

MODELO GERENCIAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LA DIÓCESIS DE SAN CARLOS COJEDES

(MANAGEMENT MODEL FOR THE IMPROVEMENT OF THE ADMINISTRATIVE AREA IN THE DIOCESE OF SAN CARLOS COJEDES)

Annys Nohemi Pérez Páez

Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia General (UNELLEZ). Licenciada en Contaduría Pública (UNELLEZ). Venezuela. annys.nohemi.perez27@gmail.com

Antonio Luis Flores Diaz

Doctor en Gerencia Avanzada (UFT). Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia General (UNELLEZ). Licenciado en Administración Mención Informática (UNESR). T.S.U. en Informática (IUTEPAL – IUTEJ). Docente ordinario a Dedicación Exclusiva con la Categoría de Titular (UNELLEZ). Venezuela. aluisfd@gmail.com

Recibido: 26/03/19 **Admitido:** 12/06/19

RESUMEN

La finalidad de esta investigación fue desarrollar un modelo gerencial para el mejoramiento del área administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes. Fue una investigación de nivel descriptivo, con un diseño de campo bajo la modalidad de proyecto factible. La técnica de recolección de la información utilizado fue la encuesta y como instrumento el cuestionario contentivo de 12 ítems de tipo dicotómicos, con alternativas de respuestas: sí y no; la validez del instrumento se realizó a partir del juicio de tres expertos y la confiabilidad a través de la prueba Kuder Richardson (20), arrojando como resultado de 0,69 que es confiable. Para presentar los resultados obtenidos se utilizó la estadística descriptiva porcentual, con el cálculo de frecuencias y porcentajes, los cuales se presentaron en tablas. Se pudo evidenciar un desconocimiento en torno a los modelos gerenciales, así como también la planificación estratégica, trayendo como consecuencia la toma de decisiones errónea, dando pie a la inexistencia de un control, seguimiento y evaluación de los objetivos planificados. El modelo desarrollado busca ofrecer a la alta gerencia las herramientas necesarias para un control adecuado del área administrativa de la Diócesis de San Carlos Cojedes.

Palabras Clave: modelo, gerencia, planificación, administración.

ABSTRACT

The purpose of this research was to develop a management model for the improvement of the administrative area in the Diocese of San Carlos Cojedes. It was a descriptive level investigation, with a field design under the feasible project modality. The technique for collecting the information used was the survey and as an instrument the questionnaire contained 12 items of dichotomous type, with alternative answers: yes and no; The validity of the instrument was based on the judgment of three experts and the reliability through the Kuder Richardson test (20), yielding as a result of 0.69 that is reliable. To present the results obtained, the percentage descriptive statistics was used, with the calculation of frequencies and percentages, which were presented in tables. A lack of knowledge about the management models could be evidenced, as well as the strategic planning, resulting in erroneous decision making, giving rise to the lack of control, monitoring and evaluation of the planned objectives. The developed model seeks to offer top management the necessary tools for an adequate control of the administrative area of the Diocese of San Carlos Cojedes.

Keywords: model, management, planning, administration.

INTRODUCCIÓN

La arte de la gerencia es un proceso que permite planificar, desarrollar y promover un entorno de trabajo en el que las personas logren mantener un trabajo en equipo que genere eficiencia y eficacia en las operaciones que realizan y garantice el cumplimiento de los objetivos propuestos. En consecuencia, ofrece la oportunidad de cumplir con el desarrollo vital de la empresa y cubrir su productividad. Desde este punto de vista, es viable comentar, que hoy en día las empresas se han sumergido en aspectos cada vez más formales que se abastecen de la globalización, y por lo tanto es esencial, que tengan estrategias, estructuras operativas y personales, que se adapta a estas realidades, para hacer frente a las posibles situaciones que surgen y garantizar de esta manera para tener éxito y mantener la eficiencia de su institución. Hoy en día, uno de los aspectos fundamentales e indispensables para el cumplimiento de los objetivos empresariales son las funciones administrativas consideradas de una gestión estratégica orientada hacia la consecución de metas de la toma de decisiones apropiadas para el desarrollo de negocio.

Por lo tanto, lo que se espera es generar una mayor eficiencia en la administración de los recursos, porque cada organización exige la eficacia de su estructura para garantizar el éxito en la prestación de servicios. Por lo tanto, se hace necesario disponer de capital humano que posea conocimiento y experiencia en procesos

administrativos y gerenciales y al mismo tiempo sea capaz de generar estrategias vinculadas al cumplimiento de las metas y objetivos de las instituciones, orientado hacia el fortalecimiento de los canales de la empresa y al mismo tiempo garantizar el clima organizativo, creando así un ambiente que generará una empresa exitosa.

En este orden de ideas, Hurtado (2008), resalta que dentro de la administración existen diversas teorías entre ellas la organización formal con énfasis en la distribución de tareas, la cual destaca la creación de una estructura que determine las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, con el fin de simplificar las funciones dentro de una organización.

Desde esta perspectiva, una herramienta indispensable para enfrentar los desafíos es la de proponer modelos gerenciales que permitan mejorar la gestión de cualquier área en especial de la administrativa la cual será la que garantizará el éxito y productividad de la institución, partiendo de esto, se toma en consideración el caso del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes.

Cabe destacar que a pesar de ser una unidad encargada del manejo de los recursos financieros que posee la unidad administrativa los cuales están destinados al pago oportuno de sueldos, salarios y la realización de gastos pertinentes los cuales se incurren por compras de materiales y equipos, mantenimiento de

equipos e infraestructura. Por lo que se ha evidenciado problemas con el manejo y control del área de caja ya que no poseen un sistema que permita conocer de manera rápida eficaz lo que entra y lo que sale.

Igual se observó la falta de un sistema automatizado ya que todo lo hacen de forma manual, y por ende las operaciones administrativas y contables no se hacen a tiempo ni de manera eficaz. Dentro de este marco se puede entender la necesidad que tiene toda organización moderna, entre ellas las instituciones de servicio público, de disponer de recursos capacitados como meta prioritaria en sus planes organizacionales con unas competencias altamente desarrolladas que les permita avanzar al mismo ritmo que los cambios científicos y tecnológicos, lo cual contribuye a incrementar la productividad de la organización. Lo que ayudara notablemente en la eficacia y entrega oportuna de recaudos y una gestión eficaz.

Partiendo de lo anterior surge la presente investigación, en aras de promover acciones orientadas hacia el mejoramiento de la gestión y de esta manera garantizar el manejo eficaz en el aspecto administrativo y contable de la institución, surgiendo así las siguientes interrogantes de investigación:

¿Cuál es la situación actual en materia de la gestión del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes? ¿Cuáles son los factores que interviene en los procesos

gerenciales para el mejoramiento de la gestión del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes? ¿Cómo será el diseño de un modelo gerencial para el mejoramiento de la gestión del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes? ¿Cómo se puede aplicar el modelo gerencial para el mejoramiento de la gestión del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes? ¿Qué instrumento permitirá valorar el modelo gerencial aplicado en el área Administrativa de la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Desarrollar un modelo gerencial para el mejoramiento de la gestión del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual en materia de la gestión del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes.

Determinar los factores que interviene en los procesos gerenciales para el mejoramiento de la gestión del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes.

Diseñar un modelo gerencial para el mejoramiento de la gestión del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes.

Aplicar el modelo gerencial para el mejoramiento de la gestión del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes.

Valorar el modelo gerencial aplicado en el área Administrativa de la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Gerencia

Según Koontz (1999) citado por Flores (2016), determina que:

La gerencia debe estar inmersa en los siguientes principios administrativos, como lo son:

Planeación: Procedimientos, Presupuestos, programas, políticas, estrategias, objetivos y propósitos.

Organización: División del trabajo
Descripción de Funciones
Departamentalización y
Jerarquización.

Dirección o ejecución: Supervisión, comunicación, motivación e integración.

Control: Retroalimentación, corrección, medición. (p.15).

La ciencia gerencial dispone de unos elementos como los expuestos anteriormente, para establecer el rumbo a seguir promovido en la planificación, como actividad inicial de todo proceso gerencial inclinado a la ejecución de metas, planes, programas, proyectos, al contribuir con la misión, visión y concebir los objetivos estratégicos; la organización, permite conocer cuáles deben ser las áreas necesarias para las operaciones cotidianas, así como también, los organigramas junto con las funciones que serán atendidas por el personal a

ser contratado; la dirección por su parte, ayuda a guiar las actividades de toda la organización apoyado de la motivación; el control determina la efectividad en el cumplimiento de los objetivos, a su vez verifica las desviaciones presentes para corregir las fallas generales (Flores, oc. cit., p. 15)

Modelos Gerenciales

Rojas (2010), los modelos gerenciales son estrategias de gestión operativa de Management que se utilizan para direccionar el sistema estratégico de una empresa u organización. Se originan en las diferentes escuelas de pensamiento administrativo tanto clásicas como de última generación. Las escuelas de administración no necesariamente constituyen modelos de gerencia así como tampoco los modelos de Management se convierten en escuelas de pensamiento. Preferimos resolver este posible dilema, afirmando que los modelos gerenciales hacen parte de las estrategias que las empresas adoptan con el propósito de promover, mantener o impulsar su efectividad de gestión.

Planificación Estratégica

Actualmente, dentro del campo de las ciencias sociales, los estudios de las ciencias administrativas y gerenciales, se debaten entre las tendencias de quienes pincelan a las organizaciones en su función conductora eficiente, y otras que abogan por profundizar el estudio más riguroso y científico de la misma, como fenómeno complejo del sistema social. El

conjunto de cambios y transformaciones ocurridas en todos los campos de acción humana en años recientes, han conformado un escenario de actuación para las organizaciones, enmarcadas en el paradigma de la planificación estratégica; bajo esta concepción, Gómez (2015), explica que:

Las empresas se aproximan a una nueva forma de pensar la realidad, a la edificación de conocimientos integrales, con una estructura que permite la interrelación entre el sistema y el entorno mediante los elementos que lo constituyen; no es más que direccionarse hacia procesos en red y hacia la lógica configuracional del pensamiento estratégico (p.24).

Con base a ello, es posible deducir que toda organización es compleja y multidimensional, y que la planificación estratégica se enmarca en un estilo de dirección denominado dirección estratégica y según lo reseñado por Gómez (ob.cit.) “consiste en la instrumentalización técnica y racional de un proyecto gerencial de organización, mediante la cual se toman decisiones en la dirección de resultados esperados y que conforman lo que la organización quiere alcanzar” (p.19), también se puede decir: que “es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones” (p.20).

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio tuvo un carácter descriptivo que según Hurtado (2012), “...tiene como objetivo obtener una caracterización del evento de

estudio, detallar sus cualidades dentro de un contexto particular.” (p. 246). Al respecto Arias (2012), define que la investigación descriptiva consiste en la:

Caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24).

Igualmente, la investigación se llevó a cabo como un estudio de campo, que de acuerdo a Arias (ob. cit.) consiste en, “La recolección de datos tomados directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin controlar variable alguna” (p.67). Los datos se tomaron directamente de la realidad de los sujetos de estudio personal de la Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes.

El diseño representa la estrategia a cumplir para desarrollar la investigación, contiene de una manera estructural y funcional cada etapa del proceso y depende del tipo de investigación seleccionado. El diseño de la presente investigación, se clasifica como no experimental, debido a que sólo describe la situación actual de la institución, y se propone un modelo gerencial para el mejoramiento de la gestión del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes, sin pretender cambiar o modificar la realidad existente en la organización; sino que se estudie tal como se presenta.

La investigación se planteó bajo la modalidad de Proyecto Factible, que según La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010), establece que:

Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos (p.7)

Generando de esta forma el desarrollo de un modelo gerencial para el mejoramiento de la gestión del área de caja de la Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes, en este sentido se trabajó con la estructura investigativa en tres (3) fases: diagnóstica, factibilidad, y diseño del modelo.

Población y Muestra

La población según Palella y Martins (2006), se define como:

un conjunto finito o infinito de elementos como personas o cosas, pertinentes a una investigación y que generalmente pueden ser inaccesibles (p.115)

La población de la presente investigación estuvo conformada por 5 empleados de la unidad administrativa de la Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes estado Cojedes, hay que señalar que por tratarse de una población pequeña no se procedió a seleccionar muestra y todo el personal fue tomado para la aplicación del instrumento. En este sentido se presenta una muestra censal, a lo que Carrasco citado por Tamayo y Tamayo (2010), consideró que: “En ocasiones resulta posible estudiar cada uno de los elementos que componen la población, realizándose lo que se denomina un censo, es decir, el estudio de todos los elementos que componen la población” (p.56).

Técnica e Instrumentos de Recolección de

Tabla 4. Dimensión: Modelo Gerencial

N° Ítem	SI	%	NO	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
2	1	3%	4	11%	5	14,29%
3	1	3%	4	11%	5	14,29%
4	3	9%	2	6%	5	14,29%
5	0	0%	5	14%	5	14,29%
6	4	11%	1	3%	5	14,29%
7	2	6%	3	9%	5	14,29%
		34%		66%		100,00%

Fuente: Pérez, Flores (2019).

El conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre lo que se va a generar soluciones. La población puede ser definida como

Datos

Para Palella y Martins. (ob. cit.), las técnicas de recolección de datos “son las distintas

formas o manera de obtener la información” (p.72). Por consiguiente, la técnica que se utilizó para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento un cuestionario el cual constó de doce (12) ítems, con dos opciones de respuesta (Si__, No__).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A la luz de los totales promediados obtenidos para esta dimensión, se puede afirmar que la mayoría de los participantes en la investigación, declinaron sus tendencias hacia la opción del no correspondiendo esta a 66% de la muestra objeto de estudio, mientras que solo 34% seleccionó la alternativa si, dejando en evidencia estos datos que dentro de la Diócesis de San Carlos hay desconocimiento sobre lo que son los modelos gerenciales y la planificación estratégica, generando como consecuencia, una toma de decisiones no acertada, sin un seguimiento, control y evaluación de los planes y el cumplimiento de los objetivos establecidos, lo que ha afectado el buen desempeño y la garantía para el avance de los procesos operativos y administrativos de la misma. De lo ya mencionado, surge la presente iniciativa, en la cual se desarrolla un modelo gerencial, orientado a mostrar actividades que permitan modificar la situación visualizada a partir del diagnóstico, dichas acciones se basan en los resultados del instrumento aplicado.

Objetivos del Modelo

Objetivo General

Contar con un modelo gerencial que permita mejorar el área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes.

Objetivos Específicos

Determinar los procesos que se desarrollan en el área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes.

Impartir conocimiento teórico – prácticos sobre la planificación estratégica como modelo gerencial en las organizaciones.

Facilitar estrategias sobre el manejo del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos Cojedes.

Desarrollar en conjunto con los empleados de la Diócesis de San Carlos estado Cojedes un modelo gerencial para el manejo del área administrativa.

Estructura de la Propuesta

Fase I: Determinar los procesos que se desarrollan en el área administrativa de la Diócesis de San Carlos estado Cojedes.

a) Realizar un diagnóstico en el área Administrativa en la Diócesis de San Carlos estado Cojedes, para comprender el proceso administrativo realizado.

Fase II: Impartir conocimiento teórico – prácticos sobre la planificación estratégica como modelo gerencial en las organizaciones.

a) Desarrollar un taller teórico sobre modelos gerenciales y planificación estratégica.

b) Generar mesas de trabajo con los empleados del área Administrativa en la Diócesis de San Carlos estado Cojedes para

compartir los modelos gerenciales desarrollados en la misma.

Fase III: Facilitar estrategias sobre el manejo del área administrativa de la Diócesis de San Carlos estado Cojedes.

a) Taller sobre procesos administrativos – contables

b) Taller sobre la importancia del área de caja en las instituciones

c) Taller sobre el manejo del área de caja.

Fase IV: Desarrollar en conjunto con los empleados de la Diócesis de San Carlos estado Cojedes, un modelo gerencial para el manejo del área administrativa.

a) Elaboración de un modelo gerencial para el manejo del área administrativa en la Diócesis de San Carlos estado Cojedes.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió conocer algunas fallas que se han venido presentando en el área Administrativa en la Diócesis de San Carlos estado Cojedes, para lo cual se generó un modelo con la finalidad de revertir esta situación y brindar las herramientas necesarias para que estos puedan mejorar el manejo administrativo, para así garantizar la operatividad de la institución y de esa forma beneficiar tanto al personal como a toda la población del estado Cojedes, que se vincula con esta a partir de la administración de su función. Es por ello, que tomando en consideración todo lo antes planteado se puede recomendar la presentación a las autoridades de

la institución de los resultados vistos en la presente investigación, con la finalidad de tomar acciones sobre las fallas diagnosticadas, trabajar en conjunto con el personal administrativo de la institución para la optimización de los procesos afectadas, y la ejecución constante del modelo desarrollado, para lograr la consecución de las metas y objetivos estratégicos priorizados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias F. 2012. *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. 5ª Ed. Editorial Espíteme, Caracas, Venezuela. Pp. 16 – 67.
- Carrasco, M. 2014. *Competencias presentes y requeridas por funciones gerenciales ante las nuevas realidades empresariales*. [Documento en línea] En: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842007000300006 [Consulta: Septiembre 18, 2017]
- Flores, A. 2016. *La Gestión de las TIC's en las PYMEs Venezolanas, Teoría aproximativa a su vinculación*. Publicación del área de Postgrado de la UNELLEZ. Serie Investigación. Nro. 8. Venezuela. [Libro en Línea] disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1AOcZRxZ86ACNGISzDeRrBrZmdd0dnCV5/view> Consultado el: 05 de enero de 2019.
- Gómez, F. 2015. *Gerencia Estratégica*. [Documento en línea] En: <https://juliangirardo.wordpress.com/gerencia/gerenciaestrategica/> [Consulta: Enero 19, 2017]
- Hurtado, D. 2008. *Principios de la Administración*. Argentina: ITM. Pp. 47
- Hurtado J. 2012. *Metodología de la Investigación*. Guía para la comprensión holística de la ciencia. Ciea-Sypal. Cuarta

Edición. Quirón Ediciones, Bogotá, Colombia. Pp. 246.

Koontz, J. y Wihrich, K. 1999. *Automatización organizacional*. México: McGraw Hill Ediciones.

Parella, S. y Martins, F. 2006. *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 2ª Ed. Fondo Editorial de Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela. Pp. 52 – 115.

Rojas, F. 2010. *Proceso de Gerencia Estratégica*. [Documento en línea] En: http://www.degerencia.com/articulo/proceso_de_gerencia_estrategica. [Consulta: Agosto 19, 2017] Pp. 12-13

Tamayo, M. y Tamayo, M. 2006. *El Proceso de la Investigación Científica*. Editorial McGraw Hill, México D.F, México. Pp. 56.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. 2010. *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. FEDEUPEL, Caracas, Venezuela. Pp. 17