



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**LINEAMIENTOS DE ANÁLISIS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA MADERERA
MONAGAS, DE LA CIUDAD DE MATURÍN**

Asesores académicos:

Dr. Jorge Astudillo
Msc. Marizabeth Malaver
Msc. Lucrecia Heredia

Autores:

Br. Bárbara Oliveros
C.I 27.946.602
Br. Yasivit Souquet
C.I 19.079.752

Trabajo de Grado, modalidad cursos especiales de grado, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Administración.

Maturín, julio de 2024

ACTA DE APROBACION



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

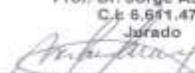
MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO
ÁREA: ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 017

CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
0925009	GESTION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL	APROBADO	Profa. M.Sc. Lucrecia Heredia
0925009	NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES	APROBADO	Prof. Dr. Jorge Astudillo
0925009	OPTIMIZACION DEL CONTROL INTERNO A TRAVES DEL ANALISIS DE GESTION ADMINISTRATIVA	APROBADO	Profa. M.Sc. Marizabeth Malaver

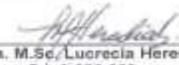
En Maturín, siendo las 09:00 (a.m.) del día 22 de julio del 2024, reunidos en la Sala Luz Marina Ruiz del Campus Los Guantitos del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado evaluador, profesores: Marizabeth Malaver (Asesor Académico), Jorge Astudillo (jurado), y Lucrecia Heredia (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, visto el rendimiento obtenido en los seminarios y aceptada la Monografía de la Investigación titulada: "LINEAMIENTOS DE ANALISIS DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS, C.A.", por el bachiller: OLIVEROS AZOCAR, BARBARA ASTRID C.I: V-27.946.602. El jurado luego de la discusión del mismo acuerda calificarlo como: Aprobado


Prof. Dr. Jorge Astudillo
C.I: 8.661.477
Jurado


Profa. M.Sc. Marizabeth Malaver
C.I: 11.773.398
Asesor


Profa. Abg. Janeth Delgado
C.I: 8.719.522
Sub-Comisión de Trabajo de Grado




Profa. M.Sc. Lucrecia Heredia
C.I: 8.280.889
Jurado


Br. Barbara Oliveros
C.I: 27.946.602
Autora


Profa. M.Sc. Mijangos Cruz
C.I: 16.374.361
Jefe del Departamento

Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2006 de fecha 11/06/2006 y Artículo 13 literal 2 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Universidad, Campus Los Guantitos, Maturín Estado Monagas. Apartado Postal N° 6201.



ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA- ADMON-2024

MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO
ÁREA: ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 018

PERIODO ACADÉMICO: II- 2023		COHORTE: Sección 01	
CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
0925009	GESTION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL	APROBADO	Profa. M.Sc. Lucrecia Heredia
0925009	NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES	APROBADO	Prof. Dr. Jorge Astudillo
0925009	OPTIMIZACION DEL CONTROL INTERNO A TRAVES DEL ANALISIS DE GESTION ADMINISTRATIVA	APROBADO	Profa. M.Sc. Marizabeth Malaver

En Maturín, siendo las 09:00 (a.m.) del día viernes 22 de julio del 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: Marizabeth Malaver (Asesor Académico), Jorge Astudillo (jurado), y Lucrecia Heredia (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, visto el rendimiento obtenido en los seminarios y aceptada la Monografía de la Investigación titulada: "LINEAMIENTOS DE ANALISIS DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE LA EMPRESA MADERERA MOANAGAS C.A.", por la bachiller: SOUQUET GIL, YASIVIT VILEMANIA GI; V-19.079.752 El jurado luego de la discusión del mismo acuerda calificarlo como: Aprobado

 Prof. Dr. Jorge Astudillo C.I: 6.811.477 Jurado	 Profa. M.Sc. Lucrecia Heredia C.I: 9.250.669 Jurado
 Profa. M.Sc. Marizabeth Malaver C.I: 11.773.398 Asesor	 Br. Yasivit Souquet C.I: 19.079.752 Autora
 Profa. Abgr. Janeth Delgado C.I: 8.719.522 Sub-Comisión de Trabajo de Grado	 Profa. M.Sc. Milagros Cruz C.I: 16.374.361 Jefe del Departamento

Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2006 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

RESOLUCIÓN

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 41 del Reglamento de Trabajos de Grado de la Universidad de Oriente: “Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la UDO, y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participar lo previamente al Consejo Universitario, para su autorización”.



DEDICATORIA

Dedico este logro principalmente a mis padres, **José Hernán Oliveros** y **Candelaria Azócar** por su apoyo incondicional, darme todas las comodidades y el privilegio de estudiar y sobre todo guiarme día a día por el camino del bien, sin ustedes no sería lo que soy ahora, gracias por su paciencia y amor, este logro también es para ustedes.

A mis hermanos mayores, **Ada Virginia y Jesús Eduardo**, por escucharme, apoyarme y enseñarme que, aunque la vida te muestre demasiados momentos difíciles, nunca hay que rendirse.

A mi abuela **Rosa, tíos y primos**, por cada consejo a lo largo de mi vida, por siempre desearme lo mejor, animarme y ayudarme cuando más lo necesitaba.

A mis amigos, **María y Carlos**, por su amistad única todos estos años, son como mi otra familia, por siempre acompañarme, motivarme y creer en mí, no cambiaría ningún momento, los quiero muchísimo.

A mi novio, **Jairo Vásquez**, por iluminarme el día en esos momentos cuando creía que todo estaba perdido, gracias por impulsarme a siempre dar todo de mí para lograr mis metas, por todo tu apoyo, amor, comprensión y paciencia.

A mí querido amigo, **Adán Granado**, nos conocimos a inicio de carrera y eres el mejor compañero que pude tener. Gracias por acompañarme, por todos los proyectos juntos y por ayudarme cuando no entendía, pasamos buenos momentos y los atesorare siempre, te quiero.

A mis **amigos y compañeros** que conocí en la casa más alta. Gracias por todos los momentos que compartimos, su apoyo y alegría, los recordare con una sonrisa siempre.

¡MUCHISIMAS GRACIAS!

DEDICATORIA

En mi vida, existieron muchas barreras las cuales he podido superar con mucha satisfacción, solo puedo decir a todas esas personas que siempre estuvieron a mi lado y confiaron en mí, que les dedicó esta meta alcanzada porque fueron factores fundamentales para lograrlo

A mi **Dios Todopoderoso**, ahora es cuando sé que nunca me ha abandonado, me has dado suficiente fortaleza y sabiduría para seguir adelante, me enseñaste el valor de la vida y al no perder la esperanza. Gracias por siempre estar allí a mi lado cuando más te necesito y nunca darme por vencida.

A la **Virgen del valle**, en esta etapa de mi vida es cuando más te tengo presente, gracias por cuidar de mí y nunca dejarme sola y cuidar cada uno de mis pasos

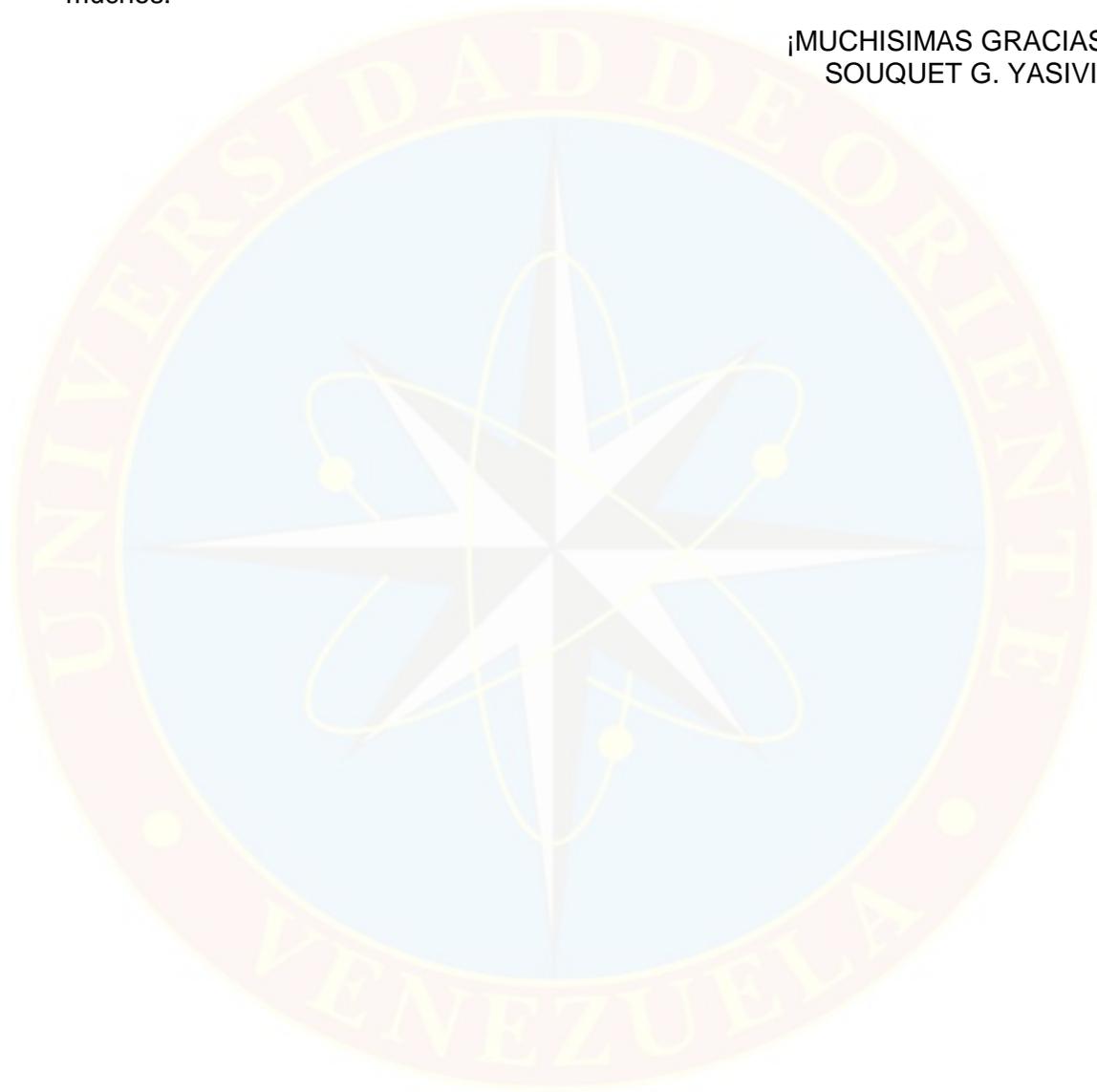
A mí hijo **Maximiliano Maurera**, posiblemente ahorita no entiendas mis palabras, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta lo que significa para mí. Eres la razón por la cual me levanto cada día esforzarme por el presente y el mañana eres mi principal motivación. Gracias por tu apoyo a pesar de no entender nada.

Mis padres **Tirsy Gil** y **Luis Souquet**, les dedicó este honor con todo mi esfuerzo ya que constantemente me apoyan y ayudan a seguir mis metas para lograr mi objetivo trazados. Gracias Dios por hacer de mis padres personas fuertes.

A mis hermanos **Jesús Gil**, **Janina Gil** y **José Gil**, los adoro tanto, les dedicó mi triunfo ya que se lo merecen por estar a mi lado, gracias por su compañía incondicional la cual nunca voy a olvidar.

A mis abuelos **José Gil** y **Josefina Zapata**, siempre los voy a recordar y tener cada momento presente en mi corazón, gracias por esos lindos concejos y días felices que me dieron con su compañía. Sé que desde el cielo mi cuidan, los extraño muchos.

¡MUCHISIMAS GRACIAS!
SOUQUET G. YASIVIT



AGRADECIMIENTO

Quiero darle las gracias a la **Universidad de Oriente**, por darme la oportunidad de formarme académicamente y obtener mi título como Licenciada en Administración.

A la empresa **Maderera Monagas, C.A**, sobre todo a **Georget Grand** por su comprensión, apoyo y colaboración al brindarnos información relevante para nuestra investigación.

A **mis compañeras de Áreas de Grado**, ustedes hicieron que los meses de trabajo no fueran tan terribles, gracias por los buenos momentos, les deseo el mayor éxito en sus vidas.

A los profesores, **Dr Jorge Astudillo, Msc Marizabeth Malaver y Msc Lucrecia Heredia**, por su dedicación durante este periodo académico, por haberme guiado a la excelencia en la realización del trabajo y a incentivar me a dar lo mejor de mí.

A la profesora **Msc Milagros Cruz**, por apoyarnos tanto, por sus observaciones y comentarios, gracias por su colaboración y paciencia.

A todos **los profesores** que tienen un lugar en mi corazón, gracias por su sabiduría, experiencia y amor al arte de enseñar.

¡MUCHAS GRACIAS A TODOS!

OLIVEROS A. BÁRBARA

AGRADECIMIENTO

Es importante destacar que para la elaboración del presente proyecto se encontraron en el camino distintos obstáculos, por ese motivo quiero hacer un especial agradecimiento a aquellas personas que nos ayudaron significativamente.

A la empresa **Maderera Monagas C.A.**, y a su personal, por abrirnos las puertas de su organización para lograr obtener una información real para la elaboración del presente trabajo. Gracias por su apoyo.

A la profesora **Msc. Marizabeth Malavé**, por guiarnos en la trayectoria del presente trabajó, y compartir sus conocimientos y por su generosa paciencia.

Al profesor **Dr. Jorge Astudillo**, por compartir sus conocimientos académicos que fueron de gran ayuda tanto personal como profesional

A la profesora **Msc. Lucrecia Heredia**, gracias profesora por sus lindos consejos, y siempre está allí para darnos una mano amiga.

A mis hermanas amiga, **María Pernia y Danireth Guaimareth**, por compartir una parte de sus vidas, conocimientos y sabiduría, por las alegrías y tristezas que forman parte de una linda amistad; siempre tendrán en mí una gran hermana.

¡MUCHAS GRACIAS A TODOS!

SOUQUET G. YASIVIT

INDICE GENERAL

ACTA DE APROBACION	ii
RESOLUCIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	viii
INDICE GENERAL	x
INDICE DE CUADROS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
ETAPA I.....	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos específicos	6
1.3 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION	6
1.4 MARCO METODOLÓGICO.....	8
1.4.1 Tipo de investigación.....	8
1.4.2 Nivel de investigación.....	8
1.4.3 Población objeto de estudio	9
1.4.4 Muestra	9
1.4.5 Técnicas de recolección de datos	9
1.4.6 Técnicas de análisis de datos	11
1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	12
1.5.1 Ubicación	12
1.5.2 Reseña histórica	12
1.5.3 Misión.....	13
1.5.4 Visión	13
1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	13
ETAPA II.....	16
DESARROLLO DEL ESTUDIO	16
2.1 RECONOCER LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS C.A.	16
2.1.1 Gestión Administrativa	17
2.2 IDENTIFICAR LOS CONTROLES INTERNOS QUE LLEVAN A CABO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS C.A.	21
2.2.1 Controles.....	21

2.3 ANALIZAR LAS DEBILIDADES EXISTENTES EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS C.A.	25
2.3.1 Debilidades	25
2.4 ENUNCIAR LINEAMIENTOS QUE PERMITAN MEJORAS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS C.A.	27
ETAPA III.....	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	31
3.1 CONCLUSIONES.....	31
3.2 RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ELECTRÓNICAS.....	34
ANEXOS.....	35
HOJAS DE METADATOS.....	34



INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. ¿Conoce con claridad el personal administrativo sus funciones y responsabilidades?	18
Cuadro 2. ¿La Empresa Maderera Monagas les proporciona capacitaciones previas de acuerdo al cargo que desempeña?.....	18
Cuadro 3. ¿Existe un manual de procedimientos en el departamento?...	19
Cuadro 4. ¿Existe una comunicación fluida y efectiva entre los miembros del departamento de administración?.....	20
Cuadro 5. ¿Se cuenta con el personal adecuado en términos de cantidad, habilidades y experiencia?.....	20
Cuadro 6. Lineamientos que permitan mejorar la gestión Administrativa en el departamento de administración de la empresa MADERERA MONAGAS C.A.....	28



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
MATURÍN ESTADO MONAGAS**

**“LINEAMIENTOS DE ANÁLISIS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA MADERERA
MONAGAS, DE LA CIUDAD DE MATURÍN.”**

Asesores académicos:

Dr. Jorge Astudillo
Msc. Marizabeth Malaver
Msc. Lucrecia Heredia

Autores:

Br. Bárbara Oliveros
C.I 27.946.602
Br. Yasivit Souquet
C.I 19.079.752
Julio 2024

RESUMEN

La gestión administrativa prepara a la organización y la dispone a actuar de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas. La implementación de lineamientos puede mejorar la eficiencia operativa, aumentar la calidad del trabajo, establecer estándares claros, reducir errores y alinear los objetivos de la organización. El propósito de este estudio es formular lineamientos de análisis de gestión administrativa para el departamento de administración de la empresa Maderera Monagas, C.A. Este Informe se divide en tres etapas: El Problema y sus Generalidades, Desarrollo del Estudio, así como las Conclusiones y Recomendaciones. La investigación se basa en un trabajo de campo realizado en las instalaciones de la empresa Maderera Monagas, C.A. Las técnicas aplicadas son la recolección de datos fundamentadas en la observación directa, la cual permitió obtener información precisa desde la fuente principal, checklist al personal que labora en el departamento de Administración y, por último, una revisión documental.

Palabras Claves: Gestión administrativa, controles, debilidades, lineamientos

INTRODUCCIÓN

Los lineamientos empresariales son un conjunto de principios, normas y directrices que establecen pautas claras para el funcionamiento de una organización. Son un elemento fundamental en el ámbito empresarial, ya que brindan orientación y guía a los empleados sobre cómo actuar en diferentes situaciones.

Actualmente en la Gestión Administrativa se determina la superación institucional debido a su capacidad para procesar, distribuir y compartir datos de manera eficaz y concretada. Igualmente, mejorar los procesos inherentes a la gestión organizacional y el manejo de la información, lo que ejerce un gran impacto en la producción, competitividad y estabilidad de las empresas.

Eso por eso que, implementar lineamientos en un negocio ayuda a mejorar la eficiencia y efectividad de la organización en diversos aspectos. Desde la optimización de los procesos de trabajo hasta la definición de estándares claros y consistentes, los lineamientos son herramientas indispensables para lograr una gestión eficaz y alcanzar los objetivos establecidos.

La disposición del análisis de la gestión administrativa se hizo con la finalidad de mejorar la productividad en el departamento administrativo de la empresa Maderera Monagas C.A, de la ciudad de Maturín, para coordinar eficientemente cada una de las actividades y responsabilidades.

Dicho estudio está estructurado en tres etapas detalladas de la siguiente manera:

La Etapa I. El Problema y sus Generalidades contiene: el planteamiento y delimitación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación, marco metodológico, identificación institucional y definición de términos.

La Etapa II. Desarrollo del Estudio incluye: las bases teóricas y el análisis de los datos de forma alterna, en la cual se desarrolla cada objetivo específico con su teoría, descripción del método utilizado y análisis de los resultados.

Finalmente, en la **Etapa III** se muestran las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación. Por último, las referencias **bibliográficas** y electrónicas consultadas, así como los anexos.

ETAPA I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La administración es la disciplina que implica planificar, organizar, dirigir y controlar actividades individuales y grupales en función de objetivos, convirtiéndose en una práctica humana de altísima importancia para el desarrollo de los procesos, actividades y tareas dentro de las empresas. A medida que la sociedad se volvió más dependiente del trabajo en equipo y creció el número de grupos organizacionales, la tarea de los administradores se ha hecho mucho más significativo dentro de la industria de cualquier tipo, representando un pilar fundamental para el logro de las metas propuestas.

Por lo tanto, el efectivo desempeño de la administración requiere de un proceso de análisis de gestión que garantice el correcto cumplimiento de las funciones esenciales propias de la disciplina representada en el proceso administrativo de la gestión desarrollada por la empresa. Este análisis es la evaluación de la estructura administrativa o de sus componentes, lo que permite evaluar el grado de eficacia y eficiencia en el desempeño de las funciones de la ciencia administrativa asociada con el desarrollo de la gestión propia de cada organización.

Como consecuencia la gestión administrativa es esencial en una organización ya que representa el soporte necesario a la hora de realizar y fortalecer las tareas, constituyendo una red funcional las cuales se relacionan con la finalidad de alcanzar los objetivos determinados por la entidad. Dentro de las herramientas administrativas comúnmente utilizadas por las empresas

para mejorar su competitividad se encuentra la división de trabajo, la cual consiste en la división del proceso en diferentes etapas, lo que permite a los trabajadores especializarse en tareas específicas para alcanzar una mejor distribución y optimización de los procesos.

En la empresa bajo estudio, Maderera Monagas, C.A, que tiene por actividad la compra, venta, cortado y enchapado de la madera armada y machihembrado, así como la compra y venta de productos elaborados tanto para empresas ferreteras como para usos del hogar, están enfocados en alcanzar sus metas sin tomar en cuenta los tiempos establecidos para la ejecución de las diferentes actividades y sin contar con una efectiva estructura organizativa, reduciendo los procesos administrativos, y en consecuencia desaprovechando las ventajas y beneficios que representa una adecuada gestión administrativa en el desarrollo de sus procesos.

No cabe duda que la empresa es de carácter familiar y tienen baja iniciativa de gestión interna para poder promover tareas específicas a sus trabajadores, lo que trae como consecuencia que no se logre el desarrollo personal a los niveles requeridos en la ejecución de los procesos, careciendo de una correcta y efectiva definición de responsabilidades, lo cual se traduce en un ambiente informal y desorganizado para el trabajador, en donde el mismo no tiene claras sus responsabilidades y el desempeño esperado por la organización.

De esta forma se observa que carecen de una adecuada distribución de tareas, perdiendo la oportunidad de aprovechar al máximo las capacidades del trabajador. Al no contar con una adecuada descripción del cargo que ocupa, con sus responsabilidades y tareas a ejecutar, el trabajador se dispersa

atentando esto en contra de su productividad, al impedir que logre los objetivos en el menor tiempo posible y con el uso racional de los recursos disponibles.

Por tal motivo de la problemática planteada surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa en el departamento de administración?, ¿Qué controles internos se llevan a cabo en la gestión administrativa en el departamento de administración?, ¿Existen debilidades en la gestión administrativas en el departamento de administración? ¿Qué lineamientos pueden implementarse para la mejora de la gestión administrativa en el departamento de administración?

La investigación está dirigida al análisis de gestión administrativa para el departamento de administración en la empresa Maderera Monagas CA, ubicada en la avenida Raúl Leoni, kilómetro 1, bajo Guarapiche, en Maturín Estado Monagas, durante un lapso comprendido por la duración del semestre II-2023 de la Universidad de Oriente, plazo que abarca desde abril hasta agosto 2024.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General

Formular lineamientos de análisis de gestión administrativa para el departamento de administración de la empresa Maderera Monagas C.A, de la ciudad de Maturín.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Reconocer la situación actual de la gestión administrativa en el departamento de administración de la empresa Maderera Monagas C.A.
2. Identificar los controles internos que llevan a cabo en la gestión administrativa en el departamento de administración de la empresa Maderera Monagas C.A.
3. Analizar las debilidades existentes en la gestión administrativas en el departamento de administración de la empresa Maderera Monagas C.A.
4. Enunciar lineamientos que permitan mejoras a la gestión administrativa en el departamento de administración de la empresa Maderera Monagas C.A.

1.3 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

Hoy en día se vive en un mundo totalmente globalizado y competitivo, donde es importante que cuenten con una buena gestión administrativa para el fortalecimiento y sostenimiento de la misma, sabiendo esto es indispensable dentro de las organizaciones la adecuada división del trabajo para conseguir altos niveles de productividad, por eso se decidió emprender esta investigación en la empresa Maderera Monagas C.A, que con su actividad comercial no escapa de esta realidad de baja productividad y difícil situación económica del país, sin embargo, es posible mejorar sus procedimientos, de manera que su gestión se traduzca a un negocio altamente rentable y competitivo.

La situación actual asociada con la gestión administrativa de la empresa Maderera Monagas C.A., requiere del desarrollo de iniciativas que permitan el logro de sus objetivos y metas con una mayor eficacia y eficiencia,

considerando una activa participación de los trabajadores por medio de la definición clara de sus tareas y responsabilidades. En este sentido, definir lineamientos mediante el análisis de gestión administrativa para el departamento de administración de la empresa, permitirá alcanzar mayores estándares en el desarrollo de sus procesos, mejorando sus procedimientos, logrando una adecuada división del trabajo para conseguir altos niveles de productividad. De esta manera la empresa logrará mantener su actividad comercial y un ambiente laboral óptimo para sus trabajadores.

A nivel organizacional, esta investigación permitió identificar áreas de mejora dentro de la empresa y proponer soluciones para optimizar su proceso administrativo, esto incidirá de manera positiva en la productividad del departamento de administración.

A nivel institucional, brindó a los estudiantes de la Universidad de Oriente la oportunidad de desarrollar su trabajo de grado, permitiendo generar conocimientos aplicados y relevantes a dicho tema. Además, ayuda a fortalecer la relación entre la universidad y la empresa al establecer un puente de colaboración e intercambio de información y experiencia.

A nivel personal, permite tener conocimientos sobre las debilidades evidenciadas en la empresa y cómo plantear soluciones reales. Una experiencia que contribuye al crecimiento personal y profesional, permitiéndonos adquirir habilidades, conocimientos y conexiones que pueden ser de gran valor a lo largo de nuestra vida.

1.4 MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico establece el inicio y la culminación de una investigación, en él se establece el tipo y el nivel de la investigación, así como la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Tal como lo señala Arias, F (2012), “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “como” se realizará el estudio para responder el problema planteado” (p.110)

1.4.1 Tipo de investigación

Para Arias, F (2012), “la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos.” (p.31). Partiendo de esta conceptualización de Arias F, la investigación que se estará realizando en la empresa Maderera Monagas C.A. se considera de campo puesto que los datos serán obtenidos directamente de la empresa objeto de estudio.

1.4.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación que se empleará para la realización de este proyecto es la Investigación Descriptiva, debido a que el objeto estudiado será descrito de manera general en la empresa Maderera Monagas C.A. permitiendo facilitar la obtención de los resultados, así como las características más relevantes de las personas que forman parte del medio ambiente de trabajo. Con respecto a esto Arias F (2012) indica que “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24)

1.4.3 Población objeto de estudio

En esta investigación la población es el objeto de estudio que brindó la información requerida, partiendo de lo que dice Arias, F. (2012), “la población se refiere al conjunto de elementos o unidades para quienes serán válidas las conclusiones de la investigación” (p.49.). La población del siguiente trabajo está representada por el departamento de administración de la empresa Maderera Monagas C.A, que son dos (2) personas: un (1) administrador y un (1) auxiliar de contabilidad.

1.4.4 Muestra

La muestra es una porción de la población seleccionada por el investigador con la finalidad de obtener información válida y representativa. Arias, F (2012) expresa “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p.83). Cabe destacar que por tratarse de una población muy pequeña (2 personas) es totalmente manejable, la muestra fue considerada como la misma población.

1.4.5 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son aquellas utilizadas para obtener la información necesaria con respecto al fenómeno de estudio y de esta manera lograr los objetivos propuestos. Para los efectos de este trabajo de investigación las principales técnicas que se utilizarán son:

Observación directa

Esta permite una visión clara y objetiva de la situación actual del ambiente donde se desarrolla la investigación. La observación directa es definida por Arias, F. (2012) como: “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno, o situación que se produzca en la naturaleza y en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.” (p.69). A través de esta se pudo obtener información aun cuando no exista el deseo de proporcionarla, sin que sea distorsionada o manipulada por las personas a estudiar.

Revisión documental

La técnica de recolección de información que será utilizada con mayor frecuencia durante la investigación es la revisión documental. Para Hurtado (2008) la revisión documental es “una técnica en la cual se recurre a información escrita, ya sea bajo la toma de datos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otros o como texto que en sí mismo constituyen los eventos de estudio” (p.427). Con este instrumento se compararán los documentos, políticas y normas establecidas por el alto mando de la empresa, con los resultados obtenidos en las entrevistas y observación directa.

Entrevista no estructurada

Se realizarán entrevistas no estructuradas a la administradora en las instalaciones de la empresa Maderera Monagas, con el fin de obtener información de manera más natural sobre los procedimientos administrativos de la empresa, la entrevista no estructurada según Arias, F. (2012) “En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente.

Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos que permiten definir el tema de la entrevista”. (p. 73).

Entrevista estructurada

Se centra en la precisión de las diferentes respuestas, gracias a las cuales se pueden recopilar datos extremadamente organizados. Según Arias, F. (2012) “Es la que se realizará a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado”. Partiendo de esto se utilizará una checklist que será entregada a la población para obtener información desde su punto de vista sobre los diferentes procesos del departamento, con el propósito de responder a los objetivos planteados. Según los autores (Arboleda, y otros, 2014) señalan que el Checklist “Es un instrumento que revisa de forma ordenada el cumplimiento de procedimientos que se llevan a cabo, mediante el cual se constata el cumplimiento de un conjunto de controladores de seguridad” (pág. 33).

1.4.6 Técnicas de análisis de datos

Para los fines de esta investigación se llevó a cabo un enfoque cuantitativo, puesto que permite describir ciertas características u opiniones de un grupo mediante la aplicación de una encuesta o entrevista. Arteaga (2020) en el sitio web Testsiteforme dice “Generalmente, este análisis se mide en términos de números. Los datos aquí se presentan en términos de escalas de medición y se extienden para una mayor manipulación estadística.” (p.1). Por tanto, el análisis estadístico más elemental radica en la elaboración de una tabla de distribución de frecuencias absolutas y relativas o porcentajes, para luego generar un gráfico a partir de la misma.

1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1.5.1 Ubicación

Avenida Raúl Leoni, Km 1, Sector Bajo Guarapiche, Maturín, Estado Monagas.

1.5.2 Reseña histórica

La empresa fue creada en Venezuela en abril del año 1972 como firma personal del señor Federico Grand y sucesores (Maderera Monagas), con un capital de cien mil bolívares (100.000,00) luego en el año 1977 se constituye como una compañía anónima (Maderera Monagas CA), fundada en la ciudad de Maturín estado Monagas, única sede, con un capital de doscientos cincuenta y dos mil bolívares (252.000,00) Esta se caracteriza por ser una de las primeras empresas importadora y exportadora de madera y sus extensas variedades.

En el año 1981 comenzó sus importaciones desde Ecuador y para 1984 desde Brasil. En 1992 pasan a ser importadores directos de países como Estados Unidos y Colombia; en el año 1993 esta empresa aumenta su capacidad a nueve millones doscientos setenta y siete mil bolívares (9.277.000,00), consolidándose de esta manera en el campo empresarial y en el año 2000 empiezan a surgir como vendedores de producto importados al mayor para otras empresas ubicadas en Barquisimeto, Valencia, Los Teques, Fila de Mariches, Anaco, El Tigre, Cumaná, Puerto La Cruz y Maturín.

Registrada en el juzgado segundo de la circunscripción judicial del estado Monagas y delta Amacuro bajo el no. 68, la actual junta directiva fue ratificada

en el año 2010. Como representante legal actúa el ingeniero Juan Francisco Grand Simonpietri, portador de la cédula de identidad No. V.- 4.620.754, según poder registrado en la oficina del registro público, primer circuito del municipio Maturín del estado Monagas.

1.5.3 Misión

Comercializar productos de madera y sus derivados dirigidos al uso del mercado manufacturero, industrial y de la construcción a nivel nacional proyectándose como una empresa capaz de satisfacer al ramo en plenitud.

1.5.4 Visión

Trabajar para abarcar el mercado regional y nacional, fundamentado en nuestros valores, como lo son: responsabilidad, honestidad, y calidad, proyectándonos a ser una empresa líder y pionera en el ramo maderero y ferretero, ofreciendo nuevas líneas de producto de alta calidad para las necesidades de todos los clientes reales y potenciales. Aplicando la tecnología más actualizada en el área, las cuales nos permiten seguir creciendo verticalmente como organización.

1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Competitividad: puede definirse como la capacidad de una empresa para crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible. (Ferraz, Kupfer y Haguénauer. 1996, Pág. 1-12)

Desempeño: se define como el resultado de su comportamiento frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, sus tareas, actividades o “in-actividades”; este depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. (Faria, 2004, pág. 23).

División de trabajo: Repartición de tareas, es decir, una división de trabajo mientras mayor es la complejidad de la sociedad y más alto su nivel de desarrollo, mayor es esta diferencia de tareas. (Harnecker. 2005)

Estructura organizacional: define el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades. Hay seis elementos clave que los directivos necesitan atender cuando diseñen la estructura de su organización: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, extensión del control, centralización y descentralización, y formalización. (Robbins, 2009, pág. 519)

Gestión: es el proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientados hacia el logro de las metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional. (Hitt, 2006, pág. 8)

Productividad: es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. (Pernaut, 2008, pag. 15).

ETAPA II

DESARROLLO DEL ESTUDIO

En esta etapa se desarrollan los objetivos basándose en las bases teóricas que sustentan la investigación, analizando los datos obtenidos a través de las distintas técnicas de recolección de información.

Desarrollo de los objetivos

2.1 RECONOCER LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS C.A.

Para reconocer la situación actual de la empresa Maderera Monagas, C.A. y cumplir con el desarrollo de los objetivos de esta investigación, en atención a la información proporcionada por la gerente de Administración, el checklist aplicado al personal y de acuerdo a la observación directa realizada por las investigadoras, se especifican las bases teóricas y posteriormente el análisis de los resultados:

Villoro (1982) en el sitio web SciELO Colombia dice “conocer es, en definitiva, tener la capacidad de integrar en una unidad, toda experiencia y todo saber parcial de un objeto, sin importar lo diversos que éstos sean, a partir de observaciones y datos concretos. El conocer conlleva siempre una apreciación, con valoración de acciones en relación a los objetivos”.

2.1.1 Gestión Administrativa

Chiavenato (2019) “indica que la gestión administrativa permite desarrollar la toma de decisiones y hacer efectivas la búsqueda de opciones de mejora para el desarrollo empresarial de una organización.”

La gestión administrativa es un proceso dinámico y multidisciplinario que requiere una combinación de habilidades técnicas, humanas y conceptuales. La aplicación efectiva de los principios y técnicas de gestión administrativa contribuye al logro de los objetivos organizacionales, a la mejora de la productividad y a la creación de valor para todas las partes interesadas.

El representante de la gestión administrativa de Madedera Monagas C.A es el ente encargado de implementar la planificación, proyectos, metas y actividades referentes a su gestión administrativa dentro del centro empresarial, ya que de este depende el ambiente ético y profesional de su empresa. En la gestión administrativa de dicho departamento, es importante considerar aspectos como la planificación y organización de recursos, la logística de distribución, así como el manejo eficiente de los procesos internos.

La empresa Madedera Monagas C.A ha logrado implementar una Gestión Administrativa, la cual ha presentado desafíos significativos en términos de adaptabilidad y capacitación del personal, a pesar de su modernidad y seguridad, la empresa se enfrenta a la limitación de contar solo con dos personas encargadas de todo lo relacionado con la gestión administrativa, obligando a un sobrecargo de actividades y la carencia de conocimientos especializados en manejo administrativo ha creado una dependencia significativa en la persona externa encargada, lo que representa un riesgo para la continuidad operativa.

A continuación, se presentan los resultados del Check list al personal de MADEDERA MONAGAS C.A.

Cuadro 1. ¿Conoce con claridad el personal administrativo sus funciones y responsabilidades?

Opción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	1	50%
No	1	50%
total	2	100%

Fuente: Check list aplicado por los autores (2024)

Con relación a los datos obtenidos un trabajador de los encuestados indicó que conoce con claridad sus funciones y que algunas veces sus opiniones son consideradas en la toma de decisiones, otro no tiene claro sus responsabilidades y funciones, siendo este un tema importante para su desempeño.

Cuadro 2. ¿La Empresa Maderera Monagas les proporciona capacitaciones previas de acuerdo al cargo que desempeña?

Opción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí		
No	2	100%
total	2	100%

Fuente: Check list aplicado por los autores (2024)

Según los resultados obtenidos en el Cuadro N° 2 se puede observar que el 100% respondió que no cuenta con capacitación previa necesaria para el cumplimiento de sus funciones. La capacitación se puede señalar como la técnica utilizada por la organización para garantizar el mejoramiento continuo del personal involucrado en el mismo, con el objetivo de fortalecer los conocimientos de los trabajadores, para que puedan generar prácticas laborales acorde con los cambios.

Cuadro 3. ¿Existe un manual de procedimientos en el departamento?

Opción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí		
No	2	100%
total	2	100%

Fuente: Check list aplicado por los autores (2024)

En el Cuadro N° 3 se puede notar que el 100% respondió que no existe un manual de Procedimiento en el departamento. El Manual de Procedimiento es utilizado por toda empresa como un documento que contiene de manera muy detallada, todas las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa. Con los resultados obtenidos se puede observar claramente que en el departamento de administración no cuentan con un instructivo de procedimientos, las tareas y actividades son llevadas a cabo por uso y costumbre y muchas veces son asignadas por un agente externo del departamento.

Cuadro 4. ¿Existe una comunicación fluida y efectiva entre los miembros del departamento de administración?

Opción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí		
No	2	100%
Total	2	100%

Fuente: Check list aplicado por los autores (2024)

En el cuadro N° 4 se observa que la totalidad de los entrevistados afirmó que no mantienen una comunicación adecuada, se puede añadir que los investigadores observaron dicha condición al momento de preguntarles por una información o por algún documento necesario, ninguno de los empleados tenía una respuesta concreta o no sabían dónde su compañero colocó o guardó algún documento, entre otros.

Cuadro 5. ¿Se cuenta con el personal adecuado en términos de cantidad, habilidades y experiencia?

Opción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

Fuente: Check list aplicado por los autores (2024)

En el Cuadro N° 5 se puede notar que el 50% respondió que no y el restante respondió que sí. Cuentan con una baja cantidad de empleados para

poder realizar todas las actividades del departamento, así como la falta de competencias en el área administrativa por parte de la gerente.

La información obtenida a través del check list aplicado nos permitió reconocer la situación actual de la gestión administrativa de la empresa, las respuestas muestran que en su totalidad los empleados no cuentan con capacitaciones, manuales de procedimientos y una falta de comunicación efectiva. Con estos resultados identificamos las debilidades y las áreas de oportunidad de mejora en el departamento administrativo.

2.2 IDENTIFICAR LOS CONTROLES INTERNOS QUE LLEVAN A CABO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS C.A.

2.2.1 Controles

Robert N. Anthony (1916-2006): Autor clave en el campo de la contabilidad y el control interno, enfatizó la importancia de los sistemas de control interno para la toma de decisiones gerenciales y el logro de los objetivos organizacionales. Los controles internos administrativos son procedimientos y políticas establecidos dentro de una organización para garantizar la eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Estos controles tienen como objetivo proteger los activos de la empresa, prevenir fraudes y errores, promover la transparencia en las operaciones, definir el nivel de autorizaciones y aprobaciones, registro adecuado de transacciones, auditorías internas y políticas establecidas.

Los controles internos administrativos que se ponen en práctica en MADEDERA MONAGAS C.A han sido un tema de interés para los trabajadores de este departamento Administrativo. Estos controles internos son fundamentales para mantener el buen funcionamiento de la empresa, prevenir pérdidas y garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes.

El manejo de los controles internos de la gestión administrativa implica la utilización de un sistema informático llamado DAHC Administrativo, creado por la empresa DAHC soluciones en Venezuela, tiene como propósito aumentar la productividad del personal y el crecimiento de su organización. Es fácil de usar, cada usuario ingresa con tu identificador y contraseña, selecciona el área que se desea trabajar y registra los datos necesarios, las áreas que desarrolla el sistema son la administración de las compras, ventas, cuentas por cobrar, por pagar, inventario, impuestos y nómina, debido a que maneja grandes cantidades de datos, los analiza y permite una mayor rapidez y cumplimiento de determinados procesos.

Para cumplir con el segundo objetivo y con base en la información recopilada durante el desarrollo de la investigación, se describen los controles internos de dicha gestión

- **Cultura ética**

La cultura ética en la organización cumple con valores como; la honestidad, la integridad, la responsabilidad y el respeto, cumpliendo con las normas y teniendo comportamientos que son aceptables y esperados dentro de la empresa. Los casos no previstos y/o infracciones a normas laborales, morales o éticas que imperen en el centro de trabajo, serán resueltos en cada caso, atendiendo las circunstancias, antecedentes, consecuencias u otros

aspectos pertinentes, aplicándose los principios de razonabilidad y buena fe, el sentido común y la lógica; en concordancia con las disposiciones legales vigentes.

- **Análisis de información**

Se analiza información relevante para el control interno, como informes, registros y estadísticas. Estos datos operativos son analizados quincenalmente, ya que se centran más en la calidad del análisis que en su frecuencia, recibiendo retroalimentación de parte de la vicepresidenta Cristina Grand, garantizando que el análisis satisfaga las necesidades de la empresa y que les permita tomar decisiones de ser necesario.

- **Evaluación de riesgos laborales**

Es un proceso fundamental para la gestión administrativa de una empresa. La empresa desarrolla acciones como mantener un registro histórico de accidentes, realizan inspecciones de las condiciones del entorno y del cumplimiento de las normativas, esto les permite identificar, analizar, priorizar y así prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales tratando de atender en lo posible los riesgos inherentes a su ocupación que podrían afectar al logro de los objetivos.

- **Actividades de autorización**

Cuentan con niveles de autorización para así garantizar que solo las personas facultadas puedan realizar ciertas actividades, no se proporciona información técnica o administrativa a personas o entidades ajenas a la

empresa, sin previa autorización, así mismo sustracción o utilización no autorizada de documentos de la institución, esto ayuda a prevenir el fraude, el robo y otros errores.

- **Supervisión**

La supervisión es un control interno que implica observar y evaluar el desempeño de los empleados. Esto puede ayudar a identificar y prevenir problemas antes de que ocurran. Los supervisores revisan el trabajo de los empleados para asegurarse de que se está realizando correctamente y realizar auditorías internas para evaluar la efectividad de sus controles internos.

- **Conciliaciones**

Realizan conciliaciones, comparan dos conjuntos de datos para asegurarse de que concuerden. Como conciliación de cuentas bancarias, el inventario, las cuentas por cobrar, normalmente lo realizan semanalmente, al finalizar el día.

- **Seguridad física**

La seguridad física es un control interno que protege los activos físicos de la empresa contra robos, daños y pérdidas. Han adoptado medidas como circuito cerrado de televisión (CCTV-cámaras de seguridad) y controlan el acceso de terceros a las instalaciones.

Los controles internos en el departamento de administración son una herramienta esencial para la gestión efectiva de una empresa. Al implementar y evaluar adecuadamente los controles internos, la gerencia del departamento puede contribuir a la protección de los activos de la empresa, la confiabilidad de la información financiera y operativa, el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables, y la eficiencia y eficacia de las operaciones.

2.3 ANALIZAR LAS DEBILIDADES EXISTENTES EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS C.A.

2.3.1 Debilidades

Las debilidades administrativas son las características internas que podrían inhibir o restringir el desempeño de las organizaciones socio productivas. Para Lamb (2011) al examinar las debilidades internas se debe hacer énfasis en los recursos de la organización, capacidad de comercialización, entre otros, buscando aquellas áreas donde las actuaciones de la organización sean deficientes; es decir, se pudieran considerar dentro de las deficiencias, las instalaciones obsoletas, dirección estratégica deficiente, falta de investigación, limitada línea de productos en relación a los competidores, imagen de marca, reputación débil y limitaciones en la cadena comercial, entre otros.

Son atributos no deseados en una persona, organización o evento, ya que resultan poco útiles para lograr los objetivos propuestos. Todas las fortalezas se pueden mejorar, así como también se pueden desarrollar otras nuevas. De la misma forma, es posible eliminar o disminuir las debilidades.

Respondiendo al objetivo planteado de identificar las debilidades en la gestión administrativa, a continuación podemos ver de manera más específica las áreas que necesitan mejora en la organización:

- **Competencia del personal**

El personal de una organización debe tener las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva. La empresa al no contar con programas de capacitación y desarrollo para garantizar que el personal esté actualizado sobre las prácticas, se puede notar un trabajo deficiente en ciertas actividades, como errores básicos al momento de registrar una factura

- **La falta de comunicación efectiva**

La mala comunicación que se pudo observar entre los trabajadores del departamento les genera mala toma de decisiones, al no compartir de manera efectiva la información, tiende a generar confusiones que pueden llevarlos a errores y conflictos de interés.

- **La falta de claridad en los roles y responsabilidades**

Los empleados llegan a sentirse abrumados por la cantidad de trabajo que tienen que hacer, duplicando su esfuerzo en distintas áreas, al no poder desarrollar sus habilidades en una actividad específica, afecta la calidad de su trabajo, llevándolo a cometer errores, retrasos y dificultad para cumplir con los plazos establecidos.

- **Falta de personal**

Esto va de la mano con la falta de claridad en las responsabilidades, ya que al no contar con los empleados suficientes se les exige realizar actividades y horas extras más allá de su cargo, lo que puede llevar al agotamiento y el estrés, disminuyendo la moral del personal, creando un ambiente negativo y poco motivador para el desempeño de sus funciones.

- **Falta de manuales de procedimientos**

El departamento no cuenta con manuales que les permitan saber a los empleados las tareas específicas de su cargo, esto causa pérdida de tiempo al buscar información o tratando de aprender a realizar tareas, causando que no se pueda controlar de manera eficiente el trabajo de los empleados si no hay manuales con que compararlos, adicionalmente se tiene un mayor riesgo de cometer errores.

Analizar estas debilidades puede contribuir a mejorar el desempeño general de la empresa, aumentar la eficiencia y la productividad, reducir los riesgos y fortalecer la competitividad de la organización.

2.4 ENUNCIAR LINEAMIENTOS QUE PERMITAN MEJORAS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS C.A.

Los lineamientos se crean como un programa o plan de acción que administra a una organización determinada. Estos también hacen referencia a un conjunto de medidas, normas y objetivos que se deben efectuar dentro de

una organización empresarial, institucional o gubernamental. Al respecto, Arrieta (2010) define un lineamiento como: “la descripción de las etapas, fases y pautas para desarrollar una actividad o propósito que deriva de un ordenamiento de mayor jerarquía” (p. 14). En otras palabras, un lineamiento implica una orientación a seguir para proyectar las actividades que deben desarrollarse en la ejecución de un plan o una serie de procedimientos con el fin de lograr los objetivos previamente establecidos.

A continuación, se presentan lineamientos que podrán ser implementados para la mejora de la Gestión Administrativa en la empresa MADERERA MONAGAS, C.A., los mismos están respaldados en las observaciones y entrevistas realizadas por los autores.

Cuadro 6. Lineamientos que permitan mejorar la gestión Administrativa en el departamento de administración de la empresa MADERERA MONAGAS C.A.

LINEAMIENTOS	ACCIÓN
Planear detalladamente el manejo eficiente de la Gestión Administrativa	La planificación detallada en el manejo eficaz de la Gestión Administrativa es fundamental para garantizar la validez operativa, la colaboración efectiva entre departamentos y la extensión de las capacidades de dicha gestión. Esto permitirá a la empresa MADEDERAS MONAGAS C.A. aprovechar al máximo su información, tomar decisiones inmediatas y mantener su competitividad.
Asignar responsabilidades específicas a cada miembro del equipo	Es importante que todos los miembros del equipo sepan qué se espera de ellos y cómo pueden contribuir al logro de los objetivos del departamento. Es emplear de forma eficaz los recursos para conseguir los objetivos, trabajando de manera ordenada, clara y lógica, así cada persona sabe cómo utilizar la información y realizar eficientemente sus actividades.
Proporcionar liderazgo y motivación al equipo	El jefe del departamento de administración debe ser un líder efectivo que pueda motivar e inspirar a su equipo.

LINEAMIENTOS	ACCIÓN
Comunicarse de manera efectiva con el equipo	Es importante mantener una comunicación abierta y fluida con los miembros del equipo, esto brinda retroalimentación constructiva y así el departamento puede mejorar su desempeño
Documentar las fortalezas, debilidades y fallas de la gestión	Es necesario para tener una visión clara de su funcionamiento interno y poder identificar áreas de mejora. Este proceso de autoevaluación es fundamental para diseñar un plan de acción que permita mejorar la productividad. Identificar las fortalezas permite reforzar y mantener aquellas capacidades positivas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la empresa MADEDERA MONAGAS C.A. Por otro lado, al evidenciar las debilidades y fallas, la empresa puede desarrollar estrategias para superar los obstáculos y mejorar el rendimiento del personal o departamento.

Enunciar lineamientos claros y precisos para la mejora de la gestión administrativa del departamento de administración de la empresa es un paso fundamental para optimizar su funcionamiento. La revisión y actualización periódica de estos lineamientos, junto con la implementación efectiva de las acciones establecidas, permitirá al departamento de administración mantener su relevancia y alcanzar la excelencia en su gestión.

ETAPA III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

La situación actual de la Gestión Administrativa de la empresa, a pesar de su modernidad y seguridad presenta limitaciones asociadas con cantidad y capacitación del personal relacionado, realidad que debe ser atendida con el propósito de asegurar la eficiencia de sus procesos y la continuidad operativa, reduciendo la dependencia de recursos externos a la organización.

La empresa ha establecido controles internos que le permiten garantizar la eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Esta gestión se fundamenta en el uso del sistema informático denominado DAHC Administrativo, y el desarrollo de políticas y procedimientos asociados con la Cultura ética; Análisis de información; Evaluación de riesgos laborales; Actividades de autorización; Supervisión; Conciliaciones y Seguridad física de las instalaciones.

La empresa no cuenta con manuales de procedimientos que le permita identificar a cada uno de los empleados involucrados el alcance de las tareas a ejecutar, ocasionando trabajo y no permitiendo la uniformidad en la ejecución de las actividades, lo que impide el control efectivo del trabajo realizado, propiciando la improvisación y errores en la ejecución de las labores asignadas.

Las características del sistema de gestión administrativo de la empresa requieren la definición e implantación de lineamientos asociados con la Planeación detallada de la gestión;

Asignación de responsabilidades específicas a los trabajadores involucrados; Liderazgo efectivo y motivación; Comunicación asertiva entre el equipo de trabajo; y la autoevaluación para la Documentación de las fortalezas y debilidades que permitan el mejoramiento continuo de la gestión.

3.2 RECOMENDACIONES

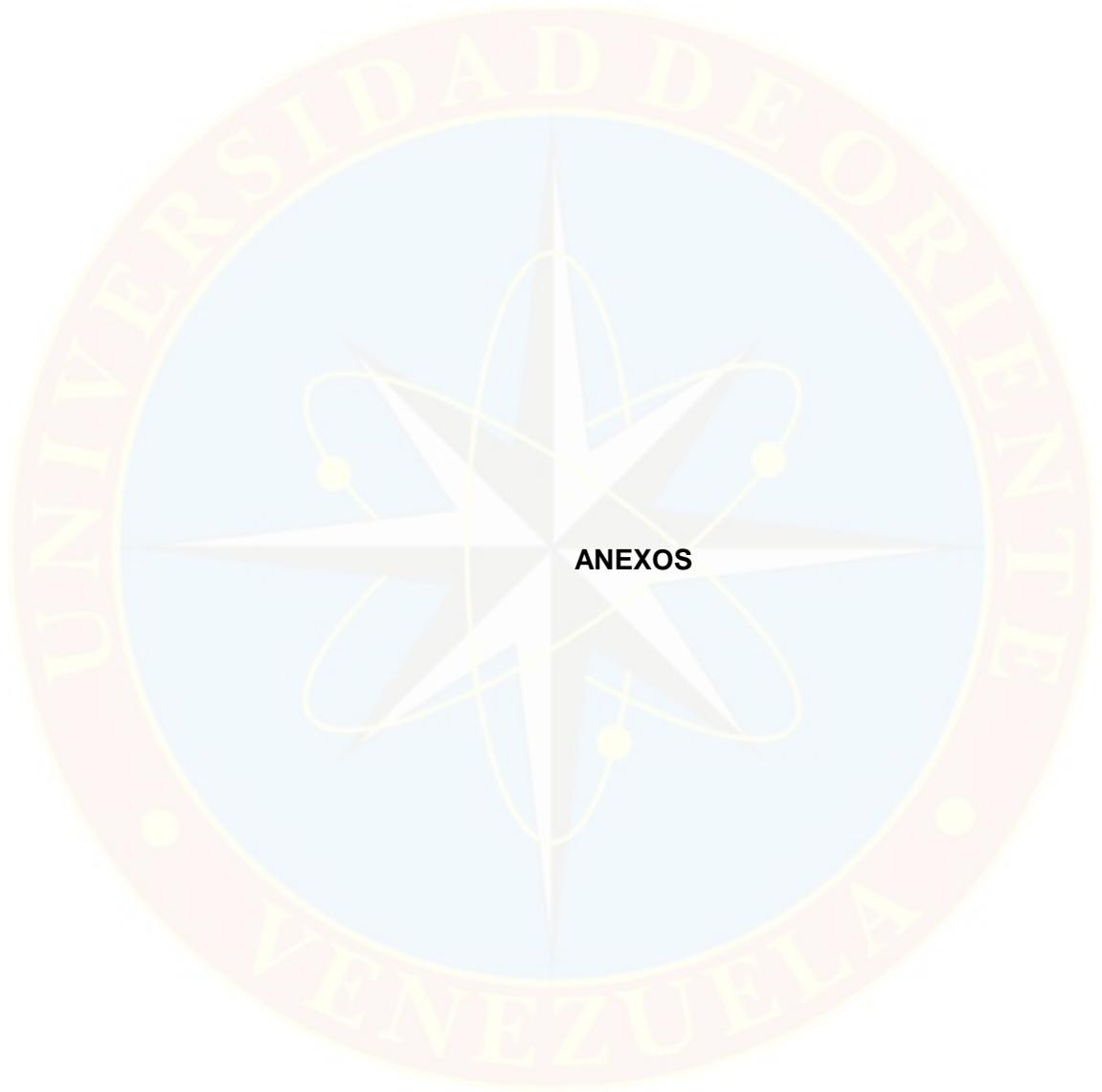
- Revisar el organigrama actual del departamento de Administración de la empresa, definiendo las actividades y responsabilidades de cada puesto de trabajo, con el propósito de evaluar la necesidad de realizar ajustes en la distribución de tareas y la posible incorporación de trabajadores adicionales, que permitan asegurar la eficiencia de sus procesos y la continuidad operativa
- Establecer, implementar y mantener procesos para el mejoramiento continuo que permita la vigencia de los controles internos desarrollados por la empresa, a la par que se identifican oportunidades de fortalecimiento en la gestión administrativa de la empresa.
- Desarrollar manuales de procedimientos que describan de manera detallada cada paso de los procesos, incluyendo los roles y responsabilidades de los involucrados, los recursos necesarios y los indicadores de desempeño, complementándose con programas de capacitación y desarrollo que permita a los trabajadores adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

- Implementar los lineamientos definidos en esta investigación, para la mejora de la Gestión Administrativa en la empresa MADERERA MONAGAS, C.A.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ELECTRÓNICAS

- Arboleda, R. A. y otros. (2014). Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud Universidad del Cauca. Barreras y limitaciones en la implementación de la lista de verificación de la seguridad quirúrgica de la organización mundial de la salud, 32-43.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Episteme, Caracas.
- Arrieta, L. (2010). Lineamientos y Directrices. Panamá (Documento en línea). Disponible: <https://es.scribd.com/doc/282061360/Lineamientos-y-Directrices>
- Arteaga, G (2020). Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades. <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Faria, F. (2004). Desarrollo organizacional. Enfoque integral, Limusa.
- Haguenauer, Kupfer y Ferraz. (1996). El desafío competitivo para la industria brasileña. Revista de la CEPAL
- Hurtado. (2008). Metodología de la investigación, una comprensión holística. Quiron-Sypal. Caracas.
- Pernaut, M. (2008). Introducción a la teoría económica. Editorial Texto, C.A. Caracas.
- Robbins. (2009). Comportamiento organizacional. Pearson educación, México.
- W. Lamb y otros. (2011). Fundamentos de Marketing. Cengage Learning Editores, Mexico.



ANEXOS

Visita a la empresa





Universidad de oriente

Núcleo Monagas

Escuela de ciencias sociales administrativas

Departamento de administración

Comisión de trabajo de grado

Maturín, junio de 2024

**LINEAMIENTOS DE ANÁLISIS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA MADERERA
MONAGAS, DE LA CIUDAD DE MATURÍN**

CHECKLIST

GESTION ADMINISTRATIVA

Nombre y Apellido:

Cargo:

Años de Servicio:

1. ¿Conoce con claridad el personal administrativo sus funciones y responsabilidades? Sí___ No___
2. ¿La Empresa Maderera Monagas les proporciona capacitaciones previas de acuerdo al cargo que desempeña? Sí___ No___
3. ¿Existe un manual de procedimientos en el departamento? Sí___ No___
4. ¿Existe una comunicación fluida y efectiva entre los miembros del departamento de administración? Sí___ No___
5. ¿Se cuenta con el personal adecuado en términos de cantidad, habilidades y experiencia? Sí___ No___

HOJAS DE METADATOS

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

Título	LINEAMIENTOS DE ANÁLISIS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA MADERERA MONAGAS, DE LA CIUDAD DE MATURÍN
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Oliveros Azocar, Bárbara Astrid	CVLAC	27946602
	e-mail	Barbara.oliveros1012@gmail.com
Souquet Gil, Yasivit Vilemania	CVLAC	19079752
	e-mail	vilemaniagil0788@gmail.com

Palabras o frases claves:

Lineamientos
Análisis de gestión
Controles internos

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales y Administrativas	Administración

Resumen (abstract):

La gestión administrativa prepara a la organización y la dispone a actuar de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas. La implementación de lineamientos puede mejorar la eficiencia operativa, aumentar la calidad del trabajo, establecer estándares claros, reducir errores y alinear los objetivos de la organización. El propósito de este estudio es formular lineamientos de análisis de gestión administrativa para el departamento de administración de la empresa Maderera Monagas, C.A. Este Informe se divide en tres etapas: El Problema y sus Generalidades, Desarrollo del Estudio, así como las Conclusiones y Recomendaciones. La investigación se basa en un trabajo de campo realizado en las instalaciones de la empresa Maderera Monagas, C.A. Las técnicas aplicadas son la recolección de datos fundamentadas en la observación directa, la cual permitió obtener información precisa desde la fuente principal, checklist al personal que labora en el departamento de Administración y, por último, una revisión documental.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Prof. Malaver, Marizabeth	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	11.773.398
	e-mail	mmalaver.udomonagas@gmail.com
	e-mail	
Prof. Heredia, Lucrecia	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	9.280.669
	e-mail	Lheredia.udomonagas@gmail.com
	e-mail	
Prof. Astudillo, Jorge	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	6.611.477
	e-mail	jogrejor@gmail.com
	e-mail	

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 CVLAC, 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	07	22

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
BAOA_YVSG.docx

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: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciatura en Administración

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio: Ciencias sociales y administrativas

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

CU Nº 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 Nº 696/2009"**.

Letdo 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.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *[Firma]*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Comunicación que hago, a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Firma]
JUAN A. BOLANOS CUNIELLO
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/ maruja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

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

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

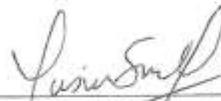
Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.



Br. Barbara Oliveros

C.I: 27.946.602

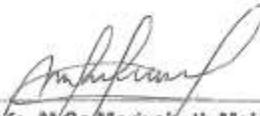
Autora



Br. Yasiviv Souquet

C.I: 19.079.752

Autora



Profa. M.Sc. Marizabeth Malaver

C.I: 11.773.398

Asesor