

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que Siembra

VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
GUANARE – ESTADO PORTUGUESA

**PLAN EN INDICADORES DE GESTIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA
EMPRESA COMERCIALIZADORA DOÑA MAPY C.A GUANARE EDO. PORTUGUESA.**

**AUTOR:
Toro Luis**

**TUTOR METODOLOGICO
Méndez Alonso
TUTOR ACADEMICO
María Corniel**

Guanare, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que Siembra

VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
GUANARE – ESTADO PORTUGUESA

**PLAN EN INDICADORES DE GESTIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA
EMPRESA COMERCIALIZADORA DOÑA MAPY C.A GUANARE EDO. PORTUGUESA.**

**Trabajo de aplicación presentado como requisito para optar al título de
Licenciado en Administración**

**AUTOR:
Toro Luis**

**TUTOR METODOLOGICO
Méndez Alonso
TUTOR ACADEMICO
María Corniel**

Guanare, 2024

ACTA FINAL

Acta N° SSP/

25 Junio
Hoy 00 de MES de 2024, siendo las 8:00 a.m. reunidos en el Programa Ciencias Sociales y Económicas de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" Guanare. Los Profesores: Maria Corniel C.I. 15.500.029, Tutor(a);

Jilber Rosales C.I. 12.510.454 y
Jorge Eliecer García C.I. 9.577.471

Jurados principales para evaluar la presentación del Trabajo de Aplicación o Tesis de título:
Plan en indicadores de gestión en la prestación del
Servicio de la empresa Comercializadora Doña Mapy CA

Presentada como requisito final para optar al Título de Licenciado (a) en _____
_____, Por el (los) Bachiller (es):

1.- Luis Alejandro Toro González C.I. 30.219.281
2.- _____ C.I. _____

El Tutor (a) dio la apertura al acto refiriéndose a las Normas para la presentación del Trabajo de Aplicación del (la o los) estudiantes en las Carreras de Licenciatura en Administración y Licenciatura en Contaduría Pública, y de tesis, en la Carrera de Licenciatura en Sociología del Desarrollo. Seguidamente el (la o los) Bachiller (es) realizaron la exposición en un tiempo de 45 MINUTOS. Puntualizaron el Problema, los Objetivos, el Marco Teórico, el Marco Metodológico, la Propuesta (de ser pertinente), Aplicación de la Propuesta (de ser pertinente), Análisis de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones. Culminada la Exposición se dio inicio al ciclo de preguntas y observaciones por parte del JURADO y las respuestas por parte del (los) Bachiller (es). La calificación correspondiente al 30% de la nota final que le fue asignado por el Profesor del Subproyecto Trabajo de Aplicación o Seminario de Tesis II. Por tanto, hecha la revisión del informe final y concluida la defensa, el Jurado Evaluados decidió otorgar una calificación de:

Autores	Nota 30%	Nota 45%	Nota 25%	Total 100%	Escala 1 – 5 (Nota Definitiva)
1	30	40	24	94	4,88
2					

En fe de lo expuesto, firma los integrantes del Jurado

Observaciones

PROF. (A) Jorge Eliecer García
C.I. N° 9.577.471
JURADO PRINCIPAL

PROF. (A) Jilber Rosales
C.I. N° 12.510.454
JURADO PRINCIPAL

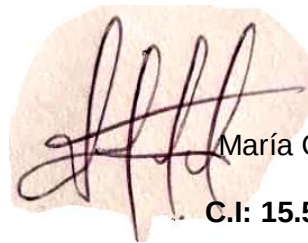
PROF. (A) Maria Corniel
C.I. N° 15.500.029
TUTOR (A)

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **María Corniel**, titular de la cedula de Identidad N° V-15.500.029, en mi carácter de Tutor de Trabajo Especial de Grado (T.E.G.) presentado por el ciudadano: **Luis Toro C.I: 30.219.281**. Titulado **PLAN DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DOÑA MAPY C.A. GUANARE ESTADO PORTUGUESA**. Para optar al Título de **Licenciado: Administración** Considero que dicho T.E.G reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y a la aprobación por parte del jurado examinador que se designe.

En la Ciudad de Guanare, a los **25** días del mes de mayo de 2024.

Firma:



María Corniel

C.I: 15.500.029

Dedicatoria

Primeramente a Dios y a la Virgen.

A mi familia y amigos.

A mi casa de estudio UNELLEZ.

Luis Alejandro.

Agradecimiento

Primeramente agradecido con Dios y a la Virgen por permitirme terminar mi trabajo de aplicación y lograr una meta más.

A mis padres y hermanas.

Al Profesor Alonso Méndez por su guía y amistad.

A mi tutora la Profesora María Corniel por siempre darme el empujón.

A mi casa de estudio UNELLEZ.

A mis amigos que de alguna u otra manera tuvieron que ver con éste nuevo logro.

Luis Alejandro.

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que Siembra

VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
GUANARE – ESTADO PORTUGUESA

**PLAN EN INDICADORES DE GESTIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA
EMPRESA COMERCIALIZADORA DOÑA MAPY C.A GUANARE EDO. PORTUGUESA.**

Autor: Toro Luis

Tutor Metodólogo: Méndez Alonso

Tutor Académico: Corniel María

Año: 2024.

Resumen

La presente investigación es un estudio descriptivo de campo, en la modalidad Trabajo de Aplicación, Plan en indicadores de gestión en la prestación del servicio de la empresa comercializadora Doña Mapy C.A., municipio Guanare Edo. Portuguesa. Sin embargo, el plan de indicadores gestión permite a la organización establecer parámetros para medir sus eficiencias y eficacias en el período económico en estudio. En la metodología se desarrolló en un enfoque cuantitativo, el cual se aplicó un instrumento de 7 ítems con preguntas en escala de Likert que comprende en casi siempre, siempre, ninguno, nunca y casi nunca, se tuvo una población 11 trabajadores de la empresa sujeta a estudio. Se aplicó la propuesta donde se estructuró en tres

fases de talleres donde se enfatizó en el proceso de atención al cliente y los indicadores de gestión. Obteniendo como resultado un proceso integral que ha involucrado la identificación, definición, seguimiento y análisis de una variedad de métricas claves para evaluar y mejorar el desempeño operativo y la calidad del servicio ofrecido.

Palabras claves: Plan, indicadores de gestión, prestación de servicio.

INDICE GENERAL

	Pp
APROBACION DEL TUTOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS Y FORMATOS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
PROBLEMATIZACIÓN	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN	6
ALCANCE DEL ESTUDIO	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	9
ANTECEDENTES	9
BASES TEÓRICAS	13
BASES LEGALES	27
SISTEMA DE VARIABLES	28
CAPÍTULO III MARCO METODOLOGÍA	
POSTURA ONTOEPISTEMOLÓGICA	30
TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	32
POBLACIÓN Y MUESTRA	33

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	35
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	36
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	37
	38
CAPITULO IV PROPUESTA	
PRESENTACIÓN	38
OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	40
OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	40
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA	40
FUNDAMENTACIÓN	40
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	42
CONCLUSIÓN	46
 CAPÍTULO V APLICACIÓN Y ANALISIS DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA	 47
RELATORÍA DE LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA	47
ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA	48
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
CONCLUSIÓN	60
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	67
CUESTIONARIO	68
VALIDACION Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	69
MEMORIA FOTOGRAFICA	75

ÍNDICE DE CUADROS Y FORMATOS

CUADROS

Núm.	Descripción	Pp.
Cuadro N°1	Operacionalización de la Variable	23
Cuadro N°2	Miden los recursos utilizados para llevar a cabo una tarea específica según los estándares establecidos de eficiencia	49
Cuadro N°3	Después de aplicada la propuesta logra la empresa tener eficacia en los resultados obtenidos según los objetivos de la empresa	51
Cuadro N°4	Ha mejorado el desempeño del personal en la calidad del servicio prestado por la empresa después de aplicada la propuesta	52
Cuadro N°5	Se han incrementado los usuarios en la utilización del servicio prestado por la empresa al mejorar su calidad	54
Cuadro N°6	Llevan a cabo actividades que propicien la prestación de servicio de la atención al cliente	55
Cuadro N°7	Consideras que la rentabilidad ofrecida en la empresa es alta	57
Cuadro N°8	Las estrategias que implementa la empresa para mantener a los clientes, fidelización, son efectivas y exitosas	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Núm.	Descripción	p.
Gráfico N°1	Miden los recursos utilizados para llevar a cabo una tarea específica según los estándares establecidos de eficiencia	50
Gráfico N°2	Después de aplicada la propuesta logra la empresa tener eficacia en los resultados obtenidos según los objetivos de la empresa	51
Gráfico N°3	Ha mejorado el desempeño del personal en la calidad del servicio prestado por la empresa después de aplicada la propuesta	53
Gráfico N°4	Se han incrementado los usuarios en la utilización del servicio prestado por la empresa al mejorar su calidad	54
Gráfico N°5	Llevan a cabo actividades que propicien la prestación de servicio de la atención al cliente	56
Gráfico N°6	Consideras que la rentabilidad ofrecida en la empresa es alta	57
Gráfico N°7	Las estrategias que implementa la empresa para mantener a los clientes, fidelización, son efectivas y exitosas	59

INTRODUCCIÓN

Toda organización requiere de un plan para optimizar sus procesos en la prestación de servicios que proporcionan los ingresos que perciben estas empresas del sector privado. Al respecto, es relevante considerar los mismos como parte de un todo lo que evidencia a los dueños como va desarrollando sus actividades según sus objetivos previstos para tal periodo económico. En este sentido, los indicadores de gestión es una herramienta administrativas que brinda a los gerentes información de cómo vienen ejecutando sus actividades en el servicio de atención a los clientes.

En este orden de ideas, los indicadores de gestión son parámetros que al estar bien estructurados se obtiene información relevante de los procesos seleccionados proporcionado así una pesquisa de gran utilidad para la toma de decisiones, rectificación de los procesos, dicho de otro modo aplicación de reingeniería. Así como, la consolidación de los mismos como históricos en comparaciones futuras de las acciones administrativas que fortalecen la toma de decisiones en la empresa.

Ahora bien, para alcanzar los objetivos propuestos, el estudio se estructuró de la manera siguiente: Capítulo I, que es el Planteamiento del problema, y contiene la problematización, objetivos de la investigación, justificación y alcance del estudio; Capítulo II, que es el Marco teórico, donde se reflejan los antecedentes de la investigación y bases teóricas; donde se revisan trabajos de investigación realizados con anterioridad, los cuales sirven de experiencia al trabajo actual, también contiene las bases legales y el cuadro de operacionalización de variables.

Sin embargo, el Capítulo III, donde se resume la Metodología utilizada, e Incluye el modelo epistémico, Tipo de investigación, Diseño de la investigación, población y

muestra, técnicas e instrumentos de la investigación, validez y confiabilidad, descripción del procedimiento de recolección de información; el Capítulo IV, que es propiamente la propuesta, y contiene el título, la problematización, objetivos, fundamentación, desarrollo de la propuesta y la conclusión; el Capítulo V, que recoge la relatoría de la aplicación y análisis de los resultados, o impacto de la propuesta.

Para finalizar el Capítulo VI, que cierra con las conclusiones y Recomendaciones. Se finaliza con el registro de la bibliografía consultada y los anexos que sustentan el estudio.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problematización

En el entorno empresarial actual la prestación de servicios debe estar enmarcada en la calidad esto se ha convertido en un factor determinante para la competitividad y el éxito de las organizaciones donde el valor agregado en la asistencia del servicio se deslumbra en la eficaz y eficiencia en la empresa. En este particular, un elemento relevante en el entorno empresarial es hablar de calidad de servicio este a su vez se percibe como la capacidad de ofrecer de manera excepcional para satisfacer las necesidades de los clientes incentivando así el consumo en la empresa sujeta al estudio.

En relación a lo antes expuesto, los clientes son de distintas generaciones cuyas edades requieren una atención particular donde los gustos y preferencias inciden en el consumo de ciertos productos en venta. Sin embargo, convirtiéndolos en exigentes a la hora de adquirir las marcas de ciertos productos en exhibición logrando así afectar el consumo colocando en evidencia la inclinación de estos en el servicio de la empresa en estudio. Al respecto estos patrones de consumo están en constante evolución.

Además, la ausencia de un plan de indicadores de gestión para la prestación del servicio dificulta la alineación entre los objetivos estratégicos de la empresa y las acciones diarias de los equipos, es difícil para la empresa asegurar que sus esfuerzos están realmente contribuyendo al logro de sus metas a largo plazo. Sin embargo,

resulta crucial capacitar a los trabajadores de la empresa sujeta a la investigación de un plan de indicadores de gestión en el cuál este enmarcado en ser relevante, medible y alineado con los objetivos estratégicos de la empresa haciendo referencia en la prestación de servicios. Este plan debe incluir indicadores claves que permitan monitorear el desempeño de los procesos, establecer metas reales y medibles.

Ahora bien, la gestión de la calidad en la prestación de servicios carece de un enfoque estructurado y sistemático para medir y evaluar su desempeño en este ámbito. En este sentido, la falta de indicadores de gestión teniendo como propósito especificar para medir de manera clara y precisa donde se conjugan escenarios de atención al público un ambiente óptimo para alcanzar los objetivos previstos. Sin embargo, esto dificulta la identificación de áreas de mejora, la toma de decisiones informadas y la implementación de acciones correctivas eficaces. De esta manera, la ausencia de indicadores claros y medibles dificulta la evaluación del desempeño de los procesos y la toma de decisiones informadas para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos. La carencia de un plan de indicadores adecuado puede llevar a la EMPRESA COMERCIALIZADORA DOÑA MAPY, C.A. a incurrir en costos innecesarios, pérdida de clientes, baja satisfacción de los mismos, ineficiencias operativas y una falta de alineación entre los objetivos estratégicos y las acciones diarias. Por lo tanto es fundamental diseñar un plan que permita medir de manera objetiva el rendimiento de los procesos, identificar áreas de mejora objetiva el rendimiento de los procesos, identificar áreas de mejora, establecer metas realistas y monitorear el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa en la prestación de servicios.

En este contexto, surge la necesidad de desarrollar un plan integral de indicadores de gestión para la prestación del servicio, que permita a la empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Municipio Guanare estado Portuguesa, medir, monitorear y evaluar de manera efectiva su desempeño en la prestación de servicios. Este plan debe incluir indicadores clave que reflejen aspectos críticos del servicio, como la calidad, la eficiencia, la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los estándares y rentabilidad.

El plan de indicadores de gestión debe estar alineado con los objetivos estratégicos de la empresa y permitir una evaluación continua del desempeño en la prestación de servicios. De esta manera, la organización podrá identificar áreas de mejora, establecer metas claras y alcanzables, y tomar acciones correctivas oportunas para garantizar la excelencia en el servicio ofrecido.

¿Hasta qué punto la empresa comercializadora Doña Mapy con la aplicación un plan de indicadores de gestión afecta la prestación de servicios en la atención cliente?

Este planteamiento del problema busca una necesidad urgente en el ámbito empresarial actual y contribuir a la mejora continua de la calidad en la prestación de servicios, lo que a su vez puede traducirse en una mayor competitividad, rentabilidad y fidelización de los clientes para las organizaciones.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Valorar un plan de indicadores de gestión para la prestación el servicio en la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare estado Portuguesa.

Objetivo Específicos:

-Diagnosticar la situación actual sobre los indicadores de gestión para la prestación del servicio en la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare estado Portuguesa.

-Analizar la necesidad de implementar un plan de indicadores de gestión para la prestación del servicio en la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare estado Portuguesa.

-Diseñar el plan de indicadores de gestión para la prestación del servicio en la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare estado Portuguesa.

-Aplicar el plan de indicadores de gestión para la prestación del servicio en la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare estado Portuguesa.

-Evaluar el plan de indicadores de gestión para la prestación del servicio en la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare estado Portuguesa.

Justificación de la investigación

Un plan de indicadores de gestión en la prestación del servicio de la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare estado Portuguesa es un proceso

estratégico que implica la identificación, selección y definición de indicadores clave que permitan medir el desempeño y la eficiencia en la entrega del servicio. Este plan se basa en la recopilación y análisis de datos relevantes para evaluar la calidad, la eficacia y la eficiencia de los productos involucrados en la prestación del servicio en la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare Estado Portuguesa.

Al establecer un conjunto de indicadores de gestión adecuados, se pueden monitorear aspectos críticos como la satisfacción del cliente, los tiempos de respuesta, la productividad, la calidad del servicio, entre otros. Estos indicadores proporcionan información valiosa para la toma de decisiones informadas, la identificación de áreas de mejora y la implementación de acciones correctivas o preventivas.

Además, un plan de indicadores de gestión en la prestación del servicio de la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Del Municipio Guanare estado Portuguesa ayuda a establecer metas y objetivos claros, a alinear el desempeño del personal con los objetivos claros, a alinear el desempeño del personal con los objetivos de la empresa, a identificar tendencias y patrones en la prestación del servicio, y a mejorar la comunicación y la transparencia en la organización.

La implementación de un plan de indicadores de gestión en la prestación del servicio de la empresa Doña Mapy C.A. Del Municipio Guanare estado Portuguesa es fundamental para garantizar la excelencia operativa, la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa en un mercado cada vez más exigente y competitivo.

Alcance del estudio

Este estudio basado en un plan de indicadores de gestión para la prestación del servicio de la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Del Municipio Guanare estado Portuguesa abarca la definición de objetivos estratégicos específicos, la selección de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el desempeño, el diseño de sistemas de medición efectivos, la implementación de los indicadores en los procesos operativos, el análisis continuo de resultados para identificar áreas de mejora y la evolución del impacto en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Este enfoque integral busca optimizar la gestión del servicio, mejorar la eficiencia operativa y garantiza una experiencia satisfactoria para los clientes, a través de la toma de decisiones informadas y el seguimiento constante de los indicadores de rendimiento. El mismo se realizó en el primer semestre del año 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes

En todo trabajo de investigación es necesario recaudar estudios previos que nos aporten referencias sobre el tópico a desarrollar en el estudio; información que dependerá del enfoque que cada autor querrá darle a la investigación, como, por ejemplo: herramientas, filosofías, metodologías, datos, entre otros elementos. Por esta razón, es fundamental llevar a cabo una revisión de antecedentes que le puedan servir de base para obtener un resultado significativo, antes las necesidades de reordenar las referencias bibliográficas que relacionan el tema de estudio.

Al respecto Rivera (2020) en su trabajo de aplicación que lleva por nombre Diseño de un sistema de control de gestión para la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad austral de Chile. El proyecto tiene como objetivo proponer y desarrollar un sistema de control de gestión en la facultad, integrado en cuatro etapas para alinear los objetivos estratégicos con los de cada unidad funcional. En este orden de ideas, los autores citados desarrollaron una nueva misión y visión, se realizaron análisis externos e internos, se identificaron problemas de control. Se creó un mapa estratégico con tres ejes: excelencia académica, empleabilidad y

sustentabilidad. Se establecieron unidades funcionales y se propusieron nuevos esquemas de incentivos.

En resumen, los investigadores citados desarrollaron un modelo de análisis del desempeño y un sistema de reportes para controlar y aprender. El trabajo logro desarrollar un modelo de gestión para abordar los desafíos de la institución educativa y apoyar la estrategia.

En relación al antecedente citado es relevante el modelo de gestión como herramienta en indicadores de gestión. En este particular un plan de indicadores constituye una herramienta para medir como se viene desempeñado la atención con los usuarios de la empresa en estudio.

En otro orden de ideas, Transmonte-Rosendo (2021) en su trabajo Indicadores de gestión aplicando el modelo de cuadro de mando integral (Management indicators applying the balanced scorecard model). Para la Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda, Santa Ana de Coro Venezuela, la investigación tuvo como objetivo general proponer Indicadores de gestión aplicando el modelo de cuadro de mano integral en la empresa productos industriales PROINFALCA. La investigación fue de tipo descriptiva, de campo no experimental. El instrumento de recolección de datos estuvo representado por un cuestionario estructurado en dieciocho (18) ítems. Se realizó una prueba piloto cuyos resultados fueron ajustados a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, demostrando un nivel de alta confiabilidad del instrumento, para su análisis se utilizó la estadística descriptiva. Los resultados de la dimensión procesos internos, reflejo que los indicadores misión, visión y objetivos presentaron debilidades. La dimensión perspectiva de los clientes y sus indicadores segmento y participación

fueron negativos, los gerentes toman las decisiones sin consultar a los trabajadores y clientes.

En relación a lo antes expuesto, Corujo (2021) elaboró una investigación titulada: Propuesta para mejorar la gestión del sistema de producción y comercialización de la empresa forestal Tillium de Venezuela C.A. El siguiente trabajo de grado se encuadra en una investigación de tipo descriptiva, con un diseño de investigación no experimental, de campo y documental, cuyo objetivo es presentar una propuesta de mejora para la gestión del sistema de producción y comercialización que se lleva a cabo en una empresa productora y exportadora de madera aserrada ubicada en la Zona Industrial de Macapaima. Todo esto con el fin de que la propuesta sea ejecutada por la empresa como parte de sus actividades formales para producir sus pedidos y entregar al cliente. Para el logro de los objetivos, se efectuó un diagnóstico del proceso actual en la empresa a través de herramientas de análisis y mejora de procesos, propias que tienen mayor incidencia. A partir de esto, se plasmó una serie de soluciones en la propuesta de mejora. Validó cada solución en función a una serie de criterios, los cuales determinaron el porcentaje de aceptación de dicha proposición.

En esta perspectiva, la siguiente investigación es de Ruiz Julissa (2020) que tiene por título: Sistema de indicadores de gestión para mejorar el desempeño organizacional de la empresa Xploring Solutions S.A.C. Trujillo. En su investigación planteó como objetivo general determinar cómo mejora el sistema de indicadores de gestión en el desempeño organizacional de la empresa Xploring Solutions S.A.C. Trujillo 2020, desarrolló un estudio basado en la línea de investigación de Gestión de

Operaciones y Competitividad Empresarial de tipo descriptivo y propositivo, estudió los fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, además de proponer un diseño de indicadores. Así mismo la presente utilizó un diseño No experimental. Además, empleó la técnica de la encuesta, análisis documental y la observación para la recolección de datos, donde los instrumentos fueron el cuestionario, el registro y los testimonios de los socios. Realizó también un diagnóstico de la situación organizacional en la empresa, determinando que el nivel de desempeño organizacional en la empresa fue deficiente. Se obtuvo que el sistema de indicadores de gestión mantenga significativamente el desempeño organizacional de la empresa en un escenario favorable.

BASES TEÓRICAS

INDICADORES DE GESTION

Todas las actividades pueden medirse con parámetros que enfocados a la toma de decisiones son señales para monitorear la gestión, así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estas señales son conocidas como indicadores de gestión.

En este orden, expone Pérez (S/F) que un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso (p.14). Para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

Al principio su utilización fue orientada más como herramientas de control de los procesos operativos que como instrumentos de gestión que apoyaran la toma de decisiones. En consecuencia, establecer un sistema de indicadores debe involucrar tanto los procesos operativos como los administrativos en una organización, y derivarse de acuerdos de desempeño basados en la Misión y los Objetivos Estratégicos. Un indicador es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado. Los indicadores en conjunto pueden proporcionar un panorama de la situación de un proceso, de un negocio, de la salud de un enfermo o de las ventas de

una compañía. Empleándolos en forma oportuna y actualizada, los indicadores permiten tener control adecuado sobre una situación dada; la principal razón de su importancia radica en que es posible predecir y actuar con base en las tendencias positivas o negativas observadas en su desempeño global.

Los indicadores son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, entre otros. Y son más importantes todavía si su tiempo de respuesta es inmediato, o muy Los Indicadores de Gestión 2 Prohibida su reproducción y venta corto, ya que de esta manera las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna.

No es necesario tener bajo control continuo muchos indicadores, sino sólo los más importantes, los claves. Los indicadores que engloben fácilmente el desempeño total del negocio deben recibir la máxima prioridad. El paquete de indicadores puede ser mayor o menor, dependiendo del tipo de negocio, sus necesidades específicas entre otros.

Beneficios derivados de los indicadores de gestión

Entre los diversos beneficios que puede proporcionar a una organización la implementación de un sistema de indicadores de gestión, dice Pérez (S/F) que son:

- **Satisfacción al cliente**

La identificación de las propiedades para una empresa marca la pauta del rendimiento. En la medida en la que satisfacción del cliente sea una prioridad para la empresa, así lo comunicará a su personal y enlazará las estrategias con los

indicadores de gestión, de manera que el personal se dirija en dicho sentido y sean logrados los resultados deseados.

- **Monitoreo del proceso**

El mejoramiento continuo sólo es posible si se hace un seguimiento exhaustivo a cada eslabón de la cadena que conforma el proceso. Las mediciones son las herramientas básicas no sólo para detectar las oportunidades de mejora, sino además para implementar las acciones.

- **Benchmarking**

Si la empresa pretende mejorar sus procesos, una buena alternativa es traspasar sus fronteras y conocer el entorno para aprender e implementar lo aprendido. Una forma de lograrlo es a través del benchmarking para evaluar productos, procesos y actividades y compararlos con los de otra empresa. Esta práctica es más fácil si se cuenta con la implementación de los indicadores como referencia.

- **Gerencia del cambio**

Un adecuado sistema de medición les permite a las personas conocer su aporte en las metas organizacionales y cuáles son los resultados que soportan la afirmación de que lo está realizando bien.

Características de los indicadores de gestión

Pérez (2020) dice que los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo (p.21).

Estas características pueden ser:

- **Simplicidad**

Puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.

- **Adecuación**

Entendida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.

- **Validez en el tiempo**

Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.

- **Participación de los usuarios**

Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionárseles los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores.

- **Utilidad**

Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas

- **Oportunidad**

Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar.

Tipos de indicadores de gestión

Serna citado por Ortiz en (2008) expresa que los tipos de indicadores se pueden expresar en:

Estratégicos

Que comprenden el monitoreo y la medición fundamental en el desempeño de marco proceso, donde se mide el impacto.

Táctico

En él se monitorea y se mide los procesos y se obtienen los resultados, el operativo, mide y monitorea las actividades para obtener la gestión.

Frontera o compartidos

Monitorea y mide el desempeño de los procesos donde existen responsabilidades compartidas.

Dentro de lo mostrado se clasifican en: a) Indicadores de gestión o de desempeño. Son aquellos que miden el resultado de objetivo de corto plazo o sobre cuyo resultado puede modificar muy pocos pueden hacerse para hacer cambios, si no afectan los factores que causaron es resultado.

b) Indicadores impulsores o motores de desempeño, son conjunto de indicadores que impulsan o liberan acciones para generar resultados de largo plazo. Tal es el caso de los indicadores e índice relacionados con el desempeño de la entidad frente a sus actividades misionales y frente al cliente. Índice relacionado con el mejoramiento de eficiencia de la institución y lo relacionado con la generación de conocimientos de las mismas, los impulsores se desempeñan en generar resultados en el largo plazo. Pero existen acciones que intervienen en el corto plazo.

Se resalta que hay tipos de indicadores de uso común, uno que se relaciona con los resultados y otro que se ocupa de actividades y conformidad. Tipo R, indicadores orientados a resultados que identifican desempeños. Los resultados fijados pueden incluir atribuciones individuales, a si como también resultados y consecuencias organizacionales y valor añadido a clientes externos o a la sociedad. Se les incita a que usen estos exclusivamente. Tipo I, son indicadores orientados a la implementación, que identifica la fidelidad de la actividad y fidelidad en la aplicación de métodos, medios, recursos y enfoque. A pesar que ambos tipos se usan ampliamente hoy en día se recomienda en tipo R.

Sistema de Indicadores de Gestión para evaluar el desempeño de la empresa

Eficiencia

El autor Faria citado por Ortiz (2008) plantea que la eficiencia expresa la calidad de la gestión económica caracterizada de la formación económica dada. El indicador de eficiencia de las producciones las cuotas de ganancia, cuyo criterio es la satisfacción de los intereses económicos. Según el manual del usuario Bureau (2003) refleja la extensión en que los recursos consumidos han sido minimizados y el desperdicio eliminado en tanto el proceso alcanza eficacia.

Están conectadas directamente con la productividad o rendimiento de recursos de los procesos o actividades particulares. La eficacia suele afectar a la eficiencia en:

Recursos gastados por unidad de producción/servicio.

Costo de valor agregado por unidad de salida. % de tiempo de agregado de valor.

Costo de mala calidad.

Tiempo de espera por unidad.

Tiempo de ciclo.

Relación salida/Entrada.

Finalmente, la eficiencia no solo redundará en las utilidades de una empresa, sino que contribuye notablemente a la superación personal, desarrollo y progreso del individuo, de la sociedad.

Por otro lado, la eficiencia se puede definir que es la optimización de los recursos para lograr el mayor o mejor resultado posible con lo que en la actualidad de cuenta. Si un grupo de humanos dispone de un determinado número de insumos que son utilizados para producir bienes y servicios eficientes, será aquel grupo que logre el mayor número de bienes y servicios utilizando el menor número de insumos que les sean posibles, es decir lograr una alta productividad con relación a los recursos que dispone.

Eficiencia se emplea para relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se obtengan, a mayor resultado, mayor eficiencia. Si se tienen mejores resultados con menor gasto de recurso o menor esfuerzo, se habrá incrementado la eficiencia, por lo tanto de lo expuesto existen dos factores que deben utilizarse para medir o evaluar la eficiencia en las organizaciones, “Costo” y “Tiempo”.

Eficacia

Pacheco (2000) Representa la capacidad que tienen las organizaciones para satisfacer a los clientes identificando en forma correcta las necesidades y expectativas con el propósito de inferir a partir de estas características que deben poseer sus productos o servicios para que estén en condiciones de satisfacerla.

Los indicadores de eficacia según los sistemas, consisten en medir la capacidad que tienen las organizaciones para actuar, en este caso la eficacia, en lugar de centrarse en los resultados, analiza si el sistema ha funcionado de la manera adecuada para conseguir los objetivos. De tal manera cuando se busca mejorar la eficacia a su vez se abre un proceso de clasificación de objetivos y se incide sobre la eficacia. De este punto de vista, es útil para realizar el análisis de la eficacia a un nivel de la organización, se aproxima más al concepto clásico a medida que se desciende por los niveles de la organización. También a partir de su capacidad de innovar, adaptarse al entorno, aprender nuevas formas de organización y demostrar la capacidad de gestionar cambios.

Esta nueva visión permite asociar la eficacia de la gestión, no únicamente al logro de resultado concreto, no siempre perceptible como consecuencias directas de la gestión gerencial sino con la capacidad de impartir cambios estratégicos.

Con relación a esto, según el manual del participante Bureau (2003) reflejan la extensión en que las salidas de los procesos o sub-proceso satisfacen las necesidades y expectativas del cliente. Un proceso eficaz produce consistentemente productos o servicios que satisfagan o excedan las necesidades y expectativas del cliente con bajas variabilidad del proceso, entre ellos podemos encontrar; Puntualidad; Exactitud; Apariencia; Capacidad de Respuesta; Usabilidad; Amigabilidad; Durabilidad; Resistencias; Performance; Adaptabilidad; Confiabilidad; Costo.

De acuerdo a lo expuesto la eficacia reconoce e interpreta las condiciones dentro de las cuales opera la organización y establece lo que es correcto hacer con mira a adecuar su actuación a las condiciones del entorno. Según Pachecos (2001

.p.66).define eficacia como la capacidad para definir la premisa de la acción administrativa en función de las condiciones del entorno.

El monitoreo del entorno le permite obtener información durante el trabajo diario y en particular, para brindar esa información al equipo de plantación en cada paso consecutivo. Existe la necesidad de saber lo que ocurre dentro de la organización y en el entorno externo, la población estratégica exige que una empresa dedique tiempo a examinar con seriedad la forma como monitorear el entorno.

Calidad

Sabemos que al establecer indicadores de calidad en procesos productivos es factible y relativamente sencillo, los indicadores de calidad deben ser específicos para cada actividad y para definirlos solo hay tres clave, creatividad, experiencia y sentido común.

Según Pérez citado por Ortiz (2008) (p.18), indica que presto que la calidad es el resultado del trabajo de todos los empleados de la empresa, la mejor vía y posiblemente la única para conseguir una participación global, es mediante un estilo de dirección participativa. Aunque la calidad sea trabajo de todo, para que no se convierta en el trabajo de nadie, es necesario crear una estructura que impulse al proceso, la estructura debe alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa y permitir que cada empleado participe en el proceso.

Por otro lado resalta, que los indicadores de calidad deben ser definidos oficialmente, alcanzables, razonables, equitativos y medibles. Este último es el clave, implica el establecimiento de los indicadores de medida objetivas, que nos permiten

comparar en dad momento la situación de la calidad de una característica o de un parámetro con respecto a unos niveles preestablecido.

Productividad

La productividad es un concepto clave en la gestión de cualquier sistema de producción o servicios. Se refiere a la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para conseguirla, así como a los resultados y el tiempo necesario para obtenerlos. Cuanto más eficiente sea un sistema en términos de producir más o menos recursos y en menos tiempo, mayor será su productividad.

Cabe mencionar que, la productividad también está relacionada con la capacidad de un sistema para satisfacer las demandas del mercado y aprovechar al máximo los recursos disponibles, lo que se traduce en un mayor valor agregado. La mejora continua en la gestión de la calidad es fundamental para aumentar la productividad, ya que permite prevenir defectos en los productos y mejorar los estándares de calidad de la empresa, lo que a su vez se traduce en ahorro de recursos y aumento de la utilidad.

Prestación de servicio

La prestación de servicio es un proceso complejo que implica una serie de pasos y actividades destinadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. En primer lugar, es fundamental identificar las necesidades del cliente, lo cual puede implicar realizar un análisis detallado de sus requerimientos, preferencias y objetivos. Una vez identificadas estas necesidades, se procede a la planificación de la prestación

del servicio, lo que incluye la definición de los recursos necesarios, el diseño de un plan de acción y la asignación de responsabilidades.

Durante la ejecución del servicio, es importante mantener una comunicación efectiva con el cliente para garantizar que sus expectativas estén siendo cumplidas y que se esté trabajando en la dirección correcta. Esto puede implicar la realización de reuniones periódicas, la entrega de informes de avance o la resolución de posibles problemas o inconvenientes que puedan surgir durante el proceso.

Una vez finalizada la prestación del servicio, es fundamental evaluar los resultados obtenidos y recopilar retroalimentación por parte del cliente para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Esta evaluación puede incluir la medición de indicadores de desempeño, la comparación con estándares predefinidos o la realización de encuestas de satisfacción.

Prestación de servicio al cliente.

Serna citado por Ortiz (2008) lo define como el tipo de servicio que permite ganarse la lealtad de los consumidores, pues les ofrece un valor adicional más allá de su prestación básica, lo cual permite generar lealtad en los clientes. Dicho valor agregado representa un beneficio extra con el fin de incrementar su grado de aceptación, al momento de consumir el servicio o producto básico (p.29). La prestación del servicio al cliente se refiere a la manera en la que una empresa o negocio atiende las necesidades, preguntas y preocupaciones de sus clientes. Implica ofrecer un servicio de alta calidad, personalizado y eficiente para satisfacer las expectativas y requerimientos de los consumidores.

La prestación del servicio al cliente incluye una serie de actividades y procesos que van desde la atención telefónica, hasta la resolución de problemas, la gestión de reclamaciones y la entrega de productos o servicios. También implica mantener una comunicación abierta y fluida con los clientes, escuchando sus comentarios y sugerencias para mejorar continuamente la calidad del servicio.

Para lograr una prestación de servicio al cliente efectiva, es importante que las empresas cuenten con un equipo de atención al cliente capacitado y motivado, que tenga las habilidades necesarias para interactuar de manera amable, empática y profesional con los clientes. Además, es fundamental contar con sistemas y herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de la atención al cliente, como sistemas de gestión de relaciones con los clientes.

Rentabilidad

La rentabilidad en una entidad hace referencia a aquella capacidad que se cuenta para producir beneficios obtenidos en base a las ventas ejecutadas, a los propios activos o ya sea recursos, de modo que puede estimarse con una entidad rentable dentro del mercado. En palabras más sencillas, se trata sobre la diferencia que existe entre gastos e ingresos, los cuales deberán ser suficientes para que la empresa sea sostenible (Feng, 2017). Esta mide la capacidad de generar beneficios o ganancias a partir de una inversión o actividad. En el contexto de un negocio, la rentabilidad se vendría midiendo en términos de la relación entre los costos y los ingresos, es decir, cuanto beneficio se obtiene en comparación con la inversión realizada.

Fidelización

La fidelización de clientes, según Kotler y Keller, citado por Hucalpi, Hucalpi y Bayas (S/F) destacan que es prioritario medir la satisfacción de los consumidores constantemente, una de las claves para retenerlos es conocer claramente cuál es el grado de satisfacción; hay varios procedimientos para medir la satisfacción de los consumidores; a través de encuestas las mismas que miden de forma directa la satisfacción del consumidor. Además, resultan útiles para apreciar las intenciones de volver a mercar y la probabilidad o disposición de los consumidores a recomendar la empresa y la marca a terceras personas. Esta se refiere a la capacidad retener a los clientes existentes y mantener su lealtad a lo largo del tiempo. Esto implica ofrecer productos o servicios de calidad, brindar un excelente servicio al cliente y desarrollar una relación duradera con los consumidores.

Bases legales

La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) establecen los derechos y obligaciones de los trabajadores y las empresas en Venezuela. El plan de indicadores de gestión en la prestación del servicio de la empresa Comercializadora Doña Mapy, C.A, Guanare estado Portuguesa. La LOTTT puede ser relevante para determinar aspectos como las condiciones laborales de los trabajadores que inciden en la calidad del servicio, la remuneración adecuada que motive a los empleados a brindar un buen servicio, la protección de los derechos laborales, la jornada laboral y descansos. Así mismo la LOTTT también establece normas sobre la participación de los trabajadores en la toma de decisiones en la empresa, lo cual puede ayudar a mejorar la calidad de orientados en el plan de indicadores de gestión en la prestación del servicio de la empresa Comercializadora Doña Mapy, C.A, Guanare estado Portuguesa.

Cualquier empresa que opere y esté interesada en implementar plan de indicadores de gestión en la prestación del servicio debe tener en cuenta tanto la (LOTTT) Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y Trabajadores, así como a otras normativas sectoriales relevantes, para garantizar el cumplimiento legal y promover una gestión eficiente y transparente en beneficio tanto de los trabajadores como los consumidores.

Sistema de variables.

El sistema de variables según lo pautado por Álvarez citado por Carvajal, Barrueta, Rodríguez (2022) quien afirmó que “consiste en una serie de características por estudios, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida. Este planteamiento proporciona una idea de las variables conformadas en la investigación, plan de indicadores de gestión en la prestación del servicio de la empresa Comercializadora Doña Mapy, C.A. Guanare estado Portuguesa.

Cuadro N°1. Operacionalización de Variables

Objetivo General: Valorar un plan de indicadores de gestión para la prestación del servicio en la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Del Municipio Guanare estado Portuguesa.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
Indicadores de gestión	Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Pérez (2020)	Es la descripción detallada de cómo se medirá y calculará un indicador específico para evaluar el desempeño de un proceso, proyecto o área de una organización. Es la forma en que se establecen y miden estos indicadores para evaluar el desempeño de una organización. Toro (2024)	Desempeño	-Eficiencia -Eficacia -Calidad	1,2,3
Prestación de servicio	La prestación de servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer. Su producción no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico. Kotler (1995)	Establecen criterios claros y objetivos para medir el desempeño del servicio y tomar decisiones informadas para mejorar la calidad y la eficiencia en la prestación de servicios. Los indicadores de servicio son fundamentales para garantizar la satisfacción del cliente y mantener la competitividad en el mercado. Toro (2024).	Cliente	-Calidad -Cumplimiento de SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) -Rentabilidad y fidelización	4,5,6 y 7

CAPITULO III

METODOLOGIA

Postura ontoepistemológica

El enfoque del estudio se basó en un paradigma positivista, dice Bolívar citado por González (2005) que un paradigma es entendido como el conjunto de conceptos, valores, técnicas y procedimientos compartidos por una comunidad científica, en un momento histórico determinado, para definir problemas y buscar soluciones (p. 178). Se fundamenta en los principios de objetividad, empirismo y científicidad. En este enfoque, se consideró que la realidad es objetiva y puede ser conocida a través de la observación sistemática y la medición de los fenómenos, se siguió un método científico basado en la recolección de datos cuantificables y verificables.

El investigador se posicionó como un observador imparcial que busca identificar patrones, regularidades y relaciones causales entre variables con el fin de comprender y mejorar la gestión de la empresa en la prestación del servicio. Se priorizó la utilización de técnicas cuantitativas para recopilar y analizar datos, lo que permite obtener resultados.

La postura positivista se reflejó en la definición de indicadores en concretos y medibles que permitan evaluar el desempeño de la empresa en la prestación del servicio. Estos indicadores se seleccionan en función de su capacidad para reflejar aspectos clave del servicio, como la calidad, la eficiencia, la satisfacción del cliente y

demás factores que se deben tomar en cuenta a la hora de prestar el servicio a la empresa y la atención al cliente.

Se buscó establecer relaciones causales entre los indicadores de gestión y los resultados obtenidos, en el objetivo de identificar las variables que influyen en el rendimiento de la empresa y proponer acciones específicas para mejorar su desempeño. Este enfoque se caracteriza por su rigor metodológico, su énfasis en la objetividad y su búsqueda de leyes generales que puedan guiar la toma de decisiones en la gestión empresarial.

Tipo de investigación

En relación a la investigación está inmersa en el paradigma positivista y un enfoque cuantitativo, Hernández citado por Ramos (2015) afirma que en éste la realidad puede ser conocida de forma imperfecta, el investigador puede formar parte del fenómeno de interés, el objeto de estudio influencia al investigador y viceversa, la teoría o hipótesis que sustenta la investigación influye en el desarrollo de la misma, el investigador debe estar consciente de que sus valores o tendencias pueden influir en su investigación. En cuanto al enfoque cuantitativo el mismo utiliza la recopilación de información para poner a prueba o comprobar las hipótesis mediante el uso de estrategias estadísticas basadas en la medición numérica, lo cual permitiría al investigador proponer patrones de comportamiento y probar los diversos fundamentos teóricos que explicarían dichos patrones.

En este caso la investigación positivista se caracteriza por su enfoque en la medición objetiva y cuantitativa de variables específicas relacionadas con el desempeño del servicio. En este orden, la investigación positivista se basó en la premisa de que es posible obtener conocimiento objetivo y generalizable a través de métodos científicos rigurosos. Ahora bien, dicha investigación se centró en la recopilación de datos numéricos relacionados con los indicadores de gestión establecidos, como tiempos de respuesta, satisfacción al cliente, calidad del servicio, entre otros. Estos datos se analizarán estadísticamente para identificar patrones, tendencias y relaciones casuales entre las variables estudiadas.

Diseño de la investigación

Se siguió un diseño de campo que basándose en lo que expreso Arias (2006) es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo, y experimental. En este caso fue de campo ya que para alcanzar los objetivos planteados y lograr la solución al problema es necesario estar en la empresa para analizar y evaluar el desempeño de la misma para saber en que está siendo menos eficiente y desarrollar el plan de indicadores adecuado y acorde con la empresa Comercializadora Doña Mapy, C.A. Así mismo, luego de que la propuesta fue aplicada el instrumento de recolección de datos que en éste caso fue un cuestionario tipo escala de Likert que fue como se tomaron los datos del establecimiento para desarrollar la propuesta.

En este sentido Balestrini (2006) p.126 indica que una investigación de campo se diseña observando los hechos estudiados, tal como se manifiesta en su ambiente natural y en este sentido, no se manipulan variables de manera intencional. Por ende se asistió a la empresa con la intención de recopilar datos necesarios y diagnosticar la situación laboral de la empresa, dicho estudio, se procesó desde la fuente principal, que son los (encargados y sus trabajadores) a través del instrumento utilizado para la recolección de la información se hizo un cuestionario tipo Likert de manera descriptiva en la empresa Comercializadora Doña Mapy, C.A. Guanare estado Portuguesa.

Población y muestra

Población

La población está conformada por todos los involucrados en la prestación del servicio de la empresa, incluyendo a los encargados y clientes de la comercializadora, dice Arias (2006) que la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. En este estudio se tomó como población 11 personas (Población Finita) para aplicar el instrumento cuestionario para hacer la evaluación de la situación de la empresa.

Al respecto, se tomará como sustento el aporte de Jacob y Razavieh (2002) quienes dijeron “cuando la población es finita no se hacen criterios muestrales, por lo cual se estudiarán en su totalidad (p.32)”. Por lo cual se estudiaron todos los sujetos de

la empresa Comercializadora Doña Mapy, C.A Guanare estado Portuguesa, para obtener información asociada con la investigación.

Muestra

Por consiguiente, Arias (2006) dice que una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer deducción o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido. Para obtener la muestra se implementó una técnica o procedimiento llamado muestreo, ya que hay dos formas básicas de muestreo, que son probabilístico o aleatorio y no probabilístico.

Cabe destacar que, la muestra que se tomó por ser finita fueron en su totalidad once (11) individuos que estos son quienes prestan el servicio en la empresa Comercializadora Doña Mapy, C.A. Guanare estado Portuguesa y a su vez fueron los encuestados y orientados. Para aclarar se tomará el aporte de Jacobs y Razavieh (2001) quienes dijeron que “cuando la población es finita no se hacen criterios muestrales, por lo cual se estudiarán en su totalidad (p.78)”. Se evaluaron a todos los integrantes correspondientes de la empresa Comercializadora Doña Mapy, C.A. Guanare estado Portuguesa. Para favorecer elementos asociados a la importancia de la investigación.

Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Se implementó la escala de Likert como instrumento de medición para recopilar datos y opiniones de los empleados y encargados involucrados en el proceso. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) demuestran que la escala de Likert es un método que fue desarrollado por Rensis Likert y consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Se utiliza este método de calificación para la recolección de datos en el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema, ya que pretende no limitar las respuestas a “sí” o “no”.

La escala de Likert permitió obtener información detallada y cuantitativa sobre la percepción de los empleados respecto a la eficiencia de los procesos internos, la calidad del servicio prestado, la satisfacción laboral, entre otros aspectos relevantes para el plan de indicadores de gestión en la prestación del servicio de la empresa Doña Mapy, C.A. Guanare estado Portuguesa. Encima, se logró obtener datos estructurados y comprobarlos que permitieron identificar patrones y áreas de mejora en la prestación del servicio. Además al analizar los resultados obtenidos a través de la escala de Likert, se pudo establecer una base sólida para la definición de indicadores de gestión relevantes y adecuados que contribuyeran a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes.

Validez y Confiabilidad

Para el mismo se hizo referencia a lo dicho por Bolívar citado por Corral (2009), este se refirió a “nos interesa saber qué tan bien corresponden las posiciones de los individuos en la distribución de los puntajes obtenidos con respecto a sus posiciones en el continuo que representa la variable criterio (p.19)” Éste se hizo válido mediante un juicio de tres (3) expertos, tomando en cuenta la coherencia y ubicación de cada ítem, teniendo en consideración la importancia de su validez. En este particular, fue de suma importancia asegurarse de que los enunciados utilizados en la escala de Likert fueran relevantes y que abarcaran todos los aspectos clave del servicio prestado por los trabajadores de la empresa Comercializadora Doña Mapy, C.A. Guanare estado Portuguesa. En este caso, se podría realizar un análisis para confirmar que los ítems agrupados en la escala miden efectivamente el concepto que se desea evaluar.

Acerca de la confiabilidad, según Hidalgo (2010) representa el grado de similitud de las respuestas observadas entre el contexto del investigador o evaluador y el investigado o evaluado. Cabe señalar que, Kirk y Millar citado por Rosales (2018), que recomiendan a los investigadores cualitativos ir hacia la búsqueda de la consistencia de los hallazgos tomando como base los cuatro procesos de investigación etnográfica: invención, descubrimiento, interpretación y documentación, con la finalidad de poder coordinar la toma de decisiones. Realizar estas evaluaciones ayudará a garantizar la calidad y precisión de los resultados obtenidos a través del instrumento de medición.

Descripción del procedimiento de recolección de información

Tomando lo que manifestó Bavaresco (2013), las técnicas de análisis de datos “son los distintos procesos a los que serán sometidos los datos que obtengan, clasificándolos, registrándolos, y tabulándolos (p.104)”. En este caso, el instrumento que fue utilizado (cuestionario) que incluyó la escala de Likert para evaluar la percepción de los encargados y empleados sobre el servicio prestado en la empresa. El cuestionario incluyó preguntas claras y específicas que abordaron los aspectos claves de los indicadores de gestión en la prestación del servicio en la empresa Comercializadora Doña Mapy, C.A. Guanare estado Portuguesa.

CAPITULO IV

Propuesta

Aplicar el plan de indicadores de gestión para la prestación del servicio en la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Del Municipio Guanare Estado Portuguesa.

Presentación

Esta propuesta beneficiará a la empresa de diversas formas al proporcionar una herramienta efectiva para medir, monitorear y mejorar el desempeño de los servicios. En primer lugar, ésta permitirá tener una visión clara y objetiva del rendimiento de la empresa, identificando áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Al establecer indicadores clave de desempeño (KPIS) relevantes y alineados con los objetivos estratégicos de tu empresa, podrás medir con precisión el cumplimiento de metas y objetivos, así como identificar desviaciones y tomar acciones correctivas de manera oportuna.

Siendo así, la aplicación de un plan de indicadores de gestión ayudará a mejorar la calidad del servicio que ofrece la empresa a los clientes, al permitirle identificar y corregir posibles fallos o deficiencias en los procesos operativos. Esto se traduce en una mayor satisfacción del cliente, fidelización y lealtad hacia la empresa, lo que a su vez puede contribuir a la generación de recomendaciones positivas y a la captación de nuevos clientes.

Por otro lado, al contar con un sistema de seguimiento y medición basado en indicadores de gestión, se podrá optimizar la eficiencia operativa de la empresa, identificando áreas de mejora en los procesos internos y eliminando actividades innecesarias o redundantes. Esto permitirá reducir costos, aumentar la productividad y maximizar la rentabilidad del negocio. Diciendo entonces que la aplicación de un plan de indicadores de gestión para la prestación del servicio de la empresa Comercializadora Doña Mapy, C.A. Municipio Guanare estado Portuguesa, brindará una serie de beneficios tangibles, como la mejora en la calidad del servicio, la eficiencia operativa, la toma de decisiones informada y la satisfacción del cliente. Asimismo, ayudará a alcanzar los objetivos comerciales, fortalecer la posición en el mercado y garantizar el éxito a largo plazo de la empresa.

Objetivo general de la propuesta

Aplicar el plan de indicadores de gestión para la prestación del servicio en la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Del Municipio Guanare estado Portuguesa.

Objetivos específicos de la propuesta:

1. Explorar los procesos administrativos en la aplicación de un plan indicadores de gestión para la prestación del servicio en la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Del Municipio Guanare estado Portuguesa.
2. Promover las estrategias de atención al cliente con los sujetos participantes de la propuesta
3. Fortalecer la capacitación de indicadores de gestión para la prestación del servicio en la empresa sujeta a estudio.

Fundamentación

Un indicador de gestión es el término cuantitativo del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Estos conllevan a establecer todo un sistema para facilitar la correcta comprensión del hecho hasta la toma de decisiones acertadas logrando así mantener, mejorar e innovar el proceso de atención al cliente. En sí, la utilización es orientada como una herramienta de control de los procesos operativos

siendo esto un medio dentro de la organización para alcanzar la eficacia y eficiencia de los procesos.

En otro orden de ideas, La prestación del servicio al cliente incluye una serie de actividades y procesos que van desde la atención telefónica, hasta la resolución de problemas, la gestión de reclamaciones y la entrega de productos o servicios. También implica mantener una comunicación abierta y fluida con los clientes, escuchando sus comentarios y sugerencias para mejorar continuamente la calidad del servicio propiciando así los escenarios para alcanzar los objetivos de la empresa.

PLAN DE ACCIÓN A DESARROLLAR

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	TEMPORALIDAD	RECURSOS NECESARIOS	RESPONSABLES
-Definir cuáles son los indicadores de gestión y su impacto en la prestación de servicio y la atención al cliente promoviendo así la fomentación al buen servicio.	Taller procesos administrativos	Bienvenida Presentación por parte de la invitada a los miembros sobre el proceso administrativo y los elementos de su entorno.	2 horas	• Lic. Lisbeth González • PC • Video Beam	✓ Personal administrativo de la empresa; ✓ Investigadores y ✓ Experto Invitado
	Taller indicadores de gestión	En esta fase la invitada expone sobre los indicadores de gestión y su impacto en la prestación de servicio dentro de la empresa en estudio.	2 horas	• Lic. Lisbeth González • PC • Video Beam	✓ Personal administrativo de la empresa; ✓ Investigadores y ✓ Experto Invitado
	Taller de atención al cliente	Orientaciones en el uso de estrategias para la atención al cliente por parte de la invitada. Cierre de la actividad.	2 horas	• Lic. Lisbeth González • PC • Video Beam	✓ Personal administrativo de la empresa; ✓ Investigadores y ✓ Experto Invitado



Se expresó en la aplicación de la propuesta que los procesos administrativos son fundamentales para el éxito de cualquier organización. La planificación, organización, dirección y control son los elementos clave que permiten a las empresas operar de manera eficiente, lograr sus objetivos y adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio. Un enfoque efectivo en estos procesos puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de una organización.



En otro orden, la invitada habló sobre los indicadores de gestión y su impacto en la empresa sujeta a estudio y planteó que son herramientas fundamentales para medir, evaluar y mejorar el desempeño en la prestación de servicios dentro de una empresa. Al utilizar indicadores relevantes y alineados con los objetivos estratégicos de la organización, se puede lograr un impacto positivo en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. La implementación adecuada de indicadores de gestión puede contribuir significativamente al éxito y crecimiento sostenible de la empresa.



Atención al cliente

Nuestra empresa se dedica a brindar un servicio excepcional de atención al cliente como vendedor de productos. Nos esforzamos por satisfacer las necesidades de nuestros clientes y resolver cualquier problema que puedan tener al adquirir nuestros productos. Nuestro equipo de atención al cliente está siempre disponible para ayudarles y brindarles el mejor servicio posible.

Las estrategias para la atención al cliente incluyen la escucha activa, la comunicación clara, la empatía, la resolución de problemas, la personalización, la rapidez en la respuesta y el seguimiento posterior. Al aplicar estas estrategias, se mejora la experiencia del cliente, se fortalece la relación con ellos y se contribuye al éxito de la empresa.

CONCLUSION DE LA PROPUESTA

La propuesta realizada en la empresa sujeta a estudio donde se realizó una charla sobre procesos administrativos, indicadores de gestión y su impacto en la prestación de servicios y la atención al cliente ha sido recibida de manera positiva por parte de los colaboradores de la empresa. Las encuestas realizadas posteriormente a la charla han arrojado resultados favorables, evidenciando un interés y una valoración positiva por parte de los participantes. Se destaca la importancia de continuar fortaleciendo estos temas en la empresa, ya que se ha evidenciado el impacto positivo que pueden tener en la eficiencia y eficacia operativa y la satisfacción del cliente. Es fundamental seguir promoviendo una cultura organizacional orientada a la mejora continua y al servicio de calidad, involucrado a todos los niveles de la empresa en la implementación de buenas prácticas y en la búsqueda constante de excelencia en la prestación del servicio.

En este sentido, se recomienda seguir impulsando acciones de capacitación y sensibilización en torno a estos temas, así como establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para medir el impacto de las mejoras implementadas. De esta manera, la empresa podrá seguir avanzando en su camino hacia la excelencia operativa y la satisfacción de sus clientes.

CAPITULO V

Aplicación y análisis del impacto de la propuesta

Relatoría de la ejecución de la propuesta

En la aplicación de la propuesta en la empresa sujeta a estudio, se abordaron los temas fundamentales para mejorar la eficiencia y calidad en la prestación de servicio, centrándose en los procesos administrativos, los indicadores de gestión y su impacto en la prestación de servicios y la atención al cliente.

La invitada comenzó explicando la importancia de contar con procesos administrativos bien definidos eficientes para garantizar un funcionamiento óptimo de la empresa. Se resaltó la necesidad de identificar, documentar y optimizar los procesos claves para lograr una mayor eficiencia operativa y una mejor coordinación entre las diferentes actividades que tiene asignada cada prestador del servicio en la empresa sujeta a estudio. Posteriormente, se abordó el tema de los indicadores de gestión como herramienta para medir el desempeño de la empresa y tomar decisiones informadas. Se destacó la importancia de seleccionar indicadores relevantes y alineados con los objetivos estratégicos de la empresa, así como de establecer metas claras y realizar un seguimiento constante de los resultados para identificar áreas de mejora.

En cuanto a la atención al cliente y sus estrategias, se hizo hincapié en la importancia de ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes. Se resaltó la necesidad de fomentar una cultura centrada en el cliente, capacitando al personal en habilidades de comunicación y empatía, y

estableciendo mecanismos para llamar la atención de los usuarios y medir la satisfacción del mismo.

La charla enfatizó la importancia de integrar los procesos administrativos, los indicadores de gestión y atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la satisfacción del cliente en la empresa. Se destacó la necesidad de implementar un plan de indicadores de gestión que permita medir el desempeño de la Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare estado Portuguesa y tomar acciones correctivas para garantizar un servicio de calidad y una experiencia positiva por parte de los clientes.

Análisis del impacto de la propuesta.

La propuesta de implementar indicadores de gestión en la prestación de servicio de la empresa sujeta a estudio ha tenido un impacto sumamente positivo, ya que ha permitido identificar áreas de oportunidad y mejora para la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

En primer lugar, la definición y seguimiento de los indicadores clave ha brindado una mayor claridad en cuanto a los objetivos a alcanzar, lo que ha permitido a todos los colaboradores alinearse hacia metas comunes y medibles. Esto ha generado un impacto positivo en la prestación del servicio y la atención al cliente, ya que se han podido identificar y corregir actividades de manera oportuna. Además, el análisis de los indicadores ha proporcionado información valiosa para la toma de decisiones estratégicas, lo que ha contribuido a mejorar la asignación de tareas y a impulsar a una mejora continua en toda la empresa. La participación activa de los prestadores del

servicio en el seguimiento de los indicadores ha fortalecido el compromiso con la excelencia operativa y ha fomentado una mentalidad orientada a resultados positivos.

Es importante destacar que la empresa he acogido positivamente esta iniciativa, reconociendo el valor agregado que representa para el logro de sus objetivos empresariales. La medición y el seguimiento que ha promovido ha sido bien recibida por todos los colaboradores de la empresa, lo que ha contribuido a fortalecer el compromiso con la mejora continua y a fomentar una mentalidad orientada a resultados positivos y favorables. Este enfoque ha sido acogido con entusiasmo por parte de todos los prestadores de servicio, lo que garantiza su integración de manera sistemática en la gestión empresarial para garantizar la competitividad y el éxito a largo plazo.

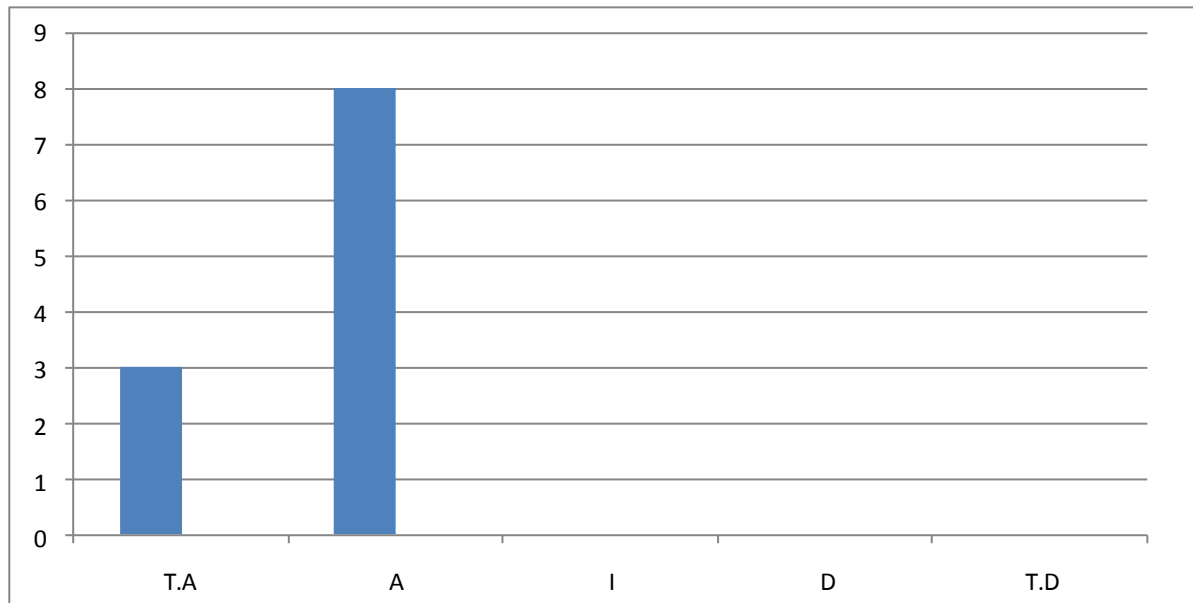
Cuadro 1: Miden los recursos utilizados para llevar a cabo una tarea específica según los estándares establecidos de eficiencia

Ítem 1: ¿Miden los recursos utilizados para llevar a cabo una tarea específica según los estándares establecidos de eficiencia?

Opciones de respuesta									
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
T.A	%	A	%	I	%	D	%	T.D	%
3	27	8	73	0	0	0	0	0	0

Fuente: Toro (2024)

Gráfico 1: Miden los recursos utilizados para llevar a cabo una tarea específica según los estándares establecidos de eficiencia



Fuente: Toro (2024)

Análisis:

Se tomó de 8 trabajadores, que equivale a un 72% indicando estar de acuerdo que sí se miden los recursos utilizados para hacer las tareas que se le asignan a cada prestador de servicio según los estándares de eficiencia, Chiavenato (2004) expreso que la capacidad para determinar los objetivos apropiados, hacer lo que se debe hacer en busca de lo mejor para las organizaciones, significa en la utilización correcta de los recursos disponibles. En cuanto al otro 28% aún está totalmente de acuerdo y en virtud de esto ninguno está en desacuerdo.

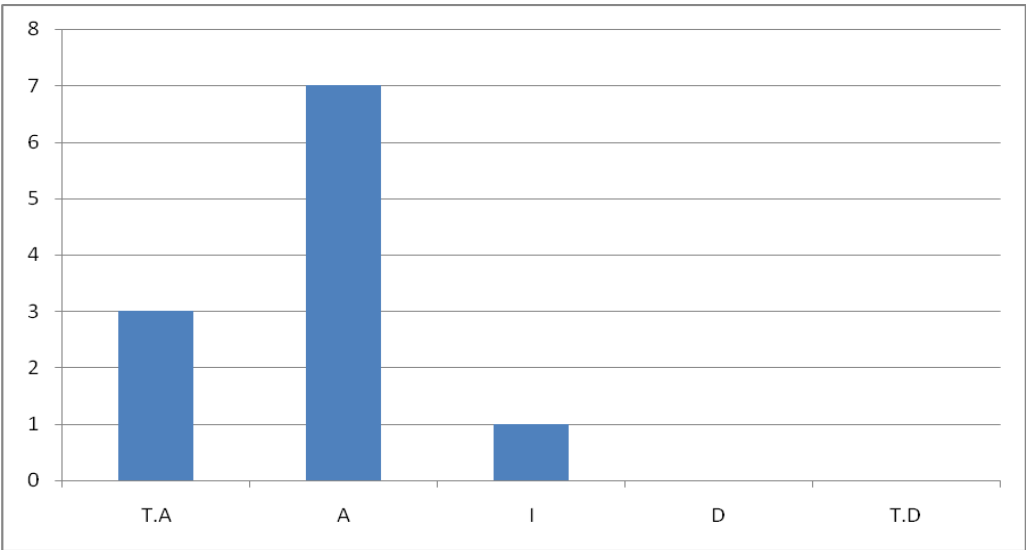
Cuadro 2: Después de aplicada la propuesta logra la empresa tener eficacia en los resultados obtenidos según los objetivos de la empresa

Ítem 2: ¿Después de aplicada la propuesta logra la empresa tener eficacia en los resultados obtenidos según los objetivos de la empresa?

Opciones de respuesta									
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
T.A	%	A	%	I	%	D	%	T.D	%
3	28	7	63	1	9	0	0	0	0

Fuente: Toro (2024)

Gráfico 2: Después de aplicada la propuesta logra la empresa tener eficacia en los resultados obtenidos según los objetivos de la empresa



Fuente: Toro (2024)

Análisis:

Se tomó de 7 trabajadores que representan un 63% de la población que están de acuerdo, 3 trabajadores lo que equivale al 28% están totalmente de acuerdo y afirman que la empresa después de la aplicación de la propuesta tienen más eficacia en las tareas asignadas a cada trabajador, tomando en cuenta lo que expresó Freeman (1982) “que la eficacia es el grado de congruencia entre objetivos organizacionales y resultados observables. La eficacia está bien definida, solo si tanto los objetivos como los resultados, están definidos y la comparación entre los dos, es significativa (p.80)”. En cuanto al resto de la población que fue un trabajador que equivale al 9% estuvo en un punto medio señalando así que no estaba en acuerdo ni en desacuerdo.

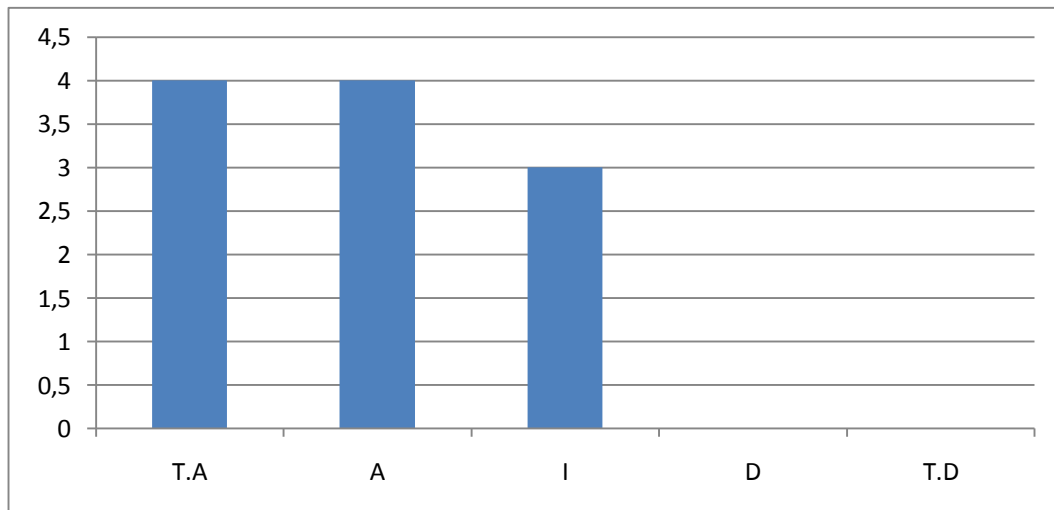
Cuadro 3: Ha mejorado el desempeño del personal en la calidad del servicio prestado por la empresa después de aplicada la propuesta

Ítem 3: ¿Ha mejorado el desempeño del personal en la calidad del servicio prestado por la empresa después de aplicada la propuesta?

Opciones de respuesta									
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
T.A	%	A	%	I	%	D	%	T.D	%
4	36	4	36	3	28	0	0	0	0

Fuente: Toro (2024)

Gráfico 3: Ha mejorado el desempeño del personal en la calidad del servicio prestado por la empresa después de aplicada la propuesta



Fuente: Toro (2024)

Análisis:

Se tomó de 4 trabajadores que son un 36% de la población que están totalmente de acuerdo y otro 36% está de acuerdo con que ha mejorado el desempeño y la calidad del servicio prestado por la empresa y sus trabajadores. Pizzo (2013) “Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido (p.55)”. El 28% que fueron 3 trabajadores señalaron que no están ni en acuerdo ni en desacuerdo.

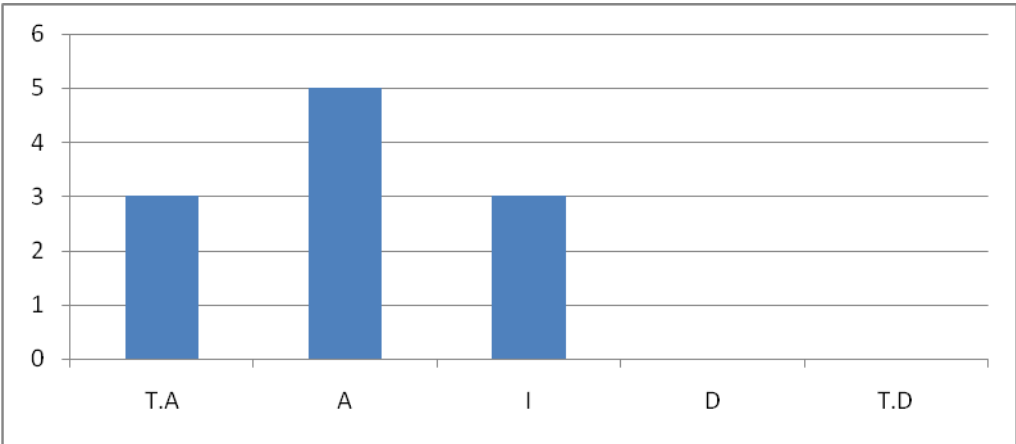
Cuadro 4: Se ha incrementado los usuarios en la utilización del servicio prestado por la empresa al mejorar su calidad

Ítem 4: ¿Se ha incrementado los usuarios en la utilización del servicio prestado por la empresa al mejorar su calidad?

Opciones de respuesta									
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
T.A	%	A	%	I	%	D	%	T.D	%
3	28	5	45	3	28	0	0	0	0

Fuente: Toro (2024)

Gráfico 4: Se ha incrementado los usuarios en la utilización del servicio prestado por la empresa al mejorar su calidad



Fuente: Toro (2024)

Análisis:

Se tomó que 5 trabajadores que equivalen al 45% de la población están de acuerdo y 3 trabajadores que es un total de 28% están totalmente de acuerdo con que se ha incrementado la cantidad de usuarios del servicio prestado por la empresa. La

calidad se puede describir como la capacidad que tiene un producto o servicio para satisfacer las necesidades supuestas o evidentes según parámetros establecidos. Prieto (2011). En cuanto al 28% restante que fueron 3 trabajadores señalaron que no estaban en acuerdo ni en desacuerdo.

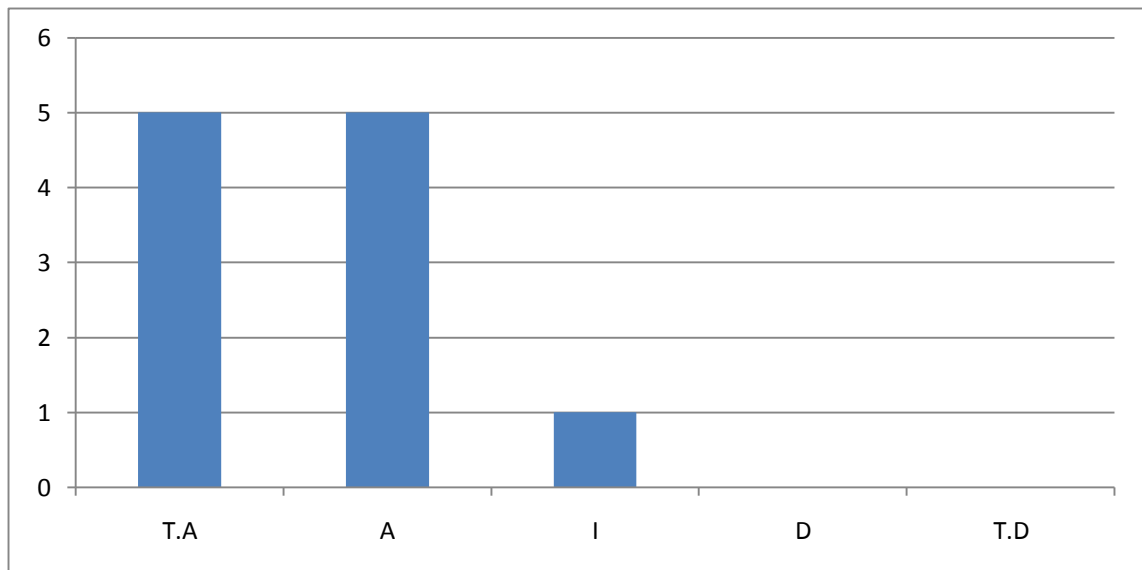
Cuadro 5: Llevan a cabo actividades que propicien la prestación de servicio de la atención al cliente

Ítem 5: ¿Llevan a cabo actividades que propicien la prestación de servicio de la atención al cliente?

Opciones de respuesta									
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
T.A	%	A	%	I	%	D	%	T.D	%
5	45	5	45	1	10	0	0	0	0

Fuente: Toro (2024)

Gráfico 5: Llevan a cabo actividades que propicien la prestación de servicio de la atención al cliente.



Fuente: Toro (2024)

Análisis:

Se obtuvo que 5 trabajadores que equivale a 45% señalaron que están totalmente de acuerdo y otros 5 que igual equivale al 45% dijeron que estaban de acuerdo con que si se llevan a cabo actividades que propicien la prestación de servicio de la atención al cliente. De acuerdo con Blanco (2001) “La atención al cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa (p.37)”. En cuanto al 10% de trabajadores que fue 1, señaló que no está en acuerdo ni en desacuerdo.

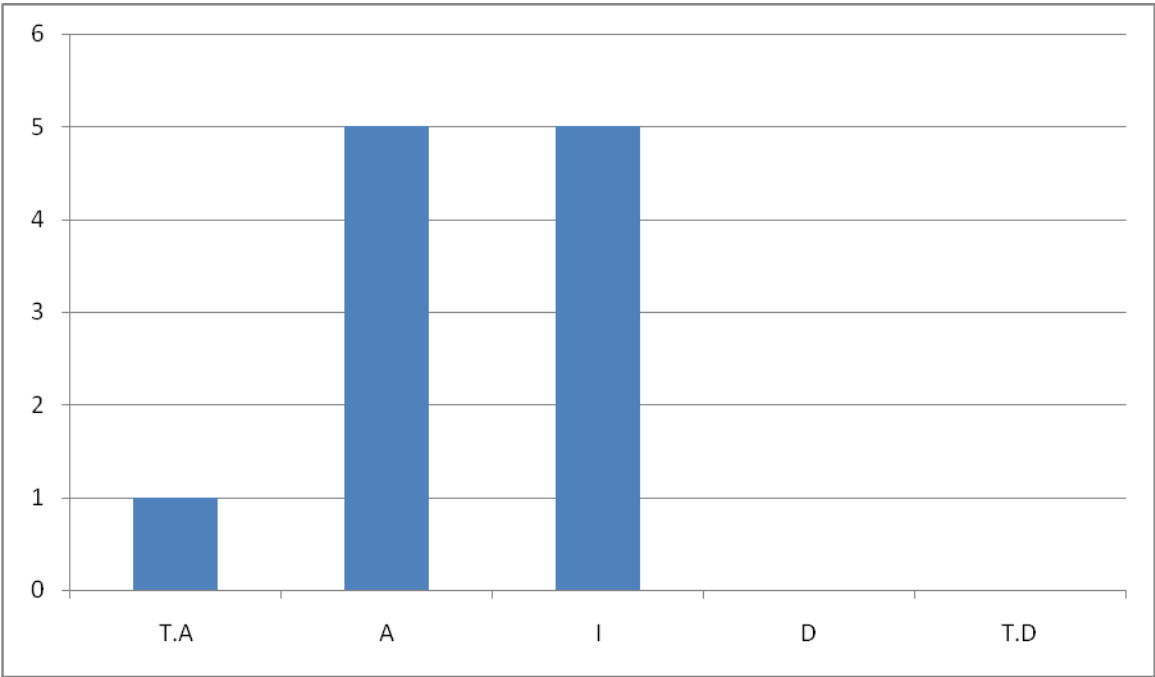
Cuadro 6: Consideras que la rentabilidad ofrecida en la empresa es alta

Ítem 6: ¿Consideras que la rentabilidad ofrecida en la empresa es alta?

Opciones de respuesta									
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
T.A	%	A	%	I	%	D	%	T.D	%
1	10	5	45	5	45	0	0	0	0

Fuente: Toro (2024)

Gráfico 6: Consideras que la rentabilidad ofrecida en la empresa es alta



Fuente: Toro (2024)

Análisis:

El 45% de la población que fueron 5 trabajadores señalaron que estaban de acuerdo y el 10% que fue un trabajador señaló que estaba totalmente de acuerdo con que la rentabilidad que se ofrece es alta. Díaz (2012) “Define la rentabilidad como la capacidad para originar utilidades que repercuten en futuras inversiones, menores deudas, mayor producción, ventas, beneficios, mayor crecimiento (p.32)”. El resto de trabajadores (5) que son otro 45% señalaron que no están en acuerdo ni en desacuerdo.

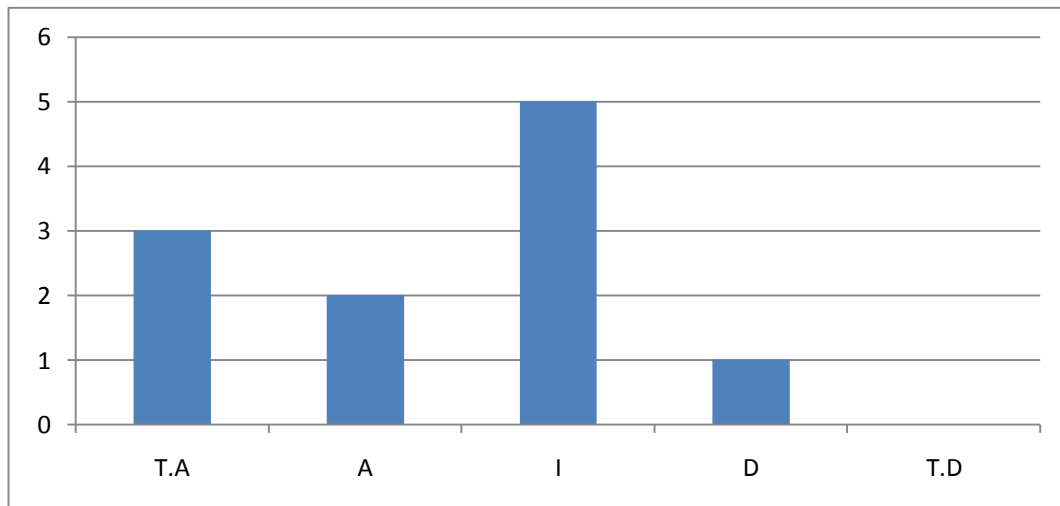
Cuadro 7: Las estrategias que implementa la empresa para mantener a los clientes, fidelización, son efectivas y exitosas

Ítem 7: ¿Las estrategias que implementa la empresa para mantener a los clientes, fidelización, son efectivas y exitosas?

Opciones de respuesta									
Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
T.A	%	A	%	I	%	D	%	T.D	%
3	28	2	17	5	45	1	10	0	0

Fuente: Toro (2024)

Gráfico 7: Las estrategias que implementa la empresa para mantener a los clientes, fidelización, son efectivas y exitosas



Análisis:

Se obtuvo que 2 trabajadores que equivalen al 17% señalaron que estaban de acuerdo y el 28% que fueron 3 trabajadores señalaron que estaban totalmente de acuerdo que las estrategias que implementa la empresa para mantener a los usuarios son efectivas y exitosas. La fidelización de clientes, según Kotler y Keller (2006) destacan “Que es prioritario medir la satisfacción de los consumidores constantemente, una de las claves para retenerlos es conocer claramente cuál es el grado de satisfacción (p.40)”. En este caso 5 trabajadores que representan un 45% señalaron que no estaban de acuerdo ni desacuerdo, en cuanto al resto de trabajadores que fue 1 que es 10%, señaló que estaba en desacuerdo.

CAPITULO VI

Conclusión y Recomendaciones

Conclusión

Este trabajo de aplicación ha sido un proceso integral que ha involucrado la identificación, definición, seguimiento y análisis de una variedad de métricas clave para evaluar y mejorar el desempeño operativo y la calidad del servicio ofrecido. A través de este proceso, se ha logrado una mayor comprensión de los factores que impactan en la eficiencia y la satisfacción del cliente, permitiendo tomar decisiones informadas y estratégicas para optimizar los procesos internos y externos. La implementación de indicadores de gestión ha sido fundamental para establecer objetivos claros y medibles, así como para monitorear el progreso hacia su consecución. Además, el análisis de los indicadores ha proporcionado información valiosa para la toma de decisiones, la asignación de recursos y la mejora continua de los procesos.

La cultura de medición y seguimiento que se ha fomentado en la empresa a través de este trabajo ha contribuido a crear conciencia sobre la importancia de la evaluación del desempeño. La participación activa de todos los colaboradores de la empresa y el seguimiento de los indicadores ha fortalecido el compromiso con la mejora continua y ha fomentado una mentalidad orientada a resultados positivos. En este sentido, se recomienda mantener el enfoque en la actualización y refinamiento constante de los indicadores de gestión, adaptándolos a medida que cambien las

necesidades del negocio y del mercado. Asimismo, es importante promover una cultura de retroalimentación constructiva que permita aprender de los éxitos y los fracasos, celebrar los logros alcanzados y corregir las desviaciones identificadas.

El trabajo realizado como Plan de Indicadores de Gestión en la Prestación del Servicio de la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare estado Portuguesa ha sido un proceso enriquecedor que ha permitido mejorar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Es un enfoque que debe ser integrado de manera sistemática en la gestión empresarial para garantizar la competitividad y el éxito a largo plazo.

Recomendaciones

Seguir fomentando la capacitación de los prestadores de servicio en la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A Guanare estado Portuguesa para el mejoramiento de la atención al cliente y el servicio prestado tomando en cuenta el impacto de los indicadores de gestión.

Implementar estrategias de marketing digital y tradicional que permitan a la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare estado Portuguesa llegar a los clientes potenciales de manera efectiva.

Implementar algún programa de fidelización que recompense la lealtad de los clientes y usuarios más frecuentes a la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare estado Portuguesa.

Es importante revisar periódicamente los indicadores de gestión utilizados para asegurarse de que siguen siendo relevantes y están alineados con los objetivos

estratégicos de la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare estado Portuguesa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arias (2006), EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 5ta Edición, Editorial Episteme
Caracas Venezuela. Consultado el 27 de marzo del año 2024.

Arias (2006), EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 6ta Edición, Editorial Episteme
Caracas Venezuela. Consultado el 27 de marzo del año 2024.

Balestrini (2006) CULTURA DE INNOVACIÓN EN LOS DEPARTAMENTOS DE
INVESTIGACIÓN DE LOS INSTITUTOS UNIVERSITARIOS DE TECNOLOGÍA DE
LA REGIÓN ANDINA, Disponible en
<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0094671/cap03.pdf> Consultado el 01 de abril del año
2024.

Bavaresco (2013), PROCESO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN 6ta Edición.
Disponible en [https://gsosa61.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/11/proceso-
metodologico-en-la-investigacion-bavaresco-reduc.pdf](https://gsosa61.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/11/proceso-metodologico-en-la-investigacion-bavaresco-reduc.pdf) Consultado el 07 de abril del
año 2024.

Carvajal, Barrueta y Rodríguez (2022), VARIABLES PARA UNA COMUNICACIÓN
EFECTIVA DE RESULTADOS DE DISEÑO. Disponible en
[http://portal.amelica.org/ameli/journal/784/7843889012/html/#:~:text=Seg%C3%BA
%20%C3%81lvarez%20\(2008\)%20un%20sistema,59](http://portal.amelica.org/ameli/journal/784/7843889012/html/#:~:text=Seg%C3%BA,%20%C3%81lvarez%20(2008)%20un%20sistema,59). Consultado el 26 de marzo
del año 2024.

Corral (2009), VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS, Disponible en <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf> Consultado el 04 de abril del año 2024.

Corujo (2021) PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LA EMPRESA FORESTAL TRILLIUM DE VENEZUELA C.A. Disponible en <http://catalogo-gy.ucab.edu.ve/documentos/tesis/36251.pdf> Consultado el 4 de marzo del año 2024.

Hernández, Fernández y Baptista (2003). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN, 3ra Edición, Disponible en https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24780w/recursos_S4/Hernandez-Sampieri.pdf Consultado el 03 de abril del año 2024.

Hucalpi, Hucalpi y Bayas (S/F) “GESTIÓN DE CALIDAD: UNA REFLEXIÓN SOBRE LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN PYMES Y EMPRENDIMIENTOS LOCALES” Disponible en <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/oradores/article/view/686/2221> Consultado el 23 de marzo del año 2024.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Consultada el 25 de marzo del año 2024.

Ortiz (2008). Indicadores de Gestión en las Operaciones de las Plantas de Inyección de Agua en el lago de Maracaibo. Disponible en <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0083471/cap02.pdf> Consultado el 15 de marzo del año 2024.

Pérez (S/F) LOS INDICADORES DE GESTIÓN. Disponible en <https://www.visionadministrativa.info/biblioteca/control/indicadores/losindicadoresdegestion.pdf> Consultado el 8 de marzo del año 2024.

Prins, Piñerez, Bermúdez, Guevara y Rosales (2018). INVESTIGACIÓN CUALITATIVA, Disponible en <https://viewer.joomag.com/investigaci%C3%93n-cualitativa-001/0819104001522516143/p11> Consultado el 05 de abril del año 2024.

Ramos (2015), LOS PARADIGMAS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. Disponible en https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf Consultado el 27 de marzo del año 2024.

Rincón Bermúdez, Rafael David. “Los indicadores de Gestión Organizacional”. Artículo, Una Guía para su definición. Pérez Jaramillo, Carlos Mario. “Curso Índices de Gestión” Consultado el 13 de marzo del año 2024.

Rivera (2020) DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA

UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE. Disponible en <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/179240/Tesis%20-%20Mar%c3%ada%20Ximena%20Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Consultado el 3 de marzo del año 2024.

Ruiz (2020) SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA XPLOING SOLUTIONS S.A.C., TRUJILLO, 2020. Disponible en <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27318/Ruiz%20Merino%2c%20Julissa%20Janet.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Consultado el 5 de marzo del año 2024.

Transmonte (2021) INDICADORES DE GESTIÓN APLICANDO EL MODELO DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL MANAGEMENT INDICATORS APPLYING THE BALANCED SCORECARD MODEL. Disponible en <https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/download/27/41> Consultado el 3 de marzo del año 2024.

Vásquez (2021) LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD: REVISIÓN CONCEPTUAL Y DIMENSIONAL. Disponible en https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3803/1/TIB_VasquezCubasAliciadelMilagro.pdf consultado el 19 de marzo del año 2024.

ANEXOS

Cuestionario modalidad Escala Likert

Objetivo General:

Opciones de respuesta				
Totalmen te de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmen te en desacuerdo
T.A	A	I	D	T.D

Ítem	Afirmación	T.A	A	I	D	T.D
1	¿Miden los recursos utilizados para llevar a cabo una tarea específica según los estándares establecidos de eficiencia?					
2	¿Después de aplicada la propuesta logra la empresa tener eficacia en los resultados obtenidos según los objetivos de la empresa?					
3	¿Ha mejorado el desempeño del personal en la calidad del servicio prestado por la empresa después de aplicada la propuesta?					
4	¿Se ha incrementado los usuarios en la utilización del servicio prestado por la empresa al mejorar su calidad?					
5	¿Llevan a cabo actividades que propicien la prestación de servicio de la atención al cliente?					
6	¿Consideras que la rentabilidad ofrecida en la empresa es alta?					
7	¿Las estrategias que implementa la empresa para mantener a los clientes, fidelización, son efectivas y exitosas?					

[FORMATO DE VALIDACIÓN]

Guanare_____

Ciudadano (a):
Presente.-

Muy respetuosamente me dirijo a usted, como cursante de **Administración**, con el objeto de presentar el instrumento que sirve para recabar información necesaria en el desarrollo de la investigación que tiene como título: **técnicas Plan de Indicadores de Gestión para la Prestación del Servicio de la Empresa Comercializadora Doña Mapy C.A. Guanare Estado Portuguesa**. Usted fue seleccionado para formar parte del grupo de expertos que evaluarán el instrumento de investigación para confirmar su validez, la misma debe realizarse de acuerdo a los siguientes parámetros:

- **Coherencia:** si los ítems tienen relación con lo que se desea medir.
- **Pertinencia:** señalar si considera que los ítems son pertinentes con los objetivos de la investigación.
- **Claridad de redacción:** evaluar la redacción del instrumento.
- **Ubicación:** si la posición en que se encuentra ubicado el ítem corresponde a la lógica del instrumento.

La evaluación de los ítems debe realizarla considerando los siguientes términos:

- **Adecuado (A):** si el ítem se ajusta a los objetivos.
- **Regular ®:** cuando hay que realizar alguna modificación.
- **Inadecuado (I):** cuando el ítem no cuenta con suficiente capacidad o debe ser modificado.

Al final de la evaluación podrá realizar cualquier observación que considere necesario en relación a las modificaciones de los ítems o dimensiones tratados.

Contando con su valiosa colaboración le agradezco la ayuda que me pueda ofrecer para validar el instrumento.

Atentamente
Luis Toro

HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: _____

C.I.V.: _____

Título de Pre-Grado: _____

Título de Post-Grado: _____

Fecha: _____ Firma: _____

Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem

Ítems	Cohere ncia			Pertin encia			Calidad de Redacción			Ubicació n		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Se le agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones: _____

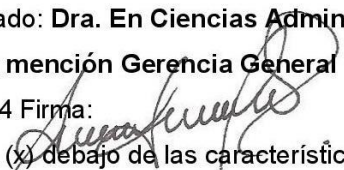
Aprobado ____ **Aprobado con correcciones** ____ **No aprobado** ____

HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: **Amaire Josefina Mora Guerrero C.I.: 12778011**

Título de **Pregrado**: Politóloga

Título de Postgrado: **Dra. En Ciencias Administrativas y Gerenciales / Magíster en Administración mención Gerencia General**

Fecha: 3/06/2024 Firma: 

Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		

A: **Aprobado**; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Se le agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones: Aprobado sin observaciones.

Aprobado **X** Aprobado con correcciones ____ No aprobado ____

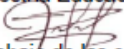
HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: Miguel González

C.I: 12.008876

Título de Pre-Grado: Licenciado Administración Comercial

Título de Post-Grado: Maestría Educación Superior, Mención Docencia Universitaria

Fecha: 03/06/2024 Firma: 

Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Se le agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones: Sin Observaciones

Aprobado X Aprobado con correcciones ____ No aprobado ____

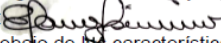
HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: Elsa Marvez

C.I: 12.238.484

Título de Pre-Grado: Licenciada en Administración Mención Materiales y Financiero

Título de Post-Grado: Postgrado en Gerencia y Planificación Institucional

Fecha: 03/06/2024 Firma: 

Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Se le agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones: Sin Observaciones

Aprobado X Aprobado con correcciones____ No aprobado____

COEFICIENTE DE ALFA CRONBACH

ITEMS/ SUJETOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Σx
1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	53
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
Σ	35	35	33	35	35	35	35	34	35	35	35	
MEDIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
S	0	0	0.24	0	0	0	0	0.14	0	0	0	
S2	0.00	0.00	0.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.02	0.00	0.00	0.00	0.1

St2 =

10

CONFIABILIDAD 0.96

MEMORIA FOTOGRÁFICA DE LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

Presentación de la información por parte de la invitada al personal de la empresa sujeta a estudio.



