección al trabajo, enfocando el esfuerzo hacia un destino determinado. Donde Permite planificar y establecer estrategias y planes de acción para alcanzarlos.

**Cuadro 8.**

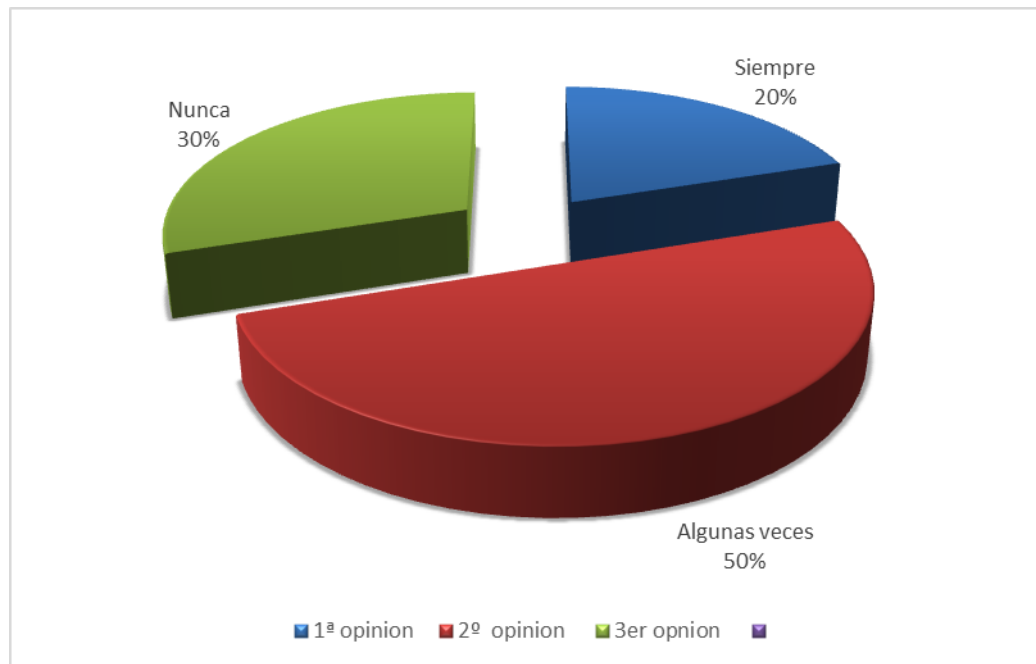
**¿Los Supervisores de las Áreas, Formulan Estrategias de Supervisión Adecuada para las Actividades que se Realizan en cada una de ellas?**

Opinión	Sexo	Total
	Femenino	
	Masculino	



	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
<b>Siempre</b>	1	10%	1	10%	2	20%
<b>Algunas veces</b>	2	20%	3	30%	5	50%
<b>Nunca</b>	1	10%	2	20%	3	30%
<b>Total:</b>	4	40%	6	60%	10	100%

Figura 3



**Fuente:** cuadro 8. Los supervisores de las Áreas, Formulan Estrategias.

**Descripción e Interpretación.** En el cuadro 8 y figura 3, el 100% de los encuestados. El 50% manifestó que algunas veces los supervisores de las áreas, formulan estrategias de supervisión adecuada para las actividades que se realizan en cada uno de los departamentos de la empresa, sin embargo, el 30% manifestó que nunca formulan estrategias de supervisión adecuadas para las actividades que se realizan en cada uno de los

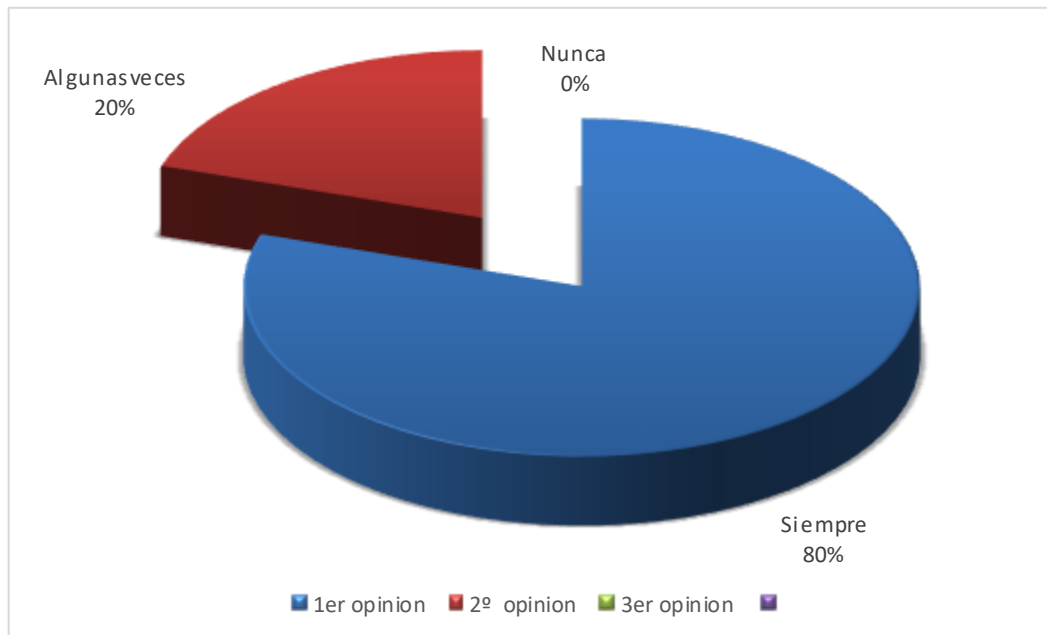
departamentos de la empresa y finalmente el 20% manifestó que siempre los supervisores de las áreas, formulan estrategias de supervisión adecuada para las actividades que se realizan en cada uno de los departamentos.

**Cuadro 9.**

**¿Es Necesaria una Nueva Planificación para un Mejor Rendimiento?**

Opinión	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino			
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
<b>Siempre</b>	3	30%	5	50%	8	80%
<b>Algunas veces</b>	1	10%	1	10%	2	20%
<b>Nunca</b>	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total:</b>	4	40%	6	60%	10	100%

**Figura 4**



**Fuente:** cuadro 9. Nueva Planificación para un Mejor Rendimiento.

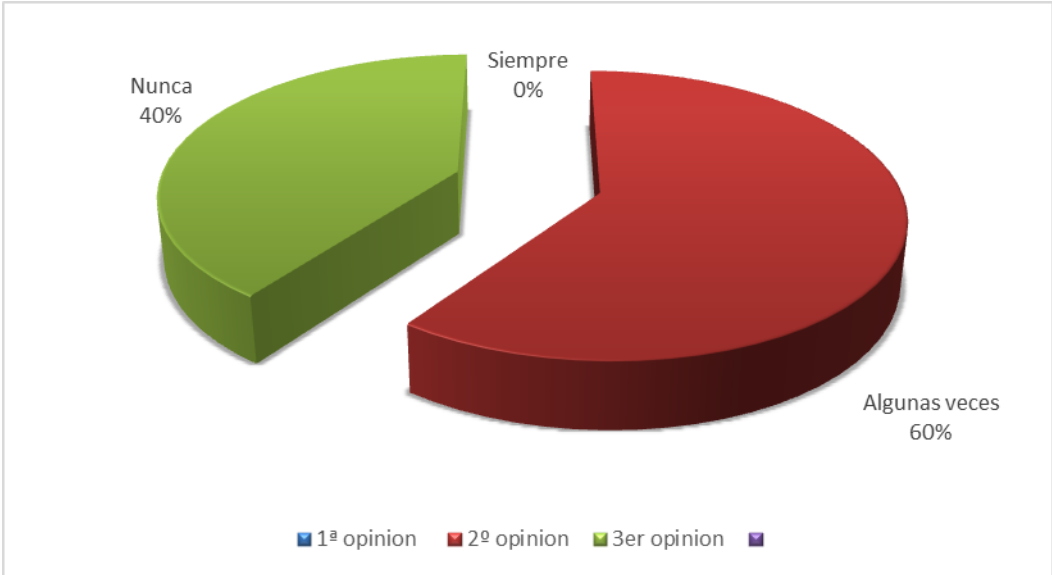
**Descripción e Interpretación.** En el cuadro 9 y figura 4, el 100% de los encuestados. El 80% manifestó que siempre los supervisores de las áreas, formulan una planificación para un mejor rendimiento, adecuada para las actividades que se realizan en cada una de ellas. Mientras el 20% de los encuestados manifestó que algunas veces los supervisores de las áreas, formulan una planificación para un mejor rendimiento, adecuada para las actividades que se realizan en cada una de ellas. Es importante destacar que esto es beneficioso para la empresa ya que todos los trabajadores encuestados están conscientes de que es vital plasmar y analizar bien cada actividad que se quiere realizar en la empresa.

**Cuadro 10.**

**¿Participa en el Proceso de Estrategias de la Empresa?**

Opinión	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino			
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0
Algunas veces	2	20%	4	40%	6	60%
Nunca	2	20%	2	20%	4	40%
<b>Total:</b>	4	40%	6	60%	10	100%

Figura 5



Fuente: cuadro 10. Proceso de Estrategias de la Empresa

**Descripción e Interpretación.** En el cuadro 10 y figura 5, el 100% de los encuestados. El 60% manifestó que algunas veces los supervisores de las áreas, participan en los procesos de estrategias adecuadas para las actividades que se realizan en cada uno de los departamentos, de tal manera que el 40% de los encuestados manifestó que los supervisores de las áreas, no participan en los procesos de estrategias adecuadas para las actividades que se realizan en cada uno de los departamentos de la empresa.

Es decir, que la mayoría de los colaboradores y miembros de la empresa pocas veces participan en dicho proceso. Esto es muy importante, que los supervisores tengan conocimiento de los objetivos que se plantea la empresa, se toma en cuenta la opinión de ellos y el trabajo que se realiza es lo que viene a fortalecer el proceso de estrategias. El trabajo en equipo es la forma de trabajar, en la que todos los participantes son responsables de las metas, y es la más asertiva para cualquier tipo de organización.

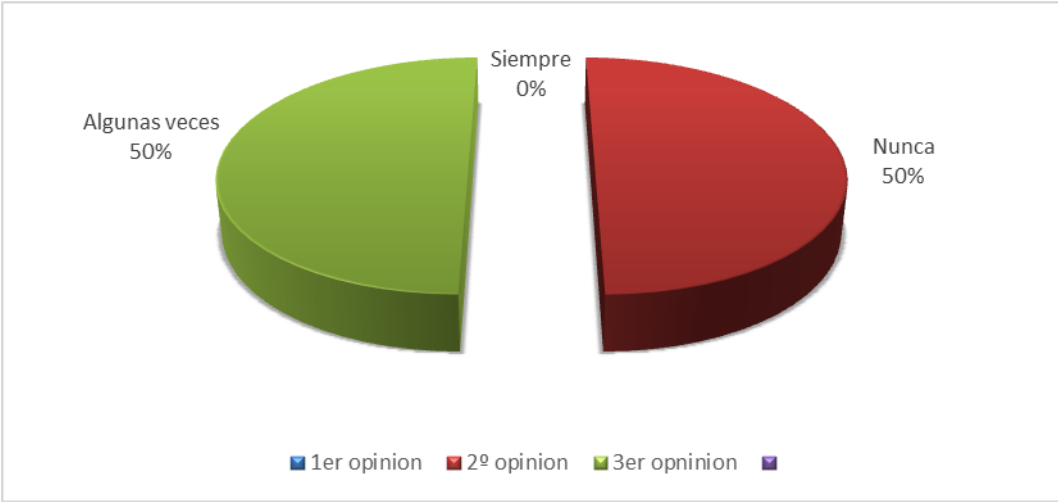
#### **Cuadro 11.**

##### **¿La Empresa tiene un Manejo de Herramientas Tecnológicas Adecuadas?**

Opinión	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino			
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%
Algunas veces	3	30%	2	20%	5	50%

Nunca	1	10%	4	40%	5	50%
<b>Total:</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>	<b>6</b>	<b>60%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Figura 6**



**Fuente:** cuadro 11. La Empresa tiene un Manejo de Herramientas Tecnológicas Adecuadas

**Descripción e interpretación.** En el cuadro 11 y figura 6, el 100% de los encuestados; respondió que la empresa no tiene manejo de herramientas tecnológicas adecuada para las actividades que se realizan en cada uno de los departamentos de la empresa.

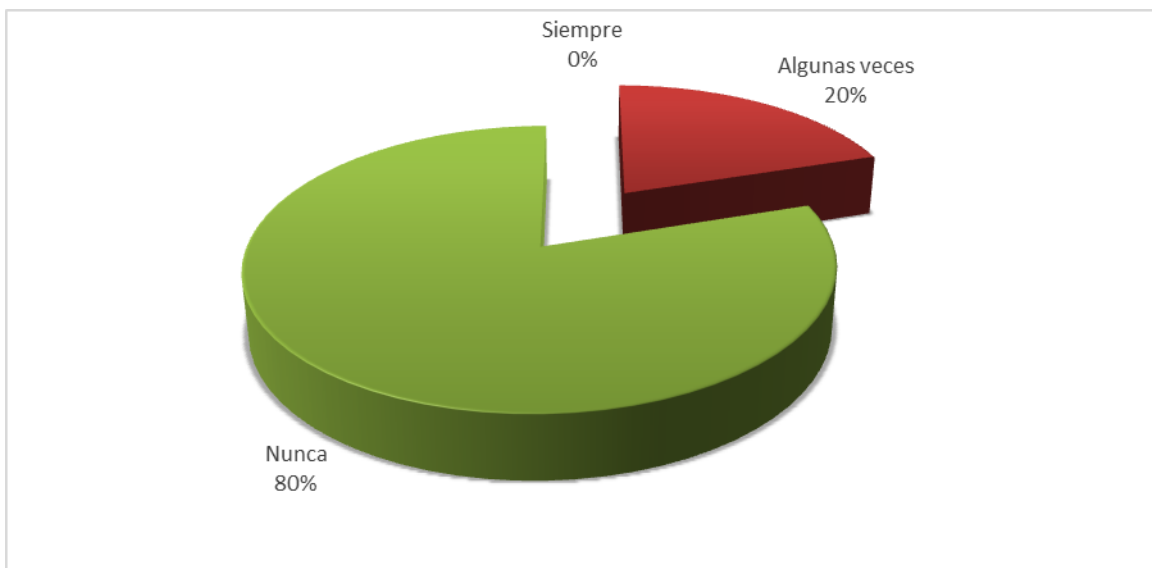
Si una empresa que no cuenta con las herramientas tecnológicas adecuadas puede tener problemas para atender rápidamente los requerimientos. Esto puede hacer que el proceso sea lento y se pierda información. La tecnología puede ayudar a las empresas a optimizar sus operaciones. Puede ayudar a reducir o eliminar duplicaciones, errores y retrasos en el flujo de trabajo.

**Cuadro 12.**

**¿Considera que sus Actividades Laborales están Correctamente Definidas?**

Opinión	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino			
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%
Algunas veces	1	10%	1	10%	2	20%
Nunca	3	30%	5	50%	8	80%
<b>Total:</b>	4	40%	6	60%	10	100%

Figura 7



**Fuente:** cuadro 12. Actividades Laborales están Correctamente Definidas.

**Descripción e interpretación.** En el cuadro 12 y figura 7, el 100% de los encuestados. El 80% manifestó que no tienen sus actividades laborales correctamente definidas. Del mismo modo, el 20% de los encuestados manifestó que algunas veces tienen sus

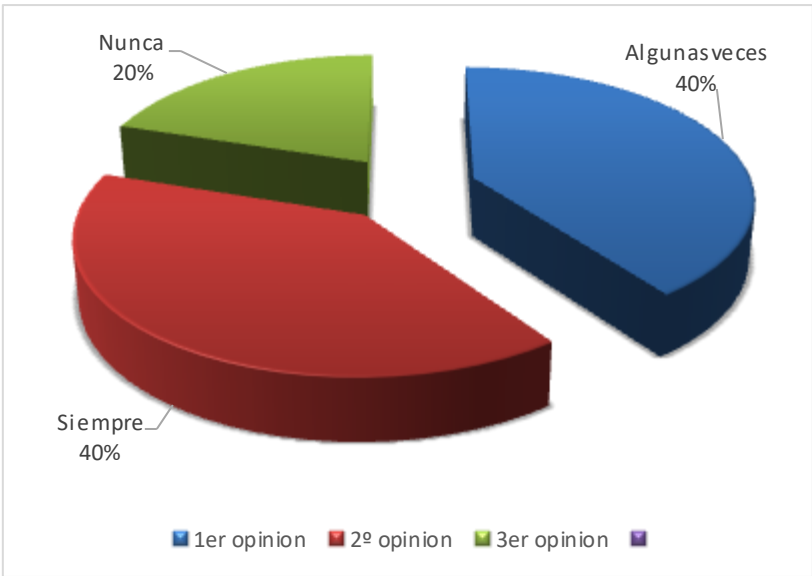
actividades laborales correctamente definidas. Es trascendental que las actividades laborales estén definidas ya que causa un gran impacto en la sostenibilidad de la economía de la empresa de forma negativa. Incrementa los costos de personal y aumenta la carga de trabajo, lo que colabora a que el ambiente laboral empeore.

**Cuadro 13.**

**¿Considera que están bien Definidas las Áreas de Trabajo de su Empresa?**

Opinión	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino		N <sup>a</sup>	%
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%		
Siempre	2	20%	2	20%	4	40%
Algunas veces	2	20%	2	20%	4	40%
Nunca	0	30%	2	20%	2	20%
<b>Total:</b>	4	40%	6	60%	10	100%

**Figura 8**





**Fuente:** cuadro 13. Están bien Definidas las Áreas de Trabajo.

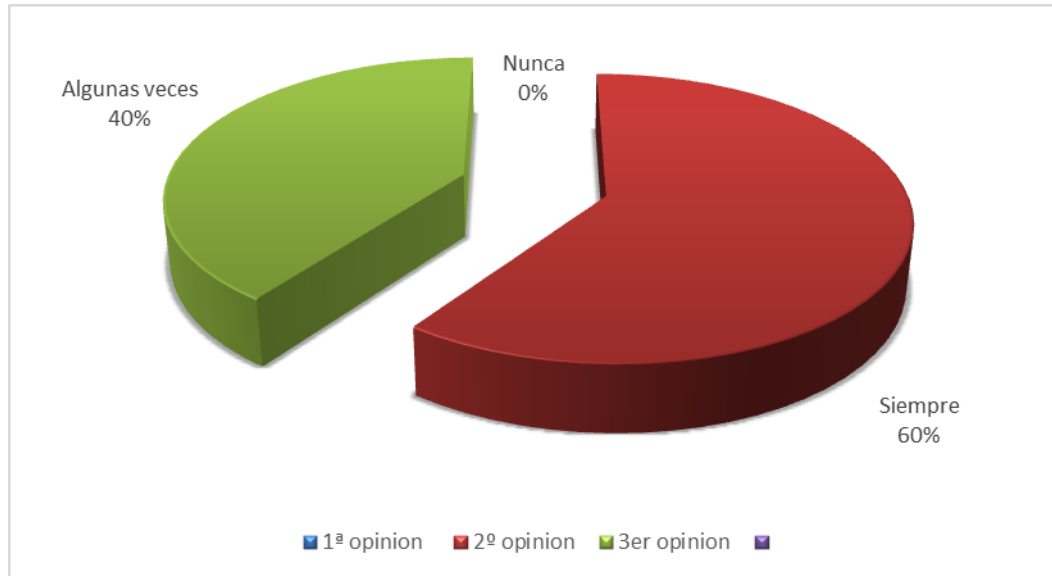
**Descripción e interpretación.** En el cuadro 13 y figura 8, el 100% de los encuestados. El 40% manifestó que la empresa tiene definidas las áreas de trabajo. Mientras que el 20% de los encuestados manifestó que no tiene definidas las áreas de trabajo. Es relevante que la empresa tenga definidas las áreas de trabajo ya que puede ocasionar en la coordinación y en la toma de decisiones sea más lenta, lo que puede influir a largo plazo en el rendimiento económico de la empresa.

**Cuadro 14.**

**¿Los Superiores Realizan un Control Posterior en sus Áreas Respectivas para Medir las Operaciones Realizadas por los Empleados?**

Opinión	Sexo				total	
	Femenino		Masculino			
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
Siempre	3	30%	3	30%	6	60%
Algunas veces	1	10%	3	30%	4	40%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total:</b>	4	40%	6	60%	10	100%

**Figura 9**



**Fuente:** cuadro 14. Los Superiores Realizan un Control Posterior en sus Áreas Respectivas.

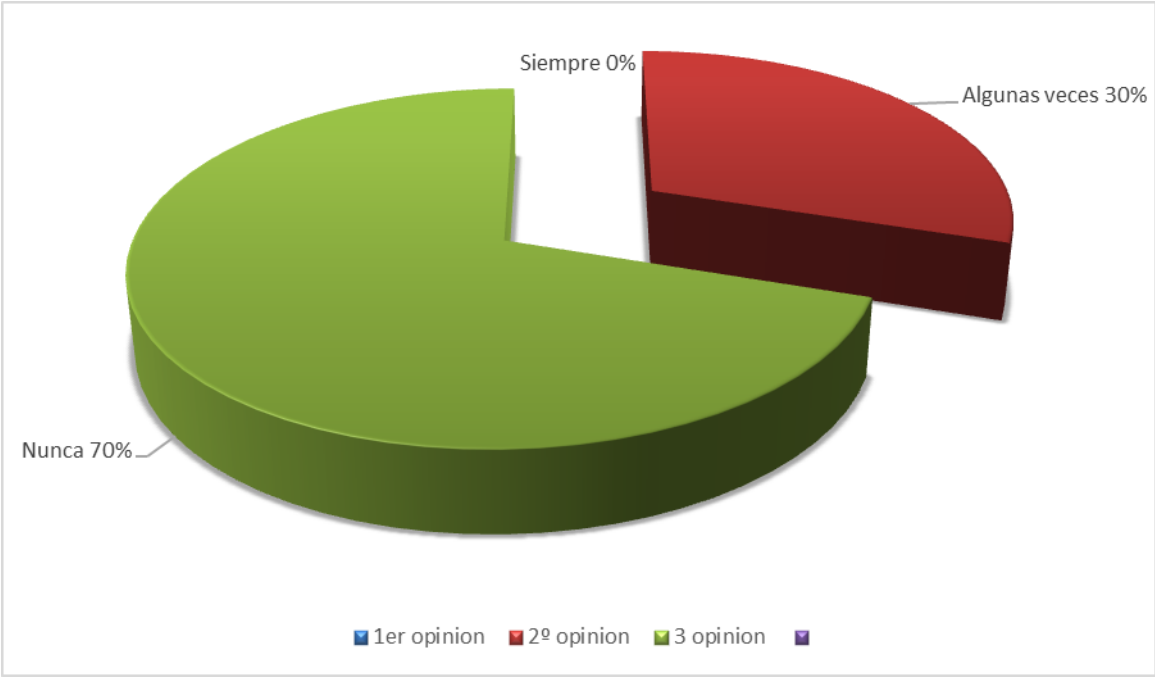
**Descripción e interpretación.** En el cuadro 14 y figura 9, el 100% de los encuestados. El 60% manifestó que los supervisores de las áreas siempre, realizan un control posterior en sus áreas respectivas para medir las operaciones adecuadas para las actividades que se realizan en cada uno de los departamentos, mientras el 40% manifestó que algunas veces, los superiores de las áreas realizan un control posterior en sus áreas respectivas para medir las operaciones adecuadas para las actividades que se realizan en cada uno de los departamentos. Es muy importante aplicar el control en todo momento para corregir errores en las actividades realizadas ya que en esta etapa es cuando se puede fortalecer los puntos más fuertes del proceso y reforzar los puntos débiles, para que la organización sea más fuerte y mejor. Es muy importante también observar las desviaciones entre lo planeado y el resultado final y así garantizar que las actividades reales se ajusten a las ya proyectadas.

**Cuadro 15.**

**¿Se Aplican las Propuestas Correctivas dentro de la Empresa?**

Opinión	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino			
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%
Algunas veces	1	10%	2	20%	3	30%
Nunca	3	30%	4	40%	7	70%
<b>Total:</b>	4	40%	6	60%	10	100%

Figura 10



Fuente: Cuadro 15. Se Aplican las Propuestas Correctivas dentro de la Empresa.

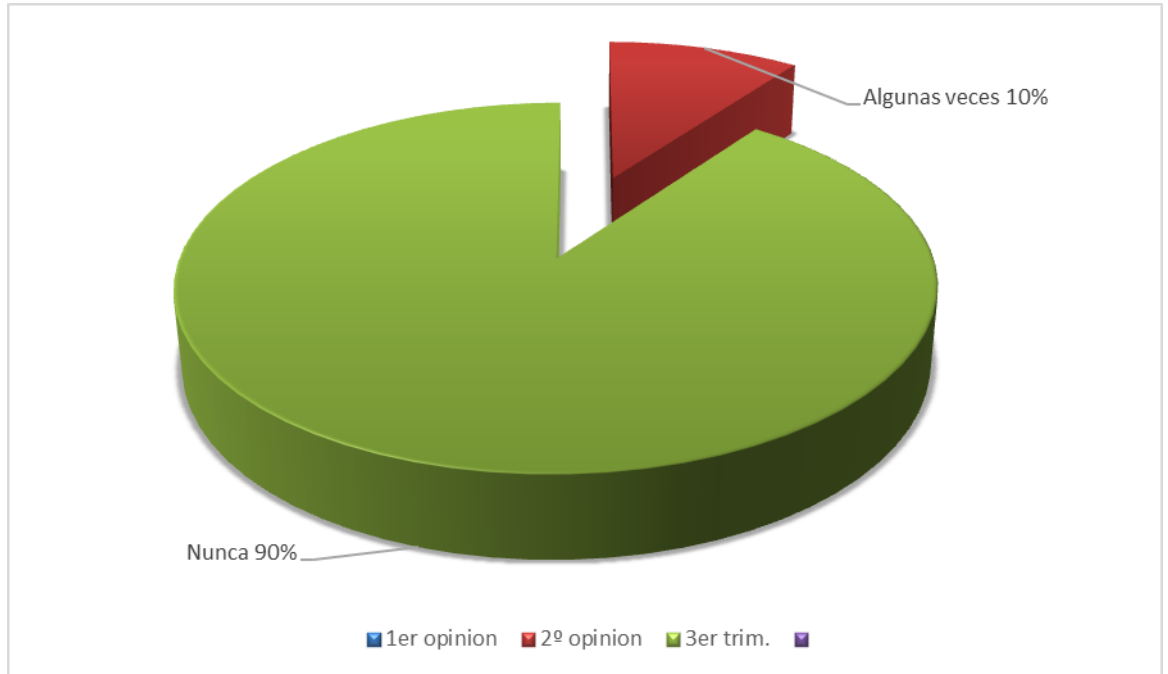
**Descripción e Interpretación.** En el cuadro 15 y figura 10, el 100% de los encuestados. El 70% manifestó que nunca se aplican las propuestas correctivas dentro de la empresa, sin embargo el 30% determino que algunas veces se aplican las propuestas correctivas dentro de la empresa.

**Cuadro 16.**

**¿Dentro del Departamento donde usted Labora se aplican Acuerdos y Evaluaciones de los Empleados?**

Opinión	Sexo				total	
	Femenino		Masculino			
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0
Algunas veces	0	0%	1	10%	1	10%
Nunca	4	40%	5	50%	9	90%
<b>Total:</b>	4	40%	6	60%	10	100%

**Figura 11.**



**Fuente:** cuadro 16. Dentro del Departamento donde usted Labora se aplican Acuerdos y Evaluaciones.

**Descripción e interpretación.** En el cuadro 16 y figura 11, el 100% de los encuestados. El 90% manifestó señalando que nunca se aplican acuerdos y evaluaciones dentro de los departamentos, de igual manera una minoría del 10% da como respuesta que algunas veces se aplican acuerdos y evoluciones dentro de los departamentos.

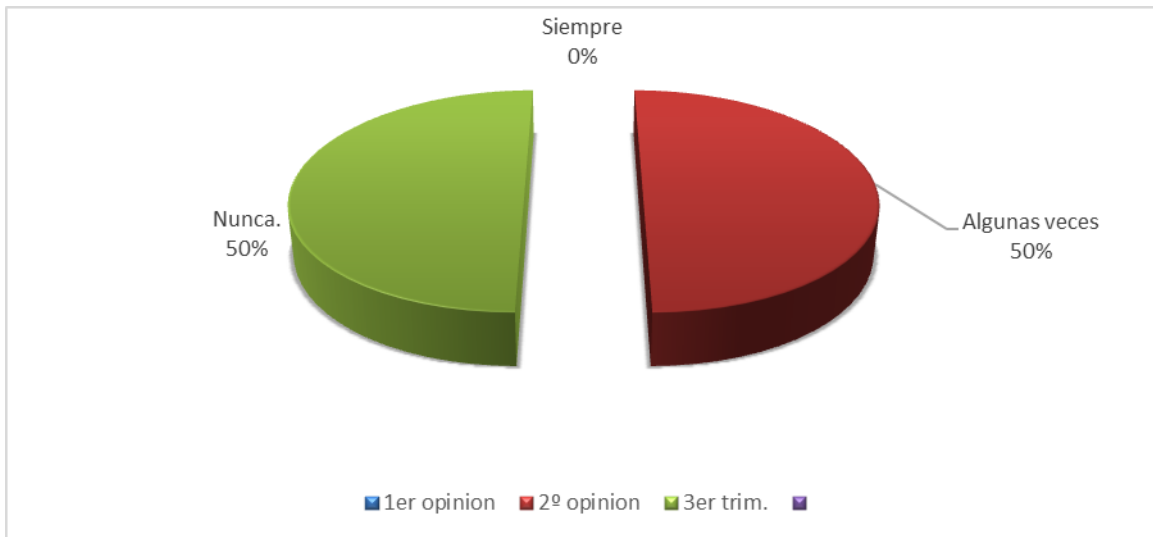
**Cuadro 17.**

**¿Las Acciones Administrativas Desarrolladas son Evaluadas por los Responsables del Departamento?**

Opción	Sexo		total
	Femenino	Masculino	

	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%
Algunas veces	3	30%	2	20%	5	50%
Nunca	1	10%	4	40%	5	50%
<b>Total:</b>	4	40%	6	60%	10	100%

**Figura 12**



**Fuente:** cuadro 17. Las Acciones Administrativas Desarrolladas son Evaluadas por los Responsables.

**Descripción e Interpretación.** En el cuadro 17 y figura 12, el 100% de los encuestados. Respondió que los supervisores no evalúan las acciones administrativas desarrolladas dentro de la organización. Es necesaria la evaluación de las acciones administrativas ya

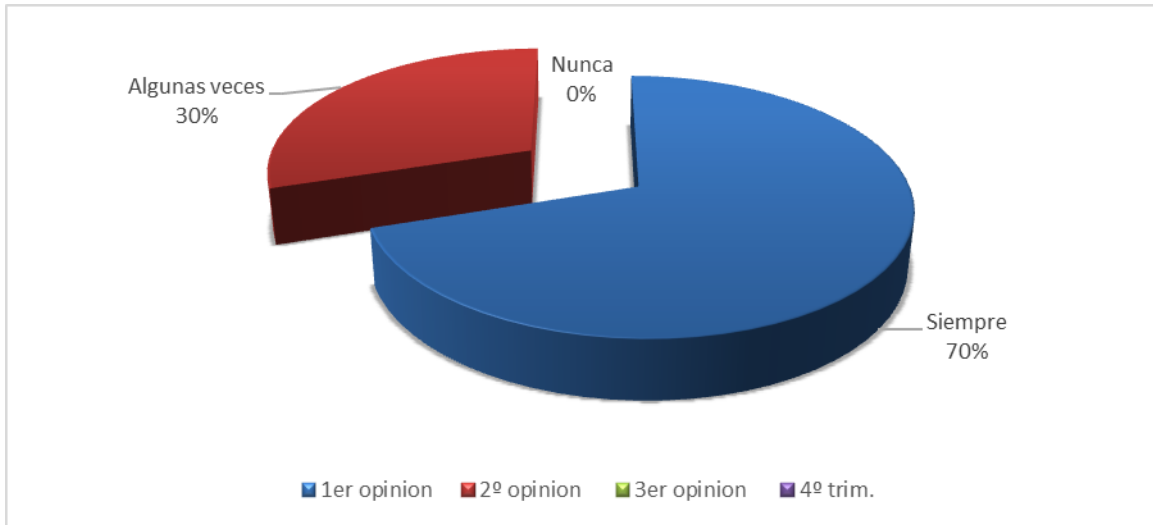
que brindan información para contribuir a la mejora de la gestión operativa de los departamentos.

**Cuadro 18.**

**¿Será Efectivo un Manual para el mejor Rendimiento de la Gestión Administrativa?**

Opinión	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino			
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
Siempre	3	30%	4	0%	7	70%
%Algunas veces	1	10%	2	20%	3	30%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total:</b>	4	40%	6	60%	10	100%

**Figura 13**



**Fuente:** cuadro 18. Será Efectivo un Manual para el mejor Rendimiento de la Gestión Administrativa.

**Descripción e interpretación.** En el cuadro 18 y figura 13, el 100% de los encuestados. El 70% predominó su opinión señalando que si será efectivo un manual estratégico para mejorar el rendimiento de la gestión administrativa. Como también un 30% manifestó que tal vez sea efectivo un manual estratégico para mejorar el rendimiento de la gestión administrativa.

Un manual estratégico es importante para las empresas porque ayuda a orientar sus objetivos y a mejorar su desempeño. También ayuda a las empresas a enfrentar los principales problemas, a responder a los cambios del mercado y el entorno, a comprender todos los procesos de la empresa, analizar las áreas de mejora operativa, descubrir los caminos más adecuados para alcanzar los objetivos.

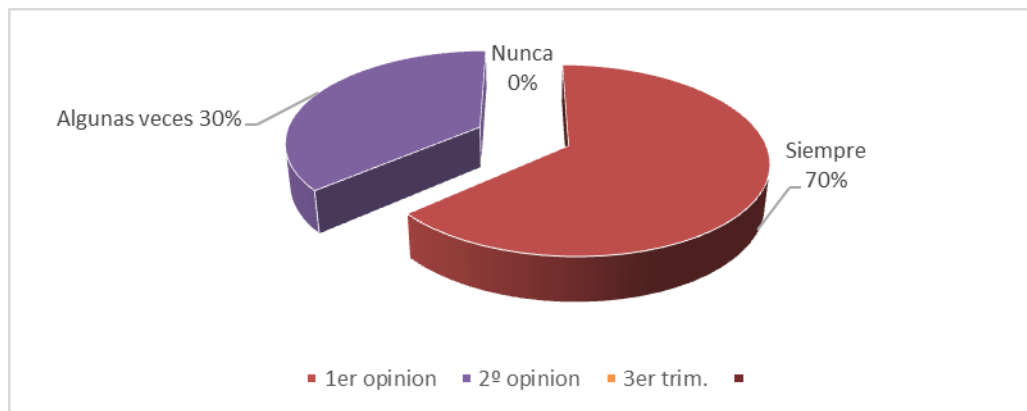
**Cuadro 19.**



**¿Se Podrá Evaluar Continuamente el Manual para Asegurar su Relevancia y Efectividad a lo Largo del Tiempo?**

Opinión	Sexo				Total	
	Femenino	Masculino				
	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%	N <sup>a</sup>	%
Siempre	2	20%	4	50%	7	70%
Algunas veces	2	20%	2	20%	3	30%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total:</b>	4	40%	6	60%	10	100%

**Figura 14**



**Fuente:** cuadro 19. Se Podrá Evaluar Continuamente el Manual para Asegurar su Relevancia y Efectividad.

**Descripción e interpretación.** En el cuadro 19 y figura 14, el 100% de los encuestados.

El 70% predominó su opinión señalando que si se puede evaluar continuamente el manual para asegurar su relevancia y efectividad a lo largo del tiempo. Mientras el 30% de los encuestados manifestó que tal vez se pueda evaluar continuamente el manual para asegurar su relevancia y efectividad a lo largo del tiempo.

### **Conclusiones del Diagnóstico.**

En lo que respecta a las particularidades que debe poseer el manual estratégico para el rendimiento de la gestión administrativa de la empresa Líder Repuestos Barinas C.A, los resultados muestran que el 100% de los encuestados; respondió que la empresa a veces cumple con la misión establecida (ver cuadro 6); también se tuvo que, El 70% expuso su opinión señalando que la empresa no tiene los objetivos a futuros claros, es importante que la empresa tenga los objetivos a futuros claros ya que dan una clara dirección al trabajo, enfocando el esfuerzo hacia un destino determinado. (Ver cuadro 7); asimismo, El 50% manifestó que algunas veces los supervisores de las áreas, formulan estrategias de supervisión adecuada para las actividades que se realizan en cada uno de los departamentos de la empresa. (Ver cuadro 8). En el siguiente resultado se determinó que el 80% predominó con la respuesta siempre resaltando que los supervisores de las áreas, formulan una planificación para un mejor rendimiento, adecuada para las actividades que se realizan en cada una de ellas. (Ver cuadro 9). Por otra parte el 60% predominó con las respuestas algunas veces donde los supervisores de las áreas, formulan procesos de estrategias adecuadas para las actividades que se realizan en cada una de ellas. (Ver cuadro 10). En el siguiente resultado se muestra el 50% predominó con la respuesta algunas veces y nunca manifestando que las áreas, no formulan un manejo de herramientas tecnológicas adecuada para las actividades que se realizan en cada una de ellas. (Ver cuadro 11).

Así mismo se determinó que el 80% predominó con la respuesta algunas veces y nunca, manifestando que no tienen un manejo de herramientas tecnológicas adecuadas para las actividades que se realizan en cada una de ellas. (Ver cuadro 12). Por otra parte, un 40% predominó su opinión señalando que la empresa tiene bien definidas las áreas de trabajo. (Ver cuadro 13). En la siguiente muestra de resultados predominó el 60% con la respuesta siempre ya los supervisores de las áreas, formulan un control posterior en sus áreas respectivas para medir las operaciones adecuadas para las actividades que se realizan en cada una de ellas. (Ver cuadro 14). En este caso, un 70% predominó su opinión señalando que nunca se aplican las propuestas correctivas que la empresa. (Ver cuadro 15). En cuanto a la siguiente muestra de resultados un 90% predominó su opinión señalando que nunca se aplican acuerdos y evaluaciones dentro de los departamentos. (Ver cuadro 16).

Por otro lado, un 50% predominó su opinión señalando que algunas veces y nunca. A las acciones administrativas desarrolladas no son evaluadas por los responsables. (Ver cuadro 17). En la siguiente muestra de resultados se obtuvo que un 70% predominó su opinión señalando que siempre. A la efectividad de un manual para el mejor rendimiento de la gestión administrativa. (Ver cuadro 18). Y por último se tuvo que el 70% predominó su opinión señalando que siempre. A la evaluación continua del manual para asegurar su relevancia y efectividad a lo largo del tiempo. (Ver cuadro 19).

A través de la aplicación de este instrumento se logró identificar qué procesos y procedimientos se llevan a cabo en la empresa Líder Repuestos Barinas C.A, y la forma en que se ejecutan. También se determinó que existe la necesidad de un Manual de gestión administrativa, debido a que por medio de este se establecerá las responsabilidades por

fallas o errores y se logrará dar continuidad a las actividades de dicha empresa, independientemente de los cambios que surjan en la rotación de personal si se diera el caso.

Además, permitirá detectar y evitar la duplicidad de funciones, facilitando la orientación e integración de personal de nuevo ingreso en la organización. Este manual recopilará en forma ordenada, secuencial y detallada los procesos y procedimientos en la gestión administrativa.

### **Propuesta de Investigación.**

#### **Manual Estratégico para el Rendimiento de la Gestión Administrativa en la Empresa**

##### **Líder Repuestos Barinas. C.A. del estado Barinas.**

El manual estratégico es una de las herramientas más poderosas que las entidades pueden utilizar para mejorar su desempeño. Cabe destacar que un manual es un recurso que ayuda a definir objetivos a largo plazo y a diseñar estrategias para lograrlos, de las cuales permiten identificar problemas específicos y sirve como referencia para elaborar iniciativas sociales exitosas. Para Rodríguez (2015) lo define como un instrumento que sintetiza un conjunto de iniciativas, planes e instancias de control, los cuales permiten al Organismo materializar y concretar la posición estratégica futura deseada, a partir de la posición actual en la que ella se encuentra.

La propuesta del presente trabajo de aplicación, se refiere a un Manual estratégico para el rendimiento de la gestión administrativa, por lo que es factible de llevarse a la práctica por cuanto, la proponente se ha integrado directamente con el trabajo de dicha unidad en estudio y se ha percatado de los problemas existentes en la aplicación de los

procedimientos actuales, que trae como resultado una mala gestión; por otra parte, se ha consensuado el propósito de esta investigación al gerente general y demás trabajadores.

Al comprender la importancia del trabajo, han manifestado que hay el interés y decisión de aplicarlo en forma inmediata ya que el diseño del manual estratégico lleva procedimientos para los departamentos, de tal manera que, se convierte en el eje central para llevar a cabo diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento de la organización.

#### Objetivo general

Diseñar un manual estratégico para el rendimiento de la gestión administrativa de la empresa Líder Repuestos Barinas. C.A, que sea útil para la ejecución de todas las funciones y procesos administrativos.

#### Objetivo específico

-Mejorar la gestión administrativa de la empresa Líder Repuestos Barinas. C.A. del estado Barinas, a través de un manual estratégico que permite el cumplimiento de la misión y visión empresarial

-Promover la capacitación del personal y mejorar la formación inicial a través de un planeamiento estratégico que permite el cumplimiento de la misión y visión empresarial.

-Establecer los procedimientos de la Gestión Estratégica para la empresa

## Estructura del Manual.

La integración de la estrategia y la implementación de forma continúa para favorecer el logro de la visión. Para la cual Marchand (2013) la define como la acción que conduce a la empresa a definir sus propios objetivos, así como los pasos que deben seguirse para alcanzarlos, con el uso eficiente de recursos, a través de la formulación, implementación y evaluación de las decisiones de la empresa. Cabe destacar, este manual se centra en el concepto, el proceso y los principios vinculados con el rendimiento y la gestión administrativa. Contiene definiciones acerca de lo que implican las expresiones, asimismo en él se propicia la adopción y aplicación por parte de estas entidades de un enfoque y un proceso idóneo para la gestión estratégica, y la incorporación de la orientación a la obtención de resultados en la forma en que planifican, dirigen y ajustan sus operaciones. De tal forma la estructura de este manual se refleja a partir del Anexo D.

## Capítulo V

### Conclusiones y Recomendaciones.

#### Conclusiones.

Unos de los objetivos específicos de esta investigación, fue realizar un diagnóstico estratégico y diseñar un manual de procedimientos bajo los lineamientos gerenciales orientados a los procesos internos, para la empresa Líder Repuestos Barinas C.A. basado en las herramientas de la administración estratégica, fundamentándose en las necesidades actuales y realidad de la empresa, de este modo completando el objetivo planteado en la investigación y ofreciéndole a la gerencia la oportunidad de que la organización se preocupe por analizar y evaluar si las acciones que llevan a cabo les ayudan para acercarse al cumplimiento de sus objetivos.

Es necesario que el gerente general realice un diagnóstico de su situación actual, con la finalidad de que pueda detectar sus deficiencias y aplicar las medidas necesarias para corregirlas, implementando acciones que permitan optimizar su funcionamiento y pueda proponer recomendaciones para realizar una óptima gestión estratégica, lo cual le proporcionará beneficios a dicha empresa.

Así mismo, la investigación permitió conocer a los trabajadores de las diferentes áreas de dicha empresa en las cuales se analizaron por separado. Además, se evidencio que los gestores formulan estrategias que deben implementarse para el logro de los objetivos fijados, también de evaluar las acciones que ejecutan y, aunque aún les falta mucho por

mejorar, se están esforzando por realizar una gestión adecuada que les permita alcanzar el éxito esperado.

### **Recomendaciones.**

La gerencia es responsable del éxito o el fracaso de una empresa, por lo que será la encargada de diseñar e implementar las estrategias gerenciales indicadas que le permitan alcanzar los objetivos y metas que se haya fijado, para lo cual debe analizar el entorno interno y externo que la rodea. Se presentan las siguientes recomendaciones como una posible alternativa de solución a la necesidad evidenciada, con las cuales el gerente podrá analizar las ventajas que estas estrategias pueden brindarle a su empresa.

- Establezcan por escrito la filosofía de la empresa. (Misión, visión, valores y objetivos), pues muy pocas de las personas encuestadas cuentan con ello. Además, esto les va a permitir que los trabajadores se comprometan con la empresa, con el fin de que se puedan lograr las metas y objetivos fijados.
- Evalúen y supervisen las actividades de la empresa. Se recomienda continuar con las evaluaciones y supervisión de las actividades que se realizan, así como implementar las acciones correctivas en el caso de que sean necesarias, esto con la finalidad de que los gestores de cada una de las áreas puedan desarrollar sus actividades de manera eficaz y eficiente, con lo que se podrá cumplir con las metas y objetivos de la misma.
- Ejecuten la propuesta del manual de procedimientos, y de esta manera, garantizar que su ejecución le pueda dar a la empresa el crecimiento esperado, saliendo del estancamiento observado en los últimos años.



- Coordinen equipos claves de trabajo para la aplicación y seguimiento de la propuesta del manual de procedimientos, sustentados en la planificación estratégica y en el control de gestión, con prioridad en analizar riesgos del entorno, inconvenientes o dificultades de implementación y la articulación de iniciativas con apertura a la agenda del cambio.

## Referencias

Bertalanffy, V. (1986). Teoría General de los Sistemas. México: Fondo de Cultura Económica.

Álvarez de Novales, J. M. (1997). Acción estratégica. Mc Graw-Hill / Interamericana de España.

David, F. y David, F. (2017). Administración Estratégica. (Décima sexta). México, Prentice Hall Hispanoamericana.

DAVID R. Fred, Conceptos de Administración Estratégica, Prentice Hall, 2003.

Catácora, F. (2000). Sistemas y Procedimientos Contables. Mc Graw Hill. Caracas – Venezuela.

Chiavenato, I. (2002). Introducción a la Teoría General de la Administración. 5ta. Edición Mc Graw Hill. México.

Dessler, G. (1999). Administración de Personal. Diccionario de Administración y Finanzas J.M. Rosenberg Ocean Group. México: Prentice Hall

Diccionario One Color. (2000). Editorial Océano. Madrid – España.

Franklin, E. (1998). Organización de empresas. Mc Graw Hill México. D.F.

Bennis, W., & Nanus, B. (1985). Leaders: The strategies for taking charge. New York: Harper Row.

Mego, O. (2012). Propuesta de un Plan Estratégico para el Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital de IMAZA, en el Periodo 2008 – 2012. Disponible en <http://revistas.luz.edu.ve/index.php/perspectiva/article/view/15633/15109>

Mlefcovich, M. (2016). Las pequeñas empresas y las causas de sus fracasos - Monografias.com. [online] Monografias.com. Available at: <http://www.monografias.com/trabajos16/fracazos-pequenas-empresas/fracazos-pequenas-empresas.shtml> [Accessed 20 Jun. 2016].

Morales, A. (2009). Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana, editora Política.

Patiño, C. (2012). Plan estratégico para el mejoramiento en la gestión administrativa de la Biblioteca General de la Universidad Central del Ecuador”. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/858/1/T-UCE-0003-47.pdf>

Pérez, R. (1982). Diccionario de Administración, Lima: ed. Univ. Nac. Mayor de San Marcos.

Prieto, J. (2013). Gestión estratégica organizacional. 4ª ed. Colombia: editorial Ecoe Ediciones.

Porter, M. (1987). Estrategia competitiva, técnica para análisis de los sectores industriales y de la competencia. México: Editorial compañía Continental.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.860. Diciembre 30, 1999.

CEPAL. (2009). Manual de planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública.

Serna, Humberto (2010). Gerencia estratégica. 3R Editores. Décima edición.

Ley orgánica de procedimientos administrativos. Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 2.818 Extraordinario de fecha 1° de julio de 1981.

Iñaki, H. (2012). Trabajo de Grado. Nuevos Modelos de Gestión. Universidad del País Vasco. España.

David, F. R. (2003). Conceptos de administración estratégica. México: Pearson Educación.

De Elizagarate, V. (1990). Marco teórico para la planificación estratégica. Ekonomiaz.

Thompson, A. (2012). Administración Estratégica. (18ª ed) México: Editorial McGrawhill.

Zeña, C. (2014). “ ” Plan estratégico para gerenciar la calidad de los procesos universitarios en la Facultad de Ingeniería Agrícola – UNPRG” . Recuperado de:

<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/531>

# **Anexo**

**Anexo A.****Instrumento de recolección de información.**

Muy Estimado Señor(a): Por este medio estamos solicitando de su valiosa colaboración para el desarrollo de un trabajo investigativo que tiene como objetivo desarrollar un manual estratégico para el rendimiento de la gestión administrativa en la empresa Líder Repuestos Barinas. C.A. Del estado Barinas; Su información es de suma importancia para el éxito de la investigación.

**CUESTIONARIO**

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género:

Masculino	
Femenino	

b. Edad:

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título Profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros	

**Instrucciones.**

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda.

	Siempre	Algunas veces	Nunca
¿Considera que la empresa cumple con la misión establecida?			
¿La empresa tiene los objetivos a futuros claros?			
¿Los supervisores de las áreas, formulan estrategias de supervisión adecuada para las actividades que se realizan en cada una de ellas?			
lista de herramientas utilizadas en los procesos de Planificación Estratégica y en la Administración			
a. FODA:			
b. Objetivos Estratégicos			
c. Procedimientos			
d. Metas			
e. Presupuestos			
Dentro de los procesos administrativos :			
¿Es necesaria una nueva planificación para un mejor rendimiento?			
¿Participa en el Proceso de estrategias de la Empresa?			
¿La empresa tiene un manejo de herramientas tecnológicas adecuadas?			
¿Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas?			
¿Considera que están bien definidas las áreas de trabajo de su empresa?			
¿Los superiores realizan un control posterior en sus áreas respectivas para medir las operaciones realizadas por los empleados?			
¿Se aplican las propuestas correctivas dentro en la empresa?			
¿Dentro del departamento donde			

usted labora se aplican acuerdos y evaluaciones de los empleados?			
Las acciones administrativas desarrolladas son evaluadas por los responsables del departamento?			
<b>Planificación estratégica</b>			
¿Será efectivo un manual para el mejor rendimiento de la gestión administrativa?			
¿Se podrá evaluar continuamente el manual para asegurar su relevancia y efectividad a lo largo del tiempo?			



**Anexo B.****Validación del instrumento.**

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “ EZEQUIEL  
ZAMORA” VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN  
Y DESARROLLO SOCIALPROGRAMA CIENCIAS  
SOCIALES  
SUBPROGRAMA LIC. ADMINISTRACION

**Carta de Validación**

Yo, **José Vegas** titular de la Cedula de Identidad N° 12839271 por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado, presentado por los Bachilleres: Camargo Hazel C.I 27.986.054. Camargo Erika C.I 26.450.807, para optar al Título de Licenciados en Administración, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 26 días del mes de Noviembre de 2023.

A handwritten signature in black ink, followed by the ID number 12839271 written in black ink.

Firma del Experto Cédula de Identidad



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “ EZEQUIEL  
ZAMORA” VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN  
Y DESARROLLO SOCIALPROGRAMA CIENCIAS  
SOCIALES  
SUBPROGRAMA LIC. ADMINISTRACION

**Carta de Validación**

Yo, **Manuel Salvador Guerra Belandria** titular de la Cedula de Identidad N° **11.192.435**, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado “**MANUAL ESTRATÉGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA LÍDER REPUESTOS BARINAS. C.A. DEL ESTADO BARINAS**” , presentado por los Bachilleres: Camargo Hazel, titular de cédula de la Identidad **27.986.054**; y Camargo Erika titular de la cédula de la Identidad **26.450.807**, para optar al Título de **Licenciado en Administración**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 01 días del mes de Diciembre de 2023.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Salvador Guerra Belandria', written over a horizontal line.

Firma del Experto Cédula de Identidad

V-11.192.435



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “ EZEQUIEL  
ZAMORA” VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN  
Y DESARROLLO SOCIALPROGRAMA CIENCIAS  
SOCIALES  
SUBPROGRAMA LIC. ADMINISTRACION

**Carta de Validación**

Yo, **Wilfredo José Carreño** titular de la Cedula de Identidad N° **13.501.090**, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **“MANUAL ESTRATÉGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA LÍDER REPUESTOS BARINAS. C.A. DEL ESTADO BARINAS”**, presentado por los Bachilleres: Camargo Hazel, titular de la cédula de la Identidad N° 27.986.054 y Camargo Erika, titular de la cédula de la Identidad N° 26.450.807, para optar al Título de **Licenciado en Administración**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 13 días del mes de Diciembre de 20123.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'WJ Carreño'.

**Wilfredo José Carreño.**  
**C.I. 13.501.090**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES  
SUBPROGRAMA DE ADMINISTRACION

#### Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación

Yo, Zobeida Camargo titular de la cédula de identidad N° 10.556.997 en mi condición de Gerente General, hago constar por medio de la presente que los bachilleres: Camargo Hazel, C.I. 27.986.054; Camargo Erika, C.I. 26.450.807, autores del Trabajo de Aplicación titulado "**MANUAL ESTRATÉGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA LÍDER REPUESTOS BARINAS. C.A. DELESTADO BARINAS**" siendo el tutor Prof. (a) Richar Molina C.I. 15.828.088, para optar al título de Licenciado en Administración que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", certifico que los estudiantes antes mencionados realizaron su Trabajo de Aplicación en esta empresa, institución u organización.

En Barinas, a los cinco días del mes de diciembre de dos mil veintitrés.

LÍDER REPUESTOS  
Financiamiento de la empresa  
RIF: J-5019850

Dirección:  
Teléfono: 04149759534


## Anexo C.


### Confiabilidad.


ENCUESTADOS	ITEMS														SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
E1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2	24
E2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40
E3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	37
E4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	31
E5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	39
E6	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	33
E7	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	37
E8	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	36
E9	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	33
E10	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	34
VARIANZA	0,61	0,25	0,64	0,45	0,56	0,25	0,25	0,44	0,24	0,21	0,44	0,24	0,41	0,21	
SUMATORIA DE VARIANZAS	5,2														
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	19,24														

a	Coficiente de Confiabilidad del Cuestionario	0,7859
n	Numero de Items del Instrumento	14
$\sum Vi^2$	Sumatoria de las Varianzas de los items	5,2
VT <sup>2</sup>	Varianza Total del Instrumento	19,24


## Anexo D


	<p align="center"><b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b></p>	<p><b>PÁG:</b> 1</p>	<p><b>FECHA:</b> 2024</p>
		<p><b>ASUNTO: PORTADA</b></p>	
<p><b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b></p>			
<p><b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b></p>		<p><b>ELABORADO POR:</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p>
<p><b>PÁGINA DE:</b></p>	<p><b>FECHA:</b> Febrero 2024</p>	<p>Hazel Camargo Y Erika Camargo</p>	


	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>		<b>PÁG:</b> 2	<b>FECHA:</b> 2024
	<b>TABLA DE CONTENIDO</b>			
			Pág.	
Introducción			03	
Base Legal			04	
Objetivos y Alcance			05	
Justificación			06	
Instrucciones			07	
Fundamentos teóricos			08	
Proceso de gestión estratégica			09	
Formulación de la estrategia			10	
Diagnostico			12	
Matriz FODA			14	
Procesos administrativos			15	
Estrategias			16	
Planificación estratégica			20	
Evaluación estratégica			21	
Factibilidad y Presupuesto			22	
Definición de Términos Básicos			25	
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2024	Hazel Camargo y Erika Camargo		


	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>	<b>PÁG:</b> 3	<b>FECHA:</b> 2024
	<b>INTRODUCCIÓN</b>		
<h2 style="margin: 0;">INTRODUCCIÓN</h2> <p style="margin: 10px 0;">La gestión administrativa de una empresa siempre será un tema grande de abordar debido a las numerosas ventajas que ofrece tener un plan en el desarrollo, donde las funciones esenciales que involucra una organización son: planificar y organizar, de tal sentido la capacidad que tiene un gerente para la toma decisiones le permiten afrontar con éxito diversas situaciones y alcanzar los objetivos fijos. El presente Manual está relacionado directamente con los procesos: gestión, planificación, presupuesto administrativo de las cuales permite incrementar la eficacia y la eficiencia para el logro de los resultados que desean obtener la gerencia general, lo cual son conseguidos aprovechando de manera racional los recursos con los que se cuenta mientras se disminuyen los riesgos que son causados por la incertidumbre. Cabe destacar, En el presente se presentan los procesos, sub procesos, procedimientos, diagramas de flujos, Instructivos y formatos aplicados a la gestión estratégica, gestión operativa y gestión administrativa para la empresa</p>			
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2024	Hazel Camargo y Erika Camargo	





	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>	<b>PÁG:</b> 4	<b>FECHA:</b> 2024
	<b>BASES LEGALES</b>		
<h2 style="margin: 0;">BASES LEGALES</h2> <p style="margin: 10px 0;">La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela publicada el 30 de diciembre de 1999 en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, instauro lo siguiente</p> <p style="margin: 10px 0;">Artículo 289: La Contraloría General de la República ejerce el control de gestión, evalúa el cumplimiento, resultado de las decisiones, políticas públicas de los órganos, entidades, personas jurídicas del sector público sujetos a su control, para lograr el buen funcionamiento de los organismos o entidades en los procesos gerenciales.</p> <p style="margin: 10px 0;">Ley Orgánica de la Contraloría de la General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, Gaceta N° 6.013 Extraordinaria de 23 de diciembre de 2010, establece:</p> <p style="margin: 10px 0;">En su Capítulo II Del Control Interno</p> <p style="margin: 10px 0;">Artículo 37. Cada entidad del sector público elaborará, en el marco de las normas básicas Dictadas por la Contraloría General de la República, las normas, manuales de Procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos o Métodos específicos para el funcionamiento del sistema de control interno</p>			
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2024	Hazel Camargo y Erika Camargo	

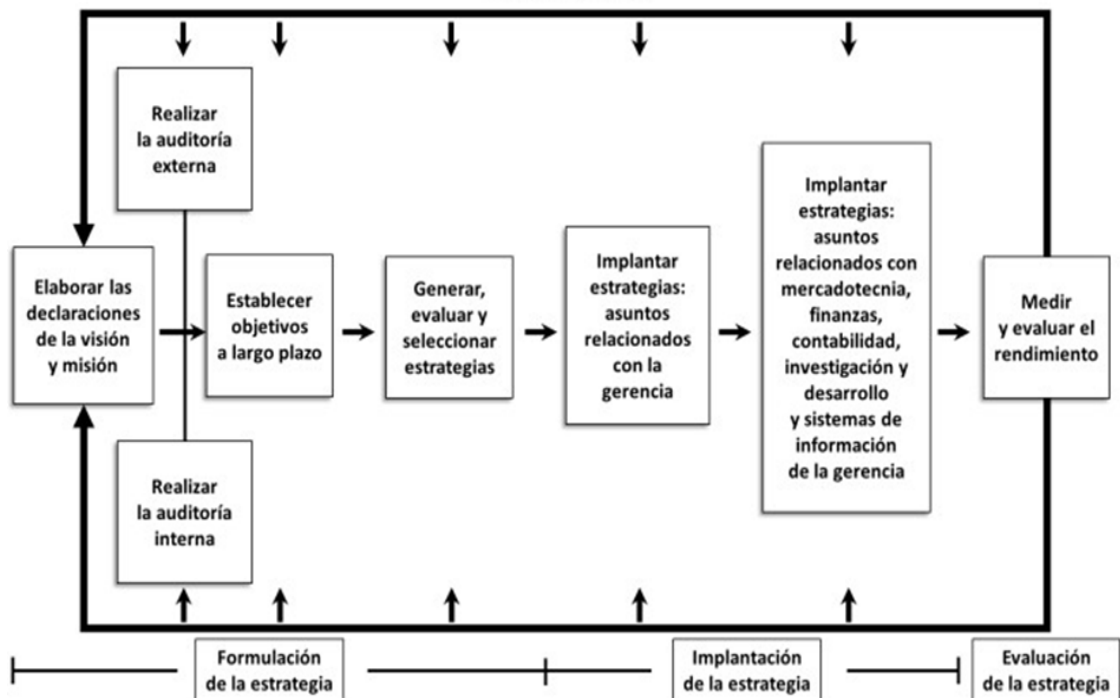
	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>		<b>PÁG:</b> 5	<b>FECHA:</b> 2024
	<b>ASUNTO: OBJETIVOS Y ALCANCE</b>			
<h2>Objetivos y alcances</h2>				
<h3>Objetivos</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la gestión administrativa de la empresa Líder Repuestos Barinas. C.A. del estado Barinas, a través de un manual estratégico que permite el cumplimiento de la misión y visión empresarial.</li> <li>• Promover la capacitación del personal y mejorar la formación inicial a través de un planeamiento estratégico que permite el cumplimiento de la misión y visión empresarial.</li> <li>• Establecer los procedimientos de la Gestión Estratégica para la empresa</li> </ul>				
<h3>Alcance</h3> <p>El presente Manual está dirigido a la empresa líder Repuestos Barinas, como instrumento estratégico para la administración de dicha empresa, con el objetivo de garantizar el rendimiento a su gestión. También está dirigido a todas las áreas de trabajo las cuales son</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia General</li> <li>• Administración</li> <li>• Logística</li> <li>• Ventas</li> </ul>				
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2024	Hazel Camargo y Erika Camargo		

	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>		<b>PÁG:</b> 6	<b>FECHA:</b> 2017
	<b>ASUNTO: JUSTIFICACIÓN</b>			
<b>Justificación</b>				
<p>El identificar, analizar y explicar el nivel de las debilidades y potencialidades de los procedimientos administrativos que se presentan en la empresa líder repuestos barinas c.a, es importante implementar una estrategia viable que permita un Sistema de Gestión Administrativa acorde a los recursos humanos, económicos, físicos, técnicos con que cuenta; para tal efecto es fundamental determinar su direccionamiento estratégico. Cabe destacar que La modificación de la estructura organizacional de la Unidad Administrativa responde a mejorar y evitar duplicidad de funciones, dado que según la actual estructura no permite la independencia en el manejo de los recursos económico – financieros por la falta de una supervisión. Por lo tanto el aporte principal del trabajo es en el aspecto metodológico porque va a desarrollar varios aspectos que proporcionen el rendimiento de la misma siendo herramientas adecuadas para el mejoramiento de la gestión administrativa.</p>				
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2024	Hazel Camargo y Erika Camargo		

	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>	<b>PÁG:</b> 7	<b>FECHA:</b> 2024
	<b>INSTRUCCIONES</b>		
<h2>INSTRUCCIONES</h2> <p>El contenido del Manual Procedimientos es de estricto cumplimiento para las personas involucradas, por lo tanto el nivel gerencial será responsable de divulgar su información y vigilar su cumplimiento. Toda modificación o sustitución que requiera el presente manual, deberá tramitarse a través de la Gerencia Servicios Administrativos y Tecnológicos – Coordinación de Registros y RRHH</p> <p>Este manual pertenece al Archivo de Recursos Humanos de las cuales está conformado de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portada: Se diseñó todo el formato</li> <li>• Tabla de Contenido: Se creó toda la estructura que contiene los títulos de los Temas y subtemas que forman el manual propuesto.</li> <li>• Introducción: Se implementó una nueva finalidad para el desarrollo del manual</li> <li>• Base Legal: Se plasmaron leyes para sustentar de forma legal el desarrollo del manual</li> <li>• Objetivos y Alcance: Se crearon objetivos y alcance para cumplir cabalmente todas las actividades que componen el manual</li> <li>• Disposiciones generales: Se establecieron normas para evitar errores que se suelen cometer en las actividades asignadas.</li> <li>• Procedimiento estratégico.</li> <li>• Glosario de términos: Se colocaron todos los términos archivísticos que se Encuentran en el manual.</li> </ul>			
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Septiembre 2017	Natassha Mejías	

	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>	<b>PÁG:</b> 8	<b>FECHA:</b> 2024
	<b>ASUNTO: FUNDAMENTOS TEÓRICOS</b>		
<p style="text-align: center;"><b>Gestión administrativa</b></p> <p>Para Ayala (2006), toda gerencia obtendrá resultados favorables en la medida que sistemáticamente use e implemente el proceso administrativo, ya que este considera a la administración como la ejecución de ciertas actividades llamadas funciones administrativas, llamase planificación, organización, dirección y control, que en definitiva constituye un proceso que se denomina proceso administrativo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Manual estratégico</b></p> <p>El manual es la necesidad de extender los conceptos de estrategia y planificación al concepto más amplio e integral para el rendimiento de gestiones en la empresa.</p> <p style="text-align: center;"><b>Formulación Estratégica.</b></p> <p>Las opciones estratégicas se transformarán en planes de acción con responsables directos, es así como los proyectos deben establecer los tiempos, objetivos y estrategias por parte de cada dependencia funcional que intervenga. Lo anterior, se debe reflejar en el presupuesto estratégico, monitorearse y auditarse durante la ejecución de cada plan.</p>			
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2024	Hazel Camargo y Erika Camargo	

	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>		<b>PÁG:</b> 9	<b>FECHA:</b> 2024
	<b>ASUNTO: FUNDAMENTOS TEÓRICOS</b>			


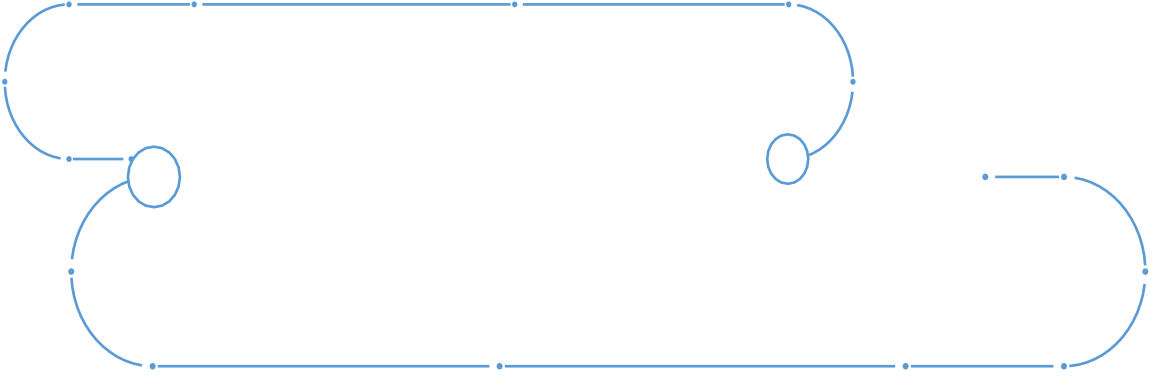



Fuente. (David 1989)

**Diagnostico estratégico**


Serna (2006, p. 36) define el diagnóstico estratégico como “ el análisis de fortalezas y debilidades internas de la organización, así como amenazas y oportunidades que enfrenta la organización”

<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2023	Hazel Camargo y Erika Camargo	

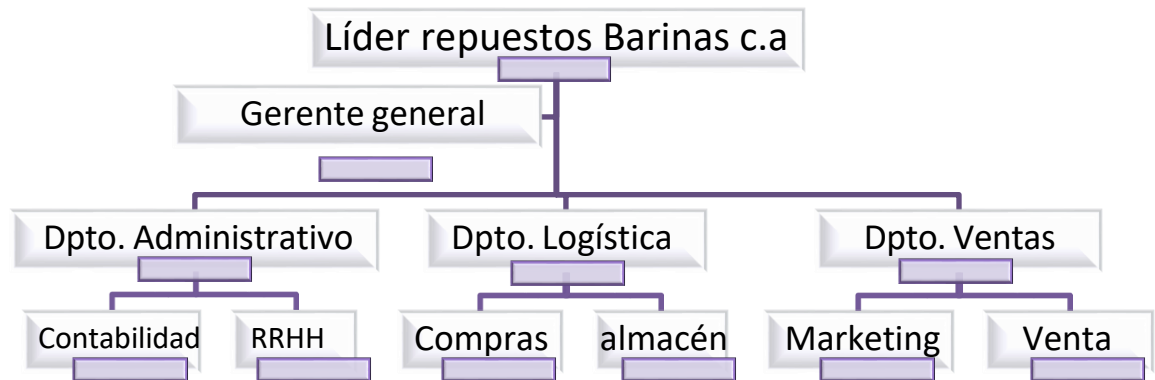
	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>		<b>PÁG:</b> 10	<b>FECHA:</b> 2024
	<b>ASUNTO: PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>			
<p><b>Proceso de estrategias</b></p> <p>Las definiciones contenidas en las secciones previas reflejan, las claras que no necesariamente es un proceso lineal, sino que abarca muchas etapas, conviene distinguir las etapas más comunes que integran un proceso de gestión estratégica. El proceso de gestión estratégica comprende tres etapas principales: la formulación, la implementación y la evaluación de la estrategia (David, 2011). Cada una de ellas comprende a su vez varios aspectos esenciales que también integran la mayor parte de los restantes capítulos de este manual</p> 				
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2024	Hazel Camargo y Erika Camargo		

	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>	<b>PÁG:</b> 11	<b>FECHA:</b> 2024
	<b>FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA</b>		
<p><b>Formulación de la estrategia</b></p> <p>Acordado la visión, la misión y los valores de la organización, debe identificar los problemas estratégicos que debe abordar en su estrategia. Las cuestiones estratégicas son cuestiones y desafíos fundamentales originados en el entorno inmediato de las partes interesadas, los cuales limitan la contribución de la labor de la entidad a una mejora en el desempeño del sector empresarial.</p> <p>Una matriz de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) es una herramienta simple y a la vez poderosa que combina el análisis de las partes interesadas y puede sustentar la formulación de cuestiones estratégicas. La estrategia de este manual deberá contener una respuesta a las cuestiones estratégicas elegida.</p>			
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2024	Hazel Camargo y Erika Camargo	



	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>	<b>PÁG:</b> 12	<b>FECHA:</b> 2024
	<b>ASUNTO: DIAGNOSTICO</b>		
<p>Descripción general de la empresa Líder Repuestos Barinas. C.A. del estado Barinas Misión, visión, valores (propuesto)</p> <p><b>Misión</b></p> <p>La misión de la empresa, es ofrecerles a nuestros clientes la más amplia selección de repuestos automotrices originales a los mejores precios posibles y con el mejor servicio en términos de capacidad, profesionalismo y asistencia. Que contribuye al éxito y bienestar de nuestros clientes y el desarrollo del país.</p> <p><b>Visión</b></p> <p>Posicionarnos en el mercado regional inmediato como una empresa de venta de repuestos automotriz, eficiente y responsable, en la que sus trabajadores y personal en general se motivan porque entienden que su labor es importante.</p> <p><b>Valores</b></p> <p>Los valores que se fomentan en la empresa Líder Repuestos Barinas. C.A. Son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Ética</li> <li>• Justicia</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Colaboración.</li> <li>• Integridad</li> </ul>			

Organigrama de la empresa.



<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2024	Hazel Camargo y Erika Camargo	



**MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA**

**PAG. 14**

**FECHA. 2024**

**ASUNTO: DIAGNOSTICO**

**FORTALEZAS- F**

**DEBILIDADES-D**

**MATRIZ DE LIDER REPUESTOS BARINAS C.A**

Interés de la Dirección gerencia de la empresa  
Precios accesibles al mercado  
Ubicación estratégica  
Diferente sucursales  
Cumplimiento de procesos

Fallas en los procesos administrativos  
Falta de manuales  
Falta de capacitación  
Problemas financieros  
Estancamiento de procesos  
Falta de gestión

**OPORTUNIDADES – O**

**ESTRATEGIAS – FO**

**ESTRATEGIAS – DO**

Fomentar la participación de los trabajadores mediante acciones de capacitación laboral.  
Alta demanda del producto  
Tarifas baja  
Relación con proveedores  
Acceso a tecnologías

Desarrollo del mercado y se aprovechara el crecimiento de para captar nuevos clientes.

Realizar investigaciones sobre el crecimiento para poder fidelizar la cartera de clientes existente.

Desarrollo tecnológico para brindarle un servicio diferenciado al cliente.

Fomentar capacitaciones entre las áreas operativas con el fin de Aumentar la productividad y mejorar el liderazgo en el mercado.

**AMENAZAS-A**


**ESTRATEGIAS-FA**


**ESTRATEGIAS-DA**


Competencia informal que ofrece los mismos servicios.  
Microempresarios están arraigados a la informalidad  
Limitaciones en recursos financieros.  
Incremento en el nivel de morosidad del sistema financiero.

Desarrollo del mercado con el posicionamiento que tiene la Empresa, fortalecer las ventas como solución de incremento de clientes


Mejorar el servicio de post venta para fidelizar a los clientes y establecer Barreras de entrada de nuevos competidores.

	<p align="center"><b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b></p>		<p><b>PÁG:</b> 15</p>	<p><b>FECHA:</b> 2024</p>
<p align="center"><b>ASUNTO: DIAGNOSTICO</b></p>				
<p>A continuación, se describe la situación actual de la empresa con relación al ciclo administrativo, de acuerdo a la información que se recolectó durante la investigación realizada:</p> <p>Posee una estructura organizacional de supervisión directa con los colaboradores, los cuales desarrollan sus actividades Las decisiones son tomadas según el puesto asignado, pero se por los propietarios y luego pudo observar, que los empleados transmitidas al personal. A necesitan del manual estratégico, raíz de la falta de ya que no tienen claridad sobre lo planificación, se produce que que les corresponde hacer en la la empresa carezca de una filosofía corporativa clara y de planes operativos</p> <div data-bbox="586 785 1167 1461" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     A[planificacion] &lt;--&gt; B[organizacion]     A &lt;--&gt; C[Direccion]     B &lt;--&gt; D[Control]     C &lt;--&gt; D     </pre> </div>				
<p><b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b></p>		<p><b>ELABORADO POR:</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p>	
<p><b>PÁGINA DE:</b></p>	<p><b>FECHA:</b> Febrero 2024</p>	<p>Hazel Camargo y Erika Camargo</p>		

	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>		<b>PÁG:</b> 16	<b>FECHA:</b> 2024						
	<b>ASUNTO: ESTRATEGIAS</b>									
<p>De acuerdo a todos los hallazgos encontrados en el diagnóstico de la situación actual de la empresa Líder Repuestos Barinas C.A del estado Barinas, finalmente se determinó que la empresa no cuenta con una adecuada estructura jerárquica que asegure la delegación de funciones y responsabilidades de forma correcta, por esta razón los subordinados se limitan a rendir cuentas directamente al propietario. A continuación se plantea el diseño de cargos:</p>										
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td> <b>Descripción de los departamentos de la empresa</b> </td> </tr> <tr> <td>Gerencia General</td> </tr> <tr> <td>Administración</td> </tr> <tr> <td>Logística</td> </tr> <tr> <td>Ventas</td> </tr> <tr> <td> <b>Propósito</b> Garantizar el rendimiento de la gestión administrativa de la empresa basándose en las acciones estratégicas </td> </tr> </table>					<b>Descripción de los departamentos de la empresa</b>	Gerencia General	Administración	Logística	Ventas	<b>Propósito</b> Garantizar el rendimiento de la gestión administrativa de la empresa basándose en las acciones estratégicas
<b>Descripción de los departamentos de la empresa</b>										
Gerencia General										
Administración										
Logística										
Ventas										
<b>Propósito</b> Garantizar el rendimiento de la gestión administrativa de la empresa basándose en las acciones estratégicas										
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>							
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2024	Hazel Camargo y Erika Camargo								

	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>		<b>PÁG:</b> 17	<b>FECHA:</b> JULIO 2017
	<b>ASUNTO: DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: VENDEDOR				
Objetivo:	Desarrollar y aplicar las estrategias que garanticen el crecimiento, rentabilidad y permanencia del cliente, mediante una ejecución integral, logística y financiera.			
Funciones				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener conocimiento del cliente.</li> <li>2. Negociación con el cliente que genere valor agregado y que perdure en el tiempo.</li> <li>3. Alinear los requerimientos con el cliente con las estrategias de venta de la empresa.</li> <li>4. Acompañar al cliente en todo su proceso de compra.</li> <li>5. Desarrollo de los clientes teniendo en cuenta su segmentación.</li> <li>6. Acompañar y realizar el seguimiento permanente a los planes de mercadeo que tiene la empresa.</li> <li>7. Garantizar la presencia de un portafolio adecuado para cada cliente.</li> <li>8. Desarrollo de las marcas para posicionarlas en el mercado.</li> </ol>				
Responsabilidades				
Definición de un plan de trabajo, implementación de actividades que logren la mayor captación de clientes, manejo y distribución adecuado de la mercancía.				
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>			<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2024	Hazel Camargo y Erika Camargo		

	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>		<b>PÁG:</b> 18	<b>FECHA:</b> JULIO 2017
	<b>ASUNTO: DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>			
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>				
<b>Objetivo:</b>	Realizar actividades administrativas			
<b>Funciones</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa.</li> <li>2. Atender todas aquellas personas que necesiten información.</li> <li>3. Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera</li> <li>4. Administrar la papelería y elementos de uso de la compañía llevando registros en las planillas indicadas.</li> </ol>				
<b>Responsabilidades</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener al día la información de ventas para el contador</li> <li>2. programación de la agenda de instalación</li> <li>3. llevar el control del almacén</li> </ol>				
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2024	Hazel Camargo y Erika Camargo		

	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.</b>		<b>PÁG:</b> 19	<b>FECHA:</b> JULIO 2017
	<b>ASUNTO: DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>			
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO : ADMINISTRADOR</b>				
<b>Objetivo:</b>	Supervisar y dirigir a cada uno de los integrantes que tenga a su cargo. Así mismo Asistir en las actividades de almacén, recibiendo, revisando y organizando los materiales y equipos, a fin de despachar oportunamente los servicios de instalación y la calidad de las ventas.			
<b>Funciones</b>				
1. Supervisar el trabajo de las personas a su cargo (operario y vendedor). 2. Coordinar la entrega de los equipos, así mismo coordinar el despacho materiales para los servicios de instalación. 3. Realizar los pedidos necesarios a los proveedores que previamente serán informados por el vendedor. 4. Organizar las visitas y la asistencia técnica a cada uno de los clientes que lo requieran. 5. Organizar de forma eficiente la agenda de servicios de instalación. 6. Atender el almacén y facturar cada una de las mercancías que salgan del establecimiento. 7. Llevar a cabo las actividades de recepción, almacenamiento, consolidación y despacho mercancía y/o materiales. 8. Revisar la mercancía efectuando la validación de la orden de compra y/o requerimiento con las guías de remisión y la respectiva factura para su ingreso al Almacén. 9. Llevar control de inventarios				
<b>Responsabilidades</b>				
Manejo constantemente de equipos, mercancías y dinero, siendo su responsabilidad directa.				
<b>Educación</b>	Administrador de empresas y/o técnico Administrativo			
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>			<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>PÁGINA DE:</b>	<b>FECHA:</b> Febrero 2024	Hazel Camargo y Erika Camargo		




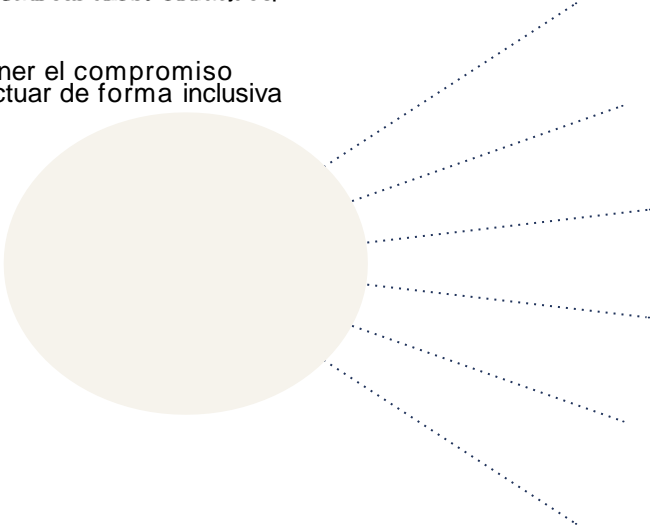



**MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LIDER  
REPUESTOS BARINAS C.A DEL ESTADO BARINAS.**


**PAG  
20**

FECHA  
2024

<b>Estrategia</b>	<b>Táctica</b>	<b>Acciones</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Medios de publicación</b>	<b>Responsable</b>
Personal eficiente	Elección de los individuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Totalizar a todo el personal.</li> <li>Estudiar las destrezas, conocimientos y costumbres que se requiere.</li> </ul>	Semanal	Correo electrónico	Gerentes/jefes de áreas
Solidificando empresa	Enunciación de Misión, visión y objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los mecanismos de trabajo. Aplicar programas automatizados para la mejor acción.</li> </ul>	Semanal	Correo electrónico	Gerentes/jefes de áreas
	Concesión de reglas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de manual</li> </ul>	Semanal	Correo electrónico	Gerentes/jefes de áreas
	Comunicación Técnica brainstorming	<ul style="list-style-type: none"> <li>verificar la comunicación de cada empleado</li> </ul>	Diario	Correo electrónico	Todo el personal
	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de trabajos</li> <li>Escoger planes establecidos.</li> </ul>	Mensual Mensual	Correo electrónico Correo electrónico	Todo el personal Gerentes Personal
Moderna organización con excelentes relaciones	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notificar a la gerencia lo importante de referir con colaboradores con excelente amistades.</li> <li>Situar los recursos obligatorios para formar excelentes relaciones entre el personal de la empresa.</li> <li>Inspeccionar claramente si se trabaja con el objetivo de optimizar las relaciones interpersonales En la empresa.</li> </ul>	Mensual	Buzón de sugerencias Correo electrónico	Personal Personal
Establecer el proceso para una comunicación cercana y práctica entre gerente- trabajador y trabajador- gerente.	Cambiar la comunicación plana presente por una comunicación práctica entre gerente y personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer círculos donde la primacía sea la entrega de opiniones y emociones entre los gerentes y colaboradores.</li> </ul>	Mensual	Correo electrónico	Moderador externo

	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>PÁG :</b>  21	<b>FEC HA:</b>
	<b>ASUNTO: Evaluación</b>		
<p>De acuerdo a todos los hallazgos encontrados en el diagnóstico de la situación actual de la empresa Líder Repuestos Barinas C.A del estado Barinas se propone lo siguiente:</p> <p><b>E</b> Seguimiento a corto plazo  <b>B</b> Actuar de forma inclusiva</p> 			
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>PÁGINA DE:</b>		Hazel Camargo y Erika Camargo	

	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>PÁG:</b> 22	<b>FECHA:</b>
	<b>ASUNTO: Factibilidad</b>		
<p><b>Análisis de la factibilidad.</b></p> <p>La factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, de las cuales la factibilidad económica-financiera se caracteriza por ser el análisis que se realiza para conocer posibles costos e ingresos que se puede obtener si una empresa saca un producto o servicio al mercado y, en definitiva, si es rentable hacerlo. Es un análisis del tipo costo-beneficio de un determinado proyecto, por lo tanto, La propuesta del presente trabajo de aplicación, se refiere a un Manual estratégico para el rendimiento de la gestión administrativa, determinando si es factible de llevarse a la práctica por cuanto, es un recurso metodológico que ayuda a definir objetivos a largo plazo, que permite identificar problemas específicos y diseñar estrategias para lograrlos.</p> <p>Cabe destacar que esta propuesta se ha integrado directamente con el trabajo de dicha unidad en estudio y se ha percatado de los problemas existentes en la aplicación de los procedimientos actuales, que trae como resultado una mala gestión; por otra parte, se ha consensuado el propósito de esta investigación al gerente general y demás trabajadores.</p>			
<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>PÁGINA DE:</b>		Hazel Camargo Y Erika Camargo	

	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>PÁG:</b> 23	<b>FECHA:</b> 2024
	<b>ASUNTO: Factibilidad</b>		
<b>PRESUPUESTO.</b>			
Costo de elaboración e implementación del manual estratégico			
<b>Costo</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>MONTO (S/.)</b>	
Elaboración de manual Estratégico:			
Digital.....		10\$	
Impreso.....		20\$	
Desarrollo de estrategias (papelería)		20\$	
<b>Costo de elaboración e implementación del manual estratégico .....</b>		<b>50\$</b>	
Financiamiento: Recursos propios de la empresa Líder Repuestos Barinas C.A, los cuales serán programados en el plan anual de gastos.			

Beneficios de la implementación del manual estratégico

---

**BENEFICIOS**

---

Mantiene el enfoque de la empresa.

Refuerza los principios adquiridos en la visión, misión y estrategias.

Fomenta el planeamiento y la comunicación interdisciplinarios.


Asigna prioridades en el destino de los recursos.

Mejora el desempeño de la organización: Orienta de manera efectiva el rumbo de la organización facilitando la acción innovadora de dirección y liderazgo. Permite enfrentar los principales problemas de la organización: Enfrentar el cambio en el entorno y develar las oportunidades y las amenazas.

Contribuye al desarrollo de una planificación y realizar una gestión más eficiente, liberando recursos humanos y materiales, lo que redundará en la eficiencia productiva y en una mejor calidad de vida y trabajo para todos los miembros. Ayuda a mejorar los niveles de productividad

Favorece a la Dirección y coordinación de la organización

<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>PÁGINA DE:</b>		Hazel Camargo Y Erika Camargo	

	<b>MANUAL ESTRATEGICO PARA EL RENDIMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>PÁG:</b>  25	<b>FECHA:</b>  2024
<b>Definición de Términos Básicos</b>			
<p><b>Definición de Términos Básicos.</b></p> <p><b>Administración:</b> Disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad. (Ezequiel Ander, 2011)</p> <p><b>Control:</b> Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones. (Henri Fayol, 1916).</p> <p><b>Desempeño:</b> Actuación de los individuos en la consecución de determinados objetivos con una dirección dada en la cual se combinan, y evalúan, los resultados alcanzados y los comportamientos del individuo para alcanzar los mencionados resultados. (Velasategui 2013)</p> <p><b>Documento:</b> Adm. Escrito, gráfico, sonido, imagen o cualquier otra clase de información que puede ser tratada en un sistema de información como una unidad diferenciada. (Fernando Sabés, 2008)</p> <p><b>Estrategia:</b> Programa general de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. (H. Koontz)</p> <p><b>Evaluar:</b> Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas. (Alkin, 1969, cit. Tenbrick, 1988:).</p> <p><b>Gerente:</b> Personal de una organización que tiene autoridad para tomar decisiones que comprometen a la misma. (Robbins y Coulter 2010)</p> <p><b>Gestión:</b> Es la forma en que se aplica el saber. (Frederick W. Taylor 1994)</p> <p><b>Manual:</b> Es un instrumento que sintetiza un conjunto de iniciativas, planes e instancias de control, los cuales permiten al Organismo materializar y concretar la posición estratégica futura deseada, a partir de la posición actual en la que ella se</p>			

encuentra (Rodríguez 2015).

**Metodología:** Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal. (Mario Bunge)

**Misión:** Razón de ser de la empresa. Es la finalidad que explica la existencia de una organización y contiene, entre otros, información sobre los productos o servicios, los clientes, los valores esenciales de la organización, la tecnología utilizada, la imagen. (Drucker 2000)

**Normativa:** Norma que rige la organización y funcionamiento de cualquier establecimiento o institución, públicos o privados. (Elena Trujillo, 2011)

**Liderazgo:** Capacidad para influir en un grupo con el objetivo de que alcance determinadas metas. Puede ser formal o informal en dependencia si se presenta dentro o fuera de la estructura formal de la organización. (Davis & Newstrom 2003)

**Orientación:** Encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible. (Hervás, 2006:71 y 72)

**Organización:** Función que se encarga de determinar qué actividades se realizan, quiénes las hacen, cómo se agrupan las personas para hacerlas y dónde se toman las decisiones. (Melinkoff 2010)

**Procedimiento:** Adm. Conjunto de normas jurídicas que ordenan y regulan un proceso jurídico y sus distintos trámites. (Prieto 1997)

**Rendimiento:** Es la relación que existe entre los resultados obtenidos, los métodos que se han utilizado para conseguirlos, el tiempo empleado para ello y los recursos invertidos. (Suarez 2018)

**Trabajo:** Acción humana, individual o colectiva, que conduce a la obtención de un producto o a la prestación de un servicio en un tiempo y espacio determinado y con el apoyo de otros recursos. (Julio César Neffa 1990)

**Visión:** Resume los valores y aspiraciones de la organización, de forma genérica, sin especificaciones. (Drucker 2000)

<b>PÁGINA SUSTITUIDA:</b>		<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>PÁGINA DE:</b>		Hazel Camargo Y Erika Camargo	

