

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**  
**TEORÍA ADMINISTRATIVA**



**Tarea:**

Análisis del proceso administrativo de la Optica Estrella de David.

**Docente:**

Ing. Jesús Antonio Orellana Rodríguez

**Integrantes:**

Amaya Sánchez Katherine Gabriela AS19026

Velásquez Victoria Gabriela VV19020

Ciclo I 2023, San Miguel, El Salvador, Centroamérica

## INDICE

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS	5
1.1. Objetivo General:	5
1.2. Objetivos Específicos:	5
2. ALCANCES Y LIMITACIONES	6
2.1 Alcances:	6
2.2. Limitaciones:	6
3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	7
3.1 Estructura organizacional:	8
4. ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA	8
4.1. PLANIFICACIÓN	8
4.1.1. Misión	9
4.1.2. Visión	10
4.1.3. Objetivo	10
4.1.4. Estrategia.	10
4.1.5. Procedimientos	10
4.1.6. Reglas	11
4.1.7. Políticas.	11
4.2. ORGANIZACIÓN	12
4.2.1 División del trabajo	13
4.2.1.1. Jerarquización.	13
4.2.1.2. Departamentalización	13
4.2.2. Descripción de funciones.	13
4.2.3. cronograma.	14
4.3. INTEGRACIÓN DE PERSONAL	14
4.3.1. perfil del Postulante	16
4.4. DIRECCIÓN	17
4.5. CONTROL	17

4.5.1. Recursos de la Optica Estrella de David.	19
4.5.2. Análisis de resultado	20
5. ANALISIS DEL PROCESO DE ADMINISTRACION DESARROLLADO POR LA OPTICA ESTRELLA DE DAVID S.A. DE C.V.	20
6. RECOMENDACIONES	22
7. CONCLUSIÓN	23
8. BIBLIOGRAFÍA.	24
9. ANEXOS	25

## INTRODUCCIÓN

La administración es una función clave en cualquier organización, ya que permite planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar los recursos de la empresa para lograr sus objetivos y metas. En este proyecto, se llevará a cabo una investigación exhaustiva de las etapas de la administración, que incluyen la planeación, la organización, la integración de personal, la dirección y el control.

Durante el desarrollo de la investigación, se analizará cada una de estas etapas en detalle, evaluando cómo se llevan a cabo en la práctica, las mejores prácticas y estrategias utilizadas en cada una de ellas, así como las herramientas y técnicas disponibles para mejorar el desempeño en cada una de estas áreas.

Una vez completada la investigación, se realizará un análisis de los procesos de administración de la empresa Óptica Estrella de David S.A de C.V. Con el objetivo de identificar oportunidades para mejorar la eficacia y eficiencia de estos procesos. Se evaluará el desempeño actual de la empresa en cada una de las etapas de la administración y se propondrán medidas específicas para mejorar el desempeño, aumentar la rentabilidad y mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

En resumen, este proyecto tiene como objetivo profundizar en el estudio de las etapas de la administración y aplicar estos conocimientos a la evaluación y mejora de los procesos de administración en la empresa Óptica Estrella de David S.A de C.V.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1. Objetivo General:**

- ✚ Analizar cómo se llevan a cabo las diferentes etapas del proceso administrativo(planeación,organización,integración de personal,dirección y control) de la empresa “Estrella de David S.A de C.V.” e identificar oportunidades de mejora en cada una de estas etapas para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones y aumentar la satisfacción de los clientes y empleados.

### **1.2. Objetivos Específicos:**

- ✚ Identificar los procesos y procedimientos de la empresa para llevar a cabo la organización y cómo se establece la estructura organizativa y los roles y responsabilidades de cada puesto.
- ✚ Evaluar la efectividad de las políticas y procedimientos actuales de la empresa y proponer cambios para mejorar su desempeño.
- ✚ Identificar las principales actividades y funciones que conforman el proceso de administración de la empresa.

## 2. ALCANCES Y LIMITACIONES

### 2.1 Alcances:

- ✚ Identificar y describir cada una de las etapas de la administración, incluyendo sus principales características y herramientas asociadas.
- ✚ Evaluar el desempeño actual de una empresa en cada una de estas etapas, mediante el análisis de documentos, entrevistas y observación de la empresa en cuestión.
- ✚ Proponer medidas específicas para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de administración, incluyendo recomendaciones para la implementación y seguimiento.

### 2.2. Limitaciones:

- ✚ La empresa en cuestión puede no tener acceso a los datos necesarios para evaluar su desempeño en cada una de las etapas de la administración. La información requerida puede estar incompleta, no estar disponible en el formato necesario o estar protegida por la política de privacidad de la empresa.
- ✚ La empresa puede no estar interesada en proporcionar la información necesaria o no estar dispuesta a colaborar en el proyecto. Puede haber resistencia por parte de los empleados o gerentes que no deseen compartir información con investigadores externos.
- ✚ Limitaciones en la capacidad de aplicar y supervisar las medidas propuestas, especialmente si la implementación de las mismas depende de factores económicos
- ✚ Durante el curso de la investigación, la empresa en cuestión puede enfrentar cambios significativos en su estructura, operaciones o gestión. Esto podría afectar la validez de los resultados obtenidos y dificultar la evaluación del desempeño de la empresa en cada una de las etapas de la administración

### 3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

**Nombre del negocio:** Óptica Estrella de David S.A de C.V.

**Clasificación:** Pequeña empresa.

**Giro:** Comercio.

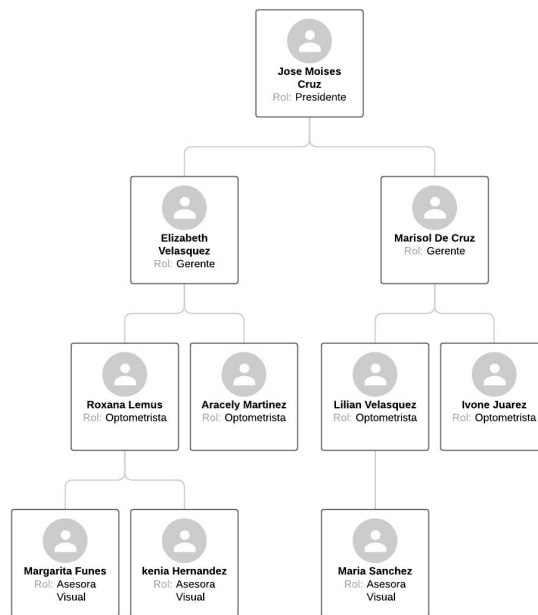
**Productos:** Venta de Artículos Ópticos.

**Ubicación:** octava calle poniente #502 Barrio San Francisco San Miguel.

**Número de empleados:** 10

**Historia:** La idea de fundar Una óptica surge a través de una invitación de unos Amigos que tenían una Óptica e invitaron a ser Socio al Señor Moisés Cruz con el tiempo el decide independizarse y poner su propia Óptica el 7 de enero del 2000 , decide llamarla Óptica Estrella de David ,Originalmente comenzó en la terminal de Buses de San Miguel en la segunda Planta Contaba Con 2 Empleados , se mantuvo por muchos años ya que por un tiempo funcionó bastante bien ya que había mucha influencia de personas debido a esto su Fundador Moisés Cruz decide abrir otra Óptica el 14 de agosto del 2002 ubicada en la octava calle poniente #502 Barrio San Francisco San Miguel Mejor conocida como la Óptica del Centro o casa Matriz , luego desaparecería la Óptica de La terminal Por Problemas Económicos , la Óptica del Centro se mantuvo muy bien , el 6 de mayo del 2018 se decide volver a poner otra Óptica en el Sector de la Terminal pero ya esta no sería Dentro de la Terminal si no en la parte de Afuera y estaría Ubicada sobre la sexta calle Oriente esto le permitiría a la óptica evolucionar a las Consultas Comunitarias que Consiste en ir a diferentes zonas del país visitando las Diferentes Comunidades realizando consultas Gratis y ofreciendo servicios de optometría esto les permitió ser más reconocido en el departamento y el 3 de Diciembre del 2021 se decide poner una tercera Óptica que está ubicada en Final 4 Av., Sur #802 B. Concepción esto ha permitido a la Óptica distribuirse en los puntos más estratégicos del departamento y contar actualmente con 10 empleados entre sus planes a futuro será extenderse a otros departamentos y poner su propio Laboratorio para la fabricación de lentes.

### 3.1 Estructura organizacional:



## 4. ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA

### 4.1. PLANIFICACIÓN

La Óptica Estrella de David S.A de C.V. Realiza una planificación táctica y operativa para mejorar la atención al cliente, aumentar las ventas y gestionar eficientemente la cadena de suministro. Esto implica estrategias de marketing, capacitación del personal y control de calidad en la producción de productos ópticos. Además, se establecen tareas diarias para gestionar inventario, programar citas y mantener los equipos técnicos actualizados.

La Óptica Estrella de David S.A de C.V. realiza una planificación estratégica que involucra los siguientes pasos clave:

1. Estar atentos a las oportunidades: La óptica se mantiene al tanto de las oportunidades que surgen en el mercado óptico y en la industria en general.



2. Establecer nuevos objetivos: Se definen objetivos específicos y medibles que están alineados con la visión y misión de la óptica.
3. Formular planes derivados: Se elaboran planes estratégicos para alcanzar los objetivos establecidos, incluyendo estrategias de marketing, mejoras operativas y alianzas estratégicas.
4. Cuantificar planes mediante presupuesto: Se asignan los recursos necesarios y se cuantifican los planes a través de un presupuesto.

La óptica considera la planificación como un elemento fundamental para su éxito y sostenibilidad a largo plazo, ya que le permite adaptarse a los cambios del mercado y aprovechar oportunidades.

La planificación en Óptica Estrella de David S.A de C.V. se realiza considerando diferentes plazos:

- Corto plazo: Se establecen planes tácticos para metas y acciones inmediatas, generalmente dentro de un año.
- Mediano plazo: Se elaboran planes estratégicos para objetivos más amplios, con un horizonte temporal de uno a tres años.
- Largo plazo: Se desarrollan planes a largo plazo, con un horizonte temporal de tres años o más, para objetivos estratégicos de mayor alcance.

La Optica estrella de David lleva a cabo la administración Por objetivo ya que establece el objetivo de aumentar las ventas en un 15% y mejorar la satisfacción del cliente mediante un programa de atención personalizada. Para lograrlo, analiza datos de ventas, establece un objetivo específico, identificar áreas de mejora, diseña un programa de atención al cliente y establece métricas de satisfacción

#### **4.1.1. Misión**

En Óptica Estrella de David S.A de C.V. Nuestra misión es proporcionar a nuestros clientes servicios ópticos de alta calidad y productos innovadores que mejoren su calidad de vida. Nos comprometemos a brindar una atención personalizada, profesionalismo y excelencia en todo

momento, buscando superar las expectativas de nuestros clientes y ser reconocidos como líderes en el campo de la óptica.

#### **4.1.2. Visión**

Nuestra visión es convertirnos en la óptica de referencia en El Salvador, destacando por nuestra excelencia en la atención al cliente, la precisión en la prescripción de lentes y la oferta de productos ópticos de vanguardia. Aspiramos a ser reconocidos como líderes en la industria, proporcionando soluciones visuales innovadoras y servicios especializados, respaldados por un equipo altamente capacitado y tecnología de vanguardia. Buscamos fomentar la salud visual y promover la conciencia sobre la importancia de cuidar nuestros ojos en nuestra comunidad.

#### **4.1.3. Objetivo**

Nuestro objetivo general es convertirnos en la óptica líder en El Salvador, reconocida por la excelencia en la atención al cliente, la calidad de nuestros productos ópticos y la innovación en servicios visuales. Buscamos ser una empresa sólida y confiable, que contribuya al bienestar visual de la comunidad, promoviendo la importancia de la salud ocular y brindando soluciones visuales adaptadas a las necesidades individuales de nuestros clientes.

#### **4.1.4. Estrategia.**

Darse a conocer a través de las redes sociales, haciendo ofertas, descuentos, precios accesibles teniendo en cuenta aspectos claves como comunicación interna y adaptación al entorno, ópticas comunitarias.

#### **4.1.5. Procedimientos**

##### **4.1.5.1. procedimiento para la compra de aros (proveedores)**

- Cuando se agotan existencias llaman a los proveedores para que estos les surtan.
- realizan registro del producto que entró.
- Agregan al inventario.

##### **4.1.5.2. procedimientos para la promociones de aros y exámenes.**

- Se toman fotografías de los aros a publicar.

- Se sube al perfil social de instagram y Facebook colocando el descuento que se le daría al producto.
- También se promociona los exámenes gratuitos a través de estados y fotos subidas a los mismos perfiles sociales.

#### **4.1.5.3. procedimiento para la venta de aros.**

- El cliente se realiza antes el examen de la vista
- se le da un diagnóstico y dependiendo de ello se le dice el porcentaje de graduación que le convendría que se le aplicará a los aros.
- Se deja que el cliente escoja el diseño de los aros.
- Se le menciona el descuento que se le haría dependiendo la marca de aros que este elija.
- Se le pide al cliente que se pruebe los aros para ver si no se necesitan hacer modificaciones para que le queden a la perfección.
- Luego se entrega la factura para que el cliente pase a recogerlos una vez los aros estén listos con las especificaciones que el cliente necesita.

#### **4.1.6. Reglas**

- Usar uniforme diariamente.
- llevar uniforme diferente los días especificados.
- uniforme impecable.
- usar maquillaje
- Peinado adecuado.

#### **4.1.7. Políticas.**

- Calidad y profesionalismo.
- Ética y confidencialidad.
- Precios transparencia.
- cumplimiento normativo.
- Política de devoluciones y garantía.
- Actualizaciones tecnológicas.

## 4.2. ORGANIZACIÓN

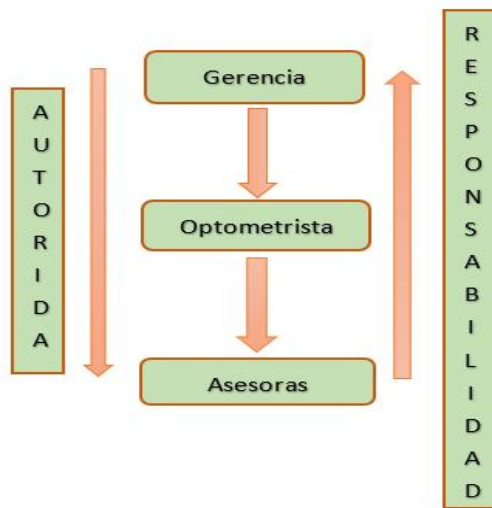
En la óptica Estrella de David se lleva a cabo la Organización empresarial ya que todas las decisiones que la Óptica va realizar las dirige su Gerente el señor Moises Cruz.

En Óptica Estrella de David S.A de C.V. la organización se divide en tres niveles jerárquicos que corresponden a diferentes funciones y roles dentro de la empresa:

- **Nivel de Gerencia:** Este nivel se encarga de la dirección estratégica y la toma de decisiones de alto nivel en la óptica. La gerencia establece la visión, misión y objetivos generales de la empresa. Además, supervisa y coordina las actividades de los diferentes departamentos, asegurando el cumplimiento de las metas y el crecimiento de la empresa.
- **Nivel de Optometristas:** En este nivel se encuentran los optometristas, quienes son responsables de realizar exámenes de la vista, diagnosticar problemas visuales, prescribir y adaptar lentes correctivas y proporcionar asesoramiento sobre el cuidado ocular. Los optometristas trabajan estrechamente con los clientes para satisfacer sus necesidades visuales y brindarles una atención de calidad.
- **Nivel de Asesoras Visuales:** En este nivel se encuentran las asesoras visuales, quienes tienen un rol fundamental en la atención al cliente. Estas profesionales brindan asesoramiento personalizado en la elección de monturas y lentes, considerando las preferencias y necesidades individuales de los clientes. Además, ofrecen información sobre las últimas tendencias en moda óptica y se encargan de mantener una experiencia positiva en la óptica

#### 4.2.1 División del trabajo

##### 4.2.1.1. Jerarquización.



##### 4.2.1.2. Departamentalización

**Departamento de Ventas:** Muestra los aros a los clientes, dan los descuentos correspondientes al producto, llevan la administración de las promociones y descuentos del producto.

**Departamento de Atención al Cliente:** Programan citas, realizan exámenes, recomiendan aros, recomiendan la graduación que necesitan los clientes.

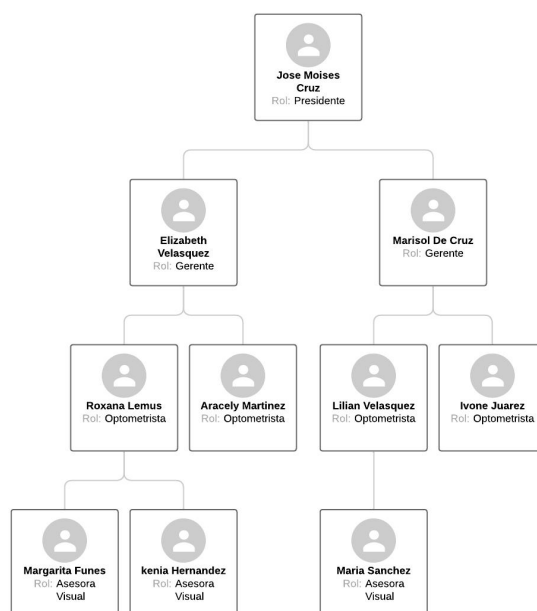
##### 4.2.2. Descripción de funciones.

**Gerente:** se encarga del movimiento del dinero, establece los objetivos de la óptica, encargado de contratar personal, supervisa las operaciones de la óptica, encargado de la gestión personal, gestión financiera, de la dirección estratégica y del desarrollo de las relaciones comerciales.

**Optometrista:** Son los responsables de realizar los exámenes correspondientes al cliente.

**Asesoras:** Atención al cliente.

**coordinación.**



#### 4.2.3. cronograma.

Cronograma (Horarios del personal)	Cronograma (Horarios del personal)	Cronograma (Horarios del personal)
Lunes a Viernes	Lunes a Viernes	Lunes a Viernes
Sábado	Sábado	Sábado

### 4.3. INTEGRACIÓN DE PERSONAL

El proceso de integración de personal en Óptica Estrella de David S.A de C.V. se lleva a cabo de la siguiente manera:

**1. Recepción y bienvenida:** Cuando un nuevo empleado se une a la óptica, se le brinda una cálida recepción y se le da la bienvenida al equipo. Se le presenta al personal y se le muestra el lugar de trabajo y las instalaciones.

**2. Orientación y capacitación inicial:** El nuevo empleado recibe una orientación detallada sobre la empresa, su cultura, políticas y procedimientos. Se le proporciona información sobre las responsabilidades del puesto, las expectativas de desempeño y las metas de la óptica. Además, se ofrece capacitación inicial para adquirir las habilidades necesarias para realizar su trabajo de manera efectiva.

**3. Asignación de mentor o supervisor:** Se asigna un mentor o supervisor al nuevo empleado, quien actúa como guía y apoyo durante los primeros días o semanas de trabajo. El mentor ayuda al nuevo empleado a familiarizarse con el entorno laboral, responde preguntas y brinda orientación adicional.

**4. Integración en el equipo:** El nuevo empleado se incorpora al equipo y se le da la oportunidad de interactuar y colaborar con sus compañeros de trabajo. Se fomenta la participación en reuniones de equipo, proyectos conjuntos y actividades sociales para facilitar la integración y establecer relaciones de trabajo positivas.

**5. Evaluación y seguimiento:** Durante el proceso de integración, se realizan evaluaciones periódicas para asegurarse de que el nuevo empleado esté progresando y adaptándose adecuadamente. Se brinda retroalimentación constructiva y se aborda cualquier necesidad adicional de capacitación o ajuste.

En Óptica Estrella de David S.A de C.V. El reclutamiento se lleva a cabo de manera externa. utilizando diferentes métodos de búsqueda de talento. Entre estos métodos se encuentran:

- **Anuncios o avisos:** La óptica publica anuncios de empleo en medios de comunicación, como Facebook , WhatsApp e Instagram . Estos anuncios describen los requisitos del puesto, las responsabilidades y las habilidades necesarias, y brindan información sobre cómo los interesados pueden postularse.
- **Recomendaciones:** La óptica también valora las recomendaciones de empleados actuales, clientes, proveedores y contactos de la industria. Los empleados pueden referir a personas de su red que consideren adecuadas para las vacantes disponibles. Estas recomendaciones suelen tener un valor especial, ya que los candidatos son respaldados por personas conocidas y confiables dentro de la organización.

El método de evaluación de los postulantes en Óptica Estrella de David S.A de C.V. Consiste en una entrevista personal Semi Dirigida con el Gerente, el señor Moisés Cruz. Esta

entrevista se lleva a cabo con el objetivo de evaluar las habilidades, competencias y adecuación del candidato para el puesto al que está aplicando.

Durante la entrevista, el señor Moisés Cruz realiza preguntas relacionadas con la experiencia laboral, conocimientos técnicos, habilidades específicas requeridas para el puesto y competencias personales relevantes. Además, se pueden abordar temas como la motivación, la capacidad de trabajo en equipo y la adaptabilidad.

#### **4.3.1. perfil del Postulante**

El perfil del postulante a Óptica Estrella de David se basa en las habilidades, conocimientos y características que son valoradas en la empresa. Algunas de las características y requisitos comunes para los postulantes a la óptica pueden incluir:

- **Formación académica:** Preferiblemente, se valora que los postulantes cuenten con estudios en optometría u otros campos relacionados con la salud visual. También se considera relevante contar con capacitación o certificaciones en técnicas y procedimientos ópticos.
- **Experiencia:** Se valora la experiencia previa en ópticas u otros establecimientos relacionados con la salud visual. La experiencia en atención al cliente, ventas y manejo de equipos ópticos puede ser un plus.
- **Conocimientos técnicos:** Se requiere conocimiento y comprensión de los principios y técnicas de la óptica, incluyendo el ajuste y la adaptación de lentes, la medición de la vista y el uso de equipos ópticos.
- **Habilidades técnicas:** Se busca que los postulantes tengan habilidades prácticas en el manejo de instrumentos y herramientas ópticas, así como en el uso de sistemas informáticos relacionados con la óptica.
- **Habilidades interpersonales:** Se valora la capacidad de comunicación efectiva y el trato amable y profesional con los clientes. La empatía, la paciencia y la capacidad para escuchar y entender las necesidades visuales de los clientes son habilidades muy importantes.



#### 4.4. DIRECCIÓN

En Óptica Estrella de David S.A de C.V. La dirección y liderazgo están a cargo del señor Moisés Cruz, quien ocupa el puesto de director . El señor Cruz es responsable de tomar decisiones estratégicas, establecer metas y objetivos, y guiar el rumbo general de la óptica.

Como director, el señor Moisés Cruz lidera al equipo y supervisa el funcionamiento de los diferentes departamentos. Trabaja en estrecha colaboración con el personal para garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos de la empresa.

El señor Cruz tiene la autoridad para tomar decisiones importantes relacionadas con la dirección y el desarrollo de la óptica. Su experiencia, conocimiento y liderazgo son fundamentales para el éxito y crecimiento continuo de la empresa.

- 4.4.1. **Motivación:** se les da bonificaciones a los empleados por alcanzar una meta establecida de ventas.
- 4.4.2. **Comunicación:** El jefe se comunica vía telefónica donde dice que debe hacer a un empleado y este se lo transmite a los demás empleados, y realiza visitas en determinado tiempo ya que son 3 sucursales.
- 4.4.3. **Supervisión:** La supervisión se lleva a cabo por el mismo jefe el cual llega a la óptica sin avisar y tiene videovigilancia.

#### 4.5. CONTROL

En Óptica Estrella de David S.A de S.V, se lleva a cabo el control utilizando los siguientes elementos:

1. Supervisión de actividades realizadas: Se realiza una supervisión continua de las actividades llevadas a cabo en la óptica. Esto implica monitorear y evaluar el desempeño de los empleados, asegurándose de que se cumplan los procedimientos establecidos y se alcancen los estándares de calidad y eficiencia.
2. Estándares y patrones establecidos: Se establecen estándares y patrones de rendimiento para cada función y tarea en la óptica. Estos estándares sirven como

referencia para evaluar el desempeño y determinar si se están cumpliendo los objetivos establecidos.

3. Corrección de errores: En caso de identificar errores o desviaciones en el desempeño, se toman medidas correctivas para rectificarlos. Esto implica brindar retroalimentación al personal, proporcionar capacitación adicional si es necesario y tomar acciones correctivas para evitar la recurrencia de errores.
4. Planificación de actividades y objetivos: Se realiza una planificación detallada de las actividades y objetivos a alcanzar en la óptica. Esto implica establecer metas claras, definir las acciones necesarias para alcanzarlas y asignar los recursos adecuados. El progreso hacia estos objetivos se monitorea y se toman medidas correctivas si es necesario

Estos elementos de control son fundamentales para asegurar que las operaciones en Óptica Estrella de David se realicen de manera efectiva, eficiente y en línea con los estándares y objetivos establecidos.

En Óptica Estrella de David S.A de C.V. Se lleva a cabo un control concurrente para garantizar un funcionamiento eficiente y efectivo de las operaciones. El control concurrente implica supervisar y evaluar las actividades a medida que se desarrollan, en tiempo real, para detectar cualquier desviación o problema y tomar medidas correctivas de manera oportuna.

El control es de vital importancia en Óptica Estrella de David, ya que contribuye a varios aspectos clave de la organización

En la actualidad, en Óptica Estrella de David S.A de CV. Se utilizan técnicas tradicionales de control que incluyen la observación personal y los informes estadísticos. Estas técnicas se emplean para monitorear y evaluar el desempeño de las operaciones y garantizar que se cumplan los estándares y objetivos establecidos.

La observación personal es una técnica directa en la cual el señor Moisés Cruz realiza un seguimiento visual de las actividades y procesos en la óptica. A través de esta observación, se puede identificar posibles desviaciones, problemas o áreas de mejora. Además, permite una retroalimentación inmediata a los empleados

Por otro lado, los informes estadísticos se utilizan para recopilar y analizar datos cuantitativos relacionados con el desempeño de la óptica. Estos incluyen informes de venta diarios , mensuales y anuales. Estos datos se utilizan para evaluar el desempeño de la óptica, identificar tendencias y patrones, y tomar decisiones informadas para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.

Al combinar la observación personal con los informes estadísticos, Óptica Estrella de David logra un control integral que abarca tanto el aspecto cualitativo como cuantitativo de las operaciones.

#### **4.5.1. Recursos de la Optica Estrella de David.**

##### **4.5.1.1. Recursos Humanos**

- Jefe
- Gerente
- Optometrista
- Asesoras
- Proveedores

##### **4.5.1.2. Recursos Materiales**

- Autorrefractómetro
- Armazón
- Lensometro
- cartilla de prueba
- Aros
- Automóvil
- Computadora
- Papel
- vitrinas
- calculadoras
- lapiceros
- mobiliario de oficina.

#### **4.5.2. Análisis de resultado**

La sección de análisis en la empresa recae mayormente en el jefe, ya que es quien lleva el control del inventario como la contabilidad para poder evaluar el estado de la empresa y poder realizar los gastos necesarios en las diferentes áreas.

#### **4.5.3. Posibilidades futuras.**

Según el margen de respuesta asertiva que la óptica ha recibido por parte de los clientes se puede ver un crecimiento exponencial hacia el futuro, financieramente hablando por lo cual se prevé lo siguiente:

- Construir un laboratorio donde la óptica podrá fabricar sus propios lentes
- Abrir más sucursales en los diferentes departamentos.

### **5. ANALISIS DEL PROCESO DE ADMINISTRACION DESARROLLADO POR LA OPTICA ESTRELLA DE DAVID S.A. DE C.V.**

- ❖ **Planificación:** La óptica realiza una planificación estratégica, táctica y operativa. Establece objetivos específicos y medibles, formulando planes para alcanzarlos. Considera diferentes plazos, como el corto, mediano y largo plazo. Además, se enfoca en estar atenta a las oportunidades del mercado y en adaptarse a los cambios, aprovechando las oportunidades que surgen.
- ❖ **Organización:** La organización de la óptica se divide en tres niveles jerárquicos: gerencia, optometristas y asesoras visuales. Cada nivel tiene funciones y roles específicos dentro de la empresa. Existe una adecuada división del trabajo y una descripción clara de las funciones de cada puesto. Además, se establecen cronogramas de horarios para el personal, asegurando una adecuada coordinación.
- ❖ **Integración de personal:** La óptica tiene un proceso de integración de personal bien estructurado. Al recibir a un nuevo empleado, se le brinda una recepción y bienvenida adecuada. Se le proporciona orientación, capacitación inicial y se le asigna un mentor o supervisor. Además, se fomenta la integración en el equipo y se realiza un seguimiento para asegurar una adaptación adecuada.

- ❖ **Dirección:** En la dirección de la óptica, el gerente Moises Cruz desempeña un papel crucial. Es responsable de establecer los objetivos, supervisar las operaciones, gestionar el personal, dirigir estratégicamente la empresa y desarrollar relaciones comerciales.ia.
- ❖ **Control:** La óptica implementa controles para asegurar el cumplimiento de los objetivos y la eficiencia en las operaciones. Se realizan procedimientos de compra de aros, promociones y ventas, que incluyen el registro de productos, la publicación en redes sociales y el seguimiento del proceso de venta. También se establecen reglas y políticas, como el uso de uniforme, la calidad y profesionalismo, la política de devoluciones, entre otros.

En general, el proceso administrativo de la Óptica Estrella de David S.A de C.V se enfoca en la satisfacción del cliente, la mejora continua y la excelencia en la atención y productos ópticos. Se destaca la atención personalizada, el uso de tecnología y el compromiso con la salud visual de la comunidad. La empresa muestra una clara visión y misión, y busca posicionarse como líder en la industria óptica en El Salvador.

## 6. RECOMENDACIONES

- Desarrolla planes estratégicos derivados: Elaborar planes estratégicos que sean el resultado de los objetivos establecidos. Estos planes deben incluir estrategias de marketing, mejoras operativas y alianzas estratégicas para alcanzar los objetivos planteados.
- Se recomienda la implementación de un sistema para optimizar el control de asistencia de los empleados ya que actualmente todos los registros lo hacen de forma manual y eso puede llegar a ser ineficiente.
- Promover un ambiente de colaboración:
- Fomentar una cultura de trabajo en equipo y colaboración donde el señor Moisés Cruz esté abierto a escuchar diferentes opiniones y considerar diferentes puntos de vista antes de tomar decisiones finales
- Utilizar técnicas no tradicionales, sino que un sistema de información.
- Mantenerse actualizado con las últimas tendencias y tecnologías: La industria óptica está en constante evolución, por lo que es importante mantenerse al día con las últimas tendencias y avances tecnológicos. Que mantengan un inventario actualizado de productos ópticos y equipos de vanguardia, y que capaciten a su personal para utilizar y ofrecer los mejores servicios
- Delegar responsabilidades: Distribuye adecuadamente las responsabilidades entre los miembros del equipo, asignando tareas y roles específicos a cada uno. Delegar adecuadamente permite liberar la carga de trabajo al señor Moises Cruz ya que actualmente el tiene toda la carga de dirección en la empresa.

## **7. CONCLUSIÓN**

Luego del análisis que se realizó a la optica estrella de david se dio a conocer que la óptica tiene una buena organización con respecto a los empleados ya que cuenta con tres niveles gerencia optometrista y asesoras visuales liderados por señor Moises Cruz, también se pudo percibir que utiliza una planificación estratégica y operativa esto con el objetivo de mejorar la atención al cliente y mejorar las ventas y esta se realiza considerando los diferentes plazos corto mediano y largo plazo en general la óptica se esfuerza por adaptarse a los cambios del mercado, aprovechar oportunidades y brindar un servicio de calidad.

## **8. BIBLIOGRAFÍA.**

**Técnica de recolección de datos:** Entrevista al gerente de la óptica

<https://www.facebook.com/OpticaEstrellaDeDavid>



## 9. ANEXOS



