



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION
MATURIN – MONAGAS

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN
EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE LA AGENCIA
MRW MATURIN AV. RAUL LEONI (16080) EN MATURIN-
MONAGAS**

Tutor Académico:

Profa.: Leticia Hernández

Autor:

Br. Steffany Mota Nuñez.

C.I.:26.688.168

Proyecto de Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía, presentado como
requisito parcial para optar al título de Licenciado Administración

Maturín, Mayo 2024



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
SUB- COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA-ADMÓN-2024

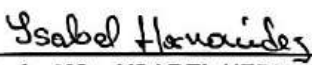
MODALIDAD: PASANTIAS

ACTA N° 2153

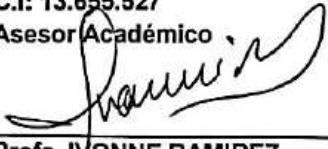
En Maturín, siendo las 09:30 (a.m.) del día viernes 07 de junio de 2024; reunidos en la Sala "Luz Marina Ruiz", del Campus Los Guaritos del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado evaluador, profesores: YSABEL HERNANDEZ (Asesor Académico), AOGUSTO ZAPATA (Jurado), y YOLEIDA MOTA (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, se procedió a la presentación y defensa del Trabajo de Grado titulado: "**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA AGENCIA M.R.W AV. RAÚL LEONI (16080) MATORIN ESTADO MONAGAS**". Por la Bachiller: **MOTA NUÑEZ, STEFANY YORLEY C.I: V- 26.688.168**. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerda emitir el veredicto de: Aprobado.


Profra. MSc. YOLEIDA MOTA
C.I: 10.839.893
Jurado


Prof. MSc. AOGUSTO ZAPATA
C.I: 12.887.704
Jurado


Profra. MSc. YSABEL HERNANDEZ
C.I: 13.655.527
Asesor Académico


Br. STEFANY MOTA
C.I: 26.688.168
Autora


Profra. IVONNE RAMIREZ
C.I: 11.447.242
Sub-Comisión de Trabajo de Grado

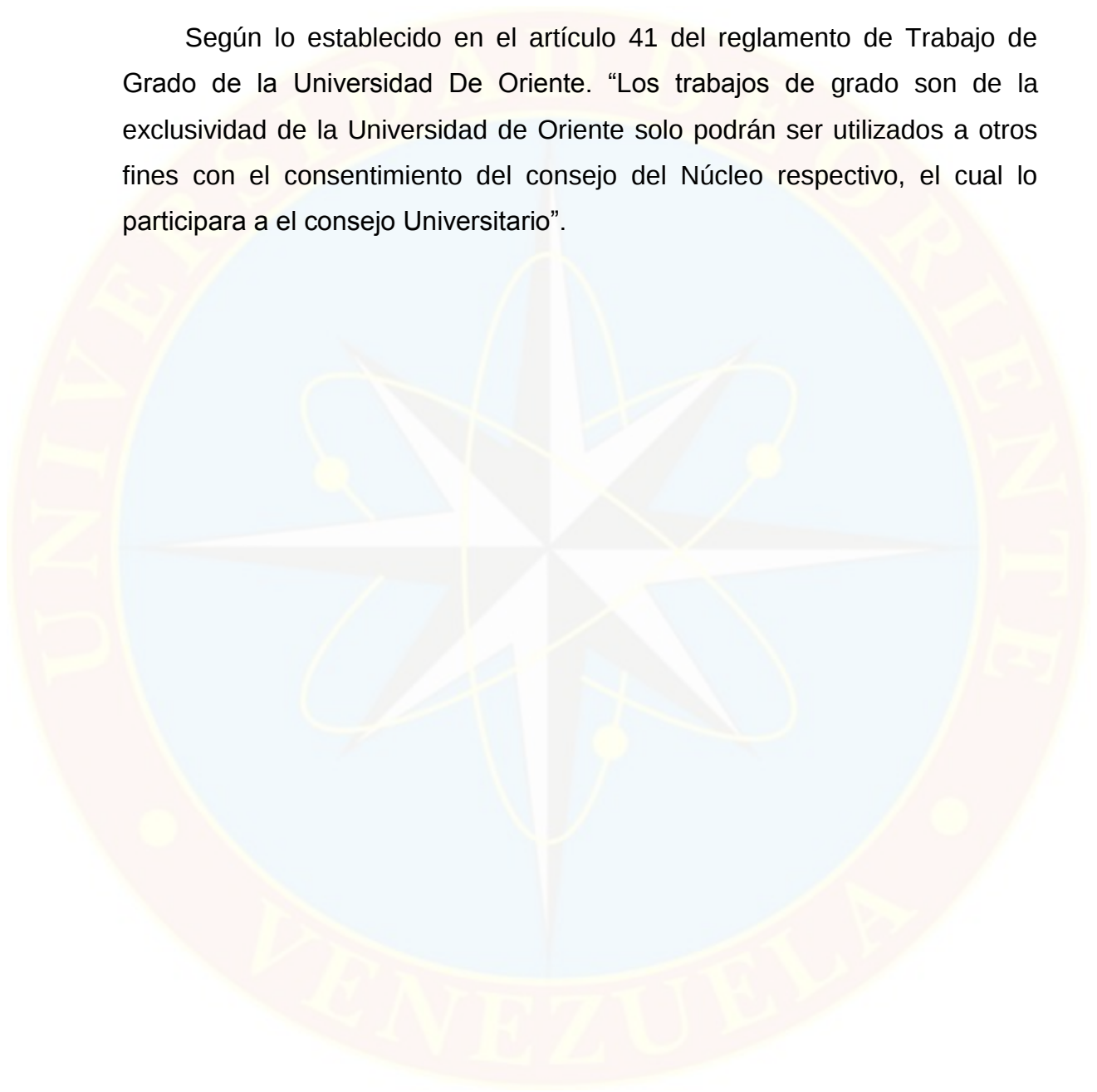



MSc. Profra. MSc. MILAGROS CRUZ
C.I: 16.374.361
Jefe del Dpto. Administración

Segun establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 Literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente. *NOTA: Para que esta acta tenga validez debe ser asentada en la hoja N° 75 del 2° libro de Actas de Trabajos de Grado del Departamento de Administración, ECSA de la Universidad de Oriente y estar debidamente firmada por el asesor y los miembros del jurado.

RESOLUCIÓN

Según lo establecido en el artículo 41 del reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad De Oriente. “Los trabajos de grado son de la exclusividad de la Universidad de Oriente solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del consejo del Núcleo respectivo, el cual lo participara a el consejo Universitario”.



DEDICATORIA

En primer lugar este trabajo va a mi familia que siempre estuvieron y están para mí, es muy gratificante saber que se tiene un respaldo, cuando más se necesita y ustedes desde el día uno me lo han demostrado y siempre han sido mi mayor ejemplo de superación.

Quiero dedicarlo a mis ángeles en el cielo, que sé que me cuidan siempre y velan por mí en cada paso que doy. A mi ángel aquí en la tierra, mi abuela, Dios me dio la mejor abuela- mamá que pudiera haber en el mundo. Soy afortunada de tenerla conmigo.

A mis padres por haberme formado con reglas y con algunas libertades para ser la persona que soy actualmente.

A mi esposo, que es el hombre más noble que he conocido, tu amor, tu apoyo significan mucho para mí, este trabajo también va para ti.

Dedicado a todos esos profesores que a lo largo de mi carrera universitaria fueron un apoyo y se encargaron de brindar lo mejor en cada clase.

Por último, a las personas que aportaron su granito de arena para la realización de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Comenzare dándole gracias a Dios por cuidar mi caminar, darme la sabiduría necesaria para afrontar cada reto que se me presenta en el camino.

A mis padres, Nohelys, Gustavo y Norberto, gracias por apoyarme y ayudarme cuando pueden, gracias especialmente a ti mamá por ayudarme y siempre estar ahí para mí, Este logro es tuyo.

A mi abuela, que siempre ha sido mi rayo de luz, mi apoyo incondicional, gracias por siempre dar más del 100%, quiero tenerte toda la vida conmigo.

Gracias a la agencia MRW 16080 Maturín AV. Raúl Leoni, por abrirme las puertas he integrarme a su equipo de trabajo, en especial a una de sus Socias y encargada Daisy Barreto, quien me enseñó con mucha paciencia y me permitió realizar este trabajo en su empresa cuando solicite su apoyo.

Gracias a cada amigo y compañero que hice lo largo del camino, ellos saben quiénes, gracias por cada trabajo, examen, taller o reunión de estudio, fue increíble y los llevo en mi corazón.

Gracias a los buenos profesores que conocí y que se ganaron mi cariño por siempre.

Gracias infinitas a mi esposo, desde que te conocí mi vida cambio para mejor, gracias por tu amor, tú también mereces este logro, desde el día uno

me apoyaste con mis estudios y estabas hasta en mis clases sin estudiar ahí.
Nunca olvidare esos días de Servicio Comunitario. Gracias Orión.

Y por último gracias a mi tutora por rescatarme y ser mi salvavidas de
último momento, gracias por arriesgarse a continuar esta aventura.



INDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE GENERAL	vii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
INDICE DE DIAGRAMAS.....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCION	1
FASE I	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	4
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA	4
1.1.1 Planteamiento del problema	4
1.1.2 Delimitación del problema	6
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.2.1 Objetivo general	6
1.2.2 Objetivos específicos.....	7
1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	7
1.4 MARCO METODOLOGICO	8
1.4.1 Tipo de investigación	9
1.4.2 Nivel de investigación	9
1.4.3 Población.....	10
1.4.4 Muestra	11
1.4.5 Técnica de recolección de información	11
1.4.5.1 Observación directa	12
1.4.5.2 Entrevista no estructurada	12
1.4.5.3 Revisión documental	13
1.4.5.4 Diagramas de procesos	13
1.4.4.4.1 Simbología del diagrama de flujo de procesos.....	13
1.5 IDENTIFICACION INSTITUCIONAL.....	15
1.5.1 Denominación Social de MRW	15
1.5.2 Domicilio Fiscal.....	16
1.5.3 Logo de la Empresa	16
1.5.4 Reseña histórica.....	16
1.5.5 Misión	18
1.5.6 Visión.....	18
1.5.7 Organigrama de la empresa	18
FASE II	19
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	19

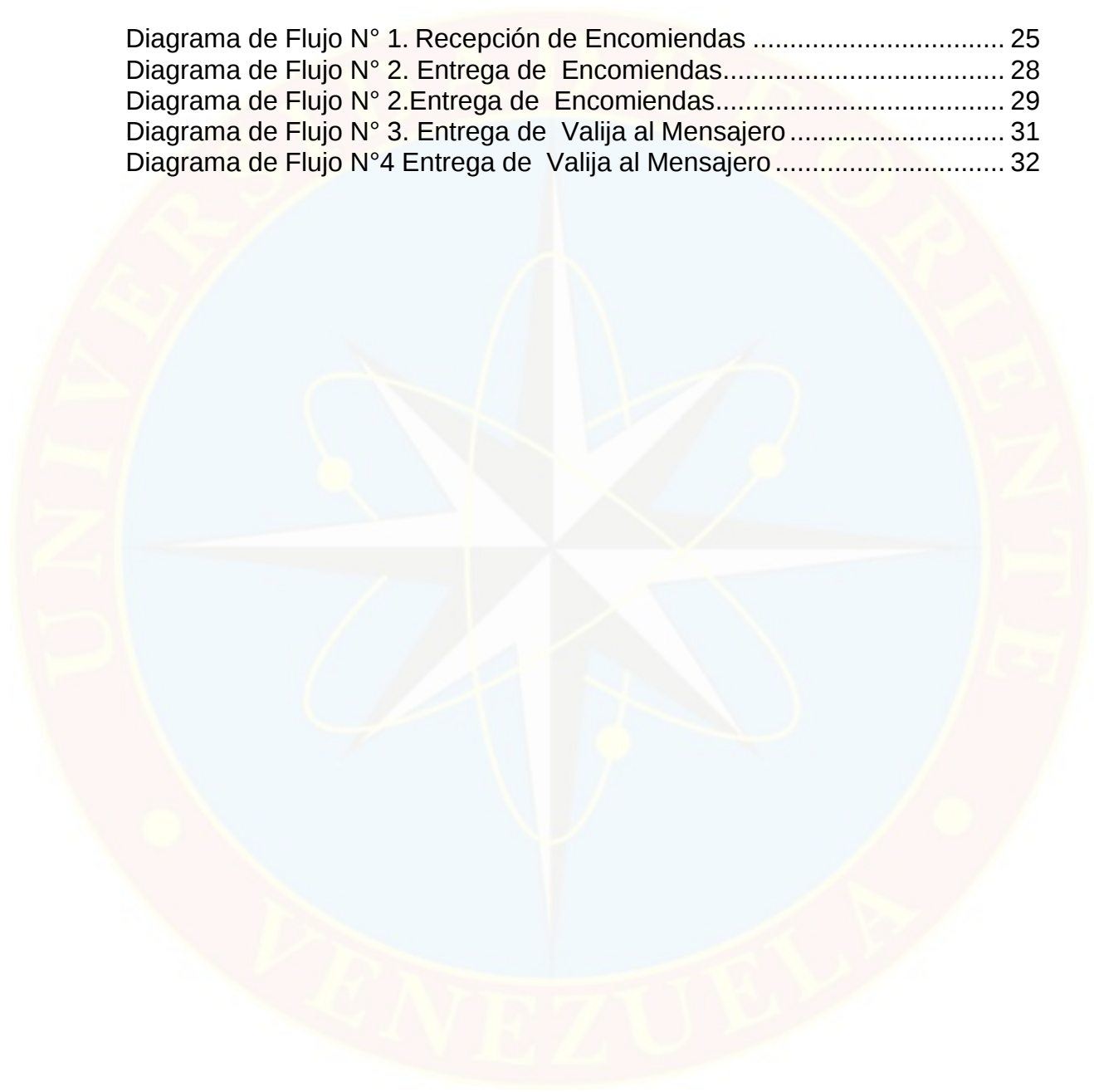
2.1 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE SE REALIZAN EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE MRW 16080, AGENCIA AV. RAÚL LEONI. MATURÍN	19
2.2 DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS LLEVADOS A CABO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE MRW 16080, AGENCIA AV. RAÚL LEONI. MATURÍN	19
2.2.1 Encargado	19
2.2.1.1 Operativas por traslado de valija	20
2.2.1.2 Compensación semanal y definitiva	20
2.2.1.3 Compra de artículos de oficina y limpieza	20
2.2.1.4 Contabilidad de cupones y compra de cupones:	21
2.2.1.5 Arqueo de caja y verificación de pagos	21
2.2.1.6 Mantenimiento de cartelera informativa/Pago a entes gubernamentales	21
2.2.2 Receptores	21
2.2.2.1 Recepción de envió	22
2.2.2.2 Receptor de entrega de encomienda:	26
2.2.3 Mensajero	30
2.2.3.1 Salida de encomiendas de la agencia a plataforma	30
2.3 ANALIZAR LAS FALLAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE MRW 16080, AV. RAÚL LEONI. MATURÍN	32
2.4 ESTABLECER LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES PRESENTES EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE MRW 16080, AGENCIA AV. RAÚL LEONI. MATURÍN	34
FASE III	38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
3.1 CONCLUSIONES	38
3.2 RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFÍA	40
HOJAS METADATOS	42

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Simbología del Diagrama de Flujo	14
Figura N° 2 Simbología del Diagrama de Flujo	15
Figura N° 3 Simbología del Diagrama de Flujo	15
Figura N° 4 Logo de MRW	16
Figura N° 5 Organigrama de la Empresa	18
Figura N° 6 Declaración de Contenido.....	23
Figura N° 7 Declaración de Contenido con Resguardo	24
Figura N° 8 Etiqueta.....	24
Figura N° 9 Formato Exel.....	26
Figura N°10 Tracking o Código de Envío	27
Figura N°11 Planilla de Entrega de POD	27
Figura N°12 Plano de Ubicación del Almacén	29

INDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama de Flujo N° 1. Recepción de Encomiendas	25
Diagrama de Flujo N° 2. Entrega de Encomiendas.....	28
Diagrama de Flujo N° 2. Entrega de Encomiendas.....	29
Diagrama de Flujo N° 3. Entrega de Valija al Mensajero	31
Diagrama de Flujo N°4 Entrega de Valija al Mensajero	32





UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
MATURÍN-MONAGAS-VENEZUELA

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE LA AGENCIA MRW
MATURIN AV. RAUL LEONI (16080), EN MATURIN-MONAGAS**

Asesor:

Profa. Lcda. Leticia Hernández

Fecha: Abril, 2024.

Autores:

Br. Steffany Y. Mota N.

RESUMEN

El objetivo de este trabajo de investigación fue diseñar estrategias que permitan optimizar los sistemas administrativos de MRW,C.A, con el fin de mejorar y actualizar dichos procesos. Se utilizó una investigación de campo con soporte documental, debido a que todos los datos relacionados con el tema de investigación fueron extraídos del Departamento de Administración de la empresa MRW 16080, al momento de llevarse a cabo los procesos, permitiendo la observación de manera directa, y la población de estudio estuvo compuesta por los empleados de la agencia, ya que es pequeña, Se aplicaron técnicas e instrumentos de recolección de información como entrevistas no estructuradas, observación directa, complementados con revisión bibliográfica. Se evidenció que la agencia MRW 16080, lleva a cabo procesos administrativos que cumple con los estándares generales, adaptados a las políticas internas y la naturaleza de sus servicios. No dejando estos de presentar debilidades en el control de cupones, compensaciones, depósito y gastos generados por la agencia MRW 16080. De igual manera en la asignación de funciones del encargado y el gerente, se detectó que comparten las mismas funciones. En cuanto a los sueldos, se observó que los trabajadores no son bien remunerados por el cumplimiento de sus funciones. Respecto a las relaciones y cooperación entre los miembros de la empresa, se consideran buenas en cuanto al trato diario y respeto.

Descriptores: Estrategias, Administrativas, Procedimientos.

INTRODUCCION

Los procedimientos administrativos, son extremadamente importantes en todo tipo de empresas, ya que de él depende el buen funcionamiento de la misma y el logro de los objetivos para garantizar el éxito.

El presente estudio pretende ratificar lo anteriormente expuesto, dando a conocer mediante una base científica la importancia de los procedimientos administrativos que se realizan en el Departamento de Administración de la Agencia MRW 16080, Maturín Av. Raúl Leoni, Maturín Monagas.

Hay que destacar, que en el Departamento de Administración de la Agencia MRW 16080, si bien es cierto que en la actualidad cuenta con un sistema administrativo, que garantiza el funcionamiento normal de la empresa, no es menos cierto que el proceso innovador tecnológico y social alcanza, y se debe someter a los sistemas a constante revisión y actualización, de manera que permita competir y estar a la vanguardia con las otras empresas de encomiendas existentes en el mercado. Las empresas de encomiendas, durante la pandemia, se convirtieron en el mejor medio de entrega de paquetes, ya que muchas personas y empresas solicitaban el uso frecuente de estas agencias y por motivos de bioseguridad, el envío de sus productos a diferentes partes del país.

Algunas empresas prestadoras de este tipo de servicio, han tenido que reestructurar todo su sistema tecnológico, para adecuarse a los nuevos tiempos, y así ser más eficiente. Debido al crecimiento de la demanda en este tipo de servicios, en el caso de la agencia MRW en estudio, se debe determinar si ésta necesita buscar herramientas que le generen más

efectividad a la hora de controlar las rutas, verificación de envíos, y llevar un eficiente control de paquetes y un eficiente control de los espacios en el almacén.

Por otro lado, la empresa en estudio debe garantizarles a sus clientes el buen resguardo de los paquetes, productos y encomiendas que lleguen a la misma es por ello la importancia de las actividades que se lleven a cabo dentro del almacén, sitio al cual debe ir todos estos productos. Dentro de las actividades más importantes en el almacén son los sistemas de distribución de encomiendas, ya que estos determinan el tiempo de entrega al cliente de sus productos o servicio, es por ello que es importante cualquier medida que se tome. Buscando una reducción en los tiempos de entrega, garantizara una buena relación y preferencia de los clientes con respecto al servicio que le presta la empresa.

Es por las razones, antes expuestas que realizo un trabajo de investigación a la empresa MRW 16080. Maturín Av. RAÚL LEONI EN MATURIN-MONAGAS, donde se aplicó entrevistas no estructuradas al personal y la gerente, donde se obtuvieron datos importantes para el desarrollo de la investigación, con el propósito de aportar herramientas que mejoren los procesos administrativos y garanticen el éxito de dicha empresa, la presente investigación se estructura en fases que a continuación, se describe:

Fase I. el Problema y Sus Generalidades, en el cual se encuentra contemplado el planteamiento y delimitación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación, así como también el marco metodológico que será aplicada, donde se especifica el tipo y nivel de la investigación, población, las técnicas de recolección de la información,

seguidamente la identificación de la empresa, para cerrar con el plan de trabajo, el cronograma de actividades y la bibliografía.



FASE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA

1.1.1 Planteamiento del problema

El proceso administrativo funciona como una guía simple y rigurosa mediante la cual una empresa u organización intenta lograr los objetivos propuestos de la forma más eficiente. La aplicación de este permite aprovechar la mano de obra y los recursos técnicos y materiales que posee una empresa. El proceso administrativo contribuye a manejar los recursos de manera organizada y disponerlos de una forma eficiente.

Un análisis de los procedimientos administrativos, ayuda a detectar los aspectos favorables presentes en los mismos, así como los desfavorables. De esta forma se podrán establecer aquellos programas o procedimientos que están funcionando debidamente y tomar los correctivos en donde se esté fallando.

Muchas veces, en las empresas, existen procedimientos que no permiten alcanzar los objetivos para los cuales fueron diseñados, o sencillamente se realizan procesos equivocados. Estas y otras fallas pueden escapar a la vista de los gerentes y es cuando se hace necesario visualizarlo mediante un análisis.

MRW es uno de los grupos de envíos de encomiendas más grandes de Venezuela que cuenta con unas de 250 agencias y plataformas a nivel

nacional, la cual desea ser percibida en un futuro como la marca líder del país, preferida por todos los ciudadanos, trabajando diariamente con compromiso y responsabilidad para hacer que cada uno de los paquetes nacionales e internacionales que llegan a la empresa sean entregados a su destino.

Hay que destacar, que MRW cuenta en la actualidad con sistemas que le permiten a la empresa y los clientes saber cuándo sale la encomienda y por donde se encuentra, al igual que el tiempo de llegada a la agencia destino. Esto es gracias a un código llamado tracking, el cual, es extraído de los cupones, los cuales se emiten cuando se procesan los envíos y al ser ingresados al sistema nos proporciona la información.

En la agencia MRW 16080. Maturín AV.RAUL LEONI en Maturín-Monagas, en la actualidad los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en relación con las otras agencias de envío son automatizados pero aguas a dentro de la agencia en estudio, los procedimientos administrativos como el inventario, cajas, las pagos, control de compra de cupones y otros registros, que se llevan de forma manual, ocasionando que el proceso sea más lento y complicado para las personas que allí laboran. No se cuenta con normas, políticas ni procedimientos que permite que la información que allí se maneja sea de fácil manipulación y alteración debido a la ausencia de sistematización de los procesos administrativos. De acuerdo a la situación planteada, surge la necesidad de darle repuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los Procedimientos administrativos que se realizan en el Departamento de Administración de MRW 16080, Maturín agencia Av. Raúl Leoni? Maturín?

- ¿Cómo se llevan a cabo los procedimientos administrativos en el Departamento de Administración de MRW 16080, agencia Av. Raúl Leoni? Maturín?
- ¿Existen fallas en los procedimientos administrativos que lleva el Departamento de Administración de MRW 16080, Maturín agencia Av. Raúl Leoni? Maturín?
- ¿Cuáles son las debilidades y fortalezas en los procedimientos administrativos del Departamento de Administración de MRW 16080, Maturín Av. Raúl Leoni? Maturín?

1.1.2 Delimitación del problema

Esta investigación se realizará en el departamento de administración de la empresa MRW, dicha empresa está ubicada en la Avenida Raúl Leoni, Local s/n Al Frente Del Polideportivo, Maturín Estado Monagas. La investigación tendrá un tiempo de duración de cuatro meses, comprendido entre el 10 de Enero del 2023 hasta el 10 de Mayo del año 2023, lo cual corresponde al tiempo de ejecución y cumplimiento del proceso pasantías de grado.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo general

Analizar los procedimientos administrativos llevados a cabo en el Departamento de Administración de la agencia de MRW 16080. Av. Raúl Leoni en Maturín-Monagas.

1.2.2 Objetivos específicos

- 1.- Identificar los Procedimientos administrativos que se realizan en el Departamento de Administración de la agencia MRW 16080, Av. Raúl Leoni. Maturín.
- 2.- Describir los procedimientos administrativos llevados a cabo en el Departamento de Administración de la agencia MRW 16080, Av. Raúl Leoni. Maturín.
- 3.-Analizar las fallas en los procedimientos administrativos del Departamento de Administración de la agencia MRW 16080, Av. Raúl Leoni. Maturín.
- 4.-Establecer las fortalezas y debilidades presentes en los procedimientos administrativos en el Departamento de Administración de la agencia MRW 16080, Av. Raúl Leoni. Maturín.

1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Esta investigación consiste en estudiar los procedimientos administrativos de la empresa MRW sucursal 16080-Maturin, Av. Raúl Leoni, Local s/n Al Frente Del Polideportivo, con el objetivo de proporcionarle una herramienta que le permita aprovechar al máximo los recursos existentes de forma correcta, rápida y eficaz. Dicho procedimientos son importantes conocerlos porque integra una serie de funciones, que le dan a la empresa la estructura y el impulso necesario para conseguir sus objetivos, además, brinda el soporte para su estabilidad y su crecimiento a futuro, sin olvidar que reduce la incertidumbre e incrementa sus posibilidades de éxito.

Dicha investigación permitirá a la empresa (1) Hacer un mejor uso de sus recursos. (2) Desarrollar sus fortalezas competitivas. (3) Elevar sus

niveles de productividad. (4) Fortalecer el bienestar laboral de sus integrantes. (5) Encaminar los esfuerzos individuales hacia la consecución de los objetivos colectivos. (6) Agiliza el proceso de toma de decisiones en todos los departamentos al contar con toda la información que necesitan. (7) Elimina tareas repetitivas, aumentando con ello la motivación de los empleados. (8) Permite detectar nuevas oportunidades de negocio. (9) Reducir la carga de trabajo del personal, permitiendo que estos profesionales puedan dedicarse a tareas más productivas.

Beneficia a La Universidad de Oriente, porque es un aporte al capital intelectual desarrollado en la institución, puesto que es el resultado del conocimiento adquirido en esta magna casa de estudios en la etapa de pregrado. A los estudiantes en administración porque contribuye a fortalecer sus conocimientos en la metería. Así mismo la investigación sirve para que otros tesisas, orienten los temas de investigación futuros, relacionados con esta línea de investigación.

1.4 MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico explica la metodología con la que se lleva a cabo el proyecto de investigación. El marco metodológico, es el conjunto de técnicas y procedimientos que se emplean para formular el problema, resolver dificultades y llevar a cabo la investigación.

Sabino, Marín, A; Hernández, E y Flores, J (2016) dice que: “la metodología constituye la médula del plan; se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”. (pág. 16).

A continuación se explican los procedimientos metodológicos seguidos con el fin de dar respuesta a las incógnitas planteadas. Se contempla. El tipo y nivel de investigación, de igual manera como la población y las técnicas de recolección de datos para el análisis y presentación de los resultados finales.

1.4.1 Tipo de investigación

La investigación objeto de estudio, estuvo orientada dentro de una investigación de campo con soporte documental, debido a que todos los datos relacionados con el tema de investigación fueron extraídos del Departamento de Administración de la empresa MRW 16080, al momento de llevarse a cabo los procesos, permitiendo la observación de manera directa.

Arias (2016) afirma que la investigación de campo, "consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, Sin manipular o controlar variable alguna". (p.28)

En relación a los diseños documentales, Sabino (2003) señala "El principal beneficio que el investigador obtiene mediante una indagación bibliográfica es que se pueda incluir una amplia gama de fenómenos debido que solo tiene que basarse en los hechos a los cuales él tiene acceso de un modo directo sino que puede extenderse para abarcar una experiencia inmensamente mayor" (P. 65).

1.4.2 Nivel de investigación

Este tipo de investigación será descriptiva, ya que se trabaja en base a hechos concretos, para presentar una interpretación verdadera y confiable. La descripción implica y dirige los sucesos que han tenido lugar en la

práctica, sin manipular los hechos, es por eso que el investigador debe ser imparcial en este tipo de estudio.

Al respecto Méndez (2006), explica lo siguiente:

En el estudio descriptivo se identifican características del universo de investigación, se señalan formas de conducta y actitudes del total de la población investigada, se establecen 'comportamientos concretos y se descubren y comprueba la asociación entre variables de investigación, De acuerdo con los objetivos planteados, el investigador señala el tipo de descripción que se propone realizar (p.231)

En base a lo citado la intención fue describir las variables, no manipuladas para encontrar relaciones causa efecto entre ellas sin embargo el autor destaca la posibilidad de establecer algún tipo de relaciones siempre y cuando no se altere el fenómeno que se estudie, es decir no se manipulen deliberadamente las variables.

1.4.3 Población

La población objeto de estudio constituye uno de los elementos más importantes para el desarrollo del trabajo estadístico. Fracica, citado por Bernal (2006) la define: "el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación" (p. 152). De acuerdo a la cita, la población son los elementos que participan en el estudio para ser válidas las conclusiones que se obtengan.

Para los fines de esta investigación, la población objeto de estudio estará constituida por el personal de cuatro (4), dos (2)

receptores/despachadores, un (1) Mensajero, un (1) Encargado Sub Gerente y la Gerente de la empresa en estudio.

Se recolectaran los datos necesarios disponibles en la empresa, relacionados con el tema de estudio para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

En cuanto a las características de esta población se considera que la misma es homogénea, por cuanto todos trabajan e interactúan en la empresa.

1.4.4 Muestra

Para esta investigación no se considera la técnica de muestreo, ya que la población es muy pequeña y al momento de desarrollar la recolección de los datos se hace manejable en su totalidad.

1.4.5 Técnica de recolección de información

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son herramientas que conducen a la obtención de la información necesaria sobre el tema a estudiar con mayor precisión. En la realización del trabajo de investigación se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de datos:

Según Arias (2016) define como las técnicas de recolección de datos "como el conjunto de procedimientos y métodos que se utilizan durante el proceso de investigación, con el propósito de conseguir la información pertinente a los objetivos formulados en una investigación" (pág. 376). Cabe mencionar las siguientes:

1.4.5.1 Observación directa

Es una técnica que consiste en observar atentamente el objeto de estudio, para tomar información y registrarla para su posterior análisis. De acuerdo a esto, Hernández (2006), definen la observación como aquella donde los “observadores registran lo que perciben siguiendo reglas que se aplican invariablemente y deben minimizar su efecto sobre los registros e interacciones con los participantes observados”. (p.374).

De acuerdo a esto, será necesario aplicar dicha técnica en los procesos administrativos llevados a cabo en la empresa MRW.

1.4.5.2 Entrevista no estructurada

La entrevista, es una técnica basada en un dialogo o en una conversación, que le permite al investigador obtener la información que requiere. Cuando se realiza de manera no estructurada, el investigador no posee una guía de preguntas, sin embargo debe poseer una secuencia y coherencia de ideas. La entrevista no estructurada tiene como rasgo significativo el de no preestablecer preguntas ni estructurar guiones, sino abordar los temas de interés para el investigador desde un elemento disparador de modo espontáneo y abierto, para que el entrevistado pueda expresarse libremente y mantener la conversación desde sus propios intereses. Es por esto que Bernal (2006) expresa que. Éste tipo de entrevistas se caracterizan por su flexibilidad, ya que en ella sólo se determinan previamente los temas o tópicos a tratar con el entrevistado (p. 226).

Por lo tanto, para el desarrollo de la investigación se realizó entrevistas bajo la modalidad no estructurada, al personal de la empresa, y al personal involucrado en los procesos administrativos, debido a que son las personas que manejan toda la información sobre el objeto de estudio.

1.4.5.3 Revisión documental

Esta técnica permite obtener información relacionada con el tema de estudio, por medio de tesis, proyectos, libros, leyes, entre otros; con la finalidad de obtener las bases documentales necesarias para el desarrollo de la investigación. Al respecto Arias (2016) plantea que, La revisión documental es una etapa ineludible en todo proceso investigativo, a través de la cual se obtendrán las fuentes y los datos necesarios para abordar el tema planteado". (p. 202).

1.4.5.4 Diagramas de procesos

Los diagramas de flujo de procesos u organigramas son esquemas que representan gráficamente la secuencia cronológica de todas las operaciones o pasos de un proceso, ilustra la secuencia de las operaciones que se realizan para conseguir la solución de un problema y son usados normalmente para seguir la secuencia lógicas de las acciones en la ejecución de cualquier proceso. Utilizan una serie de símbolos con significados especiales.

1.4.4.4.1 Simbología del diagrama de flujo de procesos

Línea de flujo: La línea de flujo muestra la dirección del proceso y conecta a dos bloques entre sí en un diagrama de flujo.

Terminador o terminal: El terminador o terminal representa los puntos de inicio o fin del proceso de un diagrama de flujo.

Proceso: El símbolo del proceso es el componente más común de un diagrama de flujo e indica un paso del proceso.

Comentario o anotación: Puedes mencionar información extra acerca de un paso con un comentario o anotación.



Figura N° 1 Simbología del Diagrama de Flujo

Fuente: <https://html.rincondelvago.com>

Entrada/salida: El símbolo de entrada/salida representa el proceso de incorporación o extracción de datos externos en diagramas de flujo.

Decisión: Este símbolo representa a una decisión que tu equipo o tú debéis tomar para pasar al paso siguiente del proceso. Por lo común, se trata de una decisión del estilo “verdadero o falso” o de una pregunta que se responde por sí o por no.

Datos almacenados: Simboliza a un archivo o base de datos.

Símbolo “o”: Indica que el flujo del proceso continúa en tres o más ramas.



Figura N° 2 Simbología del Diagrama de Flujo

Fuente: <https://html.rincondelvago.com>

Entrada manual: Este símbolo representa a los datos o la información que se debe ingresar manualmente al sistema.

Exposición: Indica un paso en el que se expone información importante.

Documento: Este símbolo representa a un solo documento.

Retraso: Con este símbolo puedes planificar y representar cualquier período de demora que será parte del proceso.



Figura N° 3 Simbología del Diagrama de Flujo

Fuente: <https://html.rincondelvago.com>

1.5 IDENTIFICACION INSTITUCIONAL

1.5.1 Denominación Social de MRW

MRW COURIER GROUP SA

1.5.2 Domicilio Fiscal

La empresa MRW- 16080, está ubicada Maturín, Av. Raúl Leoni Entre Carrera 3 Antigua Rivas Y Carrera 4 Antigua Prolongación Cedeño Local s/n Al Frente Del Polideportivo.

1.5.3 Logo de la Empresa



Figura N° 4 Logo de MRW
Fuente: MRW 2024

1.5.4 Reseña histórica

MRW es una empresa de envíos española con sede operativa en Barcelona. Fue fundada en el año 1977 por Joan Bahima, posteriormente Francisco Martín Frías fue su presidente hasta el 27 de julio de 2012, y socio de la empresa, con más del 26 % de las acciones, junto con la familia Corrales, propietaria del 59 % de la misma, y como socio minoritario la familia Rillo, con menos del 15 %.

Su sede operativa se encuentra en Barcelona y, desde el 9 de octubre de 2017, sede social en Valencia. Cuenta con unas 501 franquicias y 60 plataformas logísticas distribuidas en Andorra, España, Gibraltar, Portugal y Venezuela. Tiene unos 14.000 empleados. Factura más de 1.600 millones de euros al año (2018).

MRW significa Mensajeros Radio Worldwide. Los valores diferenciales de MRW son Fiabilidad, Calidad, Rapidez, Innovación, Capilaridad, Sostenibilidad y Cercanía.

Realizan envíos a más de 200 destinos de todo el mundo y son pioneros ofreciendo soluciones de transporte a aquellas empresas que comercializan sus productos a través de internet.

La empresa Mensajeros Radio Worldwide (MRW), llegó a Venezuela en el año 1988 para revolucionar la industria de encomiendas, 34 años más tarde, se convirtieron en la agencia líder en el mercado venezolano.

MRW cuenta con una red de más de 250 agencias y 20 plataformas de distribución a nivel nacional, con enlaces nocturnos y rutas terrestres. Es una de las principales empresas en envío y recepción de paquetes y documentos más grandes de Venezuela que cuenta con unas de 250 agencias y plataformas a nivel nacional, la cual desea ser percibida en un futuro como la marca líder del país, preferida por todos los ciudadanos por ofrecer soluciones innovadoras.

La empresa MRW- 16080 es un franquiciado que fue fundada en el año 2007, por dos socios los cuales contaban con igualdad de acciones, comenzando operaciones en la Av. Raúl Leoni en el edificio Los viera al frente del polideportivo, con la finalidad de prestar un servicio a otra zona de Maturín como la manga, las cocuizas, los cortijos y sus alrededores.

En ella se podían realizar envíos cancelados o con la modalidad de cobro a destino, tanto nacional como internacional e incluso tenían servicio gratuito para transportar encomiendas a organizaciones comunitarias,

culturales sociales de carácter no gubernamental, todo esto con la finalidad de ofrecer un servicio completo a los Monaguenses.

1.5.5 Misión

La finalidad o razón de ser de MRW se orienta en aportar soluciones para hacer ganar tiempo uniendo personas y distancias, comprometidos con un mundo más sostenible.

1.5.6 Visión

MRW desea ser percibida como la marca líder preferida por ofrecer las soluciones más innovadoras y de valor añadido en el transporte y la logística.

1.5.7 Organigrama de la empresa

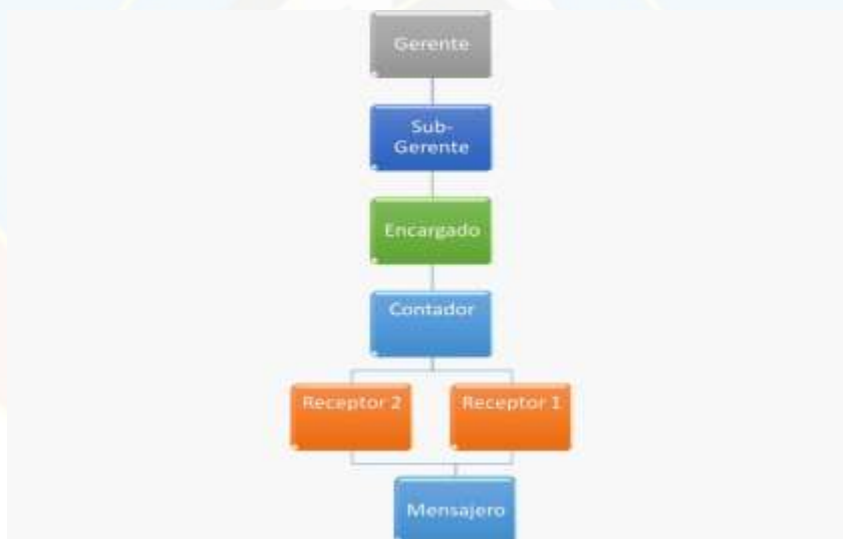


Figura N° 5 Organigrama de la Empresa

Fuente: MRW 2023

FASE II

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE SE REALIZAN EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE MRW 16080, AGENCIA AV. RAÚL LEONI. MATURÍN

- Mensajero
- Receptor
- Encargado

2.2 DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS LLEVADOS A CABO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE MRW 16080, AGENCIA AV. RAÚL LEONI. MATURÍN

2.2.1 Encargado

Es la persona que se encarga del funcionamiento interno de la agencia, este cumple funciones administrativas, se encarga de pagar los compromisos de la empresa como lo son: Pago de las operativas por traslado de valija, pagos de compensación semanal y definitiva, compra de artículos de oficina y limpieza, contabilidad de cupones y compra de cupones, arqueo de caja y verificación de pagos, mantener la cartelera informativa y pagos a entes gubernamentales como FAOV, INCES, IVSS, MINTRAS, ALCALDIA Y SENCAMER. El encargado tiene que garantizarle al gerente el buen funcionamiento de la empresa para poder ofrecer un servicio oportuno y eficiente.

2.2.1.1 Operativas por traslado de valija

Consiste en coordinar con el mensajero las horas en las que irá a buscar los paquetes que serán enviados a nivel nacional a la plataforma, así mismo traer la que nos asignara para ser entregadas en nuestra sucursal y a su vez realizar los pagos semanales por sus servicios.

2.2.1.2 Compensación semanal y definitiva

Las diferentes agencias de MRW, deben realizar a la oficina central los pagos recibidos de las encomiendas que salen bajo la condición de cobro destino (COD), ya que MRW tiene como política que sus agentes autorizados, regresar el dinero que les cobraron a los clientes por los paquetes que llegan a su agencia proveniente de otras sucursales. De esta forma, ellos reclaman la ganancia de la agencia que realizaron estos envíos, los cuales serán compensados a fin de mes cuando sale la compensación definitiva. En este punto se tratan dos modalidades, la primera tiene la finalidad de ir pagando de forma fraccionada lo que se recibe en todo el mes, ya que la otra modalidad, es la definitiva que consiste en verificar los pagos realizados durante las semanas y ver si falta o se compensaron con los envíos realizados por las agencias analizadas

2.2.1.3 Compra de artículos de oficina y limpieza

Buscar productor de calidad y a buen precio, es la labor del encargado, ya que el maneja las cantidades de producto requeridos diariamente para la limpieza y aseo de la agencia y los que se ajustan al presupuesto, esto es aplicado a ambos casos.

2.2.1.4 Contabilidad de cupones y compra de cupones:

Esta labor es realizada al terminar la jornada laboral para saber cuántos cupones tiene la agencia para realizar sus envíos, si al realizar este análisis se determina que se tiene poca cantidad de cupones se procede a tramitar la compra por la página Phoenix OS, primero se realiza la solicitud para saber cuándo costara la compra, para luego ver si la empresa cuenta con disponibilidad, así realizar la transferencia para ingresarla en la solicitud y terminar de procesar la solicitud

2.2.1.5 Arqueo de caja y verificación de pagos

Esto consiste en comparar el dinero en físico que fue entregado al encargado y ver si están reflejados en las cajas que los receptores realizan y con el sistema, además de revisar y comparara cada pago que se encuentra anotado en la cuenta de la empresa para verificar si están los pagos.

2.2.1.6 Mantenimiento de cartelera informativa/Pago a entes gubernamentales

Consiste en actualizar la información y los permisos que debe tener la empresa al momento de una inspección y de pagar el FAOV, INCES, IVSS, MINTRAS, ALCALDIA Y SENCAMER, entre otros, los cuales se deben colocar como parte de la información.

2.2.2 Receptores

Coordinar la recepción y envío de encomiendas y bultos a nivel nacional e internacional, aplicando los procedimientos requeridos, para asegurar la

distribución efectiva y puntual de los mismos. Debiendo realizar notificaciones vía telefónica, a través de correo u otra vía a los clientes de recepción de las encomiendas en la agencia. Esta cuenta con dos receptores, el primero se encarga de realizar los envíos y el segundo de realizar las entregas.

2.2.2.1 Recepción de envío

Este proceso se inicia al momento que llega el cliente para realizar un envío, el receptor debe cumplir unos procedimientos para poder culminar de forma satisfactoria su labor. La agencia de MRW, cuenta con un sistema automatizado que incluye formatos preestablecidos de envío y recepción de encomiendas. Lo primero sería, realizar una serie de preguntas para determinar bajo que formato se le va a dar entrada a la encomienda al sistema. El receptor le pide al remitente (el que se encuentra haciendo el envío) nombre, apellido, cedula y número de teléfono y del destinatario (la persona que lo recibirá) preguntar si es cobro a destino o cancelado y a qué Agencia lo enviara o indicar, si se irá como envío a dirección, los clientes deben indicar, cuál es el contenido del envío, ya que es un requisito importante, el receptor debe preguntar si la encomienda ira con seguro o sin seguro para poder colocarlo en el sistema y determinar qué formato deberá llenar el clientes, si es un envío sin seguro, se llena una planilla llama Declaración de Contenido.

PLANILLA DE DECLARACIÓN DE CONTENIDO.



COD. AGENCIA: _____

Yo _____ identificados con el número de C.I./RIF _____ declaro conocer las condiciones, responsabilidades, excepciones y límites de la empresa, así mismo acepto y entiendo que de no contratar el SERVICIO DE RESGUARDO DE ENCOMIENDAS, la empresa se limita a pagar por concepto de indemnización en el caso de daño, extravío, pérdida o robo, solo de (3) veces el valor del envío.

Ciudad _____ a los ____ del mes de _____ del año ____ Cupón: _____ Contenido del envío: _____

Nombre legible: _____ Firma: _____ Huella: _____

Para mayor información de términos y condiciones en la página web: WWW.MRWVE.COM



Figura N° 6 Declaración de Contenido

Fuente: MRW 2024

Si la encomienda va con seguro se llena, la planilla de Declaración de Contenido con resguardo.

DIAGRAMA DE FLUJO DE RECEPCION DE ENCOMIENDAS,
 AGENCIA MRW 16080
 DIAGRAMA: de Flujo
 PROCESO: RECEPCION DE ENCOMIENDAS
 FECHA: 25/04/2024
 MÉTODO: Actual

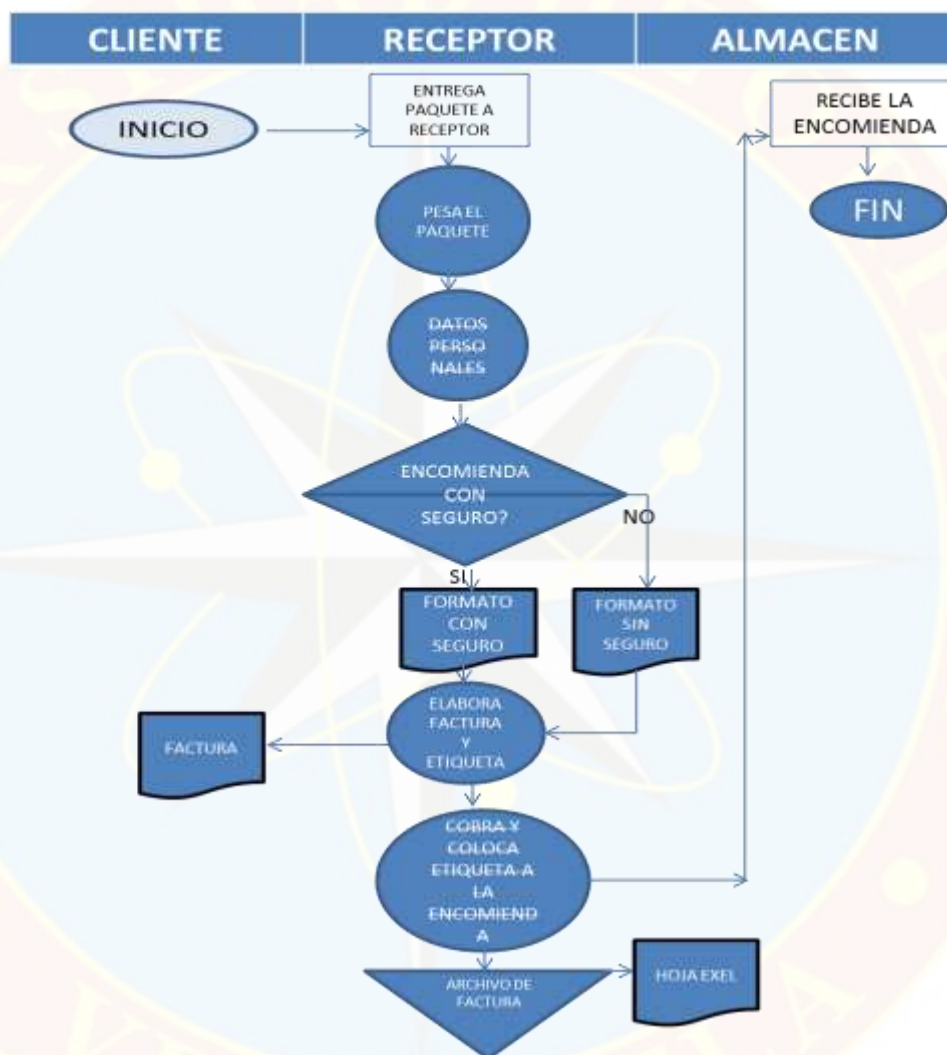


Diagrama de Flujo N° 1. Recepción de Encomiendas
 Fuente: El Autor 2024

ARCHIVO EXCEL



HOJA NRO 1

AGENCIA: 16080

16/05/2022

FORMATO DE ENCOMIENDAS ENVIADAS

PAQUETE	CUPON PRINCIPAL	Ca n t.	SOBRES	CUPON PRINCIPAL	REGIONAL	CUPON PRINCIPAL	Ca nt.	DEVOLUCION	CUPON PRINCIPAL	Cant. Cpsns.
1	CARACAS		1	ORIENTE	1			1		
2	4965754342	3	2	2109231373	1	2		2		
3	4965754372	2	3	4109231403	1	3		3		
4	2965754392	2	4	4109231383	1	4		4		
5	4965754462	2	5	4109231433	1	5		5		
10	4965754492	1	6	CARACAS	10			10		
11	VALENCIA		11	2109231393	1	11		11		
12	4965754412	5	12	4109231423	1	12		12		
13	4965754482	1	13	4109231473	1	13		13		
14			14	4109231463	1	14		14		
15			15	OCCIDENTE	15			15		
16			16	4109231413	1	16		16		
17			17	4109231483	1	17		17		
18			18	4109231443	1	18		18		
19			19	4109231493	1	19		19		
20			20	CENTRO	20			20		
21			21	4109231453	1	21		21		
22			22	2022072741	1	22		22		
23			23		23			23		
24			24		24			24		
25			25		25			25		
26			26		26			26		
27			27		27			27		
28			28		28			28		
29			29		29			29		
30			30		30			30		
31			31		31			31		
32			32		32			32		
33			33		33			33		
131			131		###			131		
132			132		###			TOTAL DEVOLUCION		0
133			133		###					
134			134		###					
135			135		###					
136			136		###					
137			137		###					
TOTAL PAQUETES		16	TOTAL SOBRES		14	TOTAL REGIONALES		0	TOTAL GENERAL 30	

Figura N° 9 Formato Exel

Fuente: MRW 2024

2.2.2.2 Receptor de entrega de encomienda:

El proceso comienza en el momento en que el cliente indica su nombre o el tracking de su encomienda que es el código de envío anexo cada encomienda,

TRACKING DE SU ENCOMIENDA O CÓDIGO DE ENVÍO



Figura N°10 Tracking o Código de Envío

Fuente: MRW 2024

El receptor verifica, si ese código se encuentra en el sistema de la agencia, si aparece el nombre de la persona, es porque se encuentra el paquete en el Almacén; en ese caso, se ubica y se le es solicitada la cedula para poder verificar y llenar la planilla de Entrega de POD,

PLANILLA DE ENTREGA DE POD

MRW Venezuela	Fecha ____/____/____	
COD. AGENCIA: _____		
Yo _____ CI/RIF _____ declaro recibir conforme envío Nro. _____ el cual mantiene peso de origen _____ (Kg) y no posee signos de deterioro en embalaje.		
Firma: _____		Huella: _____
GRUPO Servicios expresos		

MRW Venezuela	Fecha ____/____/____	
COD. AGENCIA: _____		
Yo _____ CI/RIF _____ declaro recibir conforme envío Nro. _____ el cual mantiene peso de origen _____ (Kg) y no posee signos de deterioro en embalaje.		
Firma: _____		Huella: _____
GRUPO Servicios expresos		

MRW Venezuela	Fecha ____/____/____	
COD. AGENCIA: _____		
Yo _____ CI/RIF _____ declaro recibir conforme envío Nro. _____ el cual mantiene peso de origen _____ (Kg) y no posee signos de deterioro en embalaje.		
Firma: _____		Huella: _____
GRUPO Servicios expresos		

Figura N°11 Planilla de Entrega de POD

Fuente: MRW 2024

Esta planilla debe ser firmada por el cliente para dejar constancia que se le fue entregada la encomienda en perfecto estado y con el peso correcto. En caso de no encontrar el nombre del cliente en el sistema, se procede a buscar con el tracking en el sistema TOM, en el cual se registra cada envío a nivel nacional y nos puede indicar el recorrido de la encomienda para poder indicarle al cliente cuando puede llegar a la agencia. Esta actividad es llevada a cabo por el receptor dos.

DIAGRAMA DE FLUJO DE ENTREGA DE ENCOMIENDAS, AGENCIA
MRW 16080
DIAGRAMA: de Flujo
PROCESO: ENTREGA DE ENCOMIENDAS
FECHA: 25/04/2024
MÉTODO: Actual

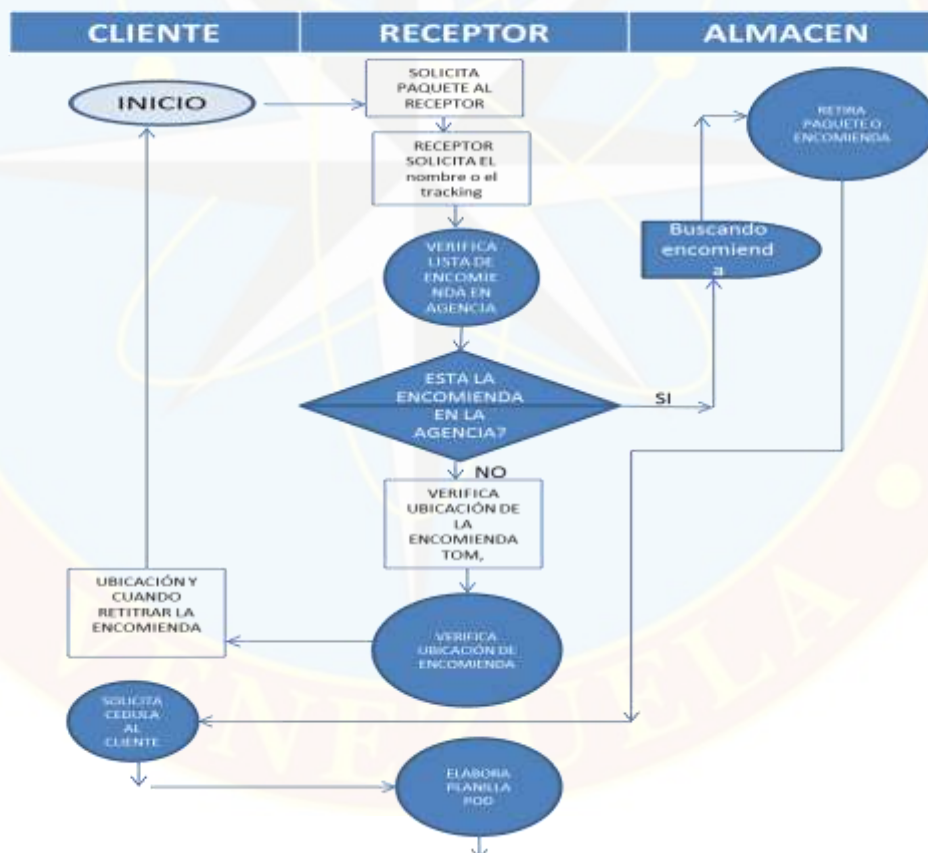


Diagrama de Flujo N° 2. Entrega de Encomiendas

Fuente: El Autor 2024

DIAGRAMA DE FLUJO DE ENTREGA ENCOMIENDAS, AGENCIA
 MRW 16080
 DIAGRAMA: de Flujo
 PROCESO: ENTREGA DE ENCOMIENDAS
 FECHA: 25/04/2024
 MÉTODO: Actual

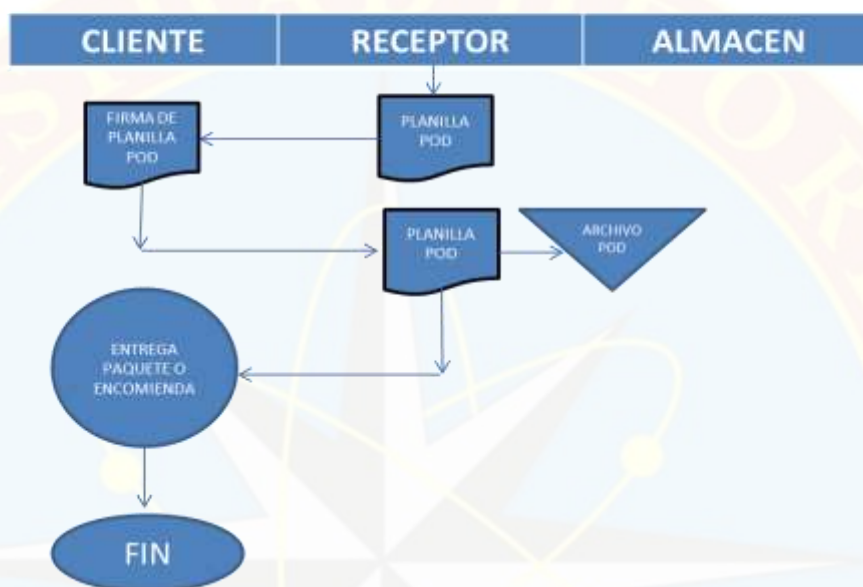


Diagrama de Flujo N° 2. Entrega de Encomiendas
 Fuente: El Autor 2024

PLANO UBICACION DEL ALMACEN



Figura N°12 Plano de Ubicación del Almacén
 Fuente: El Autor 2024

2.2.3 Mensajero

Este es el encargado de llevar las encomiendas recibidas en la agencia hacia la plataforma para ser distribuidas a nivel nacional.

De igual forma es el encargado de traer la valija que llegan a la plataforma de Maturín, provenientes de los distintos estados del país.

Dentro de la agencia se cumplen dos procesos en las actividades del mensajero para la salida y entrada de encomiendas:

2.2.3.1 Salida de encomiendas de la agencia a plataforma

Es procedimiento se inicia cuando el receptor le entregar los paquetes que previamente fueron relacionados en una hoja Excel al mensajero (ver figura N°9), este es un formato donde se colocan los cupones de cada envío realizado, con el fin de tener un control de lo que está saliendo de la agencia y lo que se está entregando a plataforma para su distribución. Cabe destacar que esta hoja de Excel, no tiene un nombre que identifique el control que se está llevando, es un control improvisado de la agencia.

DIAGRAMA DE FLUJO DE ENTREGA DE VALIJA AL MENSAJERO

MRW 16080

DIAGRAMA: de Flujo

PROCESO: Entrega de Valija al Mensajero

FECHA: 25/04/2024

MÉTODO: Actual

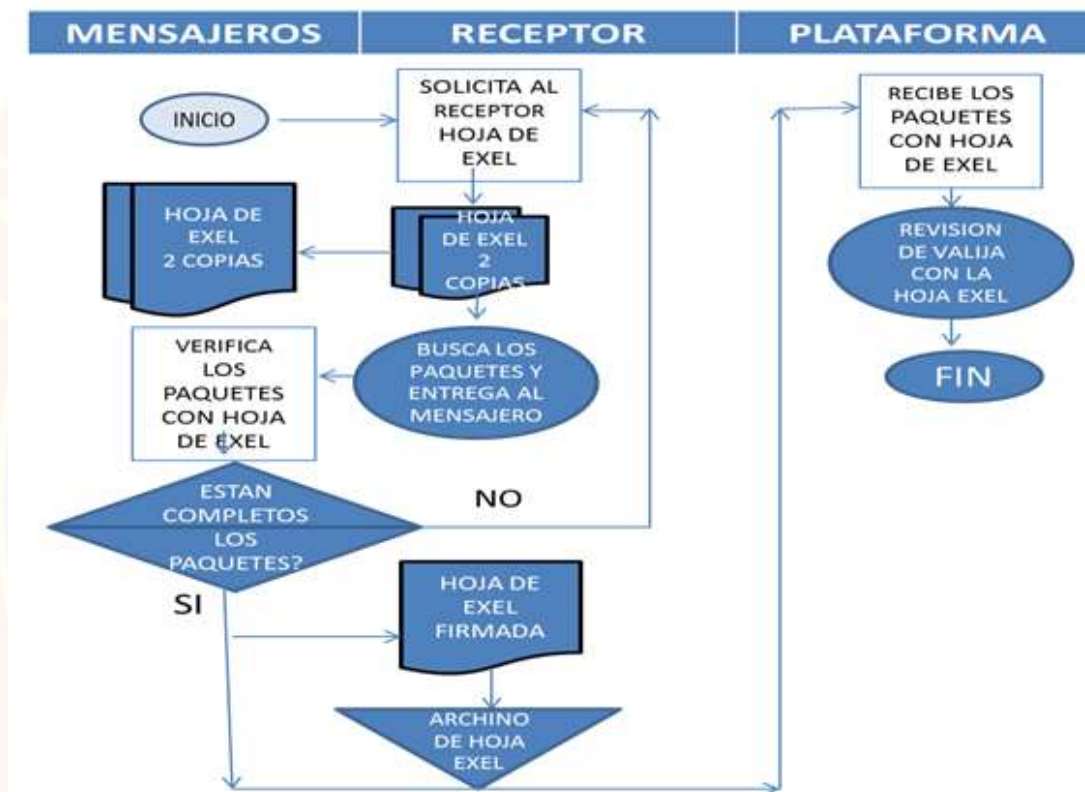


Diagrama de Flujo N° 3. Entrega de Valija al Mensajero

Fuente: El Autor 2024

2.2.3.2 Entrega encomiendas de plataforma a la agencia

El segundo proceso o actividad que cumple el mensajero, también tiene su procedimiento que consiste en entregar el formato de relación de encomiendas enviadas desde plataforma con el mensajero para que el

receptor de la agencia verifique y cuantifique, si la cantidad que se está recibiendo es la que indica dicho formato.

DIAGRAMA DE FLUJO DE ENTREGA DE VALIJA DE LA PLATAFORMA AL MENSAJERO
MRW 16080
DIAGRAMA: de Flujo
PROCESO: Entrega de Valija al Mensajero
FECHA: 25/04/2024
MÉTODO: Actual

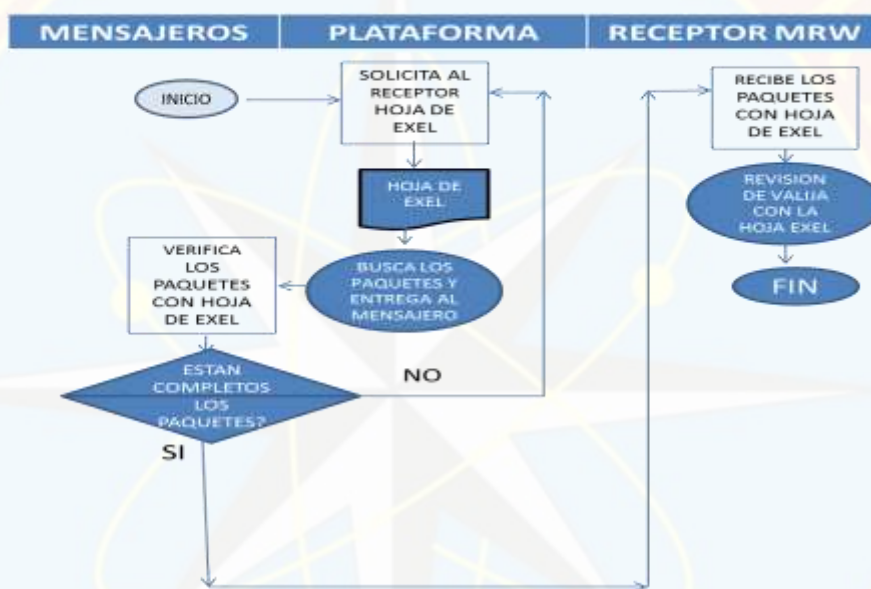


Diagrama de Flujo N°4 Entrega de Valija al Mensajero
Fuente: El Autor 2024

2.3 ANALIZAR LAS FALLAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE MRW 16080, AV. RAÚL LEONI. MATURÍN

Después de analizar los procesos administrativos a través de las herramientas de investigación, se determinó que el proceso administrativo presenta las siguientes fallas:

Deficiencia organizacional, problema provocado en gran medida, por la falta de indicadores de gestión, manejo de datos e información en la Agencia. Se carece de métodos y herramientas para la medición de la eficiencia organizacional, no se cuenta con un software especializado para estas mediciones.

La descripción de las funciones de cada empleado no está documentada, la mayoría depende del encargado de la agencia para poder cumplir con sus labores,

La empresa no cuenta con vehículo propio, lo que conlleva a depender de rentar los servicios de un agente externo a la agencia, ocasionando un atraso en el envío y la entrega de los paquetes y correspondencia.

La distancia existente entre las áreas de los receptores y el depósito es considerable. Esta separación, provoca que el receptor, abandone el área de trabajo para dirigirse a buscar la encomienda, dejando al cliente mientras se cumple este proceso.

La entrega de incentivos económicos o no económicos, como motivación en la función administrativa de dirección, no se está ejecutando adecuadamente al personal de la agencia.

Se observó, la ausencia de un sistema informático interno que les permita mantener controlado el flujo de información, generado entre las diferentes áreas de la agencia, y en particular entre el Depósito

Los empleados no tienen sentido de pertenencia, este sentir es necesario para sacar lo mejor de cada uno en el trabajo. El no tener sentido

de pertenencia conduce a sentirse excluido, lo cual es doloroso y puede resultar en aislamiento, soledad y desconexión. De igual forma, el personal está representado en su mayoría por mujeres, siendo necesario la contratación de personal masculino para carga la valija que entra y sale de la agencia.

2.4 ESTABLECER LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES PRESENTES EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE MRW 16080, AGENCIA AV. RAÚL LEONI. MATURÍN

El análisis de las fortalezas y debilidades presentes en los procedimientos administrativos en el departamento de administración de MRW 16080, agencia Av. Raúl Leoni. Maturín, se realizó a través de un análisis de todas las actividades administrativas de dicha agencia, haciendo una revisión de sus procesos internos o como están impactando a lo externo, estableciendo las áreas, donde la empresa es más fuerte o débil.

Al hacer este tipo de análisis, nos puede ayudar a mirar las cosas desde una perspectiva más objetiva y, por tanto, más certera para tomar las mejores decisiones en cualquier aspecto, permitiéndonos establecer el plan ideal que nos proporciona las cualidades internas y la competitividad externa que nos permite determinar las estrategias a seguir para la consecución de los objetivos. Es pensarse y repensarse como empresa. ¿Estoy avanzado hacia el camino correcto?, ¿Funcionan los flujos y procesos actuales?, ¿Estamos causando un efecto o impacto externamente? De esta forma, el objetivo con este análisis estaremos haciendo lo siguiente:

Revisar la estrategia de Recursos Humanos de la empresa

La reputación de la empresa

La viabilidad de las estrategias corporativas

El uso de las nuevas tecnologías

La ausencia de objetivos definidos

El nivel de sintonía entre socios, trabajadores y directivos

El vínculo entre mercado y empresa

Siempre hay que concentrarse en potenciar las fortalezas para contrarrestar las debilidades poder rentabilizarlas y transformarlas en oportunidades de mejora.

Fortalezas:

- Equipos de alta tecnología (Se encuentran computadoras, escáner, impresoras con la capacidad necesaria para facilitar la gestión).
- Conocimiento técnico (El recurso humano posee sólidos conocimientos técnicos en el área administrativa y manejo en recepción y entrega de envíos).
- Disposición del personal a mejorar los procesos (mediante la entrevista no estructurada se pudo determinar que el personal se encuentran presto a ser evaluado y para mejorar su gestión)
- El personal posee nivel profesional (las personas que forman parte del personal de la agencia cuentan con formación a nivel Universitario).
- Alto nivel de satisfacción a los clientes (debido al trato preferencial que se le da a los clientes el nivel de satisfacción es muy alto).

Debilidades:

- Los procesos administrativos, (se llevan a cabo solo los que son obligaciones de ley como registro contable, pago de impuestos, entre otros).
- Planificación, (se ha enfocado básicamente en procesos básicos para la operatividad de la empresas, dejando por fuera muchos eventos de menor importancia pero necesarios que se encuentran dentro de la planificación).
- Recursos Humanos, (Poco adiestramiento al personal, No se cumple con un plan de formación. Se hace necesario la contratación de personal masculino que se encargue del traslado de los envíos y recepción de paquetes de más de 5 Kg, ya que la mayoría del personal es femenino).
- La competencia (A unos pocos metros contamos con las oficinas de ZOOM y DHL lo que representa una desventaja para nosotros por su cercanía).
- Transporte (No cuenta con vehículo propio para el envío de las encomiendas a plataforma y viceversa, debiendo enviar las encomiendas a una sede llamada plataforma que es la que se encarga de enviar los paquetes a su destino y se debe contratar los servicios de taxi para su traslado).
- No cuentan con un fondo para cubrir eventualidades como sustitución o remplazo de equipos en caso de avería o actualización de tecnología, (en caso de presentar alguna falla o avería los equipos no se cuenta con los recursos necesarios para subsanar de inmediato dicha situación).

- Campaña publicitaria y uso de estrategias de mercadeo, (en la actualidad la agencia no cuenta con la presencia adecuada en redes sociales ni campañas publicitarias que den a conocer sus servicios y así incrementar los ingresos).
- La toma de decisiones (al momento de tomar decisiones se debe enviar correos electrónicos a la socia mayoritaria y esperar de acuerdo a la disposición de su tiempo una respuesta, lo que convierte la toma de decisiones en un proceso tardío).
- Tecnología,(no existen programas internos que permitan, llevar los controles administrativos de una manera eficiente y eficaz).

FASE III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

La agencia MRW 16080, ubicada en la Av. Raúl Leoni de Maturín .Monagas, después de realizar un minucioso estudio y análisis de los procedimientos administrativos que esta lleva acabo se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se evidenciaron fallas o deficiencia en partes del proceso administrativo, debido a que se incumplen los lineamientos y políticas generales que garanticen la calidad, eficiencia, cumplimiento de estándares y minimización de errores para el logro de los objetivos.
- La falta de los sistemas automatizados internos de la empresa, dificulta la ejecución de las actividades y retrasan los procesos administrativos.
- El espacio físico es suficiente, pero existe una mala distribución, tanto para los equipos de oficina, área de despacho y administrativa; lo que ocasionan que las actividades no se ejecuten a tiempo y con mayor eficacia.
- La política de adiestramiento e incentivos al personal como medio de motivación es deficiente, motivo por el cual, la mayoría de ellos realizan sus tareas solo por mantener su trabajo, más no porque tienen espíritu de pertenencia y compromiso hacia la empresa.
- Se observó la necesidad de contratar personal masculino en la agencia que se encargue del traslado o movilización de las encomiendas con un peso mayor a 5kgs

3.2 RECOMENDACIONES

- Contratar una empresa de asesoría administrativa que les permita la planeación estratégica de la Agencia, mejorar la ejecución de las actividades, técnicas de dirección, entre otros para garantizar su funcionamiento y evitar el retraso de los procesos administrativos, siendo necesario la activación de sistemas de control automatizados que faciliten a la agencia, acceder a su vez a sistemas internos y obtener información de los procesos que se llevan a cabo.
- Contactar con empresas productoras de software para la adquisición del equipamiento informático necesario que garantice una eficiente gestión de la información en la Agencia y capacitar el personal de la entidad que se destine para la explotación adecuada del mismo.
- Debe realizarse una reorganización y aprovechamiento del espacio físico del lugar de trabajo (depósito) para disminuir las distancias que el receptor debe recorrer en busca de los paquetes almacenados. De igual forma, se debe reubicar el área de la oficina administrativa y mobiliarios.
- Promover programas de adiestramiento y capacitación dirigidas al personal que allí labora para que así estos pueden realizar con mayor eficiencia sus actividades, considerando que el talento humano es el más importante de un sistema de control interno, ya que los procedimientos, las tareas, las decisiones, entre otros, se ejecutan normalmente por seres humanos, que además de la experiencia y conocimientos específicos requieren del tratamiento y de las condiciones ambientales y materiales necesarias para ejecutar su trabajo con la eficiencia requerida.

BIBLIOGRAFÍA

Carlos Ramírez Cardona & María del Pilar Rodríguez (2015). **Fundamentos de la Administración**. (4ta Ed). ECOE Ediciones.

Arias, F. (2016). **El Proyecto de Investigación**. Introducción a la metodología científica (6ª Ed). Caracas: Episteme.

Marín, A; Hernández, E y Flores, J (2016). **Metodología para el análisis de datos cualitativos en investigaciones orientadas al aprovechamiento de fuentes renovables de energía**. Revista Arbitrada KOINONIA. Vol. 1, Núm. 1 (1): Enero - Junio. 2016.

Arias, F (1999) El proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración Edición 3ª. Caracas, editorial Espíteme.

Arias, F (2006) El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica. Edición 5ª, Caracas, editorial Espíteme.

BERNAL, A (2006) METOLOGIA DE LA INVESTIGACION. Edición 2ª México, Editorial Pearson Prentice Hall.

TAMAYO Y TAMAYO, M. "EL PROCESO DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA". 4ta Edición. Editorial Limusa S.A.

<https://html.rincondelvago.com/diagrama-de-flujo-de-procesos.html>

<https://asana.com/es/resources/what-is-a-flowchart>

<https://blog.lemontech.com/agilizar-procesos-administrativo-de-una-empresa/>

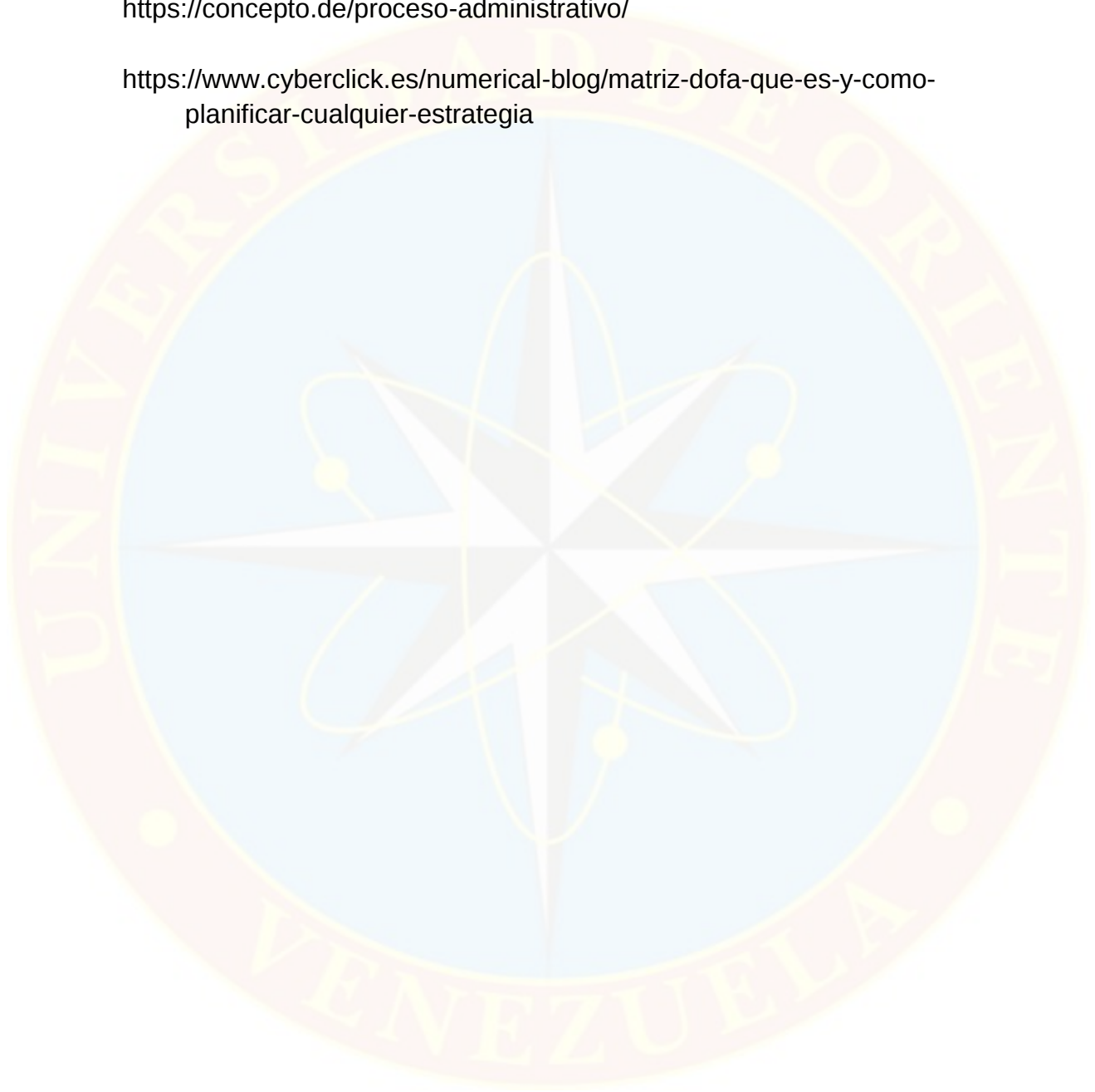
<https://www.ninjaexcel.com/gestion-de-personas/fortalezas-debilidades-empresa/>

<https://sistrack.net/blog/importancia-de-las-empresas-de-encomiendas-en-la-pandemia/>

<https://www.gestiopolis.com/importancia-del-proceso-administrativo/>

<https://concepto.de/proceso-administrativo/>

<https://www.cyberclick.es/numerical-blog/matriz-dofa-que-es-y-como-planificar-cualquier-estrategia>



HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	Análisis de los procedimientos administrativos en el departamento de administración de la agencia MRW Maturín Av. Raul Leoni (16080) en Maturín-Monagas
---------------	--

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código ORCID / e-mail	
Mota Nuñez Steffany Yorley	ORCID	C.I. 26688168
	e-mail	steffanymota97@gmail.com
	ORCID	
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema ORCID (Open Researcher and Contributor ID) se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases clave:

Estrategias
Administrativas
Procedimientos

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Administración

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

El objetivo de este trabajo de investigación fue diseñar estrategias que permitan optimizar los sistemas administrativos de MRW,C.A, con el fin de mejorar y actualizar dichos procesos. Se utilizó una investigación de campo con soporte documental, debido a que todos los datos relacionados con el tema de investigación fueron extraídos del Departamento de Administración de la empresa MRW 16080, al momento de llevarse a cabo los procesos, permitiendo la observación de manera directa, y la población de estudio estuvo compuesta por los empleados de la agencia, ya que es pequeña, Se aplicaron técnicas e instrumentos de recolección de información como entrevistas no estructuradas, observación directa, complementados con revisión bibliográfica. Se evidenció que la agencia MRW 16080, lleva a cabo procesos administrativos que cumple con los estándares generales, adaptados a las políticas internas y la naturaleza de sus servicios. No dejando estos de presentar debilidades en el control de cupones, compensaciones, depósito y gastos generados por la agencia MRW 16080. De igual manera en la asignación de funciones del encargado y el gerente, se detectó que comparten las mismas funciones. En cuanto a los sueldos, se observó que los trabajadores no son bien remunerados por el cumplimiento de sus funciones. Respecto a las relaciones y cooperación entre los miembros de la empresa, se consideran buenas en cuanto al trato diario y respeto.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail		
MSc. Ysabel Hernandez	ROL	CA ☐ AS ☒ TU ☐ JU ☐	
	ORCID	13655527	
	e-mail	Ysabelh853@gmail.com	
MSc. Yoleida Mota	ROL	CA ☐ AS ☐ TU ☐ JU ☒	
	ORCID	10839893	
	e-mail	Yolimota_3105@hotmail.com	
MSc. Augusto Zapata	ROL	CA ☐ AS ☐ TU ☐ JU ☒	
	ORCID	12887704	
	e-mail	Azapata.udomonagas@gmail.com	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema ORCID (Open Researcher and Contributor ID), se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad).. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2024	06	07

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa

Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOPTG_MNSY2024

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

✓ **Espacial:** La empresa MRW- 16080, está ubicada Maturín, Av. Raúl Leoni Entre Carrera 3 Antigua Rivas Y Carrera 4 Antigua Prolongación Cedeño Local s/n Al Frente Del Polideportivo.

✓ Temporal:

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURELO
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YOC/manja

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6

De acuerdo al Artículo 41 del reglamento de Trabajos de Grado:

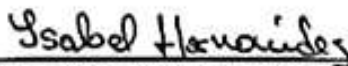
Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quién deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.



Br. STEFANYMOTA

C.I: 26.688.168

Autora



Profa. MSc. YSABEL HERNANDEZ

C.I: 13.655.527

Asesor Académico