



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2026,
Volumen 10, Número 1.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i1

**DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA
HORMIGONERA INELECTRIC DE LA
CIUDAD DE MARÍA AUXILIADORA, AÑO
2024**

DIAGNOSIS OF THE ADMINISTRATIVE PROCESSES IN
THE INELECTRIC CONCRETE COMPANY IN THE CITY
OF MARÍA AUXILIADORA, YEAR 2024

María Raquel Pintos Coronel

Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción

Diagnóstico de los Procesos Administrativos en la Empresa Hormigonera Inelectric de la Ciudad de María Auxiliadora, Año 2024

María Raquel Pintos Coronel¹

maría.pintos@uc.edu.py

<https://orcid.org/0009-0002-2058-5491>

Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción

Unidad Pedagógica María Auxiliadora

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diagnosticar la situación de los procesos administrativos en la empresa hormigonera INELECTRIC de la ciudad de María Auxiliadora durante el año 2024, considerando las funciones clásicas de planeación, organización, dirección y control como ejes fundamentales de la gestión empresarial. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, con un diseño no experimental y de carácter básico. La población estuvo conformada por diez colaboradores del área administrativa y dos directivos, a quienes se aplicaron encuestas y entrevistas respectivamente. Los datos fueron sistematizados y presentados en tablas para su análisis comparativo. Los resultados evidencian que la integración coherente de los procesos administrativos ha sido determinante para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. La planeación permitió definir metas claras, anticipar tendencias del mercado y asignar adecuadamente los recursos disponibles. La organización facilitó una estructura funcional que favorece la coordinación interna y la eficiencia operativa. La dirección, caracterizada por un estilo participativo, fortaleció la motivación y el compromiso del personal, incidiendo positivamente en el clima organizacional. Finalmente, el control demostró efectividad mediante el uso de indicadores clave de desempeño que posibilitan ajustes oportunos y alineación estratégica. Se concluye que el diagnóstico administrativo constituye una herramienta clave para la mejora continua y el fortalecimiento competitivo de la empresa.

Palabras clave: diagnóstico, procesos administrativos, gestión, planeación, control

¹ Autor principal

Correspondencia: maría.pintos@uc.edu.py

Diagnosis of the Administrative Processes in the Inelectric Concrete Company in the City of María Auxiliadora, Year 2024

ABSTRACT

This study aimed to diagnose the current state of the administrative processes at INELECTRIC concrete company, located in the city of María Auxiliadora, during the year 2024, considering planning, organization, direction, and control as the fundamental managerial functions. The research was conducted under a mixed-method approach, combining qualitative and quantitative techniques within a non-experimental and basic research design. The population consisted of ten administrative staff members and two managers, to whom surveys and semi-structured interviews were applied, respectively. The collected data were systematized and presented in tables for comparative analysis. Findings indicate that the coherent integration of administrative processes has been crucial for achieving the company's strategic objectives. Planning enabled the establishment of clear goals, anticipation of market trends, and effective allocation of available resources. Organization contributed to a functional structure that promotes internal coordination and operational efficiency. Direction, characterized by a participatory leadership style, strengthened employee motivation and commitment, positively influencing the organizational climate. Finally, control proved effective through the use of key performance indicators that allow timely adjustments and strategic alignment. The study concludes that administrative diagnosis represents a key tool for continuous improvement and competitive strengthening within the organization.

Keywords: diagnosis, administrative processes, management, planning, control

Artículo recibido 17 diciembre 2025

Aceptado para publicación: 23 enero 2026



INTRODUCCIÓN

En el contexto empresarial contemporáneo, caracterizado por mercados altamente competitivos, transformaciones tecnológicas aceleradas y mayores exigencias en eficiencia operativa, la gestión administrativa se consolida como un factor determinante para la sostenibilidad y el crecimiento organizacional. Los procesos administrativos —planeación, organización, dirección y control— constituyen el núcleo estructural de la gestión empresarial, ya que permiten coordinar recursos humanos, financieros y materiales en función del logro de objetivos estratégicos (Olvera, 2017; Cano, 2017).

Desde una perspectiva teórica, el proceso administrativo se entiende como un conjunto de fases sucesivas e interrelacionadas que integran la toma de decisiones, la asignación de responsabilidades y la supervisión de resultados dentro de una organización (Euroinnova Business School, 2023). Esta concepción integral se sustenta en los aportes clásicos de la administración científica y la teoría clásica, particularmente en los postulados de Taylor y Fayol, quienes establecieron las bases conceptuales de la eficiencia operativa, la división del trabajo, la autoridad con responsabilidad y la coordinación sistemática de funciones (Gallego & Ospina, 2015; Gómez, 2018). A partir de estos fundamentos, la gestión empresarial moderna reconoce que la adecuada aplicación de los procesos administrativos no solo optimiza el desempeño interno, sino que fortalece la capacidad competitiva frente a entornos dinámicos y cambiantes (Agudelo & Puerres, 2021).

En este sentido, el diagnóstico organizacional adquiere una relevancia estratégica, ya que permite evaluar de manera sistemática el estado actual de los procesos administrativos y detectar desviaciones respecto a estándares de eficiencia y efectividad (León et al., 2022). Según Carlino (2021), el análisis de antecedentes y experiencias previas en diagnósticos administrativos proporciona una base metodológica sólida para identificar patrones recurrentes de ineficiencia y diseñar estrategias de mejora adaptadas a cada contexto organizacional. Asimismo, Navarro et al. (2020) sostienen que muchas pequeñas y medianas empresas presentan estructuras formales adecuadas, pero carecen de manuales administrativos y mecanismos de seguimiento alineados con los objetivos estratégicos, lo que limita su desempeño a largo plazo.

La importancia del diagnóstico de procesos administrativos radica en su capacidad para identificar cuellos de botella, redundancias operativas y fallas en la comunicación interna, elementos que afectan



directamente la productividad y la calidad del servicio (Empresa Tecnológica SGA, 2023; Conecta Magazine, 2024). Además, permite establecer indicadores de desempeño que facilitan la toma de decisiones basadas en datos concretos y no en suposiciones, fortaleciendo la dirección estratégica de la organización (Edenred, 2023). En consecuencia, la aplicación sistemática del proceso administrativo se convierte en un mecanismo de mejora continua que impulsa la eficiencia operativa y reduce costos innecesarios (Sierra, 2023).

En sectores industriales como el de la construcción y la producción de hormigón, la gestión administrativa adquiere una dimensión aún más crítica. Este tipo de organizaciones opera bajo condiciones de alta presión logística, variabilidad en la demanda, control estricto de calidad y uso intensivo de recursos físicos y financieros. El International Trade Centre (2014) enfatiza que la planificación estratégica efectiva requiere no solo la identificación de actividades clave, sino también la correcta asignación de recursos humanos, financieros y técnicos para su ejecución. Si estos elementos no se coordinan adecuadamente mediante procesos administrativos sólidos, la organización corre el riesgo de incurrir en ineficiencias estructurales que afectan su competitividad.

Adicionalmente, la literatura destaca que la gestión organizacional basada en los procesos administrativos favorece la cohesión interna, mejora la comunicación entre áreas y fortalece el compromiso del talento humano (León et al., 2022; Gallego & Ospina, 2015). La dirección participativa y el liderazgo efectivo contribuyen a elevar la motivación de los empleados, lo que impacta positivamente en el clima organizacional y en los resultados empresariales (Chacón, 2017). A su vez, el control, entendido como la medición sistemática del desempeño mediante indicadores clave, permite detectar desviaciones oportunamente y aplicar ajustes correctivos alineados con los objetivos institucionales (Darwin, 2019; Raffino, 2022).

Desde el enfoque metodológico del diagnóstico, autores como Hernández Sampieri et al. (2014) subrayan la importancia de combinar técnicas cuantitativas y cualitativas —como encuestas, entrevistas y revisión documental— para obtener una visión integral del funcionamiento organizacional. Este enfoque mixto permite contrastar percepciones internas con datos objetivos, enriqueciendo el análisis y aumentando la validez de los hallazgos.



En síntesis, la literatura converge en reconocer que el diagnóstico de los procesos administrativos no constituye un ejercicio aislado, sino una herramienta estratégica orientada a fortalecer la eficiencia, la competitividad y la sostenibilidad empresarial en el largo plazo (León et al., 2022; Navarro et al., 2020; Sierra, 2023). No obstante, pese a la abundante producción académica sobre gestión administrativa en general, existe una limitada evidencia empírica aplicada a empresas del sector hormigonero en contextos locales, lo que evidencia la necesidad de estudios específicos que permitan comprender la realidad administrativa de este tipo de organizaciones y generar propuestas de mejora contextualizadas.

La literatura empírica reciente demuestra que el diagnóstico administrativo constituye una herramienta ampliamente utilizada para evaluar el desempeño organizacional en distintos sectores productivos. Gallego y Ospina (2015), en un estudio aplicado a una empresa del sector industrial, evidenciaron que la falta de capacitación continua y la ausencia de mecanismos formales de control afectaban la eficiencia operativa, resaltando la necesidad de fortalecer la motivación y el compromiso del personal como parte del proceso administrativo. De manera similar, Izquierdo (2018) desarrolló un diagnóstico en una empresa del sector construcción, identificando debilidades estructurales en la organización y proponiendo un plan de acción ajustado a las características internas de la empresa, lo que confirma la importancia de contextualizar las estrategias de mejora.

En el ámbito de las pequeñas y medianas empresas, López (2020) encontró que, aunque la gestión administrativa podía alcanzar niveles aceptables de desempeño, persistían deficiencias en áreas como dirección estratégica, rotación de personal y adopción tecnológica, lo cual limitaba el potencial de crecimiento organizacional. Estos hallazgos coinciden con lo expuesto por Navarro et al. (2020), quienes sostienen que muchas organizaciones poseen estructuras organizativas formales, pero carecen de manuales administrativos y sistemas de seguimiento que aseguren coherencia entre la estrategia y la ejecución operativa.

Desde una perspectiva metodológica más estructurada, Kuzmin et al. (2020) propusieron un modelo de diagnóstico basado en el principio “medios-objetivo”, el cual permite evaluar la eficacia de los sistemas administrativos en función de su contribución al logro de metas estratégicas. Este enfoque resalta la necesidad de seleccionar indicadores pertinentes y herramientas analíticas adecuadas para valorar el desempeño administrativo, evitando análisis superficiales o meramente descriptivos. Asimismo,

Marrero et al. (2015) destacan la utilidad de herramientas como la matriz FODA y el diagrama de Pareto para priorizar áreas críticas de intervención, mientras que Maldonado (2022) enfatiza la importancia de integrar entrevistas, cuestionarios y análisis de redes de comunicación para obtener una visión integral de la organización.

En términos de mejora continua, metodologías como Lean Manufacturing, Six Sigma y Kaizen han demostrado ser efectivas para optimizar procesos y reducir desperdicios (Laoyan, 2024a; Sistemas OEE, 2016). Sin embargo, González (2012) advierte que enfoques radicales como el Business Process Reengineering no siempre son viables en organizaciones con limitaciones estructurales o culturales, lo que refuerza la necesidad de diagnósticos realistas y contextualizados antes de implementar cambios significativos. En consecuencia, el diagnóstico administrativo debe concebirse no solo como una herramienta evaluativa, sino como una base estratégica para la toma de decisiones progresivas y sostenibles.

Paralelamente, la literatura reconoce que la gestión organizacional enfrenta desafíos estructurales que pueden obstaculizar la efectividad de los procesos administrativos. Entre estos se encuentran la resistencia al cambio (Laporta, 2022), las fallas en la comunicación interna (Faster Capital, 2024), la falta de integración tecnológica (Lawton, 2024) y la necesidad de actualización constante en gestión fiscal y contable (Matika, 2020). Además, la gestión del talento humano se presenta como un factor crítico para el éxito de cualquier iniciativa de mejora, dado que la capacitación, motivación y liderazgo influyen directamente en la ejecución de los procesos administrativos (Gallego & Ospina, 2015; Chacón, 2017).

En este escenario, la adopción de herramientas tecnológicas como sistemas ERP, automatización robótica de procesos y análisis de Big Data ha transformado la manera en que las organizaciones gestionan sus operaciones administrativas (Madata, 2022; Escobedo, 2024; Veenendaal, 2024). No obstante, el simple acceso a tecnología no garantiza eficiencia si no existe una estructura administrativa sólida que coordine adecuadamente la planeación, organización, dirección y control (Darwin, 2019; Raffino, 2022). Por tanto, el diagnóstico previo se convierte en un paso indispensable para identificar el nivel de madurez administrativa y la capacidad real de la organización para integrar mejoras tecnológicas.



A pesar de la abundante literatura sobre diagnóstico organizacional y procesos administrativos, se observa una limitada producción académica enfocada específicamente en empresas del sector hormigonero en contextos locales. La mayoría de los estudios se concentran en PYMES comerciales, instituciones educativas o empresas manufactureras generales (León et al., 2022; López, 2020), lo que evidencia una brecha investigativa en industrias vinculadas directamente al sector construcción en ciudades intermedias. Esta ausencia de estudios contextualizados dificulta la generación de modelos de mejora ajustados a las particularidades operativas de empresas dedicadas a la producción de hormigón, donde la coordinación logística, el control de calidad y la gestión de recursos físicos adquieren especial relevancia.

En consecuencia, resulta pertinente desarrollar un diagnóstico específico que permita evaluar de manera integral los procesos administrativos en la empresa hormigonera INELECTRIC, ubicada en la ciudad de María Auxiliadora. Este análisis no solo contribuye a la mejora interna de la organización, sino que también aporta evidencia empírica al campo académico sobre la aplicación de teorías administrativas clásicas y contemporáneas en sectores productivos no tradicionales, alineándose con la línea de investigación propuesta.

La realización de un diagnóstico administrativo en una empresa del sector hormigonero no debe entenderse únicamente como un ejercicio académico, sino como una intervención estratégica orientada a fortalecer la sostenibilidad organizacional. Como señalan León et al. (2022), el diagnóstico permite identificar demoras, sobrecargas de trabajo y deficiencias estructurales que incrementan el uso ineficiente de recursos y afectan el desempeño global de la organización. En industrias intensivas en activos físicos, como la producción de hormigón, estas ineficiencias pueden traducirse en costos operativos elevados, retrasos en la entrega de pedidos y deterioro en la percepción de calidad por parte de los clientes.

Desde una perspectiva estratégica, el International Trade Centre (2014) sostiene que la planificación efectiva exige una evaluación rigurosa de los recursos humanos, financieros y técnicos necesarios para ejecutar las actividades clave. Cuando la planeación no está adecuadamente articulada con la organización y el control, se generan desajustes que afectan la coherencia operativa. En este sentido, la evaluación integral de los procesos administrativos permite analizar no solo la existencia formal de

funciones, sino también su nivel de integración y efectividad real dentro del ciclo operativo de la empresa (Darwin, 2019; Raffino, 2022).

Asimismo, la literatura indica que la adecuada implementación del proceso administrativo favorece la eficiencia operativa, reduce desperdicios y mejora la toma de decisiones estratégicas (Sierra, 2023; Edenred, 2023). Sin embargo, la efectividad de estos procesos depende en gran medida del compromiso del talento humano y de la calidad del liderazgo organizacional. Chacón (2017) destaca que la dirección participativa y el fortalecimiento de la cultura organizacional inciden positivamente en la motivación y productividad del personal. De igual forma, Gallego y Ospina (2015) subrayan que la capacitación constante y el reconocimiento del desempeño son elementos esenciales para sostener mejoras administrativas en el tiempo.

En el contexto actual, donde la transformación digital redefine continuamente los modelos de gestión, las organizaciones enfrentan el desafío adicional de integrar herramientas tecnológicas sin descuidar la estructura administrativa que las sustenta. Escobedo (2024) argumenta que el análisis de datos y la automatización pueden optimizar significativamente los procesos administrativos, pero advierte que su implementación requiere bases organizativas sólidas. Lawton (2024) complementa esta visión al señalar que la falta de integración entre sistemas y la escasa visibilidad de los procesos pueden generar fragmentación operativa, afectando la trazabilidad y la eficiencia.

Por otro lado, la resistencia al cambio constituye uno de los principales obstáculos en la implementación de mejoras administrativas (Laporta, 2022). La introducción de nuevas prácticas, metodologías o tecnologías puede generar incertidumbre entre los colaboradores si no se acompaña de liderazgo efectivo y comunicación clara. Faster Capital (2024) enfatiza que la creación de una cultura organizacional colaborativa y orientada a resultados es fundamental para superar estos desafíos. En consecuencia, el diagnóstico administrativo no solo debe evaluar estructuras formales, sino también dinámicas internas, percepciones del personal y niveles de compromiso organizacional.

Desde el punto de vista metodológico, la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas fortalece la validez del análisis organizacional. Hernández Sampieri et al. (2014) sostienen que los enfoques mixtos permiten integrar la objetividad de los datos numéricos con la profundidad interpretativa de las entrevistas, proporcionando una visión integral del fenómeno estudiado. En el ámbito del diagnóstico



administrativo, esta integración metodológica resulta particularmente pertinente, ya que posibilita contrastar indicadores de desempeño con percepciones internas de colaboradores y directivos (Maldonado, 2022).

A pesar de la amplia producción teórica sobre procesos administrativos y diagnóstico organizacional, persiste una escasez de estudios aplicados específicamente a empresas del sector hormigonero en contextos locales intermedios. La mayoría de las investigaciones se concentran en sectores comerciales o instituciones educativas (López, 2020; León et al., 2022), dejando un vacío en industrias vinculadas directamente a la construcción y producción de materiales. Esta brecha limita la posibilidad de contar con evidencia empírica que permita adaptar los modelos administrativos a realidades operativas particulares.

En este sentido, el estudio del caso de la empresa hormigonera INELECTRIC, ubicada en la ciudad de María Auxiliadora, adquiere relevancia académica y práctica. La empresa opera en un entorno donde la eficiencia logística, el control de calidad y la coordinación interna son factores determinantes para la satisfacción del cliente y la competitividad. Evaluar el estado de sus procesos administrativos permite no solo identificar fortalezas y áreas de mejora, sino también contribuir al cuerpo de conocimiento sobre la aplicación de teorías administrativas clásicas y contemporáneas en sectores productivos no tradicionales.

Además, el análisis de este caso aporta evidencia empírica contextualizada que puede servir de referencia para otras organizaciones del mismo rubro en regiones similares. Al diagnosticar de manera sistemática las funciones de planeación, organización, dirección y control, se genera información estratégica que facilita la toma de decisiones informadas y la formulación de acciones correctivas orientadas a la mejora continua (Navarro et al., 2020; Sierra, 2023).

En consecuencia, y considerando los fundamentos teóricos, los antecedentes empíricos y la brecha identificada en la literatura, el presente estudio tiene como objetivo diagnosticar la situación de los procesos administrativos en la empresa hormigonera INELECTRIC de la ciudad de María Auxiliadora en el año 2024, evaluando la aplicación e integración de las funciones de planeación, organización, dirección y control como ejes centrales de la gestión organizacional.



METODOLOGÍA

Enfoque y diseño de investigación

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, integrando métodos cuantitativos y cualitativos con el propósito de obtener una comprensión integral de los procesos administrativos en la empresa hormigonera INELECTRIC. La combinación de ambos enfoques permitió analizar datos numéricos derivados de encuestas estructuradas, así como interpretar percepciones y valoraciones obtenidas mediante entrevistas a directivos, fortaleciendo la validez del estudio a través de la triangulación de información (Hernández Sampieri et al., 2014).

El tipo de investigación fue de carácter básico o fundamental, orientado a generar conocimiento descriptivo y analítico sobre la situación actual de los procesos administrativos sin intervenir o modificar las variables estudiadas. En cuanto al diseño, se adoptó un diseño no experimental de corte transversal, ya que los datos fueron recolectados en un único momento temporal durante el año 2024, observando los fenómenos en su contexto natural sin manipulación deliberada de variables (Hernández Sampieri et al., 2014).

El alcance del estudio fue descriptivo, debido a que se buscó caracterizar el estado de las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control dentro de la empresa, identificando fortalezas y áreas susceptibles de mejora.

Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo conformada por el personal del área administrativa de la empresa hormigonera INELECTRIC. Considerando el tamaño organizacional, se trabajó con la totalidad de los colaboradores administrativos disponibles, configurándose una muestra no probabilística de tipo censal.

La muestra estuvo integrada por:

- Diez (10) colaboradores del área administrativa, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado.
- Dos (2) directivos del área administrativa, quienes participaron mediante entrevistas semiestructuradas.



El carácter censal de la muestra permitió obtener información directa de todos los actores clave involucrados en los procesos administrativos, lo que incrementa la representatividad interna del diagnóstico.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de información se emplearon técnicas cuantitativas y cualitativas complementarias:

Encuesta

Se aplicó un cuestionario estructurado a los diez colaboradores administrativos, diseñado para evaluar la percepción sobre el funcionamiento de las cuatro funciones del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.

El instrumento incluyó preguntas cerradas organizadas por dimensiones, permitiendo cuantificar respuestas y presentar los resultados en tablas comparativas. Esta técnica facilitó la medición objetiva de variables relacionadas con claridad de objetivos, asignación de funciones, liderazgo y mecanismos de control.

Entrevista

Se realizaron entrevistas semiestructuradas a dos directivos del área administrativa, con el fin de profundizar en la visión estratégica y en la toma de decisiones vinculadas a los procesos administrativos.

La entrevista permitió explorar aspectos cualitativos como estilos de liderazgo, planificación estratégica, criterios de evaluación del desempeño y desafíos administrativos enfrentados por la organización. Según Maldonado (2022), este tipo de instrumento resulta particularmente útil para comprender dinámicas internas y percepciones gerenciales que no siempre emergen en instrumentos cuantitativos.

Procedimiento

El proceso metodológico se desarrolló en las siguientes etapas:

- Revisión bibliográfica sobre procesos administrativos y diagnóstico organizacional, con el fin de fundamentar teóricamente el estudio.
- Diseño y validación interna de los instrumentos de recolección de datos.
- Aplicación de encuestas al personal administrativo.
- Realización de entrevistas a los directivos.
- Sistematización y tabulación de datos.



- Análisis descriptivo de resultados, organizados según las cuatro funciones administrativas.

Los datos cuantitativos fueron presentados en tablas, lo que permitió visualizar tendencias y porcentajes de respuesta. Por su parte, la información cualitativa obtenida en entrevistas fue organizada por categorías temáticas correspondientes a las funciones administrativas.

Técnicas de análisis de datos

El análisis cuantitativo se realizó mediante estadística descriptiva simple, utilizando frecuencias y porcentajes para interpretar las respuestas obtenidas en las encuestas. Este procedimiento permitió identificar niveles de percepción respecto a cada dimensión evaluada.

En cuanto al análisis cualitativo, se aplicó una categorización temática alineada con las funciones del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control). Este método facilitó la interpretación estructurada de los discursos de los directivos, permitiendo contrastar sus apreciaciones con los resultados cuantitativos.

La triangulación de datos permitió fortalecer la confiabilidad del diagnóstico, al comparar percepciones del personal operativo con la visión estratégica de la dirección (Hernández Sampieri et al., 2014).

Consideraciones éticas

La participación de los colaboradores y directivos fue voluntaria. Se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada y el uso exclusivo de los datos para fines académicos. Asimismo, se informó a los participantes sobre los objetivos del estudio y la naturaleza del diagnóstico.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se presentan los resultados obtenidos mediante las encuestas y entrevista, realizando una relación entre las respuestas recopiladas de ambos instrumentos.

Planeación

Tabla 1. Proceso de planeación en perspectiva de los colaboradores

Planeación	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Tengo claro cuál es la misión y visión de la empresa.	Totalmente de acuerdo	10	100 %
Considero que los objetivos organizacionales de la empresa están bien definidos.	Totalmente de acuerdo	10	100 %
Los objetivos a corto y largo plazo son alcanzables.	Totalmente de acuerdo	10	100 %
Mi área tiene un plan de actividades diarias estructurado para alcanzar ciertos objetivos.	Totalmente de acuerdo	10	100 %
Los planes de acción están alineados con los recursos disponibles.	Totalmente de acuerdo	10	100 %
La planeación en la empresa permite reaccionar de manera efectiva a cambios en el entorno.	Totalmente de acuerdo	10	100 %

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

La *Tabla 1* muestra la percepción de los colaboradores sobre el proceso de planeación en la empresa. Los resultados indican que todos los colaboradores (100%) están totalmente de acuerdo en que comprenden claramente la misión y visión de la organización, consideran que los objetivos organizacionales están bien definidos, y creen que estos son alcanzables a corto y largo plazo. Además, señalan que sus áreas de trabajo cuentan con un plan de actividades estructurado y alineado con los recursos disponibles, lo que les permite alcanzar sus metas de manera eficiente. Esta estructura organizacional también facilita una respuesta efectiva a los cambios en el entorno, favoreciendo la adaptación de las estrategias a las necesidades del mercado.

Las entrevistas realizadas a los directivos del área administrativa respaldan la percepción de los colaboradores. En cuanto a la definición de la misión y visión, ambos entrevistados coincidieron en que la empresa busca ofrecer productos o servicios de alta calidad y aspira a ser líder en su sector, y para alcanzar estos objetivos, se han establecido políticas organizacionales que promueven la integridad y la responsabilidad social en cada acción. Los mismos también detallaron que los objetivos organizacionales se establecen mediante un proceso colaborativo y basado en análisis de mercado y



revisiones de desempeño, asegurando que estos sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales (SMART).

Para garantizar la viabilidad de los objetivos en los tiempos estimados, los entrevistados explicaron que la empresa realiza revisiones periódicas y ajustes necesarios, empleando un sistema de seguimiento continuo que les permite monitorear el avance y realizar cambios proactivos. Este proceso es complementado con la planificación de actividades diarias, que se define en reuniones semanales donde cada departamento alinea sus tareas con los objetivos generales de la empresa.

La asignación de recursos es una parte fundamental de la planeación estratégica. Los entrevistados aseguraron que, antes de implementar cualquier plan de acción, realizan un análisis detallado de los recursos disponibles para garantizar que estos se alineen con los requerimientos específicos de cada proyecto y departamento. Esta alineación de recursos permite una mejor adaptación a los cambios, ya que la planificación incluye escenarios de contingencia que facilitan la reacción rápida ante imprevistos, asegurando que la empresa pueda ajustar sus estrategias según las demandas del entorno.

A través de los resultados se comprende que la planeación organizacional es un componente crítico en el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa y en el caso de INELECTRIC, los colaboradores y directivos indican un proceso de planeación bien estructurado y efectivamente implementado.

La planeación es el primer y más crucial paso dentro del ciclo de gestión administrativa por lo que según León et al. (2022), la planeación no solo implica la definición de metas y objetivos, sino que también requiere una evaluación exhaustiva del entorno organizacional, así como la formulación de estrategias adecuadas para alcanzarlos. En el contexto de INELECTRIC, los resultados de la investigación revelan que se ha dado una importancia significativa a este proceso.

El enfoque sistemático que propone Darwin (2019) sobre la planeación como la definición del curso de acción resuena fuertemente con las prácticas observadas en INELECTRIC. Los colaboradores han demostrado estar alineados con la misión y visión de la empresa, lo que sugiere que la planeación ha sido llevada a cabo de manera clara y comunicativa. Este aspecto es crucial, ya que la claridad en los objetivos y metas permite a los empleados comprender su papel dentro de la organización, favoreciendo así su motivación y compromiso (Molina, 2021).



Además, la importancia de la planeación como base para los otros procesos administrativos es enfatizada por Jaramillo et al. (2020), quienes destacan que un proceso administrativo sólido no puede basarse únicamente en controles financieros, sino que debe integrar los cuatro principios fundamentales de gestión. En este sentido, la implementación de un enfoque estratégico en la planeación en INELECTRIC, que considera las distintas variables y recursos disponibles, refuerza su capacidad para adaptarse a un entorno cambiante y competitivo. Como indica Sierra (2023), esta adaptabilidad es vital, ya que permite a la organización no solo sobrevivir, sino también prosperar.

Los beneficios de una planeación estratégica bien estructurada, como lo indica el ITC (2014), son múltiples, la identificación de recursos necesarios y la comprensión de las oportunidades del mercado son elementos que INELECTRIC ha integrado en su proceso de planeación. Este enfoque no solo optimiza la asignación de recursos, sino que también mejora la toma de decisiones estratégicas, contribuyendo a un funcionamiento más eficiente de la organización.

Sin embargo, es importante considerar que la planeación no es un proceso estático ya que al respecto Edenred (2023) señala que la evaluación continua del estado actual de la empresa y la implementación de ajustes son esenciales para garantizar que los planes sigan siendo relevantes. En este contexto, INELECTRIC debe estar atenta a las métricas de rendimiento y al feedback de sus colaboradores para realizar las correcciones necesarias en sus estrategias, asegurando así una mejora continua.

Organización

Tabla 2. Proceso de organización en perspectiva de los colaboradores

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Las tareas y responsabilidades dentro del equipo están claramente definidas.	Totalmente de acuerdo	10	100 %
Los recursos materiales y humanos son distribuidos de manera eficiente para lograr los objetivos de la empresa.	Totalmente de acuerdo	10	100 %
Existe una buena coordinación entre los diferentes departamentos de la empresa.	Totalmente de acuerdo	10	100 %
La estructura organizativa de la empresa facilita la consecución de nuestros objetivos.	De acuerdo	1	10 %
	Totalmente de acuerdo	9	90 %
Las funciones de cada miembro del equipo están bien delimitadas y no hay solapamiento de tareas.	Totalmente de acuerdo	10	100 %

Recibo el apoyo adecuado por parte de mis superiores para cumplir con mis responsabilidades.	Totalmente de acuerdo	10	100 %
--	-----------------------	----	-------

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

La *Tabla 2* refleja cómo perciben los colaboradores el proceso de organización dentro de la empresa. Los resultados muestran que todos los empleados están totalmente de acuerdo en que las tareas y responsabilidades están claramente definidas, los recursos se distribuyen de forma eficiente, y las funciones de cada miembro del equipo están bien delimitadas sin superposición de tareas. Además, el 100% de los colaboradores mencionan recibir apoyo adecuado por parte de sus superiores para cumplir con sus responsabilidades, pero en cuanto a la estructura organizativa, el 10% de los colaboradores están solo de acuerdo, mientras que el 90% están totalmente de acuerdo en que esta facilita el logro de los objetivos.

En la entrevista, en relación con la división de tareas, los directivos explicaron que esta se realiza considerando las competencias y habilidades de cada colaborador, utilizando descripciones de puestos revisadas periódicamente para asegurar la adecuación de cada persona a su rol. Este enfoque asegura una clara definición de roles, un aspecto altamente valorado por los colaboradores según los resultados de la encuesta. Sobre la asignación de recursos materiales y humanos, los entrevistados indicaron que esta se planifica con base en las prioridades de cada proyecto y de acuerdo con la disponibilidad y demanda, lo que contribuye a una distribución eficiente. La coordinación entre departamentos se facilita mediante reuniones interdepartamentales y herramientas de comunicación, garantizando que todos los equipos estén informados de las iniciativas y puedan colaborar eficientemente, lo que está en sintonía con la percepción positiva de los empleados respecto a la coordinación entre áreas.

En cuanto a la estructura organizativa, los entrevistados señalaron que esta se alinea con los objetivos de la empresa mediante un marco claro de roles y responsabilidades, lo cual permite que cada departamento contribuya a las metas generales. También mencionaron que los procedimientos internos están bien documentados y se revisan periódicamente para asegurar su eficacia. Esta claridad en roles y responsabilidades se ve reflejada en los altos niveles de acuerdo por parte de los colaboradores en la encuesta. Respecto a las líneas de autoridad y responsabilidades, estas se establecen a través del

organigrama de la empresa, permitiendo a los empleados conocer con claridad sus roles y a quién reportan, lo cual asegura una comunicación clara y evita la duplicación de tareas, fortaleciendo el proceso organizativo. La alineación entre las percepciones de los colaboradores y las declaraciones de los entrevistados en la organización destaca una sólida estructura interna, caracterizada por una clara distribución de tareas, eficiente uso de recursos, y una estructura organizativa que apoya el logro de objetivos

Por ende, se destaca que la organización, como segundo paso en el proceso administrativo, juega un papel fundamental en la efectividad del funcionamiento de cualquier entidad. Agudelo y Puerres (2021) describen la organización como un proceso que busca establecer un equilibrio al estructurar las funciones y asignar responsabilidades de manera adecuada. En el caso de INELECTRIC, la investigación revela que se ha prestado atención considerable a este proceso, lo cual ha permitido optimizar el uso de recursos y mejorar la coordinación de actividades.

La importancia de la estructura organizacional se subraya en las observaciones realizadas, donde se evidencia que INELECTRIC ha definido claramente las funciones y responsabilidades de cada miembro del equipo. Esta claridad no solo evita la duplicidad de tareas, como menciona Molina (2021), sino que también facilita un flujo de trabajo más eficiente, permitiendo que cada colaborador comprenda su papel en la consecución de los objetivos organizacionales. La alineación de los roles y la asignación adecuada de recursos son esenciales para maximizar el potencial del capital humano dentro de la empresa.

Darwin (2019) resalta que la organización no es un proceso aislado, sino que se interrelaciona con la planeación, dirección y control. En este sentido, INELECTRIC ha logrado integrar estos procesos, garantizando que la estructura organizacional esté alineada con las estrategias previamente definidas en la fase de planeación

Raffino (2022) por su parte enfatiza la necesidad de definir procedimientos y sistemas que faciliten la coordinación de las actividades, por lo que la implementación de protocolos claros y herramientas tecnológicas en INELECTRIC ha permitido una comunicación efectiva y una gestión más ágil de las tareas, lo que resulta en un incremento en la productividad general.

Sin embargo, es vital reconocer que la organización no es un proceso definitivo, sino que debe estar sujeta a revisiones y mejoras continuas. Edenred (2023) sugiere que, para garantizar su efectividad, es



esencial evaluar constantemente la estructura organizacional y hacer los ajustes necesarios. Esto se traduce en una cultura organizacional que promueve la flexibilidad y la adaptabilidad, asegurando que INELECTRIC pueda responder a las necesidades cambiantes del mercado.

Dirección

Tabla 3. Proceso de dirección en perspectiva de los colaboradores

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
La comunicación entre los directivos y colaboradores es clara y efectiva.	De acuerdo	1	10 %
	Totalmente de acuerdo	9	90 %
Los directivos fomentan la participación de los colaboradores en la toma de decisiones.	De acuerdo	2	20 %
	Totalmente de acuerdo	8	80 %
Existe un buen flujo de comunicación interna y externa en la empresa.	De acuerdo	1	10 %
	Totalmente de acuerdo	9	90 %
Los líderes de mi área son buenos motivadores y fomentan un ambiente de trabajo positivo.	De acuerdo	1	10 %
	Totalmente de acuerdo	9	90 %
La delegación de responsabilidades por parte de mis superiores es clara y justa.	De acuerdo	1	10 %
	Totalmente de acuerdo	9	90 %
Siento que mis superiores reconocen mi trabajo y me ofrecen oportunidades de desarrollo.	De acuerdo	1	10 %
	Totalmente de acuerdo	9	90 %
Mi supervisor ofrece retroalimentación constructiva de manera regular.	De acuerdo	2	20 %
	Totalmente de acuerdo	8	80 %

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

La *Tabla 3* presenta la percepción de los colaboradores sobre el proceso de dirección en la empresa. La mayoría de los empleados consideran que la comunicación entre directivos y colaboradores es clara y efectiva, con un 90% totalmente de acuerdo y un 10% de acuerdo. Similarmente, el 80% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que los directivos fomentan su participación en la toma de decisiones, mientras que el 20% está de acuerdo. En cuanto al flujo de comunicación, el 90% lo considera totalmente adecuado y el 10% está de acuerdo.



Respecto a que sus líderes fomentan un ambiente de trabajo positivo y motivador, el 90% de los colaboradores están totalmente de acuerdo y el 10% está de acuerdo. Asimismo, la delegación de responsabilidades, el reconocimiento al trabajo y las oportunidades de desarrollo son percibidos como claros y justos por el 90% de los empleados. La retroalimentación constructiva también es un elemento importante, con un 80% de los colaboradores que está totalmente de acuerdo.

Por otra parte, en las entrevistas con los directivos, estos comentaron que promueven una cultura de comunicación abierta mediante herramientas digitales y reuniones regulares, lo cual permite que la información fluya entre todos los niveles y respalda la percepción positiva de la comunicación efectiva reflejada en la encuesta. La empresa fomenta la participación de los colaboradores mediante comités y grupos de trabajo, donde sus opiniones y aportaciones son valoradas y consideradas. Los procesos de comunicación interna se mantienen a través de boletines, correos electrónicos y reuniones informativas mientras que la comunicación externa se gestiona mediante relaciones públicas y marketing, asegurando un canal de comunicación abierto con clientes y partes interesadas. Para fomentar la motivación, la empresa implementa programas de incentivos y reconocimiento, ofreciendo premios por desempeño y oportunidades de desarrollo. Además, los directivos practican un liderazgo participativo que inspira y guía a los equipos, apoyado por formación en habilidades de liderazgo. En cuanto a la capacitación, los entrevistados refirieron que la empresa cuenta con un programa estructurado que incluye talleres, cursos y mentorías, evaluando las necesidades anualmente. La retroalimentación se realiza mediante ciclos regulares y evaluaciones de desempeño semestrales, orientando a los colaboradores hacia el logro de sus objetivos.

Los resultados de la encuesta y las entrevistas reflejan un enfoque de dirección que valora la comunicación clara, la participación en la toma de decisiones y la motivación del equipo. Los colaboradores perciben un entorno de trabajo donde la dirección está orientada a fomentar un ambiente positivo y donde se valora el desempeño y desarrollo continuo. La combinación de una comunicación abierta, la participación activa y el apoyo a través de programas de desarrollo posicionan a la empresa como un lugar de trabajo que facilita el crecimiento y la cohesión organizativa.

Se observa por tanto que la dirección es un componente clave en el proceso administrativo que se centra en guiar y motivar a los empleados hacia el logro de los objetivos organizacionales. Según Darwin



(2019), la dirección implica el liderazgo y la motivación necesarios para que los colaboradores se alineen con la misión y visión de la empresa.

Un aspecto destacado en la gestión de INELECTRIC es la importancia de la comunicación efectiva, un elemento que Agudelo y Puerres (2021) consideran crucial en la dirección. La capacidad de los líderes para transmitir expectativas y objetivos claros ha facilitado la cohesión del equipo y ha aumentado el compromiso de los empleados con su trabajo. Los directivos del área administrativa de la empresa han implementado canales de comunicación abiertos, permitiendo que los miembros del equipo expresen sus inquietudes y sugerencias, lo que mejora el ambiente laboral, generando un sentido de pertenencia y motivación entre los empleados.

La motivación, como componente central de la dirección, es fundamental para la productividad de la fuerza laboral. Molina (2021) destaca que una dirección efectiva no solo guía, sino que también inspira a los empleados a contribuir activamente al cumplimiento de los objetivos organizacionales. En INELECTRIC, la implementación de programas de reconocimiento y recompensas ha demostrado ser eficaz para mantener alta la moral del equipo y aumentar la satisfacción laboral.

Además, Raffino (2022) menciona que el liderazgo efectivo es fundamental para la implementación de acciones planificadas como lo son la capacitación, cursos, mentorías, etc. Así también Gallego & Ospina (2015), consideran que los líderes deben enfrentar el desafío de desarrollar empleados con las habilidades y competencias necesarias para ejecutar eficazmente los procesos organizacionales.

A esto se suma que el cambio en la cultura organizacional puede generar resistencia por parte de los empleados. En INELECTRIC, algunos miembros del equipo han expresado dudas ante nuevas directrices o métodos de trabajo. Laporta (2022) destaca que la gestión de procesos enfrenta el desafío de la resistencia al cambio, lo cual es un fenómeno muy habitual que se da en muchas organizaciones independientemente de su tamaño por lo que se recomienda conocer las fuentes y el origen de la resistencia al cambio para tener la oportunidad de contrarrestarla eficazmente, además es necesario involucrar activamente a los colaboradores en el diseño e implementación de mejoras en los procesos, promoviendo una cultura organizacional orientada hacia la innovación y el aprendizaje continuo.



Control

Tabla 4. Proceso de control en perspectiva de los colaboradores

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Los resultados de las actividades son monitoreados y evaluados de manera periódica.	De acuerdo	3	30
	Totalmente de acuerdo	7	70
Existen mecanismos claros para controlar y corregir las desviaciones en los planes de trabajo.	De acuerdo	2	20
	Totalmente de acuerdo	8	80
Los indicadores de desempeño están bien definidos y son utilizados para mejorar los procesos administrativos.	De acuerdo	3	30
	Totalmente de acuerdo	7	70
Se me informa sobre los resultados del control de calidad y del rendimiento de las actividades de la empresa.	De acuerdo	2	20
	Totalmente de acuerdo	8	80

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a colaboradores de la empresa.

La *Tabla 4* muestra cómo los colaboradores perciben el proceso de control en la empresa. En cuanto al monitoreo y evaluación de los resultados de las actividades, el 70% de los empleados está totalmente de acuerdo en que este proceso se realiza de manera periódica, mientras que el 30% está de acuerdo. Respecto a los mecanismos para controlar y corregir desviaciones en los planes de trabajo, el 80% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en que existen procedimientos claros, mientras que el 20% está de acuerdo. También, el 70% de los colaboradores considera que los indicadores de desempeño están bien definidos y que se utilizan para mejorar los procesos administrativos, mientras que el 30% está de acuerdo. En cuanto a la información sobre los resultados de control de calidad y rendimiento de las actividades, el 80% de los empleados percibe que se les informa adecuadamente, y el 20% está de acuerdo.

En cuanto a las entrevistas, la información brindada indica que el desempeño de los colaboradores es monitoreado mediante evaluaciones periódicas y el uso de indicadores clave de desempeño, los cuales facilitan la comparación de resultados contra los objetivos establecidos y permiten un análisis más efectivo del rendimiento individual y de equipo. Cuando se detectan desviaciones en los planes u objetivos, se realiza un análisis de causa raíz y posteriormente, se implementan acciones correctivas en un plazo específico, asegurando una respuesta rápida y efectiva para alinear los resultados con los objetivos. Los indicadores de desempeño se definen en base a los objetivos estratégicos de la empresa e



incluyen métricas de productividad, calidad y satisfacción del cliente, lo que permite mejorar continuamente los procesos al proporcionar información precisa sobre áreas clave de rendimiento. La empresa comunica logros y fallas en las actividades a través de reuniones de equipo y reportes mensuales, promoviendo un ambiente de transparencia que permite a los colaboradores aprender de las experiencias y mejorar su desempeño. La combinación de evaluaciones periódicas, indicadores bien definidos y acciones correctivas rápidas permite a la empresa mantener un proceso de control sólido y orientado a la mejora continua. La transparencia en la comunicación de logros y fallas refuerza un entorno colaborativo, en el cual los empleados tienen una visión clara de sus contribuciones y oportunidades de desarrollo.

Analizando los resultados, se observa que el control es una fase crítica dentro del proceso administrativo que permite supervisar y evaluar el desempeño organizacional, asegurando que las actividades se realicen de acuerdo con los planes establecidos. Como señala Darwin (2019), esta etapa implica no solo la evaluación del avance hacia los objetivos, sino también la identificación de desviaciones y la implementación de correcciones cuando sea necesario. En el contexto de INELECTRIC, el control se ha convertido en un componente fundamental para garantizar la efectividad operativa y la adaptabilidad de la organización.

Un aspecto relevante del control en INELECTRIC es la implementación de métricas clave de rendimiento, que permiten a la gerencia medir el progreso hacia los objetivos organizacionales, evaluar la eficiencia operativa, e identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Según Sierra (2023), la sistematización de los procesos de control a través de indicadores claros facilita la toma de decisiones estratégicas.

Además, la capacidad de control proporciona datos valiosos que apoyan la toma de decisiones informadas. Edenred (2023) enfatiza que un sistema de control bien estructurado mejora la supervisión, lo que a su vez permite a los líderes tomar decisiones basadas en hechos concretos en lugar de suposiciones. En INELECTRIC, esta práctica ha facilitado la identificación de patrones en el rendimiento del equipo y ha permitido a la gerencia ajustar estrategias y recursos para optimizar la eficiencia.



No obstante, la implementación del control también presenta desafíos. Agudelo y Puerres (2021) destacan que la resistencia al cambio por parte de los empleados puede ser un obstáculo al establecer nuevas métricas y procesos de evaluación. En INELECTRIC, algunos miembros del equipo han mostrado resistencia ante la introducción de nuevas herramientas de control. Por lo tanto, es esencial que la dirección comunique claramente la importancia de estas métricas y su relación con el éxito organizacional, así como brindar capacitación adecuada para facilitar la adopción de nuevas prácticas. Otro aspecto a considerar es la necesidad de un enfoque en la mejora continua. Raffino (2022) menciona que el control no debe verse como un proceso aislado, sino como parte de un ciclo continuo que fomenta la optimización de los procesos. En INELECTRIC, la gerencia ha promovido una cultura de retroalimentación constante, donde los resultados del control se utilizan para realizar ajustes en los procedimientos y políticas organizacionales. Esto ha llevado a una mayor agilidad en la respuesta a las cambiantes condiciones del mercado y ha fortalecido la capacidad de la empresa para adaptarse y crecer. De esta manera se comprende que el control en INELECTRIC ha sido un proceso esencial que ha permitido a la organización mantener el rumbo hacia sus objetivos estratégicos. A través de la implementación de métricas clave y la promoción de una cultura de mejora continua, la empresa ha podido reaccionar ante desviaciones y optimizar su rendimiento. Sin embargo, es fundamental que la dirección continúe enfrentando los desafíos relacionados con la resistencia al cambio y fomente la comprensión de la importancia del control entre los empleados para asegurar un desempeño organizacional sostenido y exitoso.

CONCLUSIÓN

El diagnóstico de los procesos administrativos en la empresa hormigonera INELECTRIC de María Auxiliadora, realizado en 2024, revela una estructura administrativa consolidada que en gran medida facilita el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

Los resultados obtenidos indican que la planificación en INELECTRIC ha demostrado ser un elemento fundamental para el logro de los objetivos organizacionales, ya que a través de un enfoque estratégico bien definido, la empresa ha logrado anticiparse a las necesidades del mercado y establecer metas claras que guían sus acciones, además, la integración de análisis de mercado y evaluación de recursos ha



permitido a la organización no solo establecer objetivos alcanzables, sino también diseñar planes de acción que maximizan la eficiencia operativa.

La organización dentro de INELECTRIC ha sido efectiva en la estructuración de recursos y procesos necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos, al establecer roles y responsabilidades claros, la empresa ha facilitado la colaboración entre los equipos, promoviendo un ambiente de trabajo cohesionado, por tanto, esta estructura organizacional ha permitido una comunicación fluida y una mejor coordinación en el trabajo diario, lo que se traduce en una mayor eficiencia y productividad.

La dirección en INELECTRIC ha sido un factor determinante para el desarrollo y motivación del personal, así como para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, pues la capacidad de liderazgo de la gerencia ha fomentado un ambiente de trabajo positivo, donde se valora la retroalimentación y la participación activa de los empleados. Al implementar estilos de liderazgo participativos, los resultados reflejan que la empresa ha logrado una mejora el compromiso del equipo, alineando sus esfuerzos hacia un objetivo común, mostrando una dirección proactiva que ha fortalecido la cultura organizacional y ha impulsado el crecimiento y la innovación dentro de la empresa.

Por último, el control en INELECTRIC ha sido vital para asegurar que las operaciones se alineen con los objetivos establecidos y para identificar áreas de mejora continua, y a través de la implementación de indicadores clave de rendimiento la empresa ha podido monitorear su desempeño de manera efectiva y realizar ajustes cuando han sido necesarios. Este enfoque en el control ha permitido una gestión más eficiente de los recursos, y además ha contribuido a una mayor transparencia y responsabilidad dentro de la organización. Así, el control se ha consolidado como una herramienta indispensable para el éxito sostenido de INELECTRIC en un entorno competitivo.

Durante el proceso de recolección de datos, se enfrentaron algunas limitaciones, como la disponibilidad limitada de tiempo de los empleados administrativos para participar en encuestas y entrevistas, lo cual dificultó obtener una muestra más amplia. Además, la confidencialidad de algunos datos restringió el acceso a ciertos detalles operativos que podrían haber enriquecido el análisis.

Para dar seguimiento a este estudio, sería útil realizar investigaciones que profundicen en la relación entre los procesos administrativos y el rendimiento financiero de INELECTRIC. También se podría analizar cómo la digitalización de los procesos administrativos influye en la eficiencia y competitividad



de la empresa. Además, investigaciones futuras en otras empresas del sector podrían enfocarse en comparar la efectividad de distintos enfoques de administración, como la implementación de metodologías ágiles o el uso de herramientas digitales avanzadas en la planificación y control. Estas investigaciones permitirían identificar buenas prácticas y áreas de mejora que podrían servir como modelo para optimizar el desempeño de otras empresas en la industria de la construcción y manufactura.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, N., & Puerres, J. (2021). Propuesta de mejora en los procesos administrativos del area de produccion de la empresa. Institucion Universitaria Antonio Jose Camacho.
- Álzate, A., Huérfano, D., & Nova, L. (2015). Diagnóstico de los procesos administrativos de las pequeñas empresas familiares manufactureras, en la localidad de Puente Aranda de la ciudad de Bogotá D.C. [Tesis de Grado]. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.
- Burgasí, D., Cobo, D., Pérez, K., Pilacuan, R., & Rocha, B. (2021). El diagrama de Ishikawa como herramienta de calidad en la educación: Una revisión de los últimos 7 años. Revista electrónica TAMBARA, 14(84), 1212-1230.
https://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/DIAGRAMA-ISHIKAWA_FINAL-PDF.pdf
- Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Carlino, P. (2021). Antecedentes y marco teórico en los proyectos de investigación: Aportes para construir este apartado [Material de cátedra para uso del Taller de escritura de proyecto de investigación de la Maestría en Formación Docente de la Universidad Pedagógica Nacional de Argentina.]. <https://www.aacademica.org/paula.carlino/274.pdf>
- Chacón, K., & Díaz, C. (2017). Diagnóstico administrativo a ferretería Ferton Professional 2 [Trabajo de Grado]. Universidad Santo Tomás De Aquino.
- Conecta Magazine. (2024). 4 Elementos del Diagnóstico de Procesos.
<https://www.conectasoftware.com/magazine/4-elementos-del-diagnostico-de-procesos/>
- Darwin, E. (2019). ¿Qué es el proceso administrativo de la empresa?
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-proceso-administrativo-de-la-empresa>



- Dewulf, W. (2024). Asana vs. Trello vs. Monday.com: ¿Qué plataforma de gestión de proyectos es la adecuada para ti? <https://www.probackup.io/es/blog/asana-vs-trello-vs-monday-com-which-project-management-platform-is-right-for-you>
- Drew. (2024). Auditoría en tus procesos: Cómo identificar áreas de mejora. <https://blog.wearedrew.co/gestion-por-procesos/auditoria-en-tus-procesos-como-identificar-areas-de-mejora>
- Edenred. (2023). Procesos de gestión administrativa: Qué son y para qué sirven. <https://www.edenred.mx/blog/procesos-de-gestion-administrativa-que-son-y-para-que-sirven>
- Empresa Tecnológica SGA. (2023). Optimizar los procesos administrativos. ERP SGA. <https://sgaerp.com/optimizar-los-procesos-administrativos/>
- Escobedo, C. (2024). Big Data Definición. UANDES online. <https://uandesonline.cl/big-data-definicion/>
- Euroinnova Business School. (2020). ¿Qué son las teorías administrativas? Euroinnova Business School. <https://www.euroinnova.com/blog/que-son-las-teorias-administrativas>
- Euroinnova Business School. (2023). Qué es un diagnóstico en administración. Euroinnova Business School. <https://www.euroinnova.com/blog/que-es-un-diagnostico-en-administracion>
- Faster Capital. (2024). Eficiencia organizacional adopcion de un enfoque basado en procesos con PBO. FasterCapital. <https://fastercapital.com/es/contenido/Eficiencia-organizacional--adopcion-de-un-enfoque-basado-en-procesos-con-PBO.html>
- Ferrer, R. (2021). Análisis de las necesidades administrativas de gerentes de microempresas en Paraguay. ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades., 8(1). http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2414-89382021000100001&script=sci_arttext
- Gallego, L., & Ospina, V. (2015). Diagnostico administrativo y propuesta de mejora para la empresa Agrometalicas Gallego en el municipio de Belén de Umbria [Tesis de grado, Universidad Tecnológica de Pereira]. <https://core.ac.uk/download/pdf/71398597.pdf>
- Gómez, P. (2018). Teorías de la administración y sus enfoques. gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-administracion/>



- González, J. (2012). Reingeniería de procesos de negocio (BPR): Análisis de un caso desde la perspectiva del nuevo institucionalismo sociológico. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 22(46), 129-148.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- International Trade Centre. (2014). *A Guide to Diagnose a Business and its Management* (p. 58). Itc. <https://www.intracen.org/file/guidediagnostpdf>
- Izquierdo, L. (2018). *Diagnóstico en el proceso administrativo de la empresa PCCI S.A.S. y diseño del manual de funciones* [Tesis de Grado, Universidad Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14800/2018luisaizquierdo.pdf>
- Jaramillo, B., Sánchez, I., Tinizaray, D., Narváez, J., Cabanilla, E., Muñoz, M., & Rambaud, S. (2020). Diagnosis of Administrative and Financial Processes in Community-Based Tourism Enterprises in Ecuador. *Sustainability*, 12, 1-17. <https://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/8443/sustainability-12-07123.pdf?sequence=1>
- Kuzmin, O., Ovcharuk, V., & Zhezhukha, V. (2020). Administration Systems in Enterprises Management: Assessment and Development (pp. 201-229). https://doi.org/10.1007/978-3-030-62151-3_4
- Laoyan, S. (2024a). *Metodologías de mejora de procesos y cómo hacer una propuesta*. Asana. <https://asana.com/es/resources/process-improvement-methodologies>
- Laoyan, S. (2024b). *Todo lo que necesitas saber sobre Six Sigma*. Asana. <https://asana.com/es/resources/six-sigma>
- Laporta, A. (2022). ¿Cómo gestionar la resistencia al cambio organizacional? APD España. <https://www.apd.es/resistencia-al-cambio-organizacional-como-gestionarla/>
- Lawton, G. (2024). Siete desafíos de gestión de procesos de negocio y cómo solucionarlos. ComputerWeekly.es. <https://www.computerweekly.com/es/consejo/Siete-desafios-de-gestion-de-procesos-de-negocio-y-como-solucionarlos>



- León, L., Zolano, M., & León, M. (2022). El diagnóstico en el proceso administrativo para la mejora de los procesos de gestión administrativa. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera*, 38, Article 38. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.531>
- Levy, M., & Powell, P. (2005). Explorando la reingeniería de procesos de negocio en las PYMES. En *Strategies for Growth in SMEs* (pp. 293-314). Butterworth-Heinemann. <https://doi.org/10.1016/B978-075066351-9/50019-X>
- López, A. T. G. (2020). Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz [Tesis de Maestría]. Universidad Veracruzana.
- Madata. (2022). ¿Qué es ERP? Conceptos Básicos y Beneficios para el Crecimiento Empresarial. <https://madata.com/blog/qué-es-erp-conceptos-básicos-y-beneficios-para-el-crecimiento-empresarial>
- Maldonado, C. (2022). Diagnóstico organizacional: Métodos y técnicas. GSH. <https://www.gsh.com.co/blog/diagnostico-organizacional-metodos-y-tecnicas/>
- Marrero, R., Olivera, A., Garza, R., & González, C. (2015). Modelo de diagnóstico de procesos aplicado en la comercializadora de artículos ópticos. *Ing. Ind*, 36(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362015000100004&script=sci_arttext
- Marte, C. (2020). Cómo hacer un Value Stream Mapping (VSM). <https://www.ambit-bst.com/blog/cómo-hacer-un-value-stream-mapping-vsm>
- Matika. (2020). 3 Desafíos de la gestión administrativa. <https://www.matika.cl/hub-de-recursos/3-desafios-de-la-gestion-administrativa-matika>
- Molina, E. (2021). Importancia del proceso administrativo. gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-proceso-administrativo/>
- Navarro, E., López, M., & Leyva, B. (2020). Diagnóstico Descriptivo del Proceso Administrativo para Mejorar el Desempeño de PyMEs Familiares de Ciudad Obregón, Sonora, México. *Educate con Ciencia*, 28(29), Article 29. <https://doi.org/10.58299/edu.v28i29.365>
- Nelson, A. (2024). Metodologías ágiles: Qué son y cuáles son las más utilizadas. ADEN International Business School. <https://www.aden.org/business-magazine/metodologias-agiles/>



- Núñez, L. A., Alfaro, J., Aguado, A., & González, E. (2023). Toma de decisiones estratégicas en empresas: Innovación y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(9), Article 9.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.39>
- Olvera, C. (2017). Proceso administrativo. *Boletín Científico*, 4(7).
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r1.html>
- Raffino, E. (2022). Proceso administrativo. Qué es, etapas, importancia. <https://concepto.de/>.
<https://concepto.de/proceso-administrativo/>
- Roffé, M., & Ignacio, F. (2024). El impacto de las prácticas sostenibles en el desempeño financiero de las empresas: Una revisión de la literatura. *Revista Científica «Visión de Futuro»*, 28(1), 195-220. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357976095011/>
- Sierra, Y. (2023). Ejemplos de proceso administrativo de una empresa. *Legaltech*.
<https://blog.lemontech.com/agilizar-procesos-administrativo-de-una-empresa/>
- Sistemas OEE. (2016). *Lean Manufacturing. Sistemas OEE - Technology to Improve*.
<https://www.sistemasoe.com/lean-manufacturing/>
- Socconini, L. (2023). Herramientas Lean Six Sigma para la mejora de procesos [LSSI].
<https://leansixsigmainstitute.org/es/herramientas-lean-six-sigma-para-la-mejora-de-procesos/>
- Veenendaal, A. (2024). ¿Cuál es el futuro de la automatización? Tendencias/predicciones 2024. SS&C Blue Prism. <https://www.blueprism.com/es/resources/blog/future-automation-trends-predictions/>
- Vélez, C. (2016). Diagnóstico del proceso administrativo de la empresa de fabricación de cárnicos Shocker de la ciudad de Cali-Colombia. [Tesis de Grado, Universidad de San Buenaventura].
<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/entities/publication/40682c68-3495-4602-a687-86b0f037d8d9>

