



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**  
**VICERRECTORÍA DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUADA**  
**Escuela de Postgrado**

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS IGLESIA VISIONARIA**  
**HEBREOS 11, LAS PALMAS DE HERRERA SANTO DOMINGO OESTE,**  
**REPÚBLICA DOMINICANA. 2021**

**SUSTENTANTES**  
**LISBETH EUNICE PIÑA PEÑA**

**Para la obtención del grado de Magister**  
**En Administración de Negocios**

**ASESORES**  
Dr. Enrique Cambier, P. Hd  
Prof. Rafael Bello Mota, M. Sc

**SANTO DOMINGO, D.N., REPÚBLICA DOMINICANA**  
**AGOSTO DEL 2022**

### Carta de Autorización

Carta Autorización Presentación de Tesis

Yo **Dr. Enrique Cambier M** y **Prof. Rafael Bello Mota, M. Sc** asesor o asesores, de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Hace constar que la tesis titulada; Análisis de los procesos administrativos Iglesia Visionaria Hebreos 11, Las Palmas de Herrera Santo Domingo Oeste, República Dominicana. 2021, realizada bajo nuestra asesoría, reúne todas las condiciones exigibles para ser presentada y defendida públicamente, considerando tanto la relevancia del tema como del procedimiento metodológico utilizado: revisión teórica adecuada, contextualización, definición de objetivos, variables estudiadas y estructuración de los datos pertinentes a la naturaleza de la información recogida, así como las conclusiones aportadas.

En consecuencia, de ello, en calidad de asesor y garante del trabajo realizado, siguiendo las normativas del Reglamento de Tesis de Postgrado, manifiesto mi acuerdo para que sea autorizada su presentación.

Declaración que se emite en Santo Domingo, República Dominicana, a los 15 días del mes de agosto del 2022.

Nombre/s y firma/s del Asesor/es:



**Dr. Enrique Cambier M.**

Dr. Enrique Cambier, PHD



Prof. Rafael Bello Mota, M. Sc

## Declaración del Autor de Obra Intelectual Original

Declaración de autor de obra intelectual original para la presentación de la tesis de maestría de acuerdo a disposiciones vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Lisbeth Piña Eunice Peña, No. De identidad 224-0074032-4 Declaro: Ser el autor/a de la tesis que lleva por Título Análisis De Los Procesos Administrativos Iglesia Visionaria Hebreos 11, Las Palmas De Herrera Santo Domingo Oeste, República Dominicana. 2021 Asesorada por el Dr. Enrique Cambier M y Prof. Rafael Bello Mota, M. Sc quien presentó a la Escuela de Graduados, para que sea defendida y evaluada en sesión pública.

Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable.

Que me consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exonero a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación.

Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumo cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, firmo (amos) el presente documento. Dado en Santo Domingo, DN., República Dominicana, El día 15, del mes de agosto, del año, 2022

Handwritten signature of Lisbeth Piña in blue ink.

## **Agradecimientos**

A la universidad UNPHU por abrirme las puertas a iniciar este gran viaje donde cada parada pude conocer excelentes profesionales en su área donde tuve un excelente aprendizaje de ellos.

A las personas que de una manera u otra han sido clave en mi vida profesional, aquellos con los que he podido colaborar profesionalmente.

**Lisbeth Piña Eunice Peña**

## **Dedicatoria**

Inicialmente ofrezco este trabajo a Dios, por el tesón, por la certeza, por la convicción otorgada de que llegaría al final del camino, por su fidelidad y benevolencia para conmigo.

Dedico este trabajo a mis padres, por el amor y por la confianza demostrada, por ser mi soporte en este camino, por motivarme a crecer y ser mejor cada día.

A mi esposo y a mis hermanos por su apoyo y su comprensión y por creer en mí.

A mi hermosa Iglesia Visionaria Hebreos 11 lugar que amo con toda mi vida que me vio crecer y me ha ayudado a formar mi carácter, a ti te la dedico porque fuiste la principal fuente de inspiración para realizar este proyecto porque aquí todo se trata de ti y toda tu estructura, formada por Dios, mis abuelos paternos y maternos, mis padres, hermanos y líderes, siendo yo parte de tu esencia.

A todos aquellos que no dudaron de mi capacidad para estar aquí y que de alguna manera influyeron en este logro.

Esta labor es de todos ustedes.

**Lisbeth Piña Eunice Peña**

## Tabla de Contenido

Carta Autorización .....	2
Declaración de autor de obra intelectual origina .....	3
Agradecimientos .....	4
Dedicatoria .....	5
Tabla de Contenido .....	6
Lista de Tablas .....	8
Lista de Figuras .....	9
Resumen .....	10
Parte 1. Marco Introdutorio .....	12
Introducción .....	12
Capítulo 1 Presentación del problema .....	14
1.1 Planteamiento del problema .....	14
1.2 Delimitación del Problema .....	15
1.3 Objetivos de la investigación .....	15
1.3.1 Objetivo General .....	15
1.3.2 Objetivos Específico .....	15
Parte 2. Marco Teórico .....	17
Capítulo 2 Generalidades de la administración .....	17
2.1 Conceptos Generales de la administración .....	17
2.2 Origen del proceso administrativo .....	19
2.3 Procesos Administrativos .....	24
2.4 Planeación .....	28
2.5 Organización .....	32
2.6 Metas .....	35
2.7 Dirección .....	37
2.8 Control .....	38
Capítulo 3 Aspecto administrativo de la Iglesia Visionaria Hebreos 11 .....	40
3.1 Historia .....	40
3.2 Organización interna .....	41
Capítulo 4 Planeación táctica .....	44
4.1 Plan de acción .....	44
4.2 Organización empresarial .....	46
4.3 La administración .....	47
Parte 3. Marco Metodológico .....	49
Capítulo 5 Metodología de la investigación .....	49
5.1 Base Metodológica .....	49
5.2 Perspectiva Metodológica .....	49
5.3 Tipo de investigación .....	49

5.4 Diseño de la Investigación .....	50
5.5 Objetivos de la investigación .....	50
5.6 Fases del Proceso de la investigación diseño utilizado.....	51
5.7 Procedimiento determinación de las variables.....	51
5.8 Población y determinación de la muestra.....	52
5.9 Fuentes de recolección de información.....	53
Parte 4. Resultados, análisis, conclusiones y recomendaciones .....	54
Capítulo 6 Presentación de los resultados .....	54
6.1 Encuesta Aplicada.....	54
6.2 Presentación de Resultados.....	55
Capítulo 7 Conclusiones. y Recomendaciones .....	77
Parte 5, Referencias .....	83
Parte 6, Anexo.....	87
Anexo 1, Encuesta Aplicada a los administradores .....	88

## Lista de Tablas

Tabla 1 Principios Administrativos .....	30
Tabla. 2 Principios Organizacional.....	33
Tabla. 3 Elementos claves del liderazgo .....	37
Tabla. 4 Fases del proceso de control .....	39
Tabla. 5 Sexo .....	55
Tabla. 6 Edad .....	56
Tabla. 7 Aspectos de la Eficientización en los procesos administrativos.....	57
Tabla. 8 Nuevas estrategias y sus enfoques ante el covid -19 .....	58
Tabla. 9 Sistema de procesos administrativo.....	59
Tabla 10 Desarrollo administrativo .....	60
Tabla 11 Mejora estratégica para la organización .....	61
Tabla 12 Nuevas estrategias administrativas .....	62
Tabla 13 Eficientización de procesos .....	63
Tabla 14 Procesos internos de la administración.....	64
Tabla 15 Mecanismos de procesos internos.....	65
Tabla 16 Capacitar a los administradores.....	66
Tabla 17 Implementar Un Sistema De Procesos Administrativo .....	67
Tabla 18 Adecuada Segregación De Funciones.....	68
Tabla 19 Análisis FODA .....	70



## Tabla de Figuras

Figura 1 Organigrama de la Iglesia Hebreos 11 .....	42
Figura 2 Sexo .....	55
Figura 3 Edad .....	56
Figura 4 Aspectos de la Eficientización en los procesos administrativos .....	57
Figura 5 Nuevas estrategias y sus enfoques ante el covid -19 .....	58
Figura 6 Sistema de procesos administrativo.....	59
Figura 7 Desarrollo administrativo .....	60
Figura 8 Mejorar estratégica para la organización.....	61
Figura 9 Nuevas estrategias administrativas.....	62
Figura 10 Eficientización de procesos .....	63
Figura 11 Procesos internos de la administración.....	64
Figura 12 Mecanismos de procesos internos .....	65
Figura 13 Capacitar a los administradores.....	66
Figura 14 Implementar Un Sistema De Procesos Administrativo .....	67
Figura 15 Adecuada Segregación De Funciones .....	68

## Resumen

Esta investigación se instituyó en el análisis de los procesos administrativos Iglesia Visionaria Hebreos 11, Las Palmas de Herrera Santo Domingo Oeste, República Dominicana. 2021 mediante análisis internos para visualizar los procesos con interés. La misma fue de forma cualitativa la cual se direcciona al ámbito analítico siendo el objetivo general analizar los procesos administrativos en la Iglesia Visionaria Hebreos 11. En el desarrollo de la investigación se evidencia que es un sistema administrativo y le permita el desarrollo de sus actividades en una organización de forma adecuada; durante el enfoque la presente se detectó ausencias en las acciones y tareas de control interno administrativas aún más así el desconocimiento de sus ventajas competitivas y organizacional en virtud del inconveniente mencionado, la presente investigación tuvo como finalidad mejorar los administrativos con propuestas que desarrollan las empresas e instituciones, a través del diseño de administración con objetivos claros para su desarrollo y también con un modelo operativo, en el cual se detalle de forma clara y ordenada las funciones, procedimientos para que ayuden alcanzar la eficiencia, eficacia, efectividad y economía. Este trabajo se llevó a cabo a través de la aplicación de encuestas y a los directivos, congregantes de institución en la Iglesia Visionaria Hebreos 11 mediante las cuales se logró determinar debilidades al no contar con un proceso de administración acorde a su desarrollo así mediante resultados se pudo identificar las falencias del mismo proceso y aportar a través de recomendaciones las diferentes estrategias que pudiera aplicar la institución para mejorar dichos procesos administrativos.

***Palabras claves:*** Procesos administrativos. organización, Análisis.

## **Abstrac**

This research is established in the analysis of the administrative processes Iglesia Visionaria Hebreos 11, Las Palmas de Herrera Santo Domingo Oeste, Dominican Republic. 2021. In the development of the investigation, it is evident how important an administrative system is and allows it to develop its activities in an organization in an adequate way; During the approach, the present absences were detected in the administrative internal control actions and tasks, even more so, the lack of knowledge of its competitive and organizational advantages due to the aforementioned inconvenience, the present investigation aims to improve the administrative ones with proposals that develop the companies and institutions, through the design of administration with clear objectives for its development and also with an operating model, in which the functions, procedures are detailed in a clear and orderly manner to help achieve efficiency, effectiveness, effectiveness and economy in the use of its resources. This work was carried out through the application of surveys and to the directors, congregants of the institution in Santo Domingo, Oeste Iglesia Visionaria Hebreos 11 through which it was possible to determine certain weaknesses or existing shortcomings by not having an administration process according to its developing.

***Keywords:*** Administrative processes. organization, Analysis.

## **Parte 1, Marco Introductorio**

### **Introducción**

La República Dominicana es un país creyente por lo que conviven distintas religiones que han dejado una marca a su paso que se ve reflejada en los diversos grupos sociales. Por tal importancia que representan, se ha tomado a la religión como un elemento portador de valores e identidad.

En este sentido aun cuando la visión religiosa tiene otro aspecto de consideración ante la sociedad, internamente en esta existe un grupo de personas que coordinan las acciones internas y externa de la organización religiosa considerando que manejan recursos económicos y humanos por lo cual cumplen con los principios de la administración (Prieto, 2019, Pag. 45).

Según la Oficina Nacional de Estadísticas de la República Dominicana (ONE,2020), la religión más practicada sigue siendo la católica, ya que se cuentan más del 50 % de católicos entre la población dominicana. Le siguen la religión evangélica y los ateos. Con todo, la libertad religiosa que se encuentra en República Dominicana ha permitido también el enriquecimiento de todas las culturas que conviven en la isla. Los pentecostales, conforman la tercera corriente de grupos evangélicos.

La gestión general de la Iglesia Evangélica está estructurada por los ministerios evangélicos que son, ante todo, los ministros, líder de alabanza, evangelista y pastor. El comité ejecutivo con una función de supervisión sobre las iglesias del concilio a escala regional o nacional y está presente en la gestión organizacional de la iglesia cristiana. Lo que se evidencia que existe una organización por lo que requiere de una estructura administrativa y llevarse por

los principios de la administración en el manejo de los recursos de esta para tener un desempeño favorable.

Todas las empresas y organizaciones calificadas en grande, mediana o pequeña de acuerdo a la Ley No. 488-08, que establece un Régimen Regulatorio para el Desarrollo y competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) con o sin fines de lucro de acuerdo a la cantidad de empleados y capital, necesita de una buena administración y organización. La iglesia cristiana no es una excepción a esta regla. Aunque la iglesia no pertenece al mundo de los negocios, opera dentro de ese mundo.

Sus miembros trabajan dentro del mundo de los negocios y son afectados por los mismos problemas que afectan a aquellas personas que no forman parte de la Iglesia de Jesucristo. La iglesia sufre los embates y los conflictos económicos. Ella afecta y es afectada por su ambiente social y cultural. La iglesia, para cumplir adecuadamente su cometido en este mundo, debe gestionarse como una empresa, por ende, se planteará un análisis de los procesos administrativos y su incidencia en la gestión de la organización en la iglesia.

## **Capítulo 1 Presentación del Problema**

### ***1.1 Planteamiento del Problema***

La Oficina Nacional de Estadísticas de la República Dominicana consideró que el 30% de personas tienen la idea de que la iglesia administra solo dinero. Este es un sentimiento casi generalizado. Sin embargo, es un error. La iglesia tiene la responsabilidad bienes materiales, recursos financieros humanos, además, es necesario crear u ordenar estructuras organizativas.

Es por eso que actualmente se debe de hacer estrategias para crear conciencia de la necesidad que existe de dirigir la Iglesia cristiana y los ministerios del Señor, y la administración puede ayudar a la Iglesia Cristiana en su compromiso con la sociedad, desarrollo, organización y administración, así como ha ayudado a las empresas y organización con o sin fines de lucro.

La realidad de la Iglesia Visionaria Hebreos 11 se plantea como problemática al identificar una serie de inconvenientes que no permiten avanzar a la organización en el plano de su ordenación a lo que les dificulta tener una organización institucional acorde a la exigencia de los objetivos planteado, así como las capacidades de desarrollar estrategias pertinentes hacia el desarrollo de sus actividades eclesiásticas donde incursiona.

En este sentido se da la oportunidad de realizar un análisis de los procesos administrativos, así como el planteamiento de estrategias según sean los resultados encontrados y estratégica que surja desde las acciones internas y externas de la organización como las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas las cuales se conviertan en estrategia y objetivos que le permitan a la organización cristiana actuar en base a estas y que a su vez sea de

desarrollo, es de mencionar que la planificación es abordada por el desarrollo de cada estrategia planteada y por proyecto planificado en la ejecución del periodo pautado.

Una vez identificados todos estos procesos ya mencionados el fin la investigación es arrojar una oportunidad a la organización de aplicar estrategias pertinentes según el estudio, para mejorar su desarrollo administrativo o cual le llevara a mejorar sus finanzas aumentando sus capacidades y siendo más eficaces desde lo interno hacia lo externo como agrupación.

### ***1.2 Delimitación del Problema***

En este sentido se destacar el caso o situación interna de analizar los procesos administrativos Iglesia Visionaria Hebreos 11, Las Palmas de Herrera Santo Domingo Oeste, República Dominicana donde se identificarán como unidades del estudio las estrategias, reorientación administrativa y organizacional.

El escenario o contexto del estudio se basa en el área de administración de la institución mencionada durante el periodo septiembre diciembre del año 2021 como periodo de tiempo clara para abordar el estudio y presentar sus análisis.

### ***1.3 Objetivos de la Investigación***

#### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar los procesos administrativos en la Iglesia Visionaria Hebreos 11, Las Palmas De Herrera Santo Domingo Oeste. 2021

#### **1.3.2 Objetivos Específico**

Diagnosticar el proceso administrativo aplicado por la Iglesia Visionaria Hebreos 11.

Identificar los procesos internos administrativos de la Iglesia Visionaria Hebreos 11 para identificar las falencias de las mismas.

Diseñar las estrategias de administración bajo perspectivas internas necesarias para la Iglesia según los resultados obtenido.



## **Parte 2. Marco Teórico**

### **Capítulo 2: Generalidades de la Administración**

#### ***2.1 Conceptos Generales de la administración***

Los conceptos de la administración mantienen varias perspectivas según cada autor que le define aun cuando el sentir teórico es el mismo cada autor considera una explicación analógica del concepto de la administración. La teoría clásica señala que,

Los principios de la administración son aplicables no solo a empresas, sino a cualquier actividad o institución en que exista coordinación de esfuerzos humanos para alcanzar un fin con eficacia y define el acto de administrar como planear, organizar dirigir, coordinar y controlar. La administración es la herramienta más poderosa para la permanencia y competitividad de cualquier organización. (Fayol, 1972).

Según la cita anterior los principios de la administración no solo se aplican a una empresa sino a cualquier institución que requiera de gestión interna como en el caso de la iglesia Visionaria Hebreos 11 que internamente será examinada para identificar las falencias administrativas y sus fortalezas.

La administración es un cuerpo de conocimientos que se construye a lo largo del tiempo, y bien se podría afirmar que esto data desde que el hombre apareció sobre la faz de la Tierra, pues siempre tiene la necesidad de vivir mejor. (Amador. 2016).

En la actualidad, la administración se presenta como un área de conocimiento humano repleta de complejidades y desafíos.

El profesional que utiliza la administración como medio para vivir puede trabajar en los niveles de una organización: desde el nivel jerárquico de la supervisión elemental hasta la dirección general. Puede actuar en las diversas especialidades de la administración: administración de la producción (de los bienes o servicios que presta a la organización), administración financiera, administración de recursos humanos, administración de mercados e incluso en la administración general. en cada nivel y en cada especialidad de la administración, las situaciones son diferentes. (Agudelo, 2016).

Los señalado por el autor mencionado se afina a la presente investigación ya que se requiere de identifica como factor interno las habilidades profesionales en el área de la administración y poder capacitar a los administradores basados en las distintas áreas de la administración ya sea de recursos humano o financiera en la iglesia Visionaria Hebreos 11

Además, las organizaciones son diferentes. No existen dos organizaciones iguales, así como no existen dos personas idénticas; cada una tiene sus objetivos, su campo de actividad, sus directivos y su personal, sus problemas internos y externos, su mercado, su situación financiera; su: tecnología, sus recursos básicos, su ideología y su política de negocios, etcétera. (Argandoña 2020).

En este sentido a ser una institución religiosa que no guarda relación con una empresa común pero que desempeña labores administrativas hacia su congregación se trata de enfocar según los criterios científicos en la administración para la obtención de unos resultados favorables en la investigación en la iglesia Visionaria Hebreos 11.

El éxito de un administrador depende más de su desempeño y de cómo trata a las personas y las situaciones, según sus características de personalidad; depende de lo que el administrador logra y no de lo que es. Este desempeño es el resultado de las

habilidades que el administrador tiene y utiliza. Una habilidad es la capacidad de transformar conocimiento en acción, que resulta en un desempeño esperado. Existen tres habilidades para el desempeño administrativo: técnica, humana y conceptual. (Katz, 2019).

La capacidad de administrar es inherente al ser humano y surge ante la necesidad de tomar decisiones, coordinar y ejecutar diversas tareas de manera individual. Cuando el ser humano comenzó a vivir en comunidad, desarrolló esa capacidad para coordinar actividades más complejas que permitieron alcanzar un mayor desarrollo político, económico y social.

## ***2.2 Origen del proceso administrativo***

Los estudios representan una oportunidad para cada área, en este caso conocer los orígenes de la administración y sus procesos aportara al desarrollo de análisis en los procesos administrativos en la iglesia Visionaria Hebreos 11

La historia de la administración como ciencia del del siglo xx y es el resultado histórico e integrado de la contribución acumulada de diversos precursores, filósofos, físicos, economistas, estadistas y empresarios que, con el paso del tiempo, fueron desarrollando y divulgando, cada uno, obras y teorías en su campo de actividades. (Cabrera 2018).

Es comprensible el identificar los orígenes de la administración, así como sus exponentes en consideración del surgimiento desde siglo xx y sus aportes a la organización internas de las empresa e instituciones.

Por tanto, la administración moderna utiliza conceptos y principios empleados en las ciencias matemáticas (incluso la estadística), en las ciencias humanas (como psicología, sociología, biología, educación, etcétera), en las ciencias físicas (como física, química etcétera), así como en derecho, ingeniería, tecnología de la Información, etcétera.

Ciertas referencias históricas acerca de las magníficas construcciones erigidas durante la antigüedad en Egipto, Mesopotamia' y Asiría, atestiguan la existencia, en épocas remotas, de dirigentes capaces de planear y guiar los esfuerzos de millares de trabajadores en obras monumentales que perduran todavía, como las pirámides de Egipto. (Cevallos, et al 2017).

Como se identifica la administración no solo surgió como ciencia en el siglo pasado sino desde la organización humana en poder comprender el ordenamiento de las cosas, así como el control de gastos y sustentos, desde ahí se identifica nacen los procesos de la administración como un elemento innato del hombre desde su creación.

La administración ha ido desarrollándose a la par con la evolución del hombre; ya que desde sus inicios éste tuvo la necesidad de pensar, organizar, decidir y ejecutar sus planes para satisfacer sus necesidades. La administración permite saber cuáles son los recursos que necesita y cómo cuidarlos o usarlos. Esto disminuye las probabilidades de que una organización quiebre por dinero, por falta de personal u otras herramientas. Los principios administrativos permiten evaluar procesos con erros y corregirlos, así como continuar o incluso mejorar lo que se está haciendo para potenciar las capacidades de una empresa y alcanzar sus objetivos.

Es de destacar que los métodos filosófico denominado método cartesiano, cuyos principios son:

<b>Principios</b>	<b>Comentarios</b>
<b>Principio de la duda sistemática o de la evidencia.</b>	Consiste en no aceptar como verdadera cosa alguna mientras no se sepa con evidencia (clara y nítidamente) aquello que es realmente verdadero. Con esta duda sistemática se evita la prevención y la precipitación, aceptándose sólo como cierto aquello que lo sea evidentemente.
<b>Principio del análisis o de descomposición.</b>	Consiste en dividir y descomponer cada dificultad o problema en tantas partes como sea posible y necesario para su adecuación y solución, y resolverías por separado.
<b>Principio de la síntesis o de la composición</b>	Consiste en conducir ordenadamente nuestros pensamientos y nuestro raciocinio, comenzando por los objetivos y asuntos más fáciles y simples de conocer para pasar gradualmente a los más difíciles.
<b>Principio de la enumeración o de la verificación</b>	Consiste en hacer recuentos, verificaciones y revisiones generales, de modo que se tenga la seguridad de no haber omitido o dejado nada de lado.

**Fuente:** Elaboración propia con información obtenida del método cartesiano recuperado; <https://www.ecotec.edu.ec>

La administración recibió dos influencias. Una de éstas llegó de la física tradicional de Isaac Newton: la tendencia a la exactitud y al determinismo matemático; la otra, de René Descartes y su método cartesiano: tendencia al análisis y a la división del trabajo. Más adelante se verá cómo definieron estas dos influencias el rumbo de la administración hasta; la década de 1990.

Ante todo, lo comentado por los diferentes autores sobre la administración se identifica la importancia de esta en los procesos de desarrollo internos de las organizaciones que maneja recursos o tiene una forma interna de desarrollo que requiere se ejecutada con aspecto sistemáticos para su mejor desenvolvimiento. (Chiang et al 2015).

Para la iglesia Visionaria Hebreos 11 será un factor fundamental poder comprender los hechos históricos de la administración y poner en prácticas sus aportes para mejorar o perfeccionar su carácter administrativo y tener resultados positivos en su gestión interna.

A través de los siglos, las normas administrativas y los principios de la organización pública se fueron transfiriendo de las instituciones estatales (como en el caso de Atenas y Roma, etcétera) a las instituciones de la Iglesia católica y de la organización militar. Esta transferencia fue lenta porque no siempre había unidad de propósitos y de objetivos (principios fundamentales en las organizaciones eclesiástica y militar) en la acción política desarrollada en los Estados, orientada por los objetivos contradictorios de cada partido, dirigente o clase social. (Carlos, 2002).

Las empresas cada día van en pro de su desarrollo empresarial y que este sea de satisfacción general en la organización; es decir las empresas desde sus orígenes diseñan estrategias que les permita adaptarse no solo al mercado sino de forma interna y que las acciones de la organización sean positivas en sus decisiones y producción.

En el curso de los siglos la Iglesia católica estructuró su organización con base en una jerarquía de autoridad, un estado mayor y una coordinación para asegurar la integración. La Iglesia cuenta con una organización jerárquica tan simple y eficiente que su enorme organización mundial puede funcionar bajo el mando de una sola cabeza ejecutiva: cuya

autoridad coordinadora le fue delegada por una autoridad divina superior. La estructura de la organización eclesiástica sirvió de modelo a las demás organizaciones que, ávidas de experiencias exitosas, incorporaron numerosos principios y normas utilizados en la iglesia católica. “El origen e historia de la administración se remonta a los inicios de la humanidad. Esto, cuando las personas tuvieron que organizarse para tareas básicas como la recolección de alimentos y la construcción de sus viviendas”. (Ávila. 2019).

Las iglesias al tener en su administración hombres y mujeres que forman el cuerpo congregante de la organización deberá de estar sujeta a factores de la administración que desde los orígenes se está desarrollando.

En la edad antigua, se pueden encontrar algunos desarrollos en temas de administración en Egipto, Grecia, Roma, China, Babilonia y Sumeria. Luego, en la Edad Media se presentaron algunos aportes vinculados a la administración descentralizada del feudalismo, mientras que en la Edad Moderna se dio la Revolución Industrial que desempeñó un rol en la búsqueda de mejoras de los métodos de producción. (Carlos, 2002).

La actualidad empresarial es cada vez más exigente, más si hablamos de situaciones complejas como la actual pandemia global donde empresas vivieron su vulnerabilidad ante esta situación, así como también algunas pudieron salir ilesa, pero con experiencia que les hará rediseñar sus acciones o estrategias para futuras eventualidades de esta magnitud. La administración supone alcanzar los objetivos trabajando en subordinación, por lo que se necesita una relación de jerarquía donde se trabaja al mando de otro.

Las influencias que recibió la administración. personajes destacados en el origen de la administración son:

**Isaac Newton:** Influyo especialmente en la administración por su determinismo matemático y la búsqueda de la exactitud en los procesos y **Nicolás Maquiavelo:** Aunque no fue administrador aportó el principio del consenso dentro de las organizaciones.

Ambos fueron de gran valor al desarrollo y crecimiento de la administración con sus aportes y enseñanzas siendo la matemática una herramienta para la resolución de problemas, control financiero, de contabilidad y de estrategias.

Internamente a empresa maneja de una forma empírica sus actividades administrativas y la falta de un enfoque organizacional bien diseñado son aspecto que imposibilitan las acciones concretas de la empresa, en este particular las no organización de la empresa desde un punto de vista técnico desorienta las labores de los colaboradores al no tener diseñados acciones concretas de cada puesto de trabajo o definiciones de los mismos.

### ***2.3 Procesos Administrativos***

En resumen, se menciona que el proceso administrativo se compone de una serie de etapas que nos ayudarán a conseguir los objetivos propuestos.

El proceso administrativo es continuo. No se trata de realizar cada una de las etapas y todo termina ahí. Cuando termina un ciclo, se pasa al siguiente. “Normalmente se utiliza para el objetivo general de la empresa, objetivos particulares o incluso para proyectos menores”. (Constante 2020).

El proceso administrativo está formado por una serie de etapas relacionados entre si: planificación, organización, dirección y control.

En este apartado las desarrollaremos y se explicaran. claro que, en primer lugar, conviene saber cómo se separan estas dos fases:

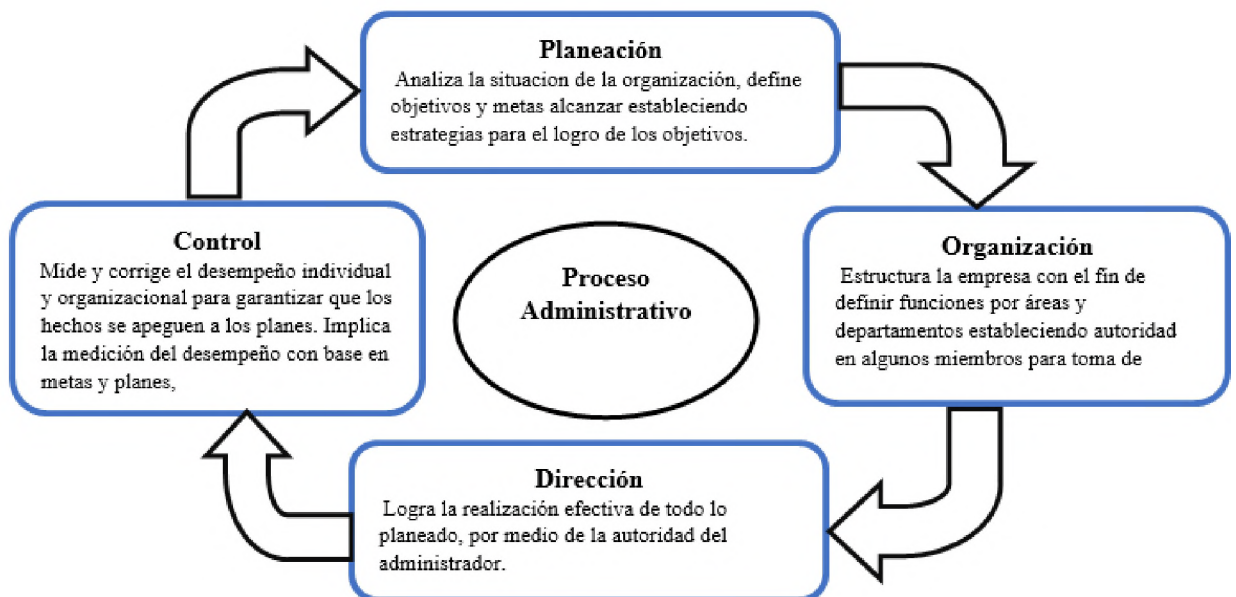


Fase mecánica: La fase mecánica está compuesta por la planificación y la organización. Se podría decir que es una parte estática del proceso.

Fase dinámica: La fase dinámica, por su parte, está compuesta por la dirección y el control. En este sentido, la palabra dinámica hace referencia al movimiento.

Es decir, una vez hemos planificado y organizado, toca ejecutar y ponerse manos a la obra.

En cualquier caso, que distinguir entre mecánico y dinámico, es conocer las distintas etapas que lo componen:



**Fuente:** Duque, O. (2018). Procesos administrativos.

No contar con un desarrollo administrativo y organizacional puede causar aspectos negativos internamente y verse afectada en futuros procedimientos que atente contra la estabilidad financiera de la organización. En este caso una falta de organización y establecimiento de cargos a través de organigramas definido horizontal o vertical puede llegar a desmotivar a los colaboradores o traer confusión lo cual es un aspecto que se vive en la actual

organización, esto en virtud de que colaboradores no desarrollan su actividad al 100% por el desconocimiento de sus roles y límites en las acciones que tomas en cada actividad.

La gestión administrativa reside en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de lograr las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el cometido de ciertas labores fundamentales como son la planeación, organización, dirección y control. (Estrada et al 2020).

En este particular se definen a través de autores reconocidos y debidamente citados en sus investigaciones, a los cuales se encuentra estrechamente relaciones con el presente trajo de investigación y comprender más aún sobre las variables de la investigación como lo son los elementos administrativos y organizaciones de una empresa.

El proceso administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol, y a partir de ese momento se le ha identificado como la estructura básica de la práctica administrativa, otorgándole a ésta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las organizaciones, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador. (Zorrilla, 2015).

Otro elemento el cual relacionamos directamente con la organización en estudio iglesia Visionaria Hebreos 11 es que la organización empresarial se define por áreas o funciones departamentos opuestos que mantenga el equilibrio, es decir al realizar el diagnostico empresarial en el escenario del estudio se visualiza que carenen de este elemento organizacional.

El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo con su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, pero sólo se refieren al grado de análisis del proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control. (González, 2015).

La naturaleza del proceso administrativo se encuentra en su razón de ser, es decir, el proceso nace como una necesidad de explicar y estructurar toda una función administrativa que tiene como objetivo coordinar las demás funciones de la organización. Además, está basada en disciplina, orden, flexibilidad, creatividad y eficiencia. La disciplina que exige se encuentra en los principios que lo regulan; el orden se manifiesta en la consecución de las fases, nos organiza, nos enseña a pensar y trabajar en un estilo lógico y sistémico en el proceso de decisiones; la flexibilidad, siendo una característica natural de la administración, crea un modelo manejable de trabajo, para amoldarse a las necesidades, cultura organizacional y estilos gerenciales de la organización de que se trate.

El proceso administrativo no se debe considerar como una fórmula de beneficios internos de una organización. La eficiencia del proceso administrativo no está proyectada exclusivamente para los aspectos de sistemas, procedimientos y maquinaria de una organización. El factor humano es un recurso escaso (mano de obra calificada), con sentimientos y valores, que merece ser tratado como tal. De esto emanan la creatividad y la productividad de una organización. (Santos 2017).

En este sentido un aporte negativo a no tener definidos los elementos de la organización y los procesos administrativo es que estas carecen de una misión y visión que sean las rutas de la empresa, es decir una desorientación hacia los objetivos de la organización, caso que puede traer consecuencia a la organización en estudio

El concepto de principio:

Se puede definir un principio como una declaración o verdad fundamental que proporciona una guía para el pensamiento o la acción. Los principios aplicados a la administración son producto de la sociedad, han sido formulados a partir de años de experiencia y pruebas en todo tipo de organizaciones, públicas o privadas, grandes o pequeñas. (Zorrilla,2015. Pag 98).

Los principios tienden a reformularse de acuerdo con las condiciones de tiempo y espacio en que se vive. Conforme se lleven a cabo más investigaciones, surgirán de los principios administrativos, se modificarán otros y varios serán descartados por no ser más representativos de la práctica administrativa actual. Del libro del maestro Agustín Reyes Ponce, Administración moderna, y tomando como referencia el proceso administrativo de cuatro etapas: planeación, organización, dirección y control, mención de los principios administrativos aplicables a cada una de las fases del proceso.

#### ***2.4 Planeación***

Como actividad en el desarrollo de una empresa es factible poder analizar algunas definiciones y teoría sobre lo que es la administración y su origen, en este caso hacemos mención de algunos académicos que nos ilustran acerca de la administración como eje fundamental en el desarrollo de una empresa.

La planificación es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo. (Cortes, et al.,2019).

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas.

La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades. La planificación es el primer paso del proceso administrativo donde se determina los resultados que pretende alcanzar el grupo social. Determina planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordinan a los Planes Estratégicos. (Cortes, et al.,2019).

En este caso cuando hablamos de administración encontramos que este elemento es recién bajo el enfoque de las empresas esto puede ser relacionado con la innovación de la empresa a diseñar estrategias cada vez más nuevas sobre los procesos administrativos. Es decir, como método la administración no esta antigua, sino que su modernidad está marcada por los desarrollos internos que se ejecuta en ella.

La necesidad de planificar se deriva del hecho de que todo organismo social en un medio que constantemente está experimentando, cambios tecnológicos, económicos, políticos, sociales, culturales. Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos. (Cortes, et al.,2019).

Como toda investigación esta requiere de un sustento básico teórico que demuestre que existen no solo antecedentes investigativos relacionados con la presente, sino que también aporten ideas en bases teóricas que permitan aclarar dudas a los investigadores y seguir experiencia de investigación calificadas y publicada para dar más soporte técnico y profesional al presente proyecto de investigación.

La planeación interna es elemental a una organización que requiera de tener una dirección que le permita a su vez cumplir sus objetivos de desarrollo en este aspecto todas las acciones teóricas evidenciadas en párrafos anteriores nos muestran que es poder aplicar planificación y elementos de control para el éxito de una empresa.

**Tabla 01**

*Principios Administrativos*

Fuente, (Ortiz, 2017).

Principio de previsibilidad.	Las previsiones administrativas deben realizarse tomando en cuenta que nunca alcanzarán certeza completa, ya que existe siempre el riesgo
Principio de objetividad.	La práctica administrativa debe apoyarse en hechos, y no en opiniones subjetivas.
Principio de la medición.	Los objetivos serán más seguros cuanto más podamos apreciarlos cuantitativamente, es decir, que sean susceptibles de medición.
Principio de precisión.	Los planes deben elaborarse con la mayor precisión posible, y no con afirmaciones vagas y genéricas, ya que van a regir acciones concretas.
Principio de flexibilidad:	Es cierto que debe existir precisión en la elaboración de los planes, pero en su implementación debe haber margen para los cambios que surjan en forma imprevista
Principio de unidad.	Dentro de la organización se elaboran planes en cada una de las áreas de trabajo, pero estos planes deben ser de tal naturaleza que pueda decirse que existe un solo plan general.
Principio de rentabilidad.	Todo plan debe redituar una relación favorable de los beneficios que espera respecto a los costos que exige.

La proyección es la base de la percepción; tal como un hombre piensa, así percibe. Esta fase de la práctica administrativa tiende por naturaleza a desarrollar el aspecto intelectual de una organización, y quien lleva a cabo tal función es un individuo o grupo de personas con un alto grado de abstracción de la realidad en que se desenvuelve la institución.

La planeación tiene por objeto conducir a la organización hacia el estado que desea la dirección de la empresa, mediante la formulación de estrategias y toma de decisiones. Desde un punto de vista sistémico, la planeación involucra a toda la organización y las decisiones que se toman afectan a todo el sistema; por tal motivo, debe abordarse con un enfoque integral. Dentro de los propósitos de la planeación está el definir el objetivo o camino concreto, siendo esto fundamental para determinar las directrices de una organización; la racionalización de los planes es otro de los propósitos básicos, ya que permite un juicioso consumo de recursos.

Todo plan tiende a ser económico y la organización trabaja con recursos humanos, económicos, técnicos y, sobre todo, con el tiempo siempre encima. Por ello, el mejoramiento de sus bolsillos tiende a ser paralelo al mejoramiento de su cerebro organizacional. Control sin planeación es, simplemente, imposible. Por último, consideraremos no forma verbal primera persona varias no adjetivos indefinidas definiciones de planeación. (Ortiz,2017).

La planeación es un proceso de toma de decisiones anticipadas, en el cual deben considerarse dos aspectos fundamentales: el proceso determinará qué hacer y cómo hacerlo antes de que se requiera la acción. La planeación es el proceso gerencial que incluye seleccionar la misión de la organización, los objetivos y las acciones para alcanzarlos, provee de un enfoque racional para lograr los cursos de acción futuros.

Genera un espíritu de innovación administrativa”. Goetz: “Planear es hacer que ocurran cosas que de otro modo no habrían ocurrido”. Koontz y O’donnell Junto a Terry apoya a Fayol al decir que la previsión es la base de la planificación. Considera la planificación como: “una función administrativa que consiste en seleccionar entre diversas alternativas los objetivos, las políticas, los procedimientos y los programas de una empresa”. (Cipriano 2014).

## ***2.5 Organización***

La organización dentro de su planificación visualiza en el futuro sus resultados. Un objetivo es, entonces, un resultado final, un estado ideal que se pretende alcanzar. Terry y Franklin definen el objetivo como la meta que se persigue, que prescribe un ámbito definido y sugiere la dirección a los esfuerzos de planeación.

La organización es fase del proceso administrativo en el cual se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social, así mismo esta definen las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puestos; se establece la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, y se definen las líneas de comunicación formal que faciliten la comunicación y la cooperación de los equipos de trabajo, a fin de alcanzar los objetivos de la estrategia. La coordinación y sincronización de los engranajes de la empresa u organización, estableciendo sus tareas y secuencias de realización del mejor modo posible.

Autor que hace mención de la necesidad de organizar para llevar armónicamente los objetivos de la empresa esto debido a que el trabajo tiende a dividirse cada vez más en actividades concretas. (Laris C. 2019)



## Tabla 02

### *Principios de la Organización*

Fuente, (International Online Education, 2004).

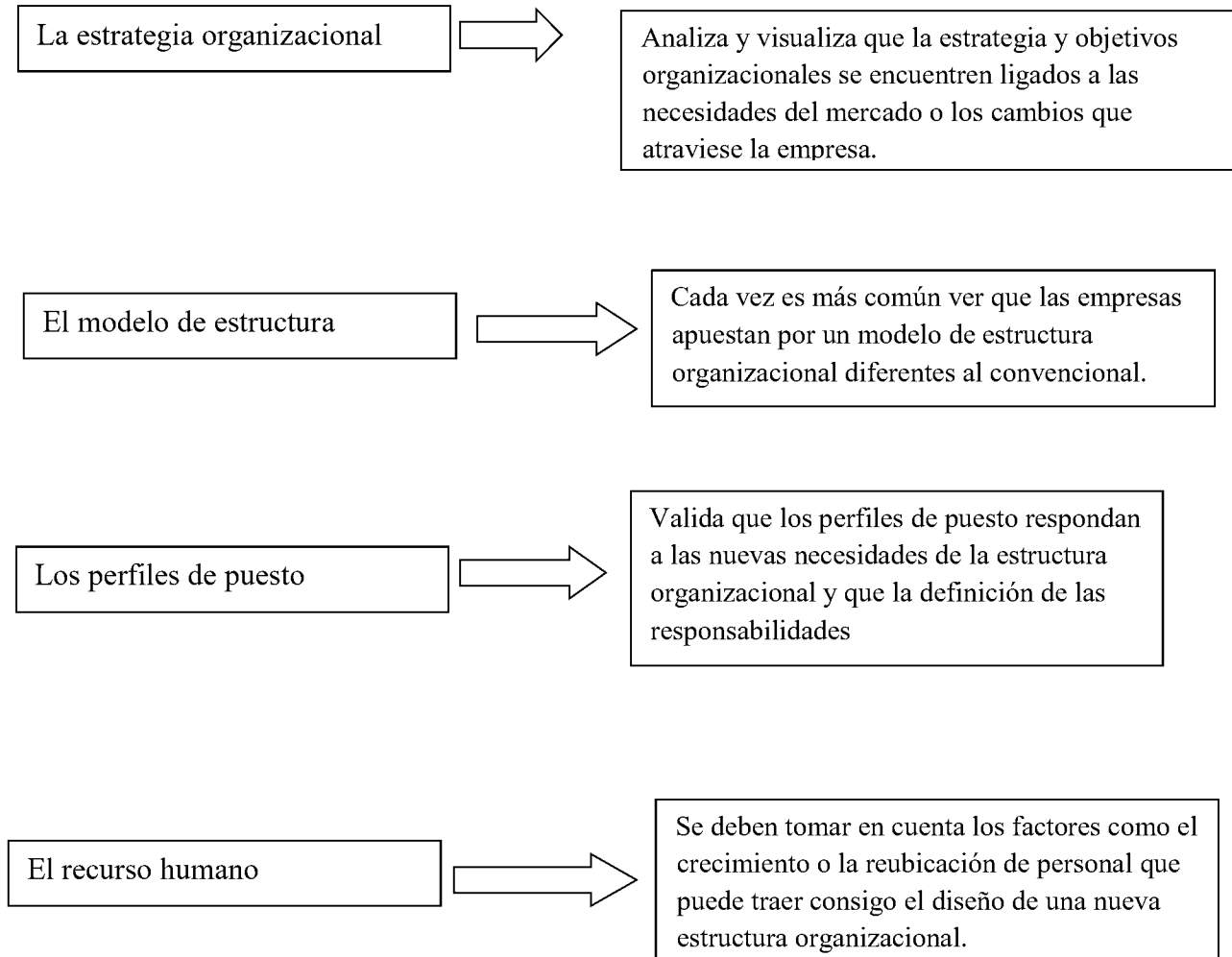
Objetivo.	Todas las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y los propósitos de la empresa, la existencia de un puesto o área sólo es justificable si sirve para alcanzar realmente los objetivos.
Especialización.	El trabajo de una persona debe limitarse hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad; mientras más específico y menor campo de acción tenga un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.
Jerarquía.	Es necesario establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo.
Unidad de Mando.	Al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un sólo jefe, y que los subordinados no deberán reportarse más que a un sólo jefe.
Difusión.	La obligación de cada puesto que cubre autoridad y responsabilidad debe publicarse y ponerse por escrito a disposición de todos aquellos miembros de la empresa que tengan relación con el mismo.
Equilibrio.	En toda estructura existe la necesidad del equilibrio aplicación de los principios o técnicas debe estar equilibrada para asegurar eficacia global de la estructura para cumplir los objetivos de la empresa.

La estructura organizacional señala quiénes realizan las funciones y tareas que les competen en la empresa y cómo esas personas se relacionan entre sí. La estructura considera los distintos puestos en el interior de la compañía, los cargos y las obligaciones de sus integrantes, así como la cadena de mando existente.

Para realizar un diseño de la estructura organizacional se debe tener en cuenta la pregunta que es organización en el proceso administrativo.

## Diseño de la estructura organizacional

Fuente, (International Online Education, 2004).



Mantener una jerarquía y una buena organización administrativa dentro de la empresa es un acierto asegurado. Y es que ahí radica que todo el trabajo realizado dentro del departamento de administración de un negocio sea totalmente rentable, óptimo y eficaz. “Al analizar diferentes autores, estudiosos de la práctica administrativa, encontramos que existe una galería inmensa sobre la clasificación de la organización. Las instituciones desarrollan sus objetivos con base en renglones estratégicos tales como su misión, proyectos y cultura propia. (Reddin, 1997)”.

## 2.6 Metas

La palabra meta proviene del latín, y designaba a una serie de objetos cónicos que se colocaban en los extremos de la pista de carreras del circo romano, marcando el inicio y el fin de la trayectoria.

Una meta o fin es el resultado esperado o imaginado de un sistema, una acción o una trayectoria, es decir, aquello que esperamos obtener o alcanzar mediante un procedimiento específico. Las organizaciones, los individuos, los colectivos, todos se trazan metas y procedimientos para tornarlas realidad.

Debe ser alcanzable. Una meta irreal o inalcanzable deja de serlo, y pasa a ser más bien un sueño, una fantasía o una imaginación. Debe ser observable. Las metas deben formar parte de un sistema actual, es decir, deben poder medirse contra un punto inicial de la materia. De otro modo no se podría saber cuándo está cumplida. Debe darse en un tiempo finito. Las metas deben poder cumplirse en un margen de tiempo determinado, no pueden ser eternas. (Mendez, 2006, Pag. 55).

El objetivo para ser logrados se requiere que la administración establezca meta a realizar con una fecha tope de entrega.

Tipos de metas

Fuente, (Editorial Etecé, 2013).

CLASIFICACIÓN	COMENTARIO
<b>PERÍODO</b>	
Metas de corto plazo.	Aquellas que requieren de un breve periodo de tiempo para realizarse. Días, semanas o meses, por ejemplo.
Metas de mediano plazo.	Aquellas que requieren de un esfuerzo sostenido en el tiempo para cumplirse. Meses o años, por ejemplo.
Metas de largo plazo.	Aquellas que necesitan de un gran lapso de tiempo para concretarse. Años o décadas, por ejemplo
<b>COMETIDO FINAL</b>	

Metas de dominio.	Aquellas cuyo cometido es acumular conocimientos o capacidades, que representan un mayor alcance o potencia para quien las cumple
Metas de desempeño.	Aquellas que se cumplen al demostrar las capacidades a los demás o destacar dentro de una población determinada.
Metas de evitación.	Aquellas que se cumplen cuando se evita un trámite o riesgo, se cumple rápidamente una acción o se evita del todo cumplirla.

Existe controversia sobre si los objetivos son lo mismo que metas, inclusive hay autores que así lo establecen al comentar que, para efectos de la lectura, ambos se tomarán como sinónimos; sin embargo, otros los entienden como términos diferentes. (Giron, 2015, Pag.49).

Las metas son elementos fundamentales en la vida personal aso como las acciones de una empresa que requiera llegar a propósitos concreto, así como menciona el autor existen una serie de metas según las necesidades establecidas por la organización, lo esencial a su vez es el cumplimiento de metas y logros de desarrollo de la organización.

Son resultados parciales cuantificables del logro de los objetivos que espera alcanzar una organización en el corto o mediano plazo. En caso de existir desviaciones en las metas, deberán corregirse en razón del objetivo. (Hernández, 2016)

Las metas son puntualizaciones con toda precisión de los objetivos, en un espacio y tiempo determinados. Es decir, los propósitos que se desea alcanzar dentro de un periodo específico, a través de la realización de acciones concretas. Los cuestionamientos que debemos hacernos para definir una meta son: ¿cuánto?, ¿en qué cantidad?, ¿cuándo?, ¿en qué plazo?, ¿dónde? Estas interrogantes se orientarán al logro del (los) objetivo(s) trazado(s) con anterioridad.

## 2.7 Dirección

La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

La dirección es una fase clave dentro del proceso administrativo porque consiste en ejecutar todas aquellas actividades que fueron planeadas en un inicio para alcanzar los objetivos de una organización. Esta fase de la Administración de Negocios es importante porque a través de ella se logra motivar al capital humano, se pone en práctica lo establecido en la planeación y organización, además de que se toman decisiones relevantes para lograr que la empresa alcance sus propósitos en el futuro.

Cada día que pasa, el entorno en el que se desenvuelven las empresas es más complejo, pues los consumidores son más exigentes con lo que necesitan, la competencia aumenta, la economía es cambiante y el gobierno crea nuevas leyes que regulan a las organizaciones. Ante este escenario, es primordial que el encargado de la Administración de Negocios sepa coordinar eficientemente a sus equipos de trabajo para que juntos puedan conducirse hacia el éxito.

### Tabla 03

#### *Elementos clave del liderazgo*

Fuente, (Universidad IUV, 2008).

Liderazgo.	Implica motivar y ayudar a los integrantes de la organización a trabajar con entusiasmo para alcanzar el éxito colectivo. El líder debe ser creador de ambientes favorables para que sus seguidores den lo mejor de sí mismos y se sientan parte importante de la empresa.
Motivación.	Consiste en estimular positivamente a los empleados para que realicen su trabajo con entusiasmo y buena actitud. El líder deberá ayudarlos a creer en sí mismos para que logren los objetivos organizacionales, pero también los individuales.
Comunicación.	Una comunicación permite a los trabajadores contribuir al cumplimiento de los

	objetivos, para ello, el líder debe relacionarse con empatía, dar confianza a sus colaboradores y asegurarse de consolidar una buena cultura laboral.
Ejecución y supervisión de resultados.	La supervisión es muy valiosa, pues mediante ella se orienta la acción de los colaboradores para que realicen sus actividades de manera efectiva y puedan alcanzar los objetivos propuestos.
Toma de decisiones.	Es una de las funciones más importantes que realiza el administrador, consiste elegir el mejor curso de acción de entre varias alternativas con la finalidad de lograr los objetivos establecidos.

Esta también es definida como las labores necesarias para la conducción y el liderazgo de la organización, tomando en cuenta aspectos tácticos, operativos y/o estratégicos. “Es crucial lograr una comunión de intereses particulares y generales dentro de la organización, para el logro de los objetivos”. (Laris C. 2019).

### ***2.8 Control***

El control en el proceso administrativo es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias. Permite que las actividades y procesos en las empresas se efectúen de la mejor manera y se puedan solventar los problemas que surjan, así como obtener aprendizajes a partir de la realización de estos procesos para poder hacer mejoras a futuro.

Las organizaciones deben tener control administrativo para garantizar su correcto funcionamiento y eficiencia. Alcanzar esto les permitirá incrementar ganancias, reducir costos y ofrecer un mejor producto o servicio a sus clientes.

Existen tres tipos de control administrativo: control preventivo, que se realiza antes de aplicar alguna acción, su función es garantizar que ésta se pueda llevar a cabo sin correr algún riesgo, se debe verificar que todos los recursos necesarios estén disponibles teniendo en cuenta los costos que deberán asumirse; control concurrente, que se efectúa durante los procesos y su función es comprobar que se desarrollen de manera óptima asegurándose que no se comprometa la calidad o seguridad y, por último, el control posterior, una vez finalizado el

proceso o actividad se obtiene información acerca del desempeño de éste y las posibles mejoras que se puedan implementar.

Al establecer un sistema de control se requiere que el personal clave comprenda y esté de acuerdo con su aplicación, que se establezca en relación con los objetivos y que se evalúe su efectividad para eliminar lo que no sirve, simplificarlo o combinarlo para perfeccionarlo. Para el regreso al entorno laboral con la nueva normalidad, las empresas han decidido establecer medidas para cuidar a sus colaboradores en estos tiempos de Covid-19, además de continuar con el home office, al permanecer en sus centros de trabajo se deberá seguir cuidando la sana distancia, el control de ingreso y egreso, medidas de prevención de contagios en la empresa, protocolos para el manejo de casos Covid-19 y el uso de equipo de protección personal.

**Tabla 04**

*Fases del proceso de control*

Fuente, (Editora Etecé, 2013).

Establecer estándares.	Afinan y definen los parámetros de medición o evaluación, sin los cuales sería imposible saber qué tan bien o mal sale el producto.
Evaluación del desempeño.	La medición propiamente dicha de los procesos organizacionales.
Comparación de desempeño	Se cotejan los márgenes esperados del desempeño con aquellos obtenidos, se los compara con los estándares iniciales para determinar el margen de éxito u error.
Acción correctiva.	Se elabora un informe que registre todo lo anterior y se arrojan las acciones necesarias para mejorar o perfeccionar el proceso, como determinar a qué altura de la estructura empresarial están los problemas y cuáles son sus posibles soluciones.

El control consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas. Consiste en la posibilidad de diagnosticar el funcionamiento de la

organización y de retroalimentar esa información al sistema, para así resolver de la mejor forma sus necesidades de funcionamiento y dirigirla hacia el objetivo. “El control es imposible si no se fijan anticipadamente, en forma precisa y cuantitativa, los estándares correspondientes a la operación en turno.” (Laris C. 2019).

## **Capítulo 3 Aspecto Administrativo De La Iglesia Visionaria Hebreos 11**

### ***3.1 Historia***

En el año 1972 la familia de misioneros: Guillen Mateo Piña llegaron al sector que llevaba por nombre las palmas de Herrera, a los meses de estar ahí el hermano Rafael Guillen y Miladys Mateo (Esposos) se reunieron con algunos hermanos que habían llegado al barrio de otros lugares y que habían recibido al señor.

Los primeros cultos especiales comenzaron a realizarse en los diversos hogares de la zona de las Palmas de herrera, después decidieron fundar una obra que comenzó en una capilla.

A pesar de algunos contratiempos un grupo de hermanos decidieron alquilar una casa en donde se le puso a la iglesia por 1re vez el nombre de: hebreos 11 ahora estarían siendo parte del Concilio Evangélico de las Iglesias Misioneras Asambleas Cristianas mejor conocido como (IMAC).

Hacia octubre del 1974 los esposos Guillen debían continuar su obra misionera y fueron llamados a servir a la región del Cibao en ese momento fue entregada la obra a los hermanos Julio Cesar Peña (nino) y Lucila de Peña (chia) y en el 2000 los actuales Pastores, Leonardo Piña y Eunice Peña fueron los obreros que Dios eligió para que hoy día llevaran esta visión hacia delante junto con grandes líderes que les han acompañado desde siempre fue entonces que paso a llamarse Iglesia Visionaria Hebreos 11.



Para el 2020 en medio de pandemia del Covid 19 la iglesia está en su mejor momento recientemente fue remodelada y ampliada en estructura física y organizacional, siendo una iglesia modelo en su metodología de trabajo y crecimiento, es una la iglesia con una capacidad de 1,000 personas de la zona Santo Domingo Oeste siempre llevando estas Insignias que la destacan: Las Palmas Para Cristo .1 más Para Cristo y Una iglesia de la Comunidad.

### ***3.2 Organización interna***

El concilio de las iglesias visionarias es el conjunto de iglesias con autoridades eclesiásticas de que tiene la finalidad de analizar y decidir decisiones vinculadas a las iglesias de dichos concilios. La misma tiene una organización administrativa de carácter jerárquica la cual establece primero: La asamblea general de todos sus miembros, La junta directiva y Pastores.

De tal manera que la asamblea general es el órgano supremo estará constituido por los miembros activos. Se encarga de aprobar los presupuestos de ingresos y gasto. Decisiones de suma importancia sobre el concilio, dicta reglamentos e instrucciones que considere útiles, aprueba un miembro en la junta directiva. La asamblea general está compuesta por presidente, vicepresidente, tesorero, secretario general, vocales.

La junta directiva está compuesta por 7 miembros, presidente, vicepresidente, director ejecutivo, tesorero, secretario general y dos vocales. Los miembros de la junta son elegidos por la asamblea general y se renueva cada 3 años y la misma se encarga de dirigir y administrar los asuntos de la función en general y promover el cumplimiento de los propósitos para los cuales está constituida.

La iglesia visionaria hebreos 11 está dividida por pilares de la siguiente manera y las unidades funcionales: Adoración, Recreación, Eventos Ceremoniales, Intercesión.

Directora Evangelismo, Mayordomía y Ujieres, Enseñanza, Conservación.

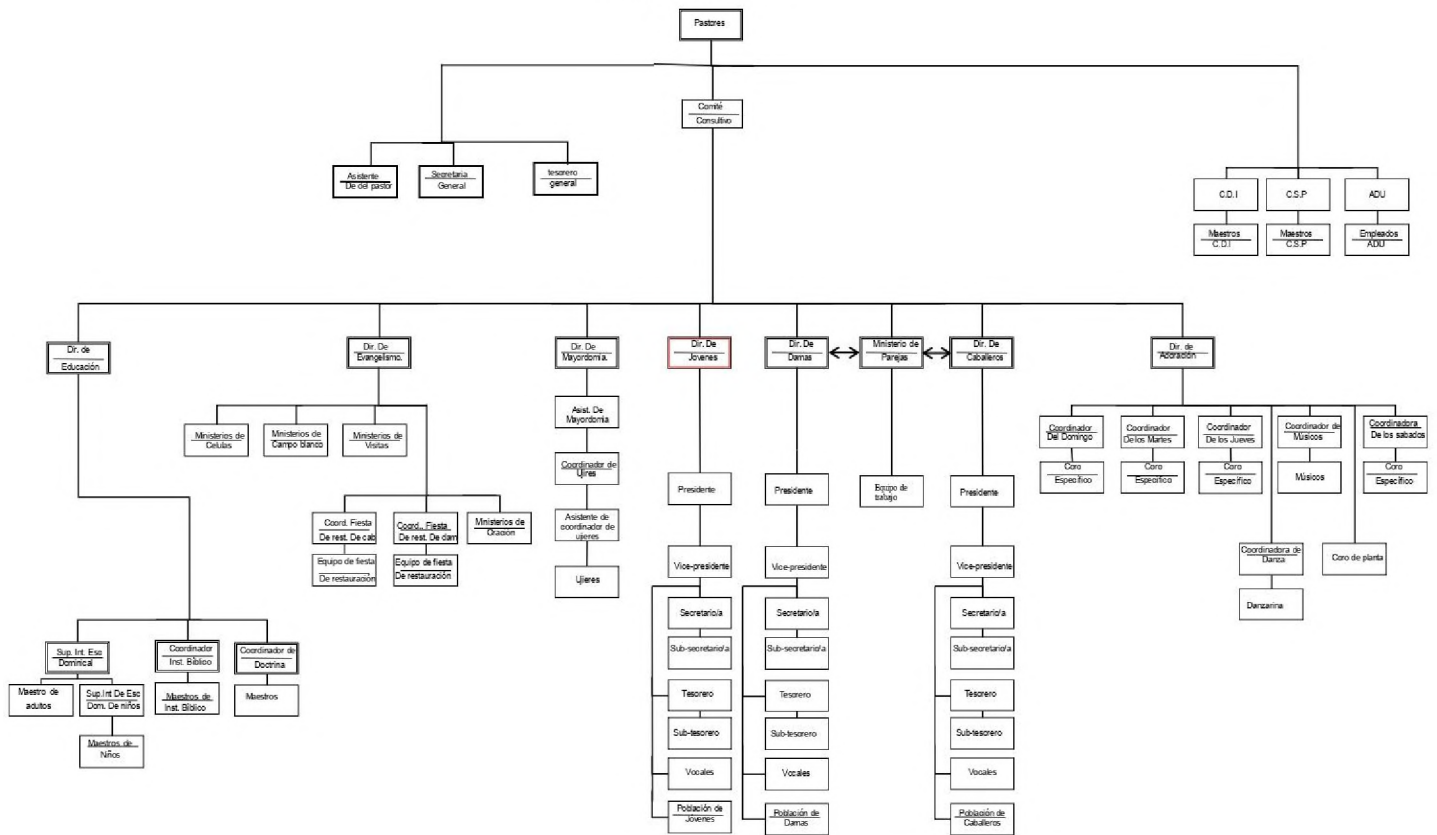
**Figura 1**

*Organigrama de la Iglesia Hebreos 11*

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc.



**Organigrama**



Como es de visualizar la organización religiosa, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc se organiza estructuralmente bajo un organigrama horizontal el cual le permite tener rangos jerárquicos de mando para la puesta en marcha de responsabilidades, así como la organización de asuntos por áreas o según ellos la denominan para tener un mejor flujo de responsabilidad en los procesos administrativos. La participación interna de la organización en la toma de decisiones juega un papel fundamental en la responsabilidad y ética de las misma, es decir basados en los mandos y jerarquías de la empresa las decisiones se fundamentan en el beneficio de la organización ya que si esta se cumple todos los administradores, congregantes y personal administrativo se benefician de este bienestar. De igual forma las decisiones son debatidas en el marco de los fundamentos Bíblicos, así como de las normas internas de la organización siguiendo protocolos éticos y morales que permitan ser un ejemplo internamente y externamente para nuestros congregantes y público en general.

## **Capítulo 4 Planeación táctica.**

### ***4.1 Plan de acción***

La planeación táctica es el proceso a través del cual los planes de una organización son llevados a cabo en detalle, tomando en cuenta el desarrollo de los recursos para realizar la planeación estratégica y partiendo de los lineamientos sugeridos por ésta. Este tipo de planeación analiza en forma específica las necesidades de cada una de las áreas que componen a la organización, y es uso común de información tanto interna como externa para su elaboración e implementación.

La planeación táctica abarca generalmente períodos más breves; a la vez, esta etapa se puede minimizar en un tipo de planeación más específica llamada planeación operacional. Esta última, analiza los procedimientos y reglas definidos con toda precisión en la planeación táctica y su parámetro es la eficiencia (Boris.2018).

En este sentido se plantea determinar cómo estudio científico conocer la Influencia de la cultura organizacional sobre el desarrollo administrativo que empresas en pleno crecimiento requieren de ayuda técnica profesional que determina que está ocasionando que esta no cumpla con sus objetivos.

El plan de acción es una herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos. Como tal, funciona como una hoja de ruta que establece la manera en que se organizará, orientará e implementará el conjunto de tareas necesarias para la consecución de objetivos y metas.

La finalidad del plan de acción, a partir de un marco de correcta planificación, es optimizar la gestión de proyectos, economizando tiempo y esfuerzo, y mejorando el rendimiento, para la consecución de los objetivos planteados.

No existe una forma única de ser de los planes de acción, dado que suelen adaptarse a la situación y las necesidades de cada organización. Sin embargo, en términos muy generales, todo plan de acción se caracteriza por:

A partir de los objetivos definidos, propone un camino posible (o varios) hacia el éxito (largo plazo), desglosándolo en unidades más pequeñas y alcanzables a corto y mediano plazo

Debe poseer un elevado nivel de detalle en cuanto a la descripción de las acciones necesarias para lograr el objetivo: recursos necesarios, tiempo estimado, tareas prioritarias, etc.

Es específico, en la medida en que responde a una situación determinada; en caso de que el panorama real cambie en alguna medida, deberá cambiarse también el plan de acción. Caso contrario, se estará en terreno de la improvisación y los imprevistos “Suele ir acompañado de representaciones gráficas o visuales, como diagramas de flujo, esquemas, organigramas, etc.” (Gutiérrez & católico, 2015).

Distintos enfoques manejan el concepto de Plan de acción de las personas en el ambiente y desarrollo interno. Se diría que dos razones, una por las implicaciones del conjunto de estos dentro del ambiente laboral y el segundo por lo que representa a la ventaja competitiva de las empresas. Todavía quedan cuestiones por resolver, por observar y por implementar para poder conocer la efectividad de estas cuestiones a medida que pasan los años.

El plan de acción generalmente describe las acciones que se tomarán y todos los recursos necesarios para realizarlos. Por tanto, los elementos que habitualmente componen el plan son:

Objetivo General;	Fecha de inicio y finalización de cada actividad;
Metas	Lista de posibles riesgos;
Lista de acciones y tareas a realizar;	Alcance de cada actividad;
Planes de contingencia.	Recursos Financieros;

Los planes de acción son documentos vivos, por lo que la “planificación, realización y revisión” se podría considerar, en realidad, como “planificación, realización, revisión y modificación, según sea necesario”.

#### ***4.2 Organización empresarial***

Existen una gama de definiciones y conceptos que nos permiten identificar no solo los orígenes de la organización, sino que nos permite comprender su importancia y aplicación de este elemento fundamental en una empresa.

En este caso podemos mencionar lo expresado por los autores los cuales manifiestan que; “la organización empresarial es parte del proceso administrativo en el cual se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social, así mismo esta definen las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puestos; se establece la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, y se definen las líneas de comunicación formal que faciliten la comunicación y la cooperación de los equipos de trabajo, a fin de alcanzar los objetivos de la estrategia”. (Arteaga et al., 2016).

Al poder visualizar teorías o definiciones como la mencionada anteriormente se puede comprender que la organización empresarial es un proceso administrativo, entendiendo que os procesos están establecidos para llevar el orden de las acciones o mantener un equilibrio de actividad que sean manejada a su vez de una forma organizada y sistemáticamente que evite el colapso o el desorden en su aplicación.

Otro elemento el cual relacionamos directamente con la organización en estudio es que la organización empresarial se define por áreas o funciones departamentos

opuestos que mantenga el equilibrio, es decir al realizar el diagnóstico en el escenario del estudio se visualiza que carecen de este elemento organizacional (Arteaga et. al, 2016).

En este mismo orden de ideas y para sustentar la teoría de la organización de las empresas observamos lo mencionado por M. Raffino autor del área administrativa; define este aspecto como la estructuración ideal o conceptual de los elementos que componen la organización, tomando en cuenta la misión a cumplir y una visión específica del futuro de la empresa u organización (Raffino, 2020).

En este sentido un aporte negativo a no tener definidos los elementos de la organización y los procesos administrativo es que estas carecen de una misión y visión que sean las rutas de la empresa, es decir una desorientación hacia los objetivos de la empresa, caso que puede traer consecuencia a la organización.

### ***4.3 La administración***

Como actividad en el desarrollo de una empresa es factible poder analizar algunas definiciones y teoría sobre lo que es la administración y su origen, en este caso hacemos mención de algunos académicos que nos ilustran acerca de la administración como eje fundamental en el desarrollo de una empresa.

Helen como investigador empresarial definen que la administración como método es comparativamente la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades. La Administración se inició al mismo tiempo que el hombre, surgió en la época primitiva. Se mostraron fenómenos administrativos en la forma de organizar, recolectar alimentos, la caza, construcción de pirámides (Arteaga 2016).

En este caso cuando hablamos de administración encontramos que este elemento es bajo el enfoque de las empresas esto puede ser relacionado con la innovación de la empresa a diseñar estrategias cada vez más nuevas sobre los procesos administrativos. Es decir, como método la administración no esta antigua, sino que su modernidad está marcada por los desarrollos internos que se ejecuta en ella. (Helen S. 2016).

La administración y desarrollo internos en las empresas son fundamental para el éxito de una organización por varias razones: Ofrece una identidad organizacional a los empleados, una visión definitoria de lo que representa la organización. Son así mismo una fuente de estabilidad y continuidad para las organizaciones, la cual brinda una sensación de seguridad a sus miembros. Al mismo tiempo, el conocimiento de la cultura organizacional ayuda a los empleados de recién ingreso a interpretar lo que sucede dentro de la organización, ya que les ofrece un contexto para hechos que de otros modos parecerían confusos.



## **Parte 3. Marco Metodológico**

### **Capítulo 5 Metodología de la investigación**

#### ***5.1 Base Metodológica***

Esta investigación se desarrollará bajo la metodología de investigación bibliográfica, usando los recursos electrónicos bibliográfico, con apoyo de páginas de internet, Google Académico y la Biblioteca virtuales, el procedimiento consistirá en buscar masivamente la información de interés, luego se filtrará por aquellos que brindaban mayor información a los diferentes temas planteados.

#### ***5.2 Perspectiva Metodológica***

De igual forma a parte de una investigación científica se concibe como un proceso, término que significa dinámico, cambiante y evolutivo.

Así también se abordará bajo el modelo mixto el cual es definido; Este modelo representa el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o al menos, en la mayoría de sus etapas. (Hernández, 2018).

#### ***5.3 Tipo de investigación***

La presente investigación será de forma cualitativa la cual se direcciona al ámbito analítico, en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones y análisis para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado.

De igual forma se aplicará el tipo Inferencial el cual es un método empleado para inferir algo acerca de una población basándose en los datos obtenidos a partir de una muestra y determinar la hipótesis planteada.

### ***5.3 Diseño de la Investigación***

La presente investigación estará estructurada en procedimientos sistemáticas para llevar a cabo un proceso acorde a las exigencias de la misma y según sean las características ya establecidas por los métodos de la investigación.

“La investigación es de tipo no experimental, siendo esta la investigación que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (Hernández, 2018).

### ***5.4 Objetivos de la investigación***

Se formulan para concretar y especificar tareas a realizar por el investigador. Para ello se utilizará una estructura determinada en su elaboración en función de la naturaleza de la investigación en la que se encuadren (descriptivo, correlacional causal). Un objetivo de investigación es el fin o meta que se pretende alcanzar en un proyecto, estudio o trabajo de investigación. También indica el propósito por el que se realiza una investigación.

Este tipo de objetivos se centran en un área del conocimiento específica y van enfocados a ampliar de alguna forma el conocimiento sobre una materia. El objetivo de una investigación determina e influye en los demás elementos de una investigación como el marco teórico o la metodología.

Los objetivos de investigación se clasifican por su amplitud en objetivo general establece la referencia constante del trabajo y factibilidad de ejecución y objetivos específicos representan logros intermedios que y conocimientos específicos que permitirán alcanzar el objetivo general.

### ***5.5 Fases del Proceso de la Investigación***

Esta investigación se realizará bajo el método empírico que se refiere a cualquier investigación fundada en la experimentación u observación, conducida generalmente a responder una pregunta específica o hipótesis. La palabra empírica significa que la información es obtenida mediante experiencia, observación y/o experimentación. “En el método científico, la palabra empírica se refiere al uso de una hipótesis que pueda ser testeada usando la observación y experimentación, toda evidencia debe ser empírica, con lo cual supone que debe estar basada en evidencia.” (Cruz, 2018).

La investigación está enmarcada dentro de la modalidad de campo, que según Ramírez (2006: 19), “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables”. En tal sentido, la investigación es de campo porque se ejecutó directamente en la iglesia visionaria hebreos 11.

De acuerdo con el nivel, la investigación es descriptiva, de la cual Arias (2006: 24), alude: “Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. En concordancia con lo citado, vale señalar que la investigación tiene un nivel descriptivo porque se identificaron los rasgos más relevantes en el análisis de los procesos administrativos iglesia visionaria hebreos 11, las palmas de herrera santo domingo oeste. 2021.

### ***5.6 Procedimiento Determinación de las variables***

En nuestro caso de estudio se establecerá una correlación entre las variables determinando que con la implementación correcta de la metodología de las 5S en la organización aumenta. “Al ser una investigación para realizar en un periodo relativamente corto. El método de investigación Transversal es un método no experimental para recoger y

analizar datos en un momento determinado como es el de nuestra investigación”. (Montano, 2019).

### ***5.7 Población y Determinación de la muestra***

#### **Población**

La población estará determinada por la cantidad de personas que sean miembros activos de la iglesia, así como aquellos que tengan la membresía de la misma.

Tamayo y Tamayo (2000:54) expresa: “la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación”.

#### **Muestra**

Una muestra es un subconjunto de la población que está siendo estudiada. Representa la mayor población y se utiliza para sacar conclusiones de esa población. Es una técnica de investigación ampliamente utilizada en las ciencias sociales como una manera de recopilar información sin tener que medir a toda la población. La muestra según Sabino (1992:118) en un sentido amplio “no es más que una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo”.

La muestra de estudio tuvo un tamaño definido a partir de la fórmula para determinar el total de la muestra 20 ya que es la misma población de personas que indican en la Administración de la Iglesia como organización.

Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra"

### ***5.8 Instrumentos utilizados***

Mediante la entrevista se obtendrá los datos validos de modo rápido y eficaz que nos ayude a conocer con exactitud cuál es la situación actual y las medidas correctivas a tomar.

A traves de la entrevista a aplicar con preguntas abiertas para tener un conocimiento claro ante la situación administrativa y analizar los procesos en esta área en la iglesia visionaria hebreos 11, las palmas de Herrera Santo Domingo Oeste. En este mismo sentido poder medir variables como procesos internos, factores, estrategias para aplicar entre otras. Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad.

Fuentes Primaria: Las fuentes primarias serán el gerente, el encargado de inventario y el asistente de inventario los cuales son tres (03) personas.

Fuentes secundarias: Destacar que las fuentes secundarias consideradas para elaborar el Marco referencial de la presente investigación se basaron en información suministradas de libros, artículos de revistas electrónicas referentes al tema en cuestión, así también como comentarios y análisis de diferentes expertos, los cuales fueron citados durante el desarrollo de la investigación y sus referencias publicada en la bibliografía.

Fuentes Digitales: buscadores y bibliotecas digitales como Google Scholar (Google Académico), SciELO Scientific Electronic Library Online (Biblioteca Científica Electrónica en Línea), Dialnet.

## **Parte 4. Resultados, Análisis, Conclusiones y Recomendaciones**

### **Capítulo 6 Presentación De Los Resultados**

#### ***6.1 Encuesta Aplicada***

Se utilizó una entrevista vía formulario de Gmail para recopilar informaciones utilizando 12 preguntas abiertas utilizando el método cualitativo de datos con gráficos que presentan el desarrollo de las respuestas de cada pregunta. Tuvieron afecto de carácter administrativo e informativo operacional tendente a los cumplimientos de los objetivos por la investigación.

Para Trespalacios, Vázquez y Bello, las entrevistas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (Trespalacios, Vázquez y Bello 2005) Pág. 96.

## 6.2 Presentación De Resultados

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

**Tabla. 5**

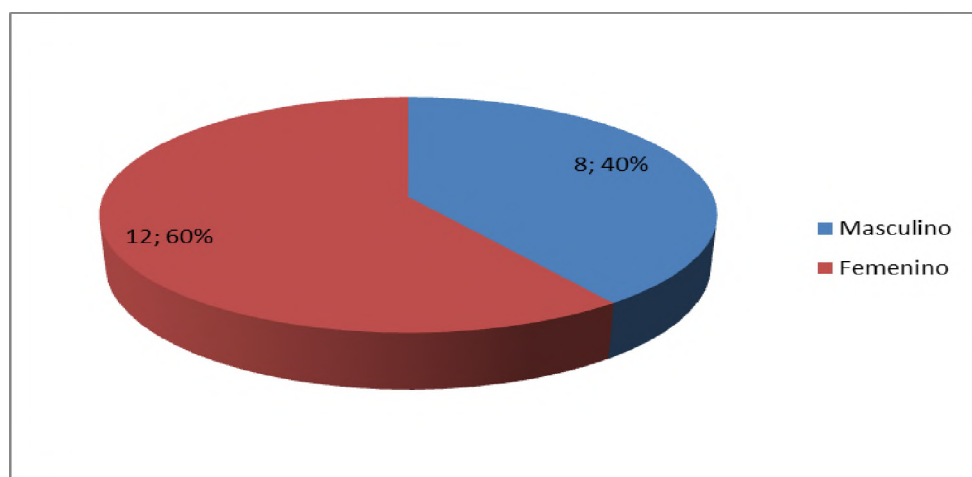
Sexo

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	8	40%
Femenino	12	60%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuestados

**Figura 2**

Sexo



**Fuente:** Datos tomados de los resultados de la encuesta

Como se puede notar en la tabla el mayor puntaje es del 60% de las femeninas y un 40% masculino.

**Tabla. 6**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

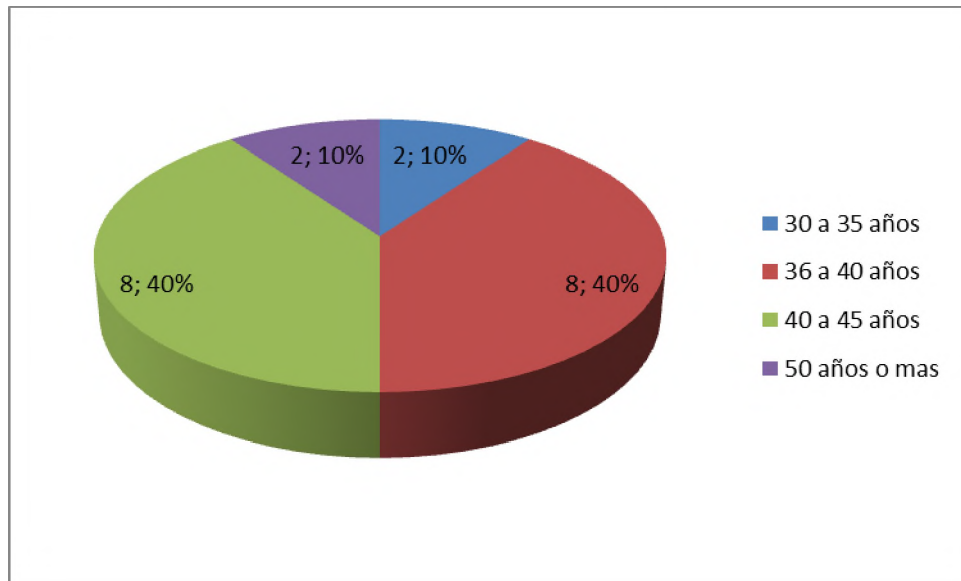
Edad

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
30 a 35 años	2	10%
36 a 40 años	8	40%
40 a 45 años	8	40%
50 años o mas	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuestados

**Figura 3**

Edad



Fuente: Datos tomados de los resultados de la encuesta

Las edades promedias según los datos de los encuestados son de 36 a 40 años en un 40% y de 40 a 45 años de igual forma en un 40%n siendo estas las edades más representativas.



**¿Conoce los aspectos de la Eficientización en los procesos administrativos de la institución?**

**Tabla. 7**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

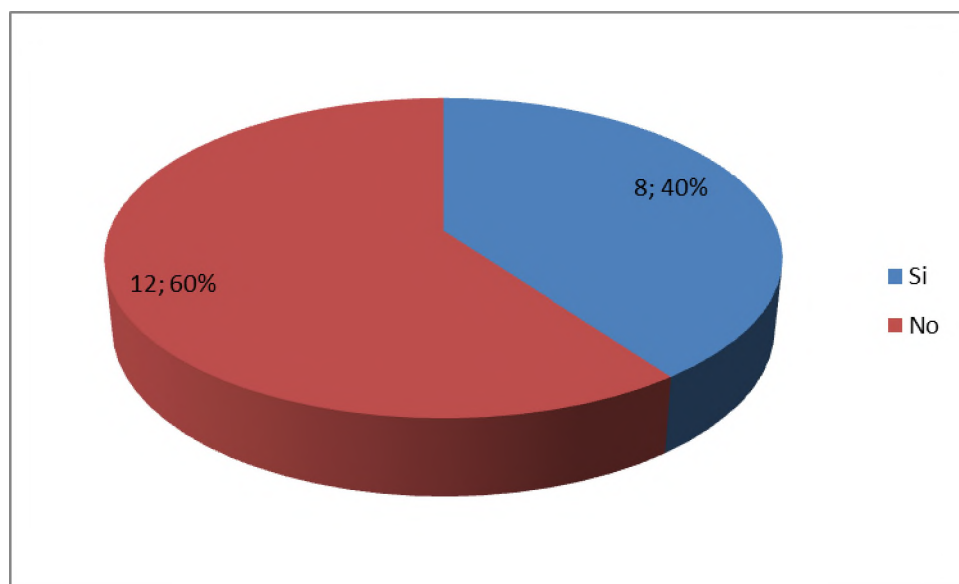
Aspectos de la Eficientización en los procesos administrativos

<b>ÍTEMS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	8	40%
No	12	60%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuestados

**Figura 4**

Aspectos de la Eficientización en los procesos administrativos



**Fuente:** Datos tomados de los resultados de la encuesta

Al consultar si conoce los aspectos de la Eficientización en los procesos administrativos de la institución un 60% dijo que no mientras el 40% dijo si a la respuesta

## ¿Están claros los administradores en las nuevas estrategias y sus enfoques ante el covid -19?

**Tabla. 8**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

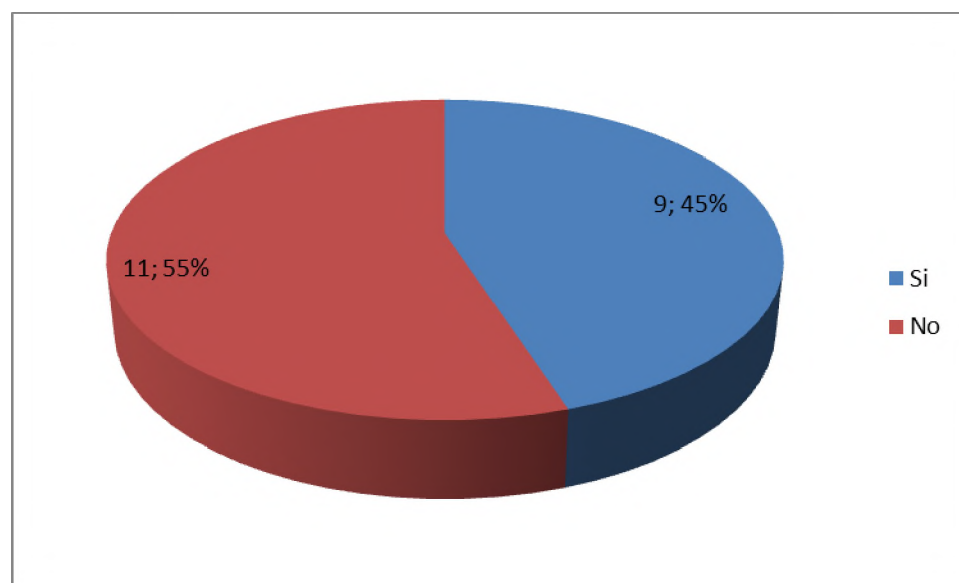
Nuevas estrategias y sus enfoques ante el covid -19

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	45%
No	11	55%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente, Encuestados

**Figura 5**

Nuevas estrategias y sus enfoques ante el covid -19



Fuente, Datos tomados de los resultados de la encuesta

Un 55% manifestó que no están claros los administradores en las nuevas estrategias y sus enfoques ante el covid -19 mientras que el 45% expreso que sí.

**¿Cree que sería pertinente un sistema de procesos administrativo en los tiempos actuales de pandemia?**

**Tabla. 9**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

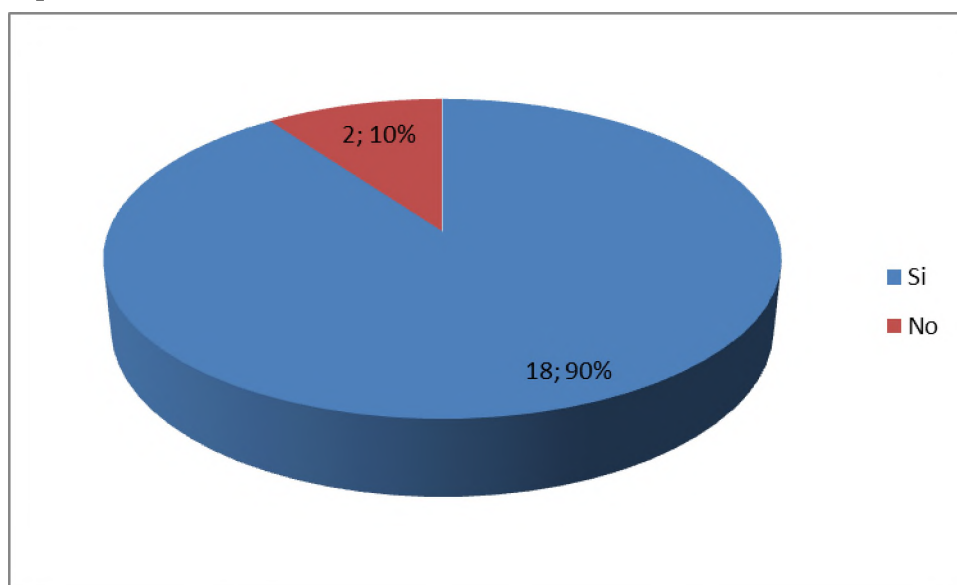
Sistema de procesos administrativo

<b>ÍTEMS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	18	90%
No	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente, Encuestados

**Figura 6**

Sistema de procesos administrativo



**Fuente:** Datos tomados de los resultados de la encuesta

El 90% manifestó que, si Cree que sería pertinente un sistema de procesos administrativo en los tiempos actuales de pandemia, solo el 10% dijo no.

**¿Percibe un buen desarrollo administrativo en la institución y deseo de mejorar ante la situación actual?**

**Tabla. 10**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

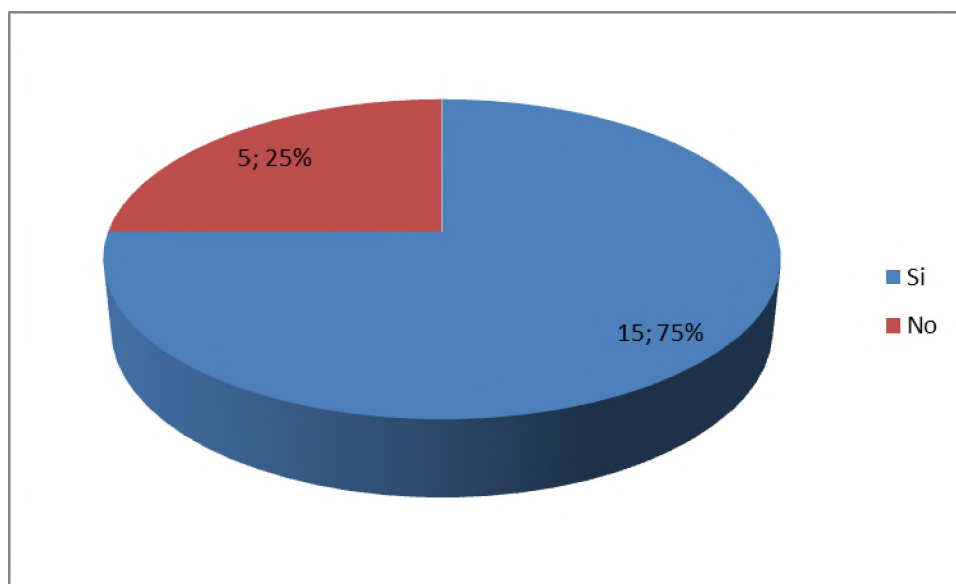
Desarrollo administrativo

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	75%
No	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente, Encuestados

**Figura 7**

Desarrollo administrativo



**Fuente:** Datos tomados de los resultados de la encuesta

Un 75% dice que, si percibe un buen desarrollo administrativo en la institución y deseo de mejorar ante la situación actual, el 25% expreso no considerarlo.

**¿Cree usted sus administradores estén dispuestos a participar en mejorar estratégica para la organización?**

**Tabla. 11**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

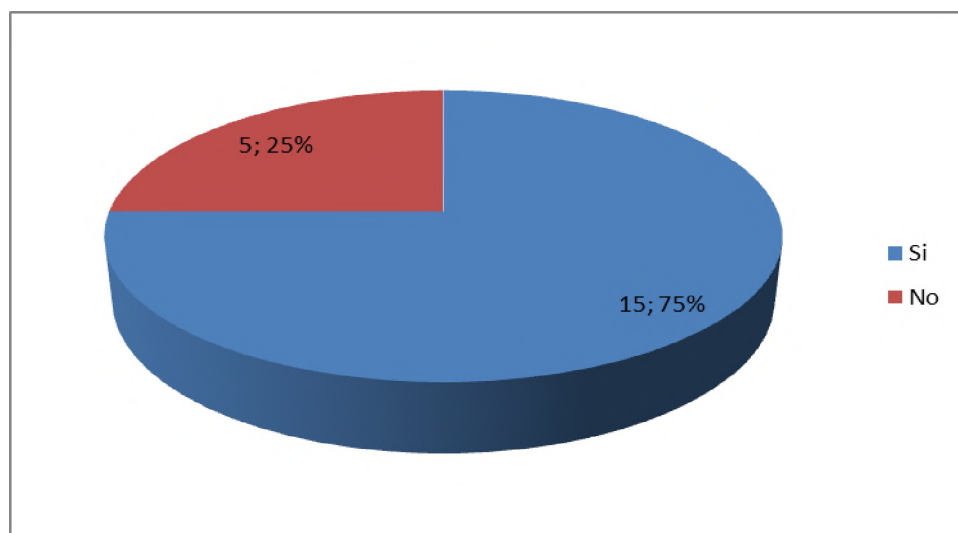
Mejora estratégica para la organización

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	75%
No	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente, Encuestados

**Figura 8**

Mejorar estratégica para la organización



**Fuente:** Datos tomados de los resultados de la encuesta

Al preguntar sobre creer usted sus administradores estén dispuestos a participar en mejorar estratégica para la empresa, el 75% dijo que si mientras el 25% manifestó que no.

**¿Considera que los Administradores pueden aportar a nuevas estrategias administrativas ante la situación de pandemia si se les consulta su participación?**

**Tabla. 12**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

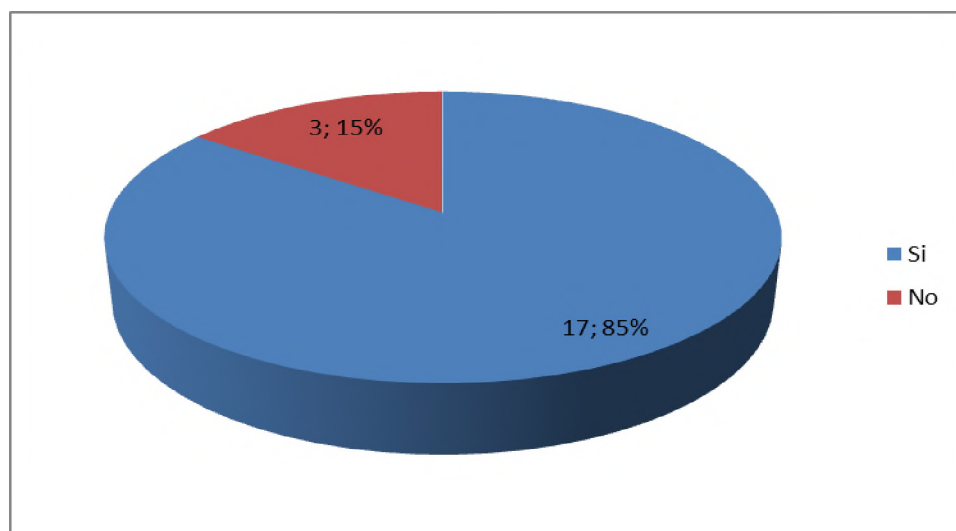
Nuevas estrategias administrativas

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	85%
No	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente, Encuestados

**Figura 9**

Nuevas estrategias administrativas



**Fuente:** Datos tomados de los resultados de la encuesta

Considera que los Administradores pueden aportar a nuevas estrategias administrativas ante la situación de pandemia si se les consulta su participación, en esta interrogante la población encuestada dijo que si en un 85% y el 15% dijo no

**¿Cómo califica la Eficientización de procesos como un conjunto de procedimientos que asegura el logro de los objetivos?**

**Tabla 13**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

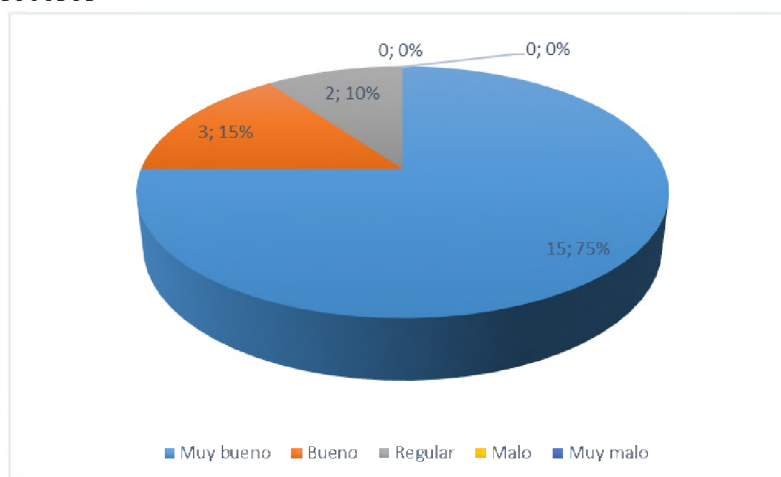
Eficientización de procesos

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	15	75%
Bueno	3	15%
Regular	2	10%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente, Encuestados

**Figura 10**

Eficientización de procesos



**Fuente:** Datos tomados de los resultados de la encuesta A la pregunta sobre cómo califica la Eficientización de procesos como un conjunto de procedimientos que asegura el logro de los objetivos, esto respondieron un 75% muy bueno mientras que el 15% bueno, 10% regular.

## ¿La organización cumple con los procesos internos de la administración?

**Tabla 14**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

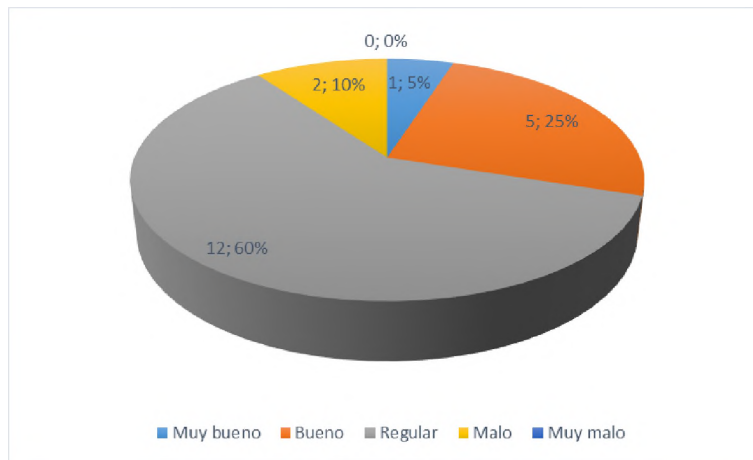
Procesos internos de la administración

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	1	5%
Bueno	5	25%
Regular	12	60%
Malo	2	10%
Muy malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente, Encuestados

**Figura 11**

Procesos internos de la administración



**Fuente:** Datos tomados de los resultados de la encuesta La organización cumple con los procesos internos de la administración, en esta opción los encuestados manifiesta en un 60% regular mientras un 25% dice bueno y otro 5% muy bueno.



**¿Es importante que la organización cuente con mecanismos de procesos internos para lograr un desarrollo?**

**Tabla 15**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

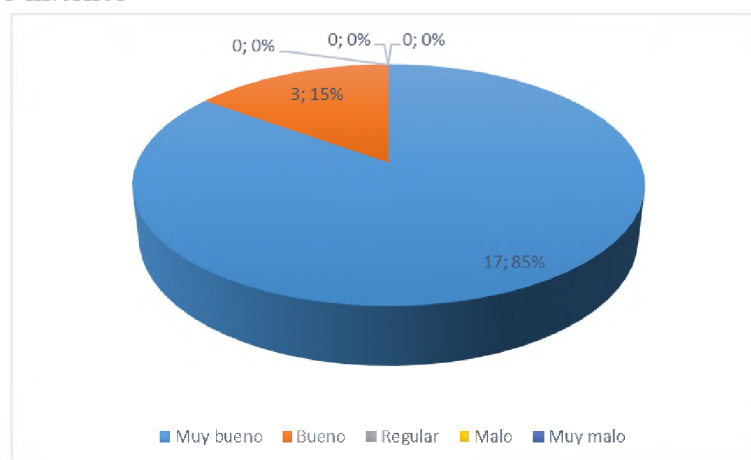
Mecanismos de procesos internos

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	17	85%
Bueno	3	15%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente, Encuestados

**Figura 12**

Mecanismos de procesos internos



**Fuente:** Datos tomados de los resultados de la encuesta en base a la interrogante que la empresa cuente con mecanismos de procesos internos de para lograr un desarrollo, los encuestados respondieron en un 85% la opción muy buena y un 15% bueno

**¿Estaría de acuerdo en capacitar a los administradores para que obtengan conocimiento de Eficientización en los procesos administrativos?**

**Tabla 16**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

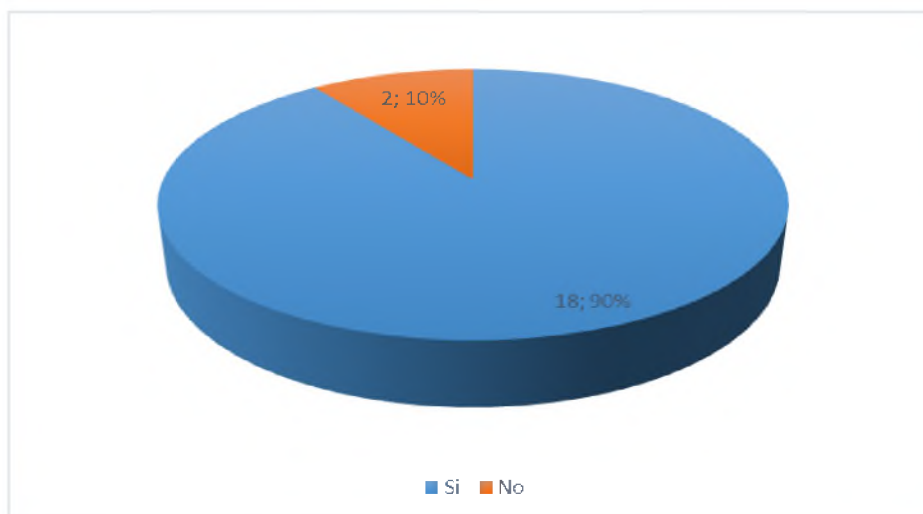
Capacitar a los administradores

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	90%
No	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente, Encuestados

**Figura 13**

Capacitar a los administradores



**Fuente:** Datos tomados de los resultados de la encuesta

Al consultar si estaría de acuerdo en capacitar a los administradores para que obtengan conocimiento de Eficientización en los procesos administrativos, los encuestados respondieron que si en un 90% y 10% dijo no.

**¿Estaría de acuerdo en implementar un sistema de procesos administrativo que le brindaría ventajas en su organización?**

**Tabla 17**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

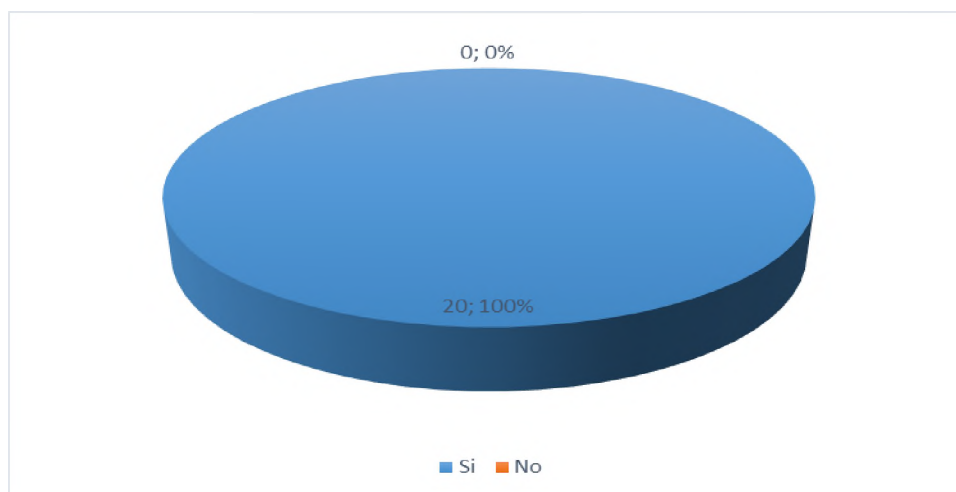
Implementar Un Sistema De Procesos Administrativo

<b>ÍTEMS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente, Encuestados

**Figura 14**

Implementar Un Sistema De Procesos Administrativo



**Fuente:** Datos tomados de los resultados de la encuesta

Se les consulto sobre si estaría de acuerdo en implementar un sistema de procesos administrativo que le brindaría ventajas en su empresa en estos momentos de pandemia, a lo que respondieron que si en un 100%.

**¿Considera usted que existiendo una adecuada segregación de funciones contribuiría a mejorar los procesos en la organización?**

**Tabla 18**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

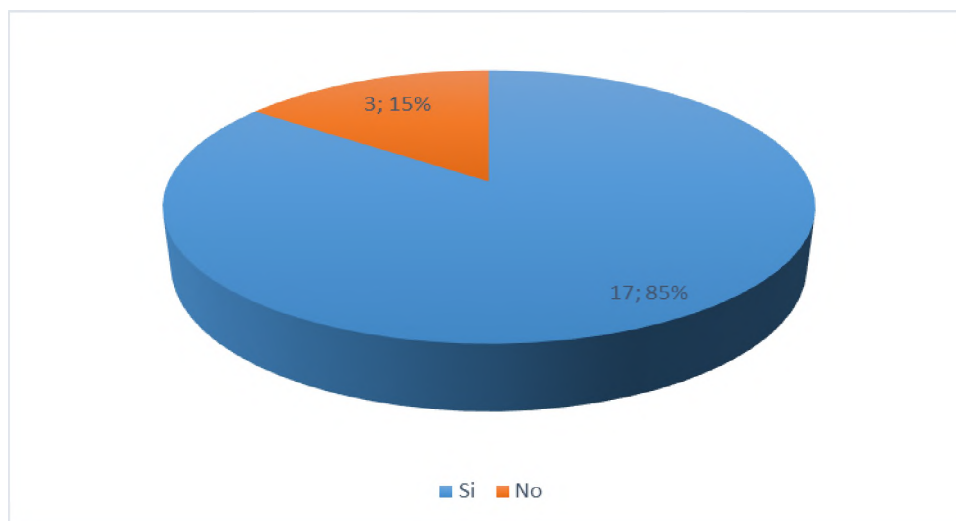
Adecuada Segregación De Funciones

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	85%
No	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente, Encuestados

**Figura 15**

Adecuada Segregación De Funciones



**Fuente:** Datos tomados de los resultados de la encuesta

Considera usted que existiendo una adecuada segregación de funciones contribuiría a mejorar los procesos en la organización, bajo esta interrogante los encuestados respondieron en un 89% dijo que si y el resto 11% dijo que no.

## Análisis Inferencial

Para dar más factibilidad al estudio en contraste con los resultados obtenidos de la investigación es fundamental basarse en la hipótesis general y realizar un análisis inferencial según los que arroje los resultados mediante la correlación de la hipótesis, se estableció teniendo en cuenta que si el grado de aceptación es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula y se analiza el coeficiente de correlación de Spearman, en cambio si es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se analiza el coeficiente de correlación de Spearman.

### Resultado 1.

Cuadro 25. Correlación entre procesos administrativos, factibilidad.

			Estrategias implementadas (agrupado)	Factibilidad. (agrupado)
Rho de Spearman	procesos administrativos (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	0,184
		Sig. (bilateral)	--	0,119
		N	130	130
	Factibilidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	0,184	1,000
		Sig. (bilateral)	0,119	--
		N	130	130

Según el cuadro Nro. 1 el valor del Sig (nivel de significancia), es de 0,184 el cual es mayor a 0,05 (nivel de significancia), por lo tanto, se puede afirmar que no existe aspecto positivo entre factibilidad y los procesos administrativos Iglesia Visionaria Hebreos 11, las Palmas De Herrera Santo Domingo Oeste. 2021 por lo cual se acepta la hipótesis nula.

**Tabla. 19**

Fuente, Iglesia Visionaria Hebreos 11, Inc

*Matriz FODA*

<b>Fortaleza</b>	<b>Oportunidades</b>
Líderes capacitados 5 programa de crecimiento secular y espiritual Imagen y reputación en la comunidad adyacente	Parqueos disponibles Sector poblado para evangelizar Estrategias que ayuda a la comunidad
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
Miembros del equipo deficientes Mas atracción para los jóvenes	Delincuencia en el sector Fallos de internet constantemente

El proceso de aplicación de la matriz FODA parte como inicio de poder determinar a través de un aserie de interrogantes básicas en el área de Administración de la Iglesia con sus directores quienes administran la misma y comprender los procesos internos que estos usan para desarrollar y administrar la Iglesia en los aspectos que le competen. En este caso se presentaron los aspectos que resaltan en la Iglesia a nivel interno y externo que pueda ser de utilidad para reforzar los procesos administrativos y diseñar estrategias en basa a estas para mejorar dichos procesos.

### *Análisis de los resultados*

Primeramente, se aplicó un instrumento de validación por parte de los gerentes al determinar el conocimiento previo de los administradores sobre el tema en general de la investigación, en este sentido se les consulto sobre si se conoce el personal en área de estrategias los aspectos de la Eficientización donde un 60% dijo que no mientras el 40% dijo si a la respuesta. Otra interrogante claves fue sobre si claros los administradores en las nuevas estrategias y sus enfoques ante el covid -19 donde Un 55% manifestó que no están claros los colaboradores en las nuevas estrategias y sus enfoques ante el covid -19 mientras que el 45% expreso que sí.

Al preguntar otra opción que dará una visión más clara en la preparación de los administradores al tema general sobre si cree que sería pertinente un sistema de procesos administrativo, El 90% manifestó que, si Cree que sería pertinente un sistema de procesos administrativo, solo el 10% dijo no.

A aplicar dicho instrumento consideran que los administradores pueden aportar a nuevas estrategias de procesos administrativos si se les consulta su participación, en esta interrogante la población encuestada dijo que si en un 85% y el 15% dijo no.

Ahora en los resultados aplicados a la muestra seleccionada, donde se les informo sobre la encuesta y formas de responderla y las normas a seguir estos asediaron a su desarrollo.

A la pregunta sobre cómo califica la Eficientización de procesos como un conjunto de procedimientos que asegura el logro de los objetivos, esto respondieron un 56% muy bueno mientras que el 26% bueno, 18% regular identificando así que la visión de los colaboradores en sus empresas en la Eficientización de procesos es bien percibida por el porcentaje evaluado.

La empresa cumple con los procesos internos de la administración, en esta opción los encuestados manifiesta en un 59% regular mientras un 19% dice bueno y otro 7% muy bueno, en este aspecto no está en un estándar excelente este indicador, pero puede mejorar los procesos internos de la empresa.

En base a la interrogante que la empresa cuente con mecanismos de procesos administrativo internos de para lograr un desarrollo, los encuestados respondieron en un 93% la opción muy buena y un 7% bueno lo que indica que la empresa debe de aplicar procesos internos con mecanismos seguro y factibles en su desarrollo.

De igual forma se les consulto sobre si estaría de acuerdo en implementar un sistema de procesos administrativo que le brindaría ventajas en su empresa en estos momentos de pandemia, a lo que respondieron que si en un 100%. Una oportunidad para el desarrollo de la empresa para obtener ventajas ante la situación actual.

Según el cuadro Nro. 1 el valor del Sig (nivel de significancia), es de 0,184 el cual es mayor a 0,05 (nivel de significancia), por lo tanto, se puede afirmar que no existe aspecto positivo entre factibilidad y los procesos administrativos Iglesia Visionaria Hebreos 11, las Palmas De Herrera Santo Domingo Oeste. 2021 por lo cual se acepta la hipótesis nula.

Es de mencionar que se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,184 el cual es mayor a 0,05 (nivel de significancia), por lo tanto, se puede afirmar que no existe aspecto positivo entre factibilidad y aspecto positivo entre factibilidad y los procesos administrativos Iglesia Visionaria Hebreos 11, las Palmas De Herrera Santo Domingo Oeste. 2021.

### ***Propuesta de la investigación***



Dentro de la propuesta de investigación los elementos empresariales de la organización se pudieron examinar mediante estrategias como análisis y diagnósticos, así como entrevistas en base de las diferentes problemáticas existente en esta, en este aspecto las situaciones internas hacen entender que la organización requiere de forma urgente una reorientación en los procesos administrativo para dar mayor fluidez a la organización internas y que la empresa pueda aplicar estrategias que le llevan a la productividad y fluidez de la organización en sus propósitos eclesiásticos.

Para hacer un proceso de comparación entre lo manifestados por una serie de autores será poder identificarlos como se mostrará a continuación.

El autor Secco y otros manifiestan que la planificación es uno de los instrumentos para gestionar la organización y está condicionada a la realización de las acciones por debe ser un proceso continuo que incluye explicitar los objetivos e implementar las acciones necesarias para lograrlos. Secco, F. Z., da Cunha, C. F., Spers, E. E., Galeano, R., & da Silva, R. R. C. (2016).

En este caso la organización demuestra no aplicar estos principios de la administración y la planificación en la gestión administrativa al no considerar una planificación que sea estratégica ante situaciones complejas y que le permita usar dichas estrategias para mejorar.

Para el diseño organizacional de una empresa es muy crucial tener en consideración algunos aspectos para favorecer el éxito de la empresa, entre los cuales está la planificación, sin estas en muy difícil tener éxitos y por ende se convierte en el instrumento principal. (Secco, F. Z., et al 2016).

Otro elemento a comparar es lo que los autores anteriores mencionan de la organización y ser diseñada por la empresa lo cual esto favorece, pero en comparación de los

evidenciado en los resultados es que la organización de la organización no está en un nivel de resistencia ante situaciones que se enfrente difícilmente, pero se puede mejorar ante estos comentarios y con la aplicación estratégica.

De igual forma para que se proceda al análisis estratégico dividido en análisis externo con el entorno general (PESTEL) y el entorno específico (las cinco fuerzas competitivas de Porter) y en análisis interno para ser capaces de identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presenta la marca. Expósito Higuera, M. (2020).

Para llegar a estos puntos será determinante hacer análisis internos y externo para evaluar las diferentes situaciones de la organización y ver como estratégicamente se pueden mejorar.

Propuesta de Valor se refiere al termino posicionamiento estratégico de una empresa en el mercado. Se basa en tres pilares: qué voy a ser, qué voy a ofrecer y qué voy a hacer para conseguir que los clientes perciban lo que quiero transmitir. Es clave este posicionamiento ya que va a suponer la configuración de mi empresa como seña de identidad (Linares 2012).

La organización Iglesia Visionaria Hebreos presenta una serie oportunidades administrativas de aprovechamiento, así mismo la organización tiene una serie de personal calificado en el servicio de asesoría y desarrollo organizacional que puede ser de aporte en el desarrollo estratégico interno de la institución.

En este mismo orden de propuestas internas de la organización dará una mejor transformación a los procesos internos de la organización en el sentido de minimizar procedimientos y general a través de estrategias de gestión, nuevas formas de desarrollo, esto a su vez permite que la organización este dedicada exclusivamente a su desarrollo administrativo

hasta tener un buen desempeño administrativo gerencial.

Estrategia competitiva, como se manifiesta en la investigación citada, el fortalecimiento de los procesos administrativos no solo acondiciona los factores internos de la organización, sino que también se enfoca en la competitividad de la organización entorno donde esta incursione

“Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. La ventaja de una organización estaría en la habilidad, recursos, conocimientos y atributos de los que dispone, los mismos de los que sus competidores carecen o tienen en menor medida, lo cual hace posible la obtención de rendimientos superiores a los de ellos.”

Vega et al. (2011).

En este sentido y mediante lo analizado en la cita anterior podemos notar que todo dependerá del escenario en que se encuentra la organización.

“La competitividad es una variable multifactorial que se compone de formación empresarial, prácticas administrativas, laborales y productivas, la innovación (interna o externa) y el progreso tecnológico” Corona, L. (2002), Escandón, D. Arias A. (2011).

Una empresa es competitiva cuando posee factores que le permiten disponer de cierta(s) ventaja(s) para lograr un desempeño superior al de sus competidores Morales y Pech (2000)

Así también el autor Porter (1985) define la estrategia competitiva como aquella estrategia que supone una acción ofensiva o defensiva con el fin de crear una posición defendible frente a las cinco fuerzas competitivas, de tal modo que se obtenga un

resultado superior al promedio de las empresas competidoras del sector industrial. De igual forma, la estrategia competitiva implica posicionar a una empresa para maximizar el valor de las capacidades que la distinguen de sus competidores, a la vez el objetivo de cualquier estrategia genérica es “crear valor para los compradores” (Porter, 1985: 36).

La estrategia competitiva que posee la Iglesia Visionaria está basada internamente en poder desarrollar sus aspectos administrativos que permitan a su vez poder establecer las normas y desarrollo de la organización eclesiástica acordes a las exigencias de su congregación ya que se perciben recursos financieros y humanos internamente que deben de tener un proceso de gestión.

**Diseñar estrategias de administración bajo un plan de seguimiento y control para su evaluación.**

#### **Estrategias Perspectiva Financiera**

- ✓ Estrategia 1: Innovar en las fuentes de ingresos de proyectos de inversión o expansión.
- ✓ Estrategia 2: Desarrollar una organización interna más limitada para facilitar la gestión.
- ✓ Estrategia 3: Ahorro interno de gastos.

#### **Estrategias Perspectiva de Procesos**

- ✓ Estrategia 1: Minimizar los procesos internos
- ✓ Estrategia 2: Dinamizar los procesos de compras en el sostenimiento de la organización.
- ✓ Estrategia 3: Proveedores recientes con la misma calidad en bajos costos.

#### **Estrategias Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento**

- ✓ Estrategia 1: desarrollar un ambiente de actividades acorde de superación y desarrollo de la organización.

- ✓ Estrategia 2: Desempeño profesional y motivación.
- ✓ Estrategia 3: desarrollo interno de las personas administradoras y capacitación.

## **Capítulo 7 Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusión de cada objetivo específicos**

*Diagnosticar los factores internos de desarrollo administrativo de la Iglesia*

*Visionaria Hebreos.* La Iglesia Visionaria Hebreos a pesar de ser una institución de carácter religiosa, no la excluye de tener situaciones que coloquen en atención a la dirección de la misma para sus respectivos correctivos organizacionales. La situación más significativa en la actualidad de la organización es con respecto a su desarrollo administrativo y la deficiencia en las actividades correspondiente en sus labores, lo cual está influyendo significativamente en la gestión de calidad y a su vez en la efectividad de la organización como tal.

Un error que se puede observar en la Iglesia Visionaria Hebreos., es la no toma de conciencia del simple hecho de que, para mantener su crecimiento y reputación, entre otras cosas, es necesario contar con personas que las conformen y crean en ellas, haciendo mención a su gestión interna administrativa. Al padecer de este desinterés se presentan las consecuencias, se empiezan a notar en la obtención y en el logro de los objetivos de la organización hasta en su crecimiento en los siguientes años.

Otra situación que se manifiesta está en las pocas acciones para planificar, organizar, dirigir y evaluar como objetivos de estos factores, a su vez estos son elementos fundamentales

para la organización y para corregir las diferentes situaciones que se presenten en la organización.

*Examinar los elementos institucionales internos y externos de la Iglesia Visionaria Hebreos 11.* Si la organización aplica factores como la orientación adecuada para la comprensión de un sistema de evaluación del proceso internos en calidad y gestión y demanda profesionales capacitados para llevar a cabo toda esta gestión de forma exitosa, lo resultados tendrá la compensación requerida y positiva.

Esto le permita seguir los requerimientos legales y a su vez responda ante sus miembros de manera óptima procurando beneficios mutuos con la finalidad de alcanzar el éxito a través de personas saludables y satisfechas del medio ambiente en que realizan su trabajo.

En la actualidad el problema más notorio en la Iglesia Visionaria Hebreos 11 es la falta de uso eficiente de la administración interna, la falta de análisis de los factores que intervienen en el desempeño y el poco planteamiento de estrategias para mejorar los niveles de desempeño administrativos, esto permite accionar estrategias en la organización para dar más valor al talento humano y tener competitividad y una gestión acorde a los objetivos de la organización.

Para la Iglesia Visionaria Hebreos 11 es una oportunidad identificar las diferentes situaciones que puedan presentarse con respecto a la gestión de calidad y la competitividad organizacional para su bienestar organizacional. Desde la perspectiva personal el propósito de la investigación es colaborar con la administración, a fin de develar problemáticas poco evidentes con enfoques y técnicas novedosas para la administración de la organización y de su gestión competitiva, contando para ello con una mirada observadora y un método de

investigación acorde a tal búsqueda, explorando, describiendo y explicando las dimensiones y variables del fenómeno investigado.

*Diseñar las estrategias de administración bajo un plan de seguimiento y control para su evaluación.* De acuerdo a los resultados captados con la presente investigación se plantea la propuesta, la misma que consiste en que la Iglesia Visionaria Hebreos 11 accedan a talleres de capacitación referentes a las funciones estratégico de la administración de tal manera que permita un mayor dinamismo interno en la empresa y esto a la vez contribuya al logro de una mayor funcionalidad.

### **Conclusión General**

La empresa cada día va en pro de su desarrollo institucional y que este sea de satisfacción general en la organización; es decir las empresas desde sus orígenes diseñan estrategias que les permita adaptarse no solo al mercado sino de forma interna y que las acciones de la organización sean positivas en sus decisiones y producción.

La actualidad institucional es cada vez más rígida, mediante situaciones complejas como la actual pandemia global donde empresas vivieron su vulnerabilidad ante esta situación, así como también alguna pudo salir ilesa, pero con experiencia que les hará rediseñar sus acciones o estrategias para futuras eventualidad de esta magnitud.

Luego de un proceso de análisis e investigación por la Iglesia Visionaria Hebreos 11, las Palmas De Herrera Santo Domingo Oeste. 2021 se pudieron determinar una serie de elementos fundamentales para el desarrollo organizacional y de mejora a la organización en su reorientación administrativa, en este sentido se llega a los siguientes aspectos concluyentes; Según el cuadro Nro. 1 el valor del Sig (nivel de significancia), es de 0,184 el cual es mayor a 0,05 (nivel de significancia), por lo tanto, se puede afirmar que no existe aspecto positivo entre



factibilidad y los procesos administrativos iglesia visionaria hebreos 11, las Palmas De Herrera Santo Domingo Oeste. 2021 por lo cual se acepta la hipótesis nula.

Es de mencionar que se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,184 el cual es mayor a 0,05 (nivel de significancia), por lo tanto, se puede afirmar que no existe aspecto positivo entre factibilidad y Analizar los procesos administrativos iglesia visionaria hebreos 11, las Palmas De Herrera Santo Domingo Oeste. 2021 por lo cual se acepta la hipótesis nula.

Para comprender todos los factores internos de las empresas y ver las falencias en cada uno de estos fue de suma importancia diagnosticar los factores internos de desarrollo administrativo, analizando el área de organización y administración presentan la mayor dificultad a lo cual afecta a los procesos de desarrollo haciendo un punto negativo en todas las áreas de la organización.

Bajo este aspecto se puede identificar que los resultados muestran que la organización no considera estrategias administrativas o logísticas hacia eventos vulnerables como la pandemia. No mantiene protocolos de intervención hacia estepas críticas de la organización que puedan aportar en caso de vulnerabilidad.

Un aspecto en los resultados es que existe una disposición de parte de los administradores para hacer estrategias y participar en ellas y así mejorar la situación en caso de vulnerabilidad por eventos no predestinados como el caso de la pandemia.

## **Recomendaciones**

Luego del desarrollo final de la investigación y acudiendo a los comentarios finales de conclusión se puede realizar las siguientes recomendaciones o sugerencias a las empresas involucradas en la investigación, Analizar los procesos administrativos iglesia visionaria hebreos 11, las Palmas De Herrera Santo Domingo Oeste. 2021

Transformar los objetivos estratégicos, acciones tácticas y sus actividades, esto de acuerdo a los procesos organizacionales y administrativos.

Ofrecer talleres de capacitación a organizadores administrativos para que mejoren el rendimiento interno y el crecimiento de cada miembro.

Motivar a los organizadores en el mejoramiento de sus actividades internas administrativas.

Que la organización pueda mejorar su relación de la administración para una mejor organización interna.

Implementar actividades en el área de desarrollo interno, motivando al personal, y realizando actividades recreativas, mejorando la gestión del mismo, fomentando así un mejor desempeño de los organizadores.

Fomentar el trabajo en equipo, realizando dinámicas de grupo, para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, organizar reuniones en donde se destaquen temas de interés tanto para el organizador como para el resto de los miembros.

Mejorar los procesos de administración y tener plan de logística de contingencia administrativa.

Capacitar a los administradores en los diseños de las estrategias propuestas para tener un trabajo más integrado de ser aplicado. Dar énfasis a este tipo de investigaciones para considerar todas las variables posibles.

La implementación del Modelo de Gestión por procesos sobre todo por los beneficios que traería a los usuarios de los servicios, contribuyendo al aumento progresivo de las atenciones y al nivel de satisfacción de los usuarios.

Se recomienda la revisión anual de todos los procesos del modelo por parte del Comité de Calidad siguiendo una mecánica de mejora continua. Así como una técnica para estar a la vanguardia de las prácticas realizadas en la actualidad, buscando la innovación en los procesos.

Se recomienda utilizar constantemente los mecanismos de evaluación de perspectiva de los empleados para dar seguimiento al correcto funcionamiento de los manuales y del modelo en general.

Para establecer la aplicación de los manuales de procedimientos se recomienda realizar jornadas de capacitación en las que se sensibilice a los involucrados sobre la importancia del modelo de gestión por procesos y los cambios que se generan con la implantación, además se debe explicar el buen uso de los manuales principalmente el de procedimientos ya que es el que tiene relación directa con el área operativa.

Se recomienda a la Iglesia Visionaria Hebreos 11 evaluar futuros eventos en la administración de la institución, tales como el comportamiento que tendría la Iglesia si esta cambiase de administración o se procedería a cobrar por los servicios brindados.

## Parte 5, Referencias

- Amador, A. (2016). *Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional. Edición 7ma Madrid España XIX.*
- Agudelo, A. & Saavedra, R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica" Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20.
- Argandoña K. (2020). *Gestión por procesos y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín - 2020.*
- Arteaga H. & Mendoza K. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 421-431.  
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/265>
- Alonso, E., & Rodríguez J. (2013). *Los discursos del presente: Un análisis de los imaginarios sociales contemporáneos.* Siglo XXI de España Editores.
- Ávila B. (2019). *Clima organizacional y desempeño en colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera-Sullana-2017.*
- Cabrera A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana: estudio de caso.*
- Carlos, C. & del Pilar, R. (2002). *Fundamentos de administración. Ecoe ediciones.*
- Cortes C. & Valencia L. (2019). *Planeación estratégica de las pymes del sector metalmeccánico*
- Cipriano, L. G. A. (2014). *Proceso administrativo.* Grupo Editorial Patria.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones.* Mc Graw Hill.

- Canet M., Escribá N. Balbastre F, Taboada, L., & Saorín M. (2020). *Prácticas de recursos humanos y comportamiento intraemprendedor: La influencia del género en esta relación. Tec Empresarial, 14(1), 12-25.*
- Cevallos, R. & Rodríguez, D. (2017). La administración de empresas: emprendimiento y gestión. *Dominio de las Ciencias, 3(3), 829-837.*
- Chiang M., & Martín N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo, 17(54), 159-165.*
- Constante, Z. (2020). Relación entre la personalidad y rendimiento laboral de los empleados en la empresa Holviplas SA (Bachelor's thesis, *Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas*).
- Deza. G. (2020). Impacto del coaching en el desempeño laboral de los trabajadores del Congreso de la República del Perú, Lima 2020.
- Estrada M., & Moya C. (2020). Autoestima y rendimiento laboral en empleados homosexuales de un call center de Medellín.
- Fayol, H. (1916). Principios administrativos. *Mc Graw Hill.*
- Freire, C. (2019). DISEÑO DE PROCESOS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO. *Publicaciones y Libros-Consejo Editorial UTA, (1), 116.*
- González, C. (2015). *Proceso administrativo.* Grupo Editorial Patria.
- Gutiérrez N. (2020). La metodología de gestión del talento humano por competencias laborales, una alternativa para alcanzar los objetivos estratégicos en la organización.
- Ganoza L.. (2015). Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020.

- Graciano E, Acevedo L. Corredor, J., & Martinez J. (2020). Investigación organizacional ambiente laboral, *¿influencia en el rendimiento de los empleados?*
- Gelabert, P. (2015). *La Auditoría Socio-Laboral como instrumento para valorar la gestión de los Recursos Humanos.*
- Herrera. E., & Barrios, T. (2018). *Administración: Teorías, autores, fases y reflexiones.* Ediciones de la U.
- Infante, R. (2016). Impacto de la implementación del software Alliance en la duración de los procesos administrativos de la Iglesia Alianza Cristiana y Misionera de Cajamarca (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/7103>
- Jachilla K. & Rosario A. (2020). Gestión del presupuesto por resultados en el cumplimiento de metas en las obras de infraestructura educativa en la municipalidad distrital de Jangas periodo 2018.
- Santos T. (2017). Gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo en el año 2016 (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB, 2017).
- Silva D. (2020). Presupuesto participativo, desempeño laboral y su incidencia en la gestión municipal de la Municipalidad de La Molina, 2020.
- Ortiz N. (2017). *Aplicación de auditoria administrativa para la optimización de los procesos a SEMIL. SA* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Terán, D. (2014). *Administración estratégica de la función informática.* Alfaomega Grupo Editor.
- Ricalde, D. (2016). Proceso administrativo. *Editorial digital UNID.*

Zorrilla A. & Sánchez M. (2015). *Modelo de gestión estratégica para el mejoramiento de los procesos administrativos en la Cámara De Comercio de Riobamba, periodo 2015* (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).



## Parte 6 Anexos,

### Anexos 1, Encuesta Aplicada a los administradores

---

#### Encuesta Aplicada a los administradores

---

1. ¿Conoce los aspectos de la Eficientización en los procesos administrativos de la institución?
  2. ¿Están claros los administradores en las nuevas estrategias y sus enfoques ante el covid -19?
  3. ¿Cree que sería pertinente un sistema de procesos administrativo en los tiempos actuales de pandemia?
  4. ¿Percibe un buen desarrollo administrativo en la institución y deseo de mejorar ante la situación actual?
  5. ¿Cree usted sus administradores estén dispuestos a participar en mejorar estratégica para la organización?
  6. ¿Considera que los Administradores pueden aportar a nuevas estrategias de administrativas ante la situación de pandemia si se les consulta su participación?
  7. ¿Cómo califica la Eficientización de procesos como un conjunto de procedimientos que asegura el logro de los objetivos?
  8. ¿La organización cumple con los procesos internos de la administración?
  9. ¿Es importante que la organización cuente con mecanismos de procesos internos para lograr un desarrollo?
  10. ¿Estaría de acuerdo en capacitar a los administradores para que obtengan conocimiento de Eficientización en los procesos administrativos?
  11. ¿Estaría de acuerdo en implementar un sistema de procesos administrativo que le
-

---

brindaría ventajas en su organización?

12. ¿Considera usted que existiendo una adecuada segregación de funciones contribuiría a mejorar los procesos en la organización?

---

**Nota:** esta tabla muestra las interrogantes aplicadas a los colaboradores en la encuesta