

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES. CASO: MINI
MARKET S&J, C.A, UBICADO EN EL MUNICIPIO
SANTA ANA, ESTADO ANZOÁTEGUI.**

Realizado por:

Br. Cabeza R, Lyscarly N.
CI: V- 27.471.195.

Br. Moy S, Jennifer C.
CI: V-27.832.287.

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como
requisito parcial para optar al Título de:

LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA

Cantaura, noviembre de 2024.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES. CASO: MINI
MARKET S&J, C.A, UBICADO EN EL MUNICIPIO
SANTA ANA, ESTADO ANZOÁTEGUI.**

Asesor:

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Mabel Ovalles". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line.

Tutor Académico.

MSc. Ovalles Mabel.

Cantaura, noviembre de 2024.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES. CASO: MINI
MARKET S&J, C.A, UBICADO EN EL MUNICIPIO
SANTA ANA, ESTADO ANZOÁTEGUI.**

El Jurado hace constar que ha asignado a esta tesis la calificación de:

APROBADO

MSc. Tenías Amilkar.
Jurado Principal

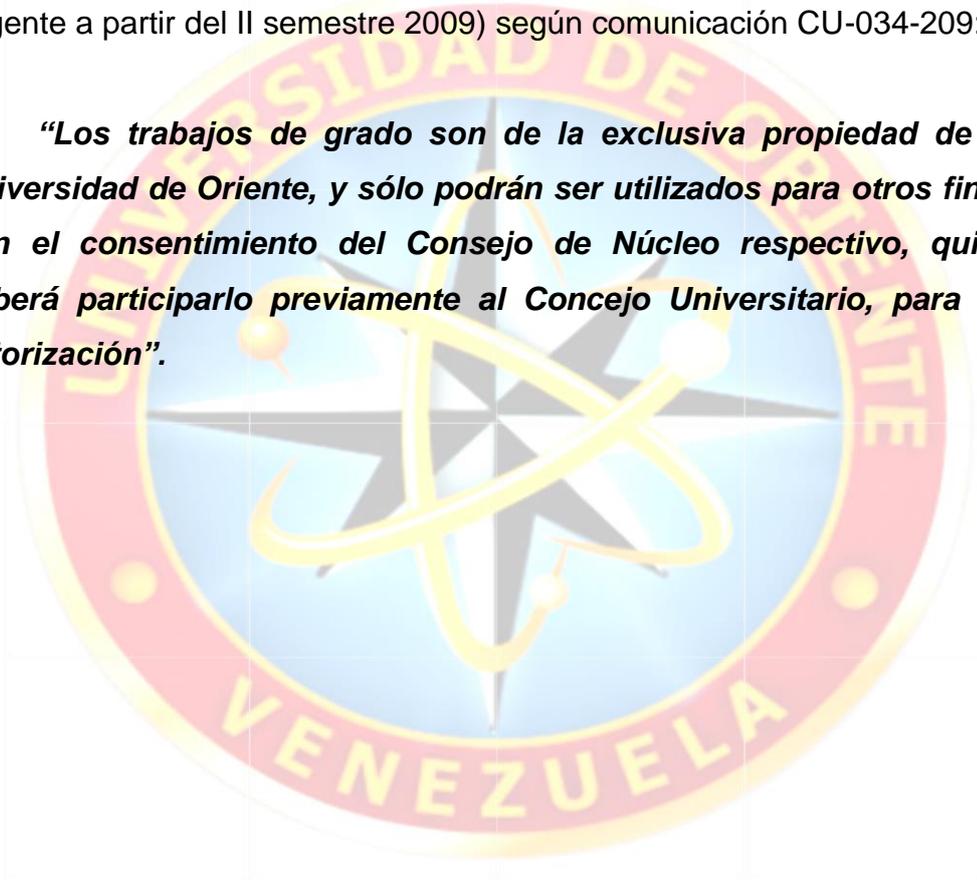
MSc. González Belmarys.
Jurado Principal

Cantaura, noviembre de 2024.

RESOLUCIÓN

De acuerdo con el Artículo 41 del Reglamento de trabajos de grado (vigente a partir del II semestre 2009) según comunicación CU-034-209:

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



DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios por permitirme llegar hasta este momento tan especial en mi vida, agradezco por los triunfos y las dificultades las cuales me han enseñado a valorar cada día que me regala.

A mis Padres por ser las personas que me han acompañado y apoyado durante todo mi trayecto, y quienes han velado por mí durante este arduo camino, para convertirme en una profesional.

A mis hermanos por ayudarme a seguir adelante y no desistir de esta meta.

A mis amigas, gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del camino, dejando claro que si se puede.

A mis profesores, gracias por su tiempo y su sabiduría, que fue transmitida para el desarrollo de mi formación profesional.

A todas aquellas personas que de una u otra manera me enseñaron y guiaron en mi formación personal y profesional de esta etapa maravillosa de mi vida.

Br. Cabeza R, Lyscarly N.

DEDICATORIA

Este logro va dedicado a mi pareja, mis padres y a mi pequeño hijo, todo es y será por él... También se lo dedico a mis ángeles en el cielo, abuelas (Bernarda y Eufemia) y Tía Ysidora, desde allí sé que ellas me acompañan en cada meta que alcanzo.

Br. Moy S, Jennifer C.

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi agradecimiento más sincero a mi tutora de tesis Prof. Mabel Ovalles, cuya experiencia, paciencia y apoyo fueron esenciales para la realización de este trabajo de grado, su guía nos permitió entender de forma académica dicho trabajo, además nos brindó su confianza y motivación impulsándonos a seguir adelante.

A mi familia le agradezco enormemente su amor y su apoyo incondicional, su confianza en mí fue el impulso que me permitió terminar este viaje académico. Sin ustedes todo esto no habría sido posible.

Un sincero agradecimiento a todos mis amigos y compañeros de estudio, los cuales estuvieron conmigo en todo momento, su amistad y cariño contribuyeron a que este proceso fuera más significativo.

A la Universidad de Oriente (UDO) Extensión Cantaura, gracias por brindarme la oportunidad de crecer académicamente.

A todos gracias por ser parte de esta bonita historia.

Br. Cabeza R, Lyscarly N.

AGRADECIMIENTO

Primeramente gracias a Dios por darme vida, salud y fortaleza para luchar por mis sueños, a mis padres; Ángel y Aura, mi pareja, José Francisco, hermanos; Héctor, Jackeline, Enrique, tías; Ana y Esney, sin el apoyo de ellos esto el día de hoy no fuera posible.

De igual manera manifiesto mi profundo agradecimiento a la tutora académica; Mabel Ovalles por su dedicación a que este trabajo de grado fuera realizado y presentado, a mí compañera de tesis, Lyscarly, por todo lo vivido durante los años de carrera.

Y finalmente darle las gracias a mi hijo, Jose Ángel, su llegada a mi vida me inspiro mucho más a alcanzar mis metas para darle a él un buen futuro.

Br. Moy S, Jennifer C.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES. CASO: MINI
MARKET S&J, C.A, UBICADO EN EL MUNICIPIO
SANTA ANA, ESTADO ANZOÁTEGUI**

RESUMEN

Asesor (a) Académico (a):
MSc. Ovalles Mabel.

Realizado por:
Br. Cabeza Lyscarly.
Br. Moy Jennifer.
Fecha: noviembre de 2024.

Este trabajo de investigación se realizó siguiendo el presente objetivo general: Diseñar un Plan Estratégico para el Mejoramiento de los Procesos Administrativos y Contables. Caso: Mini Market S&J, C.A, ubicado en el municipio Santa Ana del Edo: Anzoátegui. Para tal fin se estructuraron y presentaron los siguientes objetivos específicos: describir la situación actual en la que se encuentran los procesos administrativos y contables de la empresa; diagnosticar las debilidades en los procesos administrativos y contables de la empresa y diseñar un plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos y contables de la empresa. Las técnicas metodológicas empleadas para darle respuesta y plantear solución a la problemática fueron la observación directa, la lista de cotejo, la encuesta, el cuestionario, la estadística descriptiva y la matriz FODA, este trabajo se realizó bajo un diseño de campo, siendo de tipo descriptivo. La principal conclusión fue la situación de los procesos administrativos y contables de la organización Mini Market S&J, C.A, es desfavorable, estos se están ejecutando de manera irregular con una serie de deficiencias que afectan significativamente los resultados económicos de la organización presentados en los Estados Financieros, la toma de decisiones y la proyección de estrategias de crecimiento y expansión a corto y mediano plazo.

Palabras claves: Estrategias, Procesos, Planeación, Planificación.

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I.....	21
EL PROBLEMA.....	21
1.1 Planteamiento del problema.....	21
1.2 Objetivos de la investigación.....	24
1.2.1 Objetivo general	24
1.2.2 Objetivos específicos	24
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	24
1.4 Sistema de variables	26
1.4.1 Definición conceptual	26
1.4.2 Definición operacional.....	27
CAPÍTULO II.....	30
MARCO TEÓRICO	30
2.1 Antecedentes de la investigación.....	30

2.2 Bases teóricas.....	33
2.2.1 Planificación	33
2.2.2.1. Importancia de la planificación	34
2.2.2.2 Planificación estratégica.....	34
2.2.2.3 Etapas de la planificación estratégica	34
2.2.2.4 Beneficios de la planificación estratégica	35
2.2.3 Definición de estrategias	36
2.2.4 Definición de plan estratégico	36
2.2.5 Las cinco (5) tareas de la dirección estratégica	37
2.2.6 Definición de auditoría	38
2.2.7 Procedimientos.....	38
2.2.7.1 Tipos de procedimientos	38
2.3 Bases legales	39
2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). Gaceta Oficial N° 5.908 Extraordinario de fecha 19 de febrero de 2009.	39
2.3.1 Código de Comercio Venezolano. Gaceta Oficial N° (475) de (21) de fecha diciembre de 1955.....	40
CAPÍTULO III.....	41
MARCO METODOLÓGICO.....	41
3.1 Tipo de investigación.....	41
3.2 Diseño de la investigación.....	41
3.2.1 Diseño de campo	42
3.3 Población y muestra de la investigación.....	42
3.3.1 Población.....	42
3.3.2 Muestra.....	43

3.4. Técnicas de recolección de datos	43
3.4.1 Observación directa.....	44
3.4.2 Encuesta.....	44
3.5 Instrumentos de recolección de datos	45
3.5.1 Lista de cotejo	45
3.5.2 Cuestionario	45
3.5.3 Guía de observación	46
3.5.4 Otros instrumentos de recolección de datos	46
3.6 Técnicas de análisis y procesamiento de datos	46
3.6.1 Estadística descriptiva.....	46
3.6.2 Diagrama de flujo	47
3.6.3 Matriz FODA.....	47
CAPÍTULO IV.....	48
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	48
4.1 Aspectos generales de la empresa	48
4.1.1 Breve reseña histórica de la empresa	48
4.1.2 Misión de la empresa	48
4.1.3 Visión de la empresa	48
4.1.4 Ubicación geográfica	49
4.1.5 Estructura organizativa.....	49
4.2 Presentación de los resultados	50
4.2.1 Descripción de la situación actual en la que se encuentran los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A, ubicada en el municipio Santa Ana, Edo Anzoátegui. Venezuela....	50

4.2.2 Diagnóstico de debilidades en los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A, ubicada en el municipio Santa Ana, Edo Anzoátegui. Venezuela.....	58
4.2.3 Diseño de un plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A, ubicado en el municipio Santa Ana, Edo Anzoátegui. Venezuela....	69
CAPÍTULO V.....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
5.1 Conclusiones.....	81
5.2 Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
HOJAS DE METADATOS.....	88

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Conceptualización de las variables	28
Cuadro 2. Operacionalización de las variables	28
Cuadro 3. Matriz FODA	67
Cuadro 4. Desarrollo de la estrategia 1	72
Cuadro 5. Desarrollo de la estrategia 2	73
Cuadro 6. Desarrollo de la estrategia 3	74
Cuadro 7. Desarrollo de la estrategia 4	75
Cuadro 8. Desarrollo de la estrategia 5	76
Cuadro 9. Desarrollo de la estrategia 6	77
Cuadro 10. Desarrollo de estrategia 7	78
Cuadro 11. Desarrollo de estrategia 8	79
Cuadro 12. Desarrollo de estrategia 9	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación geográfica	49
Figura 2. Organigrama	49
Figura 3. Flujograma (a). Almacén e inventario	55
Figura 4: Flujograma (b). Actividades administrativas y contables	56
Figura 5. Flujograma (c) ventas y comercialización	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Clasificación de funciones eficiente.....	58
Gráfico 2. Aplicación de procedimientos de control interno	59
Gráfico 3. Existencia de algún manual o norma de procedimientos	60
Gráfico 4. Comunicación.....	61
Gráfico 5. Capacidad de trabajado	61
Gráfico 6. Capacitación por parte de la empresa.....	62
Gráfico 7. Aplicación de algún tipo de estrategia.....	63
Gráfico 8. Cronograma de actividades en la empresa	64
Gráfico 9. Supervisión de actividades.....	64
Gráfico 10. Sistemas de codificación de información.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2. Población	43
Tabla 3. Lista de cotejo	50
Tabla 4. Clasificación de funciones eficiente	58
Tabla 5. Aplicación de procedimientos de control interno.....	59
Tabla 6. Existencia de algún manual o norma de procedimientos	60
Tabla 7. Comunicación	60
Tabla 8. Capacidad de trabajado	61
Tabla 9. Capacitación por parte de la empresa	62
Tabla 10. Aplicación de algún tipo de estrategia.....	63
Tabla 11. Cronograma de actividades en la empresa.....	63
Tabla 12. Supervisión de actividades	64
Tabla 13. Sistemas de codificación de información	65

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones están consideradas como sistemas integrados destinados a cumplir diversos objetivos previamente establecidos. Se encuentran conformadas por grupos de personas que ejecutan una serie de actividades para la obtención de sus metas; por lo tanto, estas quedan direccionadas por una diversidad de pensamientos, principios, valores, patrones de conducta e ideología, influenciada por los integrantes.

Hoy en día para que las organizaciones tengan más competencia en el mercado donde se desarrollan, deben tener a su disposición una excelente dotación de recursos técnicos y tecnológicos, sin excluir los recursos humanos y financieros. Las empresas para desempeñarse de manera correcta, deben servirse de estrategias que orienten el desarrollo de la institución, bajo la puesta en marcha de planes que recolecten la mayor cantidad de ideas, articulando y estableciendo objetivos y metas.

En este sentido, llega el plan estratégico, un documento integrado, en el cual el negocio recoge una planificación tanto económica, como financiera, estratégica y organizativa, con ella cuenta para abordar sus objetivos y alcanzar su misión de futuro. El plan estratégico define qué acciones tomar o ejecutar para poder afrontar los retos del día a día en las diferentes áreas ya sean; contable, tributaria, de recursos humanos, entre otras, para así darle respuesta a los problemas presentes, según las leyes del Estado y los recursos disponibles.

Existen diversidad de negocios, la económica es un círculo rotativo que requiere de la innovación para mantener su crecimiento a través del tiempo, en Venezuela después de la crisis petrolera de los últimos años han surgido muchas empresa dedicadas a la comercialización de bienes, el Mini Market, S&J, C.A, es una de ellas, dedicada a la venta de artículos

de la cesta básica, bebidas, productos de higiene personal y de limpieza del hogar, esta empresa se encuentra estancada económicamente, la falta de aplicación de estrategias bajo un plan de trabajo eficiente y eficaz está limitando las oportunidades de crecimiento a corto y mediano plazo, dejando en evidencia la débil gestión administrativa, que compromete la permanencia de la entidad en el futuro.

Por esta razón, surgió la necesidad de aplicar conocimientos enfocados en la creación de estrategias, para evitar que la organización se pierda con el paso del tiempo. Para ello, fue necesaria la presentación de un plan de trabajo estratégico. Este permitirá en el menor plazo posible mejorar las debilidades en los procesos administrativos y contables del Mini Market, S&J, C.A. En los siguientes capítulos queda descrita cada actividad que se realizó para el logro de este estudio, cuyo enfoque principal fue un tipo de investigación descriptiva, siguiendo un diseño de campo.

Capítulo I. El problema: Se definió el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, tanto general como específico, además de la justificación e importancia y su sistema de variables.

Capítulo II. Marco teórico: Bajo este capítulo quedaron plasmados los principales antecedentes de la investigación, el soporte teórico y el basamento legal y jurídico avalado en la República Bolivariana de Venezuela, para enfrentar el problema planteado.

Capítulo III. Marco metodológico: Dentro de este capítulo quedo señalado el tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra, además de las principales técnicas e instrumentos empleados para la recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV. Presentación de los resultados: Fueron presentados los principales aspectos de la empresa como reseña histórica, misión, visión, principios, estructura organizativa y los resultados de acuerdo con los objetivos específicos planteados.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones: En este capítulo fueron presentadas las principales conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, según los resultados plasmados en el capítulo anterior.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El objetivo principal de toda empresa es generar ingresos necesarios para permanecer, sobresalir y sostenerse a través del tiempo en el mercado; gran cantidad de las organizaciones hoy en día no tienen claras las directrices a seguir para conseguir los resultados positivos que esperan, por ende, toman decisiones a la deriva sin pensar en la capacidad instalada. Esto arroja como consecuencia que el soporte a la prestación del servicio que en un principio parecieran ser correctas, no lo sean, trayendo a corto y largo plazo resultados negativos como la desestabilización financiera, por la proyección y toma de decisiones errada, realizadas con datos obtenidos bajo procedimientos carentes de formalidad y veracidad.

De igual forma, organizaciones más centradas toman un enfoque diferente e implementan la planeación y planificación estratégica para articular, establecer y desarrollar planes lógicos y sistemáticos, para poder enfrentar con mayor seguridad los diferentes problemas o retos que puedan suscitarse día a día en los espacios con mayor grado de vulnerabilidad, en sus diferentes áreas de trabajo.

En este sentido, la planeación estratégica es una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión en torno al que hacer y al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones e instituciones, para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno, por lo tanto, no se define como una enumeración de acciones y programas

detallado en costo y tiempo, sino como un proceso que involucra la capacidad de determinar un objetivo, asociar los recursos destinados, examinar a detalle las posibles opciones, para el análisis de los resultados y las consecuencias de esas decisiones, teniendo como referencia el logro de metas predefinidas.

En el proceso de la planeación estratégica, se utilizan diversas herramientas de análisis para obtener información que permita tomar decisiones acertadas al trazar la trayectoria futura de las organizaciones. Una de las herramientas más utilizadas, por su sencillez y gran utilidad, es la matriz FODA, la cual se resume en cuatro conceptos fundamentales: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, ayuda a generar un diagnóstico bastante preciso de la situación o entorno actual interno y externo de la organización, es de gran utilidad para gerentes a la hora de tomar decisiones estratégicas y tácticas.

Es importante señalar que Venezuela presenta una crisis económica que ha marcado diferentes puntos a través del tiempo, factores como hiperinflación y el poco poder adquisitivo, han llevado a que muchas empresas pierdan su capacidad de producir e innovar para permanecer en el mercado, esta crisis ha logrado que algunas subsistan y otras desaparezcan, esto ocurre en todos los niveles. La empresa Mini Market S&J, C.A, ubicada en Santa Ana, estado Anzoátegui no escapa de esta realidad económica.

Cabe destacar, que la entidad Mini Market S&J, C.A, es un negocio dedicado a la venta de artículos de la cesta básica, bebidas, productos de higiene personal y de limpieza del hogar, desde su creación y hasta la actualidad su finalidad ha sido satisfacer las necesidades principales de la comunidad, así como los deseos de ahorrar costo y tiempo en la compra de productos, siempre con una atención preferencial y satisfactoria.

Sin embargo Mini Market S&J, C.A., no cuenta con una estructura administrativa y contable óptima, lo cual ha impedido que la misión, visión y objetivos organizacionales tenga un sentido concreto y establecido hacia el cual dirigir sus esfuerzos y recursos, la falta de esta estructura provoca que el desarrollo de estrategias sea desorganizado y no se tenga prioridad para atacar problemas, lo que dificulta la detección y corrección de errores.

Basado en lo anteriormente expuesto el Mini Market S&J, C.A, está en un estado que le impide crecer a mediano y largo plazo, ya que no posee estrategias que le permitan enfrentar y reforzar las debilidades en la administración de los recursos financieros e información administrativa y contable.

Ahora bien al desarrollarse planes de trabajo en función de proyectar estrategias bajo una toma de decisiones eficaz con información auditable y comprobable, se establecerán las bases necesarias que fortalecerán el comercio competitivo e impulsarán un crecimiento integral y sostenido de la organización, resaltando una mejor y mayor administración del dinero. Superando así de forma progresiva las adversidades presentes en las diferentes áreas de trabajo.

De lo expuesto anteriormente son presentadas las siguientes interrogantes, las cuales facilitaron la comprensión del estudio:

- ¿Cuál es la situación que presenta la empresa Mini Market S&J, C.A, con respecto a los procesos administrativos y contables?
- ¿Qué estrategias se deben tomar para realizar un plan estratégico que permita mejorar los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A?

- ¿Qué beneficio genera contar con un plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Proponer un plan estratégico para mejorar los procesos administrativos y contables del Mini Market S&J, C.A, ubicado en el municipio Santa Ana, Edo Anzoátegui. Venezuela.

1.2.2 Objetivos específicos

- Describir la situación actual en la que se encuentran los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A, ubicada en el municipio Santa Ana, Edo: Anzoátegui. Venezuela.
- Diagnosticar las debilidades en los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A, ubicada en el municipio Santa Ana, Edo: Anzoátegui. Venezuela.
- Diseñar un plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A, ubicado en el municipio Santa Ana, Edo: Anzoátegui. Venezuela.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

Los cambios tecnológicos y financieros de los últimos años están obligando a las organizaciones a emplear técnicas y herramientas más efectivas en el manejo de los recursos y de la información derivada de

estos. Por esta razón, se están empleando métodos de planeación que permiten a las organizaciones proponer estrategias para reforzar puntos débiles en sus estructuras organizativas, ya sea de manera directa o indirecta, además de establecer el ¿Qué hacer? Frente a situaciones inesperadas y como aprovechar los recursos disponibles.

La planeación estratégica es sinónimo de ello, organizaciones a nivel nacional en vista de los constantes cambios en la economía Venezolana se han visto en la necesidad de utilizarla como herramienta de gestión contable, para reforzar sus procesos organizacionales y obtener mayor seguridad en la presentación de los datos financieros, además de permitir hacerle frente de forma contundente y oportuna a los retos del día a día.

Para una organización como el Mini Market S&J, C.A, dedicada a la comercialización de productos de higiene personal, bebidas y de la cesta básica, es fundamental contar con un plan de estrategias para los momentos o situaciones inesperada que puedan presentarse tanto en el tratamiento y procesamiento de la información contable, como en el desarrollo de los procesos económicos y los cambios a los cuales está sujeta la economía nacional.

La planeación estratégica enmarcada en un plan de trabajo es la herramienta que permite el aprovechando al máximo de los recursos disponibles para cada acción. Por consiguiente, es fundamental que la empresa obtenga a través de la presente investigación un plan de trabajo estratégico eficaz para lograr con mayor seguridad y estabilidad el cumplimiento de sus objetivos.

Para la Universidad de Oriente (UDO), este trabajo de investigación generó un antecedente de trabajo ajustado a las pautas metodológicas actuales, brindando información actualizada sobre temas del día a día, y

los grandes retos que deben enfrentarse en la actualidad, tanto en la práctica contable como en la administración.

1.4 Sistema de variables

Para el autor **Sampieri (2007)**, las variables son “elementos que vamos a medir, controlar y estudiar dentro del problema formulado, de allí que se requieran las posibilidades reales y ciertas de que se puedan cuantificar. Ese trabajo de manejarlas, insertarlas en cuadros, en los instrumentos del caso se le llama operacionalización” (p.1). De esta manera, se puede decir que en toda investigación es importante plantear variables, ya que éstas permiten relacionar algunos conceptos y hacen referencia a las características que el investigador decide estudiar.

Al respecto el autor **Ramírez (1999)**, plantea que una variable es “la representación característica que puede variar entre individuos y presentan diferentes valores” (p.25). Por lo tanto, variable es cualquier característica o cualidad de la realidad que es de asumir diferentes valores; es decir que pueden variar.

1.4.1 Definición conceptual

En cita del autor **Arias (2016)**, la definición conceptual se basa en “establecer el significado de la variable, con base en la teoría y mediante el uso de otros términos” (p.61). Al señalar una variable mediante la definición conceptual, el investigador buscó conocer la mayor parte de la terminología que la compone, con la misión de comprender mayormente el estudio y evitar desviaciones del mismo.

1.4.2 Definición operacional

Según el autor **Sabino (2007)**, la definición operacional “consiste en un proceso metodológico que busca descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación” (p.40).

Al descomponer las variables que conforman el problema de investigación, se simplificaron los procedimientos para ubicar la información necesaria para el desarrollo de los objetivos, indicando los lugares de donde se extrajeron los datos y los procesos metodológicos útiles que facilitaron la captación y procesamiento de los mismos.

Cuadro 1. Conceptualización de las variables

Objetivo general: Proponer un plan estratégico para mejorar los procesos administrativos y contables del Mini Market S&J, C.A., ubicado en el municipio Santa Ana, Edo Anzoátegui.		
Objetivos específicos	Variables	Definición conceptual
Describir la situación actual en la que se encuentran los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market, S&J, C.A., ubicada en el municipio Santa Ana, Edo: Anzoátegui. Venezuela.	Situación actual en la que se encuentran los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market, S&J, C.A., ubicada en el municipio Santa Ana, Edo: Anzoátegui. Venezuela.	De acuerdo con el (DRAE) , Diccionario de la Real Academia Española la situación se define como un “conjunto de factores o circunstancias que afectan a alguien o algo en un determinado momento.”
Diagnosticar las debilidades en los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market, S&J, C.A., ubicada en el municipio Santa Ana, Edo: Anzoátegui. Venezuela.	Debilidades en los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market, S&J, C.A., ubicada en el municipio Santa Ana, Edo: Anzoátegui. Venezuela.	Para el autor Rojas (2014) , las debilidades dentro del proceso administrativo suelen definirse como “aquellos aspectos vulnerables que en la empresa presentan carencias o son ejecutados en términos medios.” (p.23).
Diseñar un plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market, S&J, C.A., ubicado en el municipio Santa Ana, Edo: Anzoátegui. Venezuela.	Plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market, S&J, C.A., ubicado en el municipio Santa Ana, Edo: Anzoátegui. Venezuela.	Para el autor Bolívar (2002) . Un plan estratégico es “El resultado de un arduo proceso de selección, por parte de la gerencia, entre varias alternativas.” (p.90).

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Cuadro 2. Operacionalización de las variables

Objetivo general: Proponer un plan estratégico para mejorar los procesos administrativos y contables del Mini Market S&J, C.A., ubicado en el municipio Santa Ana, Edo Anzoátegui.			
Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores	Fuente
Describir la situación actual en la que se encuentran los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market, S&J, C.A., ubicada en el municipio Santa Ana, Edo: Anzoátegui. Venezuela.	Financiera.	Procesos Contables y Administrativos. Gestión de RRHH.	De campo y Bibliográfica.
Diagnosticar las debilidades en los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market, S&J, C.A., ubicada en el municipio Santa Ana, Edo: Anzoátegui. Venezuela.	Administrativa. Contable. Legal.	Procesos Contables y Administrativos. Aspectos Legales. Gestión de RRHH.	De campo y Bibliográfica.
Diseñar un plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market, S&J, C.A., ubicado en el municipio Santa Ana, Edo: Anzoátegui. Venezuela.		Procesos Contables. Procesos Administrativo. Aspectos Legales. Gestión de RRHH	De campo y Bibliográfica.

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico quedó conformado por el soporte documental que tuvo la presente investigación en base a definiciones realizadas por diversos autores a lo largo de la historia, relacionadas directa e indirectamente con el tema tratado. Esto simplificó la comprensión de la problemática, evitando desviaciones, y el surgimiento de ambigüedades durante el desarrollo del estudio.

2.1 Antecedentes de la investigación

Según lo señalado por el autor **Arias (2016)**, “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.104). Para esta investigación fueron tomados los siguientes:

Los autores **García y Rendón (2022)**, presentaron el siguiente trabajo de grado titulado “**Plan estratégico de comercialización para el incremento del volumen de ventas en la Compañía Operativa de Alimentos Cor, C.A.**” investigación presentada para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública ante la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”. Su objetivo fue proponer un plan estratégico de comercialización para el incremento del volumen de las ventas, utilizando técnicas de investigación de carácter descriptivo, apoyado en un estudio de campo mediante un cuestionario que permitió dar un análisis a los datos obtenidos. Concluyendo que no existe en la empresa un plan estratégico debidamente establecido que ayude al incremento de las ventas, por lo tanto, las recomendaciones se

Centraron en realizar un análisis técnico en base a las necesidades de los clientes para lograr cumplir sus expectativas, lograr su satisfacción y así cumplir de forma oportuna la demanda de los productos.

Esta investigación permitió conocer los impactos negativos que tienen en las organizaciones comerciales y especialmente en sus áreas más vulnerables y susceptibles la no aplicación de planes estratégicos, se pudo constatar cómo la Compañía Operativa de Alimentos Cor, C.A, está perdiendo gran cantidad de recursos financieros por no contar con una plan estratégico debidamente establecido para sus procesos de ventas, comprometiendo su estabilidad a través del tiempo. El estudio y la comprensión de esta investigación permitió formular, redactar y presentar los aspectos más importantes del plan estratégico presentado en la organización Mini Market S&J, C.A.

Los autores **Barazarte y Ramírez (2021)**, presentaron su trabajo de grado titulado **“Plan estratégico de control interno para el mejoramiento del manejo de inventario del abasto Inversiones Yuri Montilla II, FP., ubicado en el municipio Boconó, Estado Trujillo”**. Investigación presentada para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública ante la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” su objetivo fue proponer un plan estratégico de control interno para el mejoramiento del manejo del inventario. El estudio está apoyado en una investigación descriptiva, con un diseño de campo. El instrumento de diagnóstico fue la observación directa y una encuesta con cuestionario de preguntas cerradas. La principal conclusión fue: los procedimientos para el funcionamiento efectivo de los inventarios están definidos, sin embargo, no están actualizados, por lo que no se cumple de manera efectiva la entrada y salida de mercancía, se recomendó un adecuado control interno y evaluación continua de las actividades.

Este trabajo de investigación permitió comprender la importancia en mantener en la empresa planes estratégicos para las áreas más vulnerables en función de los diferentes cambios económicos actuales, de lo contrario se seguirán cometiendo errores en la manipulación de la información, y la toma de decisiones seguirá afectando significativamente la empresa, y su estabilidad a través del tiempo. Su lectura y estudio simplificó la estructuración de las bases teóricas y legales en función del control interno en la economía y la presentación de estrategias.

Los autores **Ramírez y Velásquez (2017)**, presentaron un trabajo especial de grado titulado **“Diseño de un plan estratégico para el área tributaria de la empresa, Comercializadora Don Miguel y Flia, C.A”** investigación presentada ante la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Administración. Su objetivo principal fue evaluar los riesgos a lo que está expuesta el área tributaria de la empresa, y en base a ello, establecer estrategias a través de un plan. Fue tomada como técnicas de recolección y procesamiento de datos la observación directa, la entrevista y un cuestionario. Esta investigación se desarrolló de manera descriptiva con un diseño de campo. La principal conclusión fue: la organización debe enfrentar los retos de estar al día frente a la administración tributaria, en tal sentido, se vale de un grupo de estrategias definidas en un plan, para sobrellevar las situaciones que puedan presentarse, y cumplir con las principales formalidades de la declaración y control de cada tributo.

Este antecedente aportó datos bibliográficos relacionados con la declaración y pago de los tributos, y la aplicación de estrategias en esta sección, en función de las necesidades y recursos disponibles. Por ende, es fundamental realizar una evaluación previa de cada procedimiento que comprenda el área administrativa y contable para conocer su alcance y limitaciones y proponer las estrategias pertinentes. Este antecedente fue

una guía puntual en cuanto a la determinación de las debilidades y amenazas que desde el punto de vista contable y administrativo tiene Mini Market S&J, C.A.

2.2 Bases teóricas

De acuerdo con el autor **Arias (2006)**, las bases teóricas implican “un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. (p.107). En este sentido, quedaron conformadas por las siguientes definiciones.

2.2.1 Planificación

Expresa el autor **Redondo (2007)**, que la planificación “es un proceso que consiste en la articulación de actividades y designación de responsabilidades en las diferentes áreas de la empresa, esto con la misión de aprovechar al máximo los recursos cubriendo mayormente todas las áreas organizacionales”. (p.89)

La planificación como complemento del proceso administrativo y contable permite articular ideas y acciones a las entidades, a través de un cronograma de trabajo, donde son designadas las diversas funciones a desarrollar por cada trabajador, esto tiene como misión fortalecer la gestión contable y administrativa y estar precavidos o previstos ante cualquier eventualidad, para poder enfrentarla con éxito. En otras palabras, se expresa que la planificación es un modelo o plan que se utiliza como guía para implementar diversos proyectos y objetivos. Es un listado que detalla de forma ordenada los procesos, los recursos y el tiempo que serán necesarios para solucionar un problema determinado o para alcanzar los objetivos de negocio.

2.2.2.1. Importancia de la planificación

La planificación es clave para el éxito, tanto de un equipo de trabajo como de una organización, porque permite coordinar múltiples procesos y tareas de forma ordenada para alcanzar los objetivos en el tiempo estipulado. Sin la planificación es poco probable conocer el destino de un proyecto, y si es lógico alcanzar sus objetivos, con los recursos y tiempo disponible.

Por ende, es importante porque le permite a una entidad crear bases sólidas para alcanzar objetivos confiables en los periodos de tiempo definidos. Se puede realizar a través de distintas herramientas y técnicas que permiten enlistar los recursos y las estrategias de manera cronológica (tiempo), resaltan de ellas los cronogramas de actividades y matriz o análisis FODA.

2.2.2.2 Planificación estratégica

Según señala la autora **Quirora (2020)**, la planificación estratégica “es la herramienta utilizada por las empresas como un proceso sistemático que permite el desarrollo y la implementación de planes, con el propósito de alcanzar los objetivos que se han propuesto”. (p.1). Es una herramienta muy importante para la toma de decisiones de las empresas, especialmente sobre la forma como se está actuando y el camino que se debe seguir en el futuro para lograr alcanzar los objetivos formulados y establecidos, en base a los recursos y tiempo disponible.

2.2.2.3 Etapas de la planificación estratégica

La planificación estratégica se apoya en las siguientes etapas:

- **Establecer la misión y la visión de la empresa:** hacia donde se quiere llevar la empresa a futuro. Que quiere ser la empresa a futuro. Cuáles son los valores con los cuales cuenta la empresa para el logro sus objetivos.Cuál es la razón de ser de la empresa, es decir, porque y para que existe.
- **Realizar un análisis externo:** evaluar el ambiente donde se desarrollan las actividades de la empresa, para así determinar las oportunidades e identificar las amenazas del entorno. A que enfrentarse y como enfrentarse.
- **Realizar un análisis interno:** este análisis brindará información de las condiciones en las cuales se encuentra la empresa. Es decir capacidad de trabajo, producción, entre otros.
- **Establecer objetivos:** permite ubicar el entorno real en que se maneja la empresa y en base al diagnóstico establecer los objetivos; considerando la capacidad y la disponibilidad de recursos.
- **Definir análisis estratégico:** en base a los datos obtenidos en las etapas anteriores se procede a presentar su posición estratégica frente a la competencia y al mercado.
- **Toma de decisiones:** en este paso y con base a los datos y la información obtenida se procede a tomar las mejores decisiones para conllevar a la empresa por un camino sólido y confiable, que le permita continuar y crecer en el futuro.

2.2.2.4 Beneficios de la planificación estratégica

Los principales beneficios de la planificación estratégica son:

- Información confiable.
- Proyección segura.
- Aprovechamiento de oportunidades.
- Reforzamiento de debilidades.
- Proceso de trabajo para enfrentar las situaciones del entorno.

2.2.3 Definición de estrategias

Según palabras del autor **Porter (1998)**, las estrategias son “un arte o la habilidad de dirigir por un buen camino los elementos que conforman una operación” (p.44). En este sentido, se expresa que para una empresa las estrategias representan un grupo de acciones delimitadas a enfrentar situaciones, en función de los recursos disponibles.

En otras palabras se define que una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación, según un plan de trabajo que involucra diferentes factores.

2.2.4 Definición de plan estratégico

Para la autora **López (2015)**, el plan estratégico “es un documento que recoge una serie de acciones a implementar en una empresa, con la misión de asegurar a corto, mediano o largo plazo los objetivos”. (p.02). El plan estratégico de una empresa es un documento que detalla la manera en que el negocio se va a desarrollar a corto, mediano y largo plazo. Este plan se basa en proyecciones cuantitativas y cualitativas para determinar cuáles son los paradigmas que la empresa debe seguir para lograr sus objetivos y aumentar su rentabilidad.

La creación de un plan estratégico es un ejercicio que le permite a una entidad saber que quiere conseguir en el futuro y cómo lo va a lograr por medio de recursos, procedimientos y acciones. Para idear, proyectar, decidir y realizar los objetivos es necesario valerse de la experiencia y de herramientas cualitativas, como la investigación, la experiencia, el análisis FODA, entre otras.

2.2.5 Las cinco (5) tareas de la dirección estratégica

Las cinco etapas de la dirección estratégica están compuestas por:

- **El establecimiento de metas:** Esta etapa consiste en identificar tres (3) facetas, en primer lugar definir los objetivos a corto y largo plazo, en segundo lugar identificar el proceso de como lograr los objetivos, y por último personalizar el proceso de acción.
- **Análisis de gestión:** Esta etapa es clave porque la información que aportará permitirá avanzar en dos (2) etapas siguientes. Se basa en recopilar información y datos relevantes para configurar la visión y examina cualquier problema tanto interno como externo.
- **Formulación de estrategias:** Consiste en revisar la información obtenida del análisis y en base a ello, identificar que recursos tiene el negocio para ser aprovechados. Los problemas deben ser priorizados para tener éxito.
- **Implementación de la estrategia:** A través de esta etapa se busca darle acción a la estrategia definida según lo presentado en el plan de trabajo, el cual se encuentra articulado con un cronograma de actividades. Dentro de la organización cada trabajador debe tener bien definida su función.

- **Evaluación y control:** Cualquier evaluación exitosa de la estrategia comienza con la definición de los parámetros a medir. Estos parámetros deben reflejar las metas establecidas en la primera etapa, determina su progreso midiendo los resultados reales versus el plan de trabajo.

2.2.6 Definición de auditoría

Según señala el autor **Kell (1996)**, la auditoría es “un proceso que obtiene y evalúa objetivamente la evidencia con respecto a declaraciones, acerca de acciones económicas y eventos económicos, dichos procesos determinan el grado de correspondencia entre las declaraciones y el criterio para comunicar los resultados”. (p.04). La auditoría es un proceso sistemático que sirve para evaluar de manera objetiva la evidencia relacionada con actividades económicas, financieras y no financieras.

2.2.7 Procedimientos

De acuerdo con **Prieto (1997)**, es “una serie de pasos claramente definidos que permiten trabajar correctamente reduciendo la probabilidad de error o de accidente”. (p.94). La palabra procedimiento se entiende como el método a través del cual se llevan a cabo ciertas acciones determinadas, que forman parte de un mismo proceso. Es decir, se trata del modo en que se espera hacer algo, la manera específica paso a paso a través de la cual realizamos una acción.

2.2.7.1 Tipos de procedimientos

En definición del autor **Catácora (2009)**, los procedimientos contables son “aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones en los libros

de contabilidad”. (p.210). De igual forma **Catácora (2009)**, define los procedimientos administrativos como “aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el resguardo de la información cualitativa, documentos, planes, entre otros elementos importantes para el desarrollo de las actividades de la empresa”. (p.211)

2.3 Bases legales

Según la autora **Balestrini (2009)**, las bases legales reflejan “la distancia existente entre las elaboraciones resumidas en el contenido del concepto y los hechos empíricos referidos” (p.68). Es decir son el soporte jurídico de la investigación, según las limitaciones del Estado Venezolano.

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). Gaceta Oficial N° 5.908 Extraordinario de fecha 19 de febrero de 2009.

De la actividades económicas

Artículo 112: Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes, servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

A través del presente artículo, el Estado busca proteger el desarrollo económico del país, garantizando a cada ciudadano la libre participación en las actividades económicas, sin más limitaciones que las dictadas por las leyes generales. En concordancia la empresa Mini Market S&J, C.A.,

como entidad de transformación y generación de empleo, queda bajo la obligación de cumplir con las formalidades legales, y de apoyarse en cualquier instrumento que desde el punto de vista legal brinde la administración para planificar, supervisar y ejecutar estrategias de mejora para cada uno de sus procesos.

2.3.1 Código de Comercio Venezolano. Gaceta Oficial N° (475) de (21) de fecha diciembre de 1955.

Disposiciones generales

Artículo 1: El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

De los libros contables

Artículo 32: Todo comerciante debe llevar en idioma castellano la contabilidad, esta comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

El código de Comercio señala las formalidades a las cuales están sujetas las personas comerciantes o no comerciantes, que realicen acto de comercio en el territorio nacional, en él se lee la obligación de llevar libro diario, mayor y de inventario, además los comerciantes podrán apoyarse en cualquier instrumento administrativo o contable que facilite la ejecución y transparencia de sus actividades. En tal sentido, la empresa Mini Market, S&J, C.A., está en su libre disposición de emplear cualquier herramienta administrativa o contable que garantice una realización eficaz de sus funciones, tanto del registro y procesamiento de las actividades administrativas como de la transparencia de los registros contables. En función de ello, es empleada la planificación y planeación estratégica, para corregir las debilidades de la entidad en sus principales procesos y procedimientos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El objetivo del marco metodológico se basó en definir la estrategia metodológica utilizada para medir el conocimiento, obtener los datos y procesar la información. Esto fue realizado a través de una serie de técnicas y herramientas brindadas por el diseño de campo y el tipo de investigación explicativa.

3.1 Tipo de investigación

Según lo señalado por el autor **Behar (2008)**, la investigación descriptiva sirve para “analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componente”. (p.25). Por su parte el autor **Arias (2016)**, expresa que la investigación descriptiva consiste “en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de conocer su estructura o comportamiento”. (p.24).

La investigación de tipo descriptiva ayudo en la descripción de los diferentes procesos administrativos y contables que se llevan a cabo en la empresa Mini Market S&J, C.A, a través del análisis y la observación de varios de sus componentes, gracias a esto se pudo precisar elementos vulnerables, los cuales fueron incluidos en el plan estratégico con la misión de optimizar sus funciones y darle continuidad a cada actividad cuando surja un imprevisto, según los recursos disponibles.

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación suele definirse según autores como:

Un plan, estructura y estrategia de la investigación, para obtener respuesta a las preguntas de un estudio. Al respecto el autor **Arnau (1995)**, define el diseño de investigación como: “un plan estructurado de acción que, en función de unos objetivos básicos, está orientado a la obtención de información o datos”. (p.27). Así, el diseño de una investigación permite recoger los datos para solucionar el problema planteado, según los objetivos definidos.

3.2.1 Diseño de campo

La presente investigación fue desarrollada bajo un diseño de campo; gracias a que la mayor cantidad de datos fueron extraídos del lugar de estudio, el área administrativa de la empresa Mini Market S&J, C.A., procesados y presentados en tablas, gráficas y cuadros. Con relación a lo descrito diversos autores definen el diseño de campo como:

De acuerdo con **Arias (2006)**, la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones”. (p.31).

3.3 Población y muestra de la investigación

3.3.1 Población

Según lo señalado por la autora **Balestrini (2002)**, una población se refiere “a cualquier conjunto de elementos que se pretende indagar y conocer sus características, o una de ellas” (p.137). La población utilizada para esta investigación fue un grupo de trabajadores pertenecientes al departamento contable administrativo del Mini Market S&J, C.A.

Tabla 1. Población

N°	Trabajador
01	Director administrador
01	Asistente contable
02	Vendedores
01	Analista tributario
Total = Cinco (05) trabajadores	

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

3.3.2 Muestra

Según expresa el autor **Arias (2006)**, la muestra “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83). Por otro lado, **Castro (2003)**, dice que “cuando una muestra es menor a cincuenta (50) individuos la población es igual a la muestra” (p.7). En este sentido y según la información presentada la muestra para la presente investigación quedó fijada en cinco (5) individuos, aquellos que laboran en el área administrativa y contable de la empresa y fueron presentados en la población.

3.4 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos representan la manera según el diseño de investigación de cómo se obtuvo la información utilizada para el estudio y análisis de la investigación. Por su parte el autor **Hurtado (2000)**, señala que “la selección de técnicas de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación” (p.154).

El presente estudio se apoyó en las siguientes técnicas de índole metodológico para la recolección de los datos e información:

3.4.1 Observación directa

Según el autor **Arias (2012)**, esta técnica consiste en “visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de preestablecidos” (p.69). Esta técnica la sustenta el diseño de investigación de campo, facilitó la captación de datos de primera mano.

Fue empleada para observar las actividades de los trabajadores del departamento contable y administrativo de la empresa Mini Market S&J, C.A., los datos recabados permitieron describir la situación con relación a los principales procesos contables y administrativos que se desarrollan en la entidad en función de las herramientas disponibles para cada actividad.

3.4.2 Encuesta

Para el autor **Arias (2016)**, define encuesta como “una técnica que obtiene información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o con relación a un tema en particular en un momento único” (p.74). Fue una técnica muy útil en el desarrollo de la investigación, también permitió captar datos de primera mano, a través de una serie de preguntas con opciones de respuestas cerradas, que fueron presentadas en un cuestionario a la muestra de la investigación.

Cabe resaltar que la información proporcionada por los trabajadores fue aprovechada para diagnosticar las principales debilidades que presentan los procesos administrativos y contables del Mini Market S&J, C.A, y en función de esto, presentar las estrategias mediante el diseño de un plan, abarcando cada uno de los aspectos resaltables e indispensables de la organización para alcanzar los objetivos.

3.5 Instrumentos de recolección de datos

Según el autor **Arias (2016)**, un instrumento de recolección de datos es “cualquier recurso, dispositivo o formato en papel o digital que se utiliza para obtener registrar y almacenar información”. (p.70).

3.5.1 Lista de cotejo

En palabras del autor **Arias (2016)**, la lista de cotejo es un “instrumento en el que se indica la ausencia o presencia de un aspecto o conducta hacer observada, se estructura en tres columnas”. (p.70). Las cuales son descritas a continuación:

- a. En la columna izquierda se estructuran los elementos o conductas que se pretenden observar.
- b. En la columna del centro se dispone de un espacio para indicar el supuesto de que se sea positiva la conducta.
- c. En la columna de la derecha se utiliza un espacio para indicar si el elemento o la conducta no están presentes.

3.5.2 Cuestionario

En cita del autor **Arias (2016)**, el cuestionario suele definirse como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo en una serie de preguntas”. (p.76).

Para apoyar la encuesta utilizada en esta investigación se estableció un cuestionario de diez (10) preguntas cerradas, la información captada, permitido diagnosticar las debilidades de los procesos administrativos y contables del Mini Market S&J, C.A.

3.5.3 Guía de observación

El autor **Morales (2005)**, expresa que la guía de observación “es un instrumento con objetivos claramente definidos que serán observados en la entidad de estudio por parte del investigador”. (p.44). A través de esta guía se estructuraron varios elementos observables en el departamento administrativo y contable del Mini Market S&J, C.A., los cuales facilitaron la descripción de la situación actual e identificación de las debilidades en los procesos utilizados en cada área.

3.5.4 Otros instrumentos de recolección de datos

- Cuaderno
- Lápiz
- Bolígrafo
- Computadoras

3.6 Técnicas de análisis y procesamiento de datos

3.6.1 Estadística descriptiva

Para el autor **Sabino (2007)**, la estadística descriptiva “se presenta como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a las cuales habrá que pasar en limpio, calculando sus porcentajes y dándole forma definitiva”. (p.214).

Los datos que soportan esta investigación fueron obtenidos a través de los instrumentos de recolección señalados con anterioridad, y se pasaron en limpio utilizando la estadística descriptiva, esto se realizó para que tuvieran una mayor comprensión por parte de los usuarios de la investigación.

3.6.2 Diagrama de flujo

Según el autor **Catácora (1997)**, los diagramas de flujo “son técnicas de comunicación más gráficas, que narrativas. Se utilizan cuando se desea tener una primera apreciación acerca de un procedimiento a nivel general”. (p.257).

Los diagramas de flujos son instrumentos indispensables para describir las diferentes fases que componen un proceso o procedimiento específico, en este sentido, fueron utilizados en la presente investigación para simplificar la descripción de los procesos involucrados y así presentar de manera eficaz las estrategias descritas.

3.6.3 Matriz FODA

Para el autor **Bolívar (2002)**, la matriz FODA suele definirse como “la evaluación sistemática de los factores fuertes y débiles de una empresa, que en su conjunto diagnostican la situación interna, así como su evaluación externa” (p.35). A través de esta herramienta de análisis de datos fueron organizados en función de los hallazgos las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market, S&J, C.A, en tal sentido fue una herramienta fundamental para desarrollar el segundo objetivo de la presente investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Aspectos generales de la empresa

4.1.1 Breve reseña histórica de la empresa

La empresa Mini Market S&J, C.A, es una pequeña organización dedicada a la venta de víveres en general, productos de higiene personal, limpieza, comida, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, entre otros. Fue fundada el (23) de octubre del año (2018), en el municipio Santa Ana, Estado Anzoátegui. En el marco de la transformación económica que ha experimentado Venezuela. Con tan poco tiempo de trabajo se ha ido adaptando a los diferentes cambios generados por la hiperinflación y la inestabilidad cambiaria. A pesar de las adversidades esta entidad apuesta al porvenir, con sacrificio y trabajo duro.

4.1.2 Misión de la empresa

Ser el principal aliado de la familia a la hora de encontrar productos de calidad tanto nacionales como importados a excelentes precios, con un trato preferencial y una amplitud en nuestros medios de pagos.

4.1.3 Visión de la empresa

Ser un comercio prioritario, brindándole a la familia varias opciones a la hora de comprar o buscar bienes de la cesta básica, bajo un trato personalizado, siempre comprometidos con el desarrollo y crecimiento del municipio Santa Ana, del estado Anzoátegui.

4.1.4 Ubicación geográfica

La empresa Mini Market S&J, C.A, se encuentra ubicada en el municipio Santa Ana, del Edo: Anzoátegui.

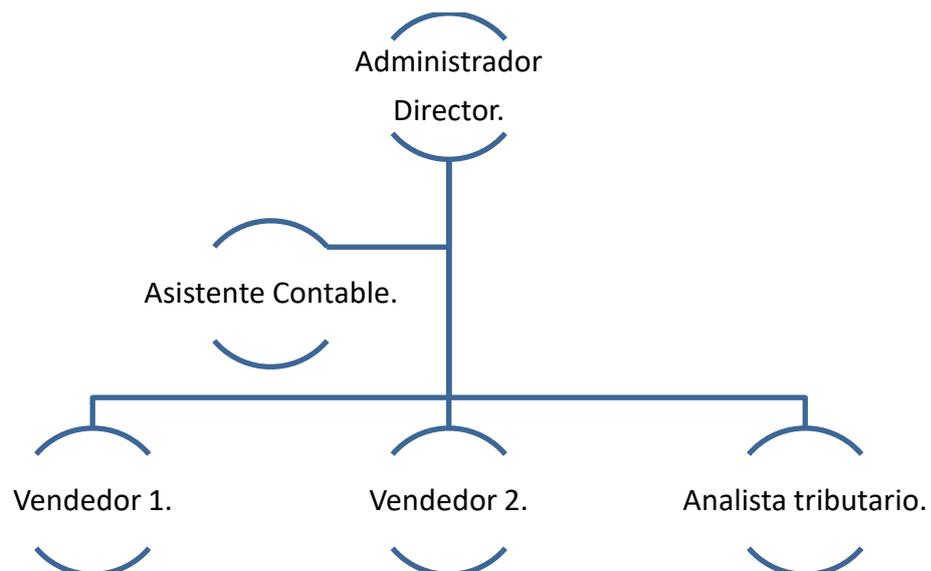
Figura 1. Ubicación geográfica



Fuente: Google Maps (2024)

4.1.5 Estructura organizativa

Figura 2. Organigrama



Fuente: Mini Market S&J, C.A. (2024)

4.2 Presentación de los resultados

4.2.1 Descripción de la situación actual en la que se encuentran los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A, ubicada en el municipio Santa Ana, Edo Anzoátegui. Venezuela.

Para realizar este objetivo fue utilizada la observación directa como técnica de recolección de datos y un diagrama de flujo para presentar la información. Los instrumentos que apoyaron la recolección fueron una lista de cotejo, a través de ella fue presentada una serie de elementos observables dentro de la empresa Mini Market, S&J, C.A, cuya percepción ayudo con la descripción de las condiciones de los procesos, además de esto el diagrama de flujo a través de gráficos muestra los pasos que conforman cada una de las actividades que se realizan en los procesos.

Tabla 2. Lista de cotejo

Lista de Cotejo
Nombre de la empresa: Mini Market S&J, C.A.
Ubicación de la empresa: Santa Ana, Edo: Anzoátegui.
Aspectos observables: Actividades del departamento administrativo y contable de la empresa Mini Market S&J, C.A.
Objetivo de la observación: Recolectar información de carácter académico para describir la situación de los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A.
Tiempo de la observación: Se realizó durante dos (2) horas por dos (2) días consecutivos, previa autorización de la gerencia.
Criterios de la observación:
Columna 1: Elementos a observar.
Columna 2: Espacio para marcar el supuesto positivo de la observación.
Columna 3: Espacio para marcar el supuesto negativo de la observación.
La marcación fue realizada con una X.

Continuación Tabla 2. Lista de cotejo

La marcación fue realizada con una X.		
Observación	Supuesto Positivo (Sí)	Supuesto Negativo (No)
Registro de la información contable y tributaria según lo establecido en las leyes y normas:		X
Se encuentran en las instalaciones de la empresa los libros contables obligados a llevar por cada comerciante según las disposiciones del Código de Comercio.		X
Libros de compra y venta actualizados según el mes en curso:		X
Emisión de facturas en cada actividad de venta:		X
Exigencia de facturas en cada actividad de compra:	X	
Clasificación de facturas de ventas para mayor control contable según (ventas de contado; crédito):		X
Clasificación de facturas sujetas a retención de impuestos por periodo de declaración:		X
Control sobre las actividades de compra de mercancía:	X	
Control automatizado sobre los procesos de ventas:		X
Mercancía dispuesta en almacenes e inventarios siguiendo alguna clasificación relativa.		X

Continuación tabla 2. Lista de cotejo

Al día con el pago de contribuciones especiales:		X
Cartelera fiscal visible y con documentación en regla:		X
Pago de nómina y emisión de recibos de forma automatizada:		X
Escritorios organizados, sin aglomeración de documentos:		X
Puntualidad de los trabajadores al momento de iniciar la jornada laboral:	X	

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Interpretación de los resultados: De acuerdo con la información obtenida, las actividades que se ejecutan en los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A, presentan deficiencias que perjudican la gestión contable y administrativa, comprometiendo toda aquella información que se obtiene de esta. Fueron percibidas diferentes acciones que lo sustentan como libros de compra y venta desactualizados según mes en curso, libros contables fuera de las instalaciones de la empresa, además de no emitirse facturas sobre las ventas.

Cabe resaltar también que el control sobre las ventas es ineficaz siendo este no automatizado lo que aumenta la probabilidad de presencia de errores, los almacenes cuentan con un sistema deficiente para agrupar la mercancía, no se está al día con el pago de las contribuciones especiales y no se les entrega a los trabajadores sus respectivos recibos de pago. La gestión administrativa de la empresa está muy debilitada por esta situación y esto compromete su continuidad en el mercado, ya que, la generación de ingresos se ve limitada por estos errores, lo que sumado

a los problemas macroeconómicos del país impacta negativamente en los resultados financieros. Es necesario señalar que muchas decisiones de inversión son tomadas sobre la base de una información contable no sólida y cuestionable.

Ahora bien, los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A, son descritos a través de la técnica del diagrama de flujo, para comprender sus actividades y así proponer estrategias en función de mejorar las debilidades encontradas. Los resultados obtenidos son los siguientes:

- **Procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A.**

La organización cuenta con tres (3) espacios dispuestos para las actividades tanto administrativa como comercial. De aquí se desprende la siguiente información:

- a. **Salón donde funciona el almacén e inventario**

- Encargado: Gerente y vendedores.
- Actividades: Almacén, resguardo y cuidado de la mercancía.

- b. **Salón donde funciona el área administrativa y contable**

- Sub divisiones: Existen dos (2) cubículos, uno (1) para la parte de la directiva o gerencia y el otro para asistente contable.
- Encargados: Gerente, asistente contable.
- Actividades: Gestión de pago de servicios, sueldos y salarios, tributos, compra de mercancía, monitoreo de ventas, registro y resguardo de información y documentos.

c. Salón donde se realizan las venta y la comercialización

- Sub divisiones: Dos (2) espacios dispuestos uno (1) para las cajas y otro para la estantería.
- Encargados: Vendedores, cajera (o).
- Actividades: Comercialización de la mercancía, cobro, facturación de ventas, exhibición de productos, entre otros.

Con relación a las actividades señaladas, se presenta una serie de flujogramas para comprender mejor los procesos.

- Flujograma (a): Actividades de almacén e inventario.
- Flujograma (b): Actividades administrativas y contables.
- Flujograma (c): Actividades de venta y comercialización.

Figura 3. Flujograma (a). Almacén e inventario

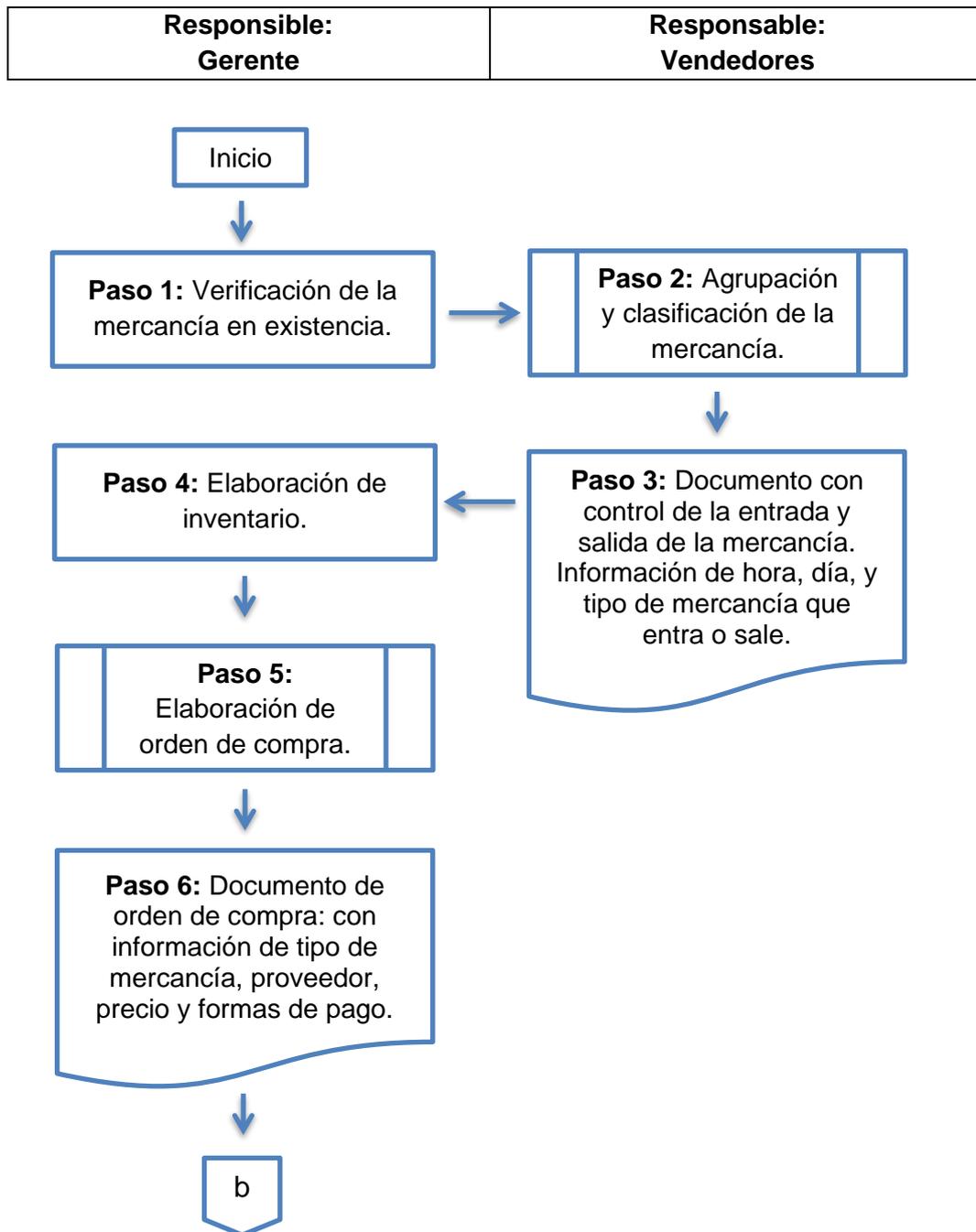


Figura 4: Flujoograma (b). Actividades administrativas y contables

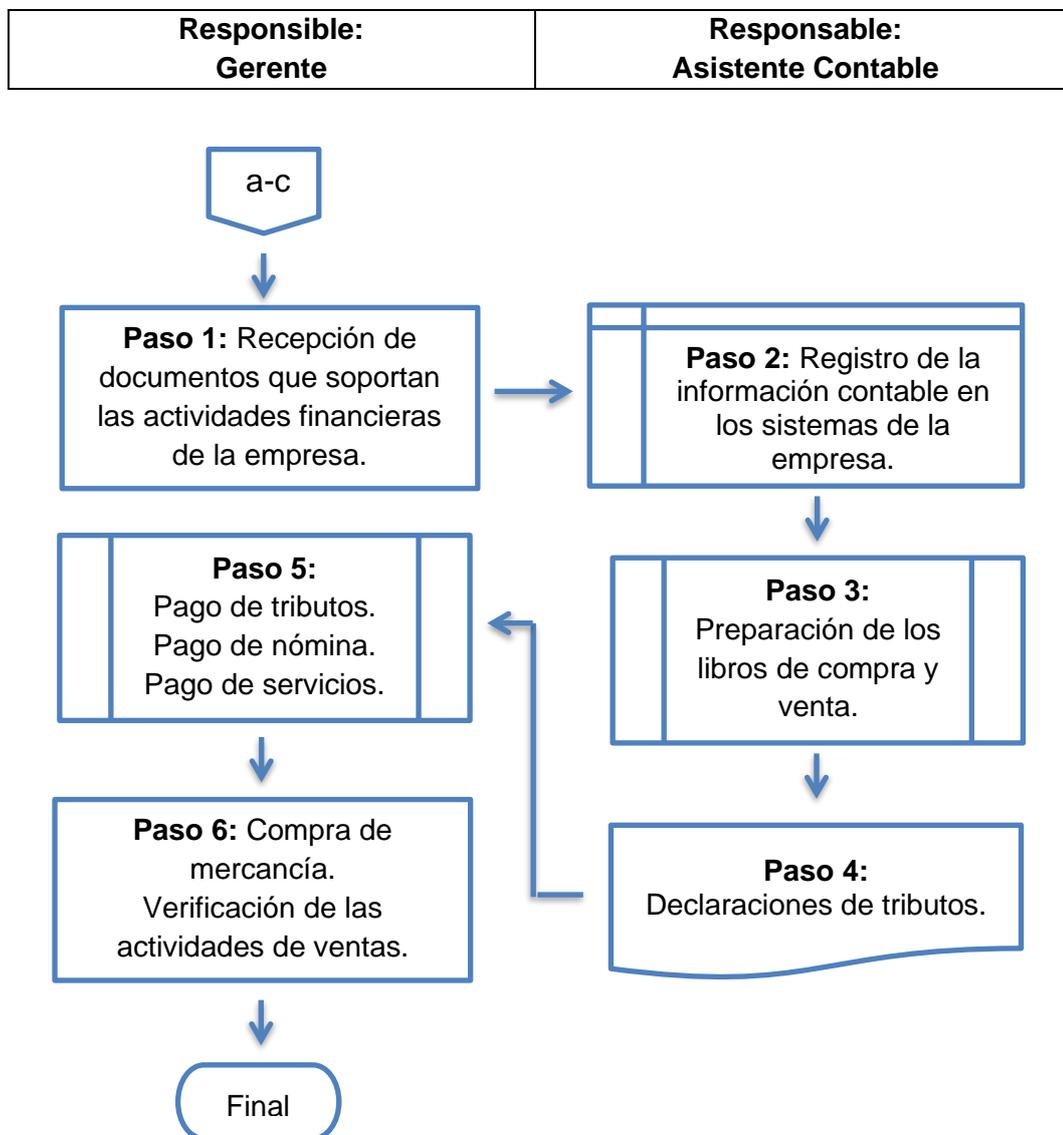
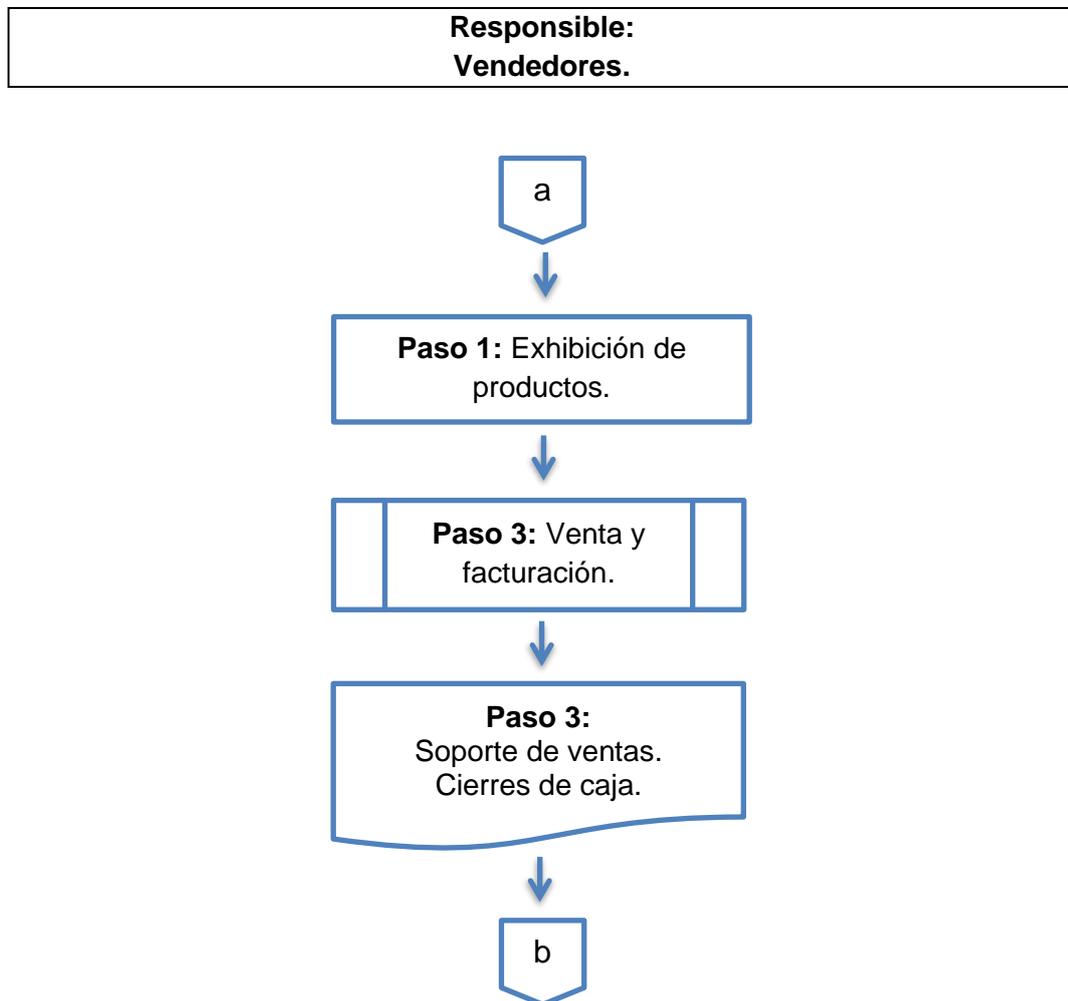


Figura 5. Flujograma (c) ventas y comercialización

4.2.2 Diagnóstico de debilidades en los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A, ubicada en el municipio Santa Ana, Edo Anzoátegui. Venezuela.

Para profundizar en el diagnóstico de las debilidades presentes en los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A, fue necesaria la aplicación de una encuesta a la muestra de la investigación. Esta se desarrolló a través de un cuestionario de diez (10) preguntas de fácil interpretación, bajo respuestas (si-no). Los resultados obtenidos fueron los siguientes.

Tabla 3. Clasificación de funciones eficiente

#1. ¿Existe una clasificación de funciones para los trabajadores del área administrativa del Mini Market, S&J, C.A, ajustada a las necesidades de la empresa?		
Opciones	Respuesta	Frecuencia
Si:	0	0%
No:	5	100%
Total:	5	100%

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Gráfico 1. Clasificación de funciones eficiente



Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Interpretación de los resultados: Según los datos aportados por los encuestados en un (100%), la clasificación de funciones dentro de la

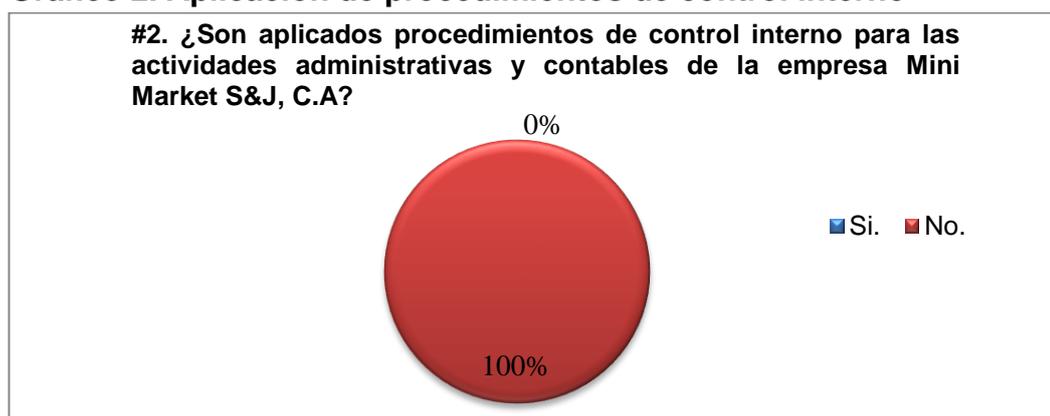
entidad Mini Market S&J, C.A, no se encuentran bien definidas hacia cada trabajador, esto genera como consecuencia retrasos en los procesos y actividades de registro de datos contables, extravió de documentos, errores, entre otros, afectando significativamente su estabilidad.

Tabla 4. Aplicación de procedimientos de control interno

#2. ¿Son aplicados procedimientos de control interno para las actividades administrativas y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A?		
Opciones	Respuesta	Frecuencia
Si:	0	0%
No:	5	100%
Total:	5	100%

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Gráfico 2. Aplicación de procedimientos de control interno



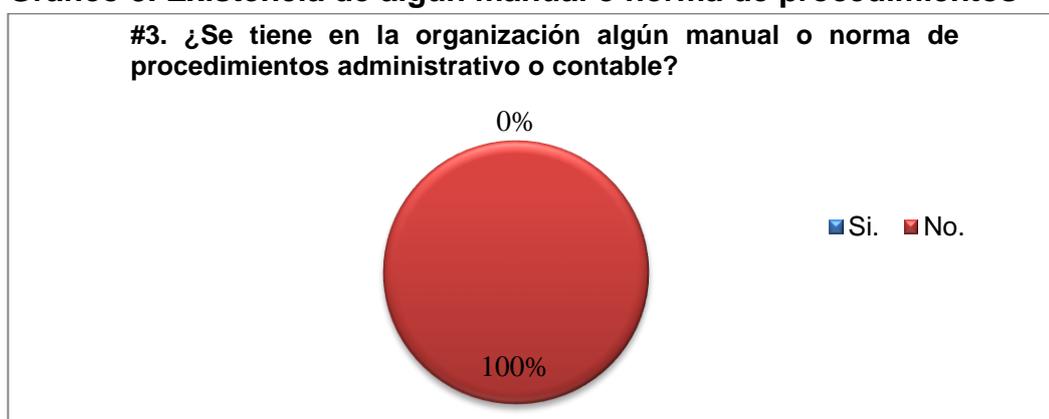
Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Interpretación de los resultados: De acuerdo con el (100%) de los encuestados no son aplicados procedimientos de control interno para las diferentes actividades administrativas y contables de la entidad, arrojando como consecuencia que estas se ejecuten sin ningún orden claramente definido, lo que genera extravió de documentos u omisión de información, perjudicando severamente la toma de decisiones y proyección a futuro, viéndose afectados procesos muy importantes como compra y venta de mercancía.

Tabla 5. Existencia de algún manual o norma de procedimientos

#3. ¿Se tiene en la organización algún manual o norma de procedimiento administrativo o contable?		
Opciones	Respuesta	Frecuencia
Si:	0	0%
No:	5	100%
Total:	5	100%

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Gráfico 3. Existencia de algún manual o norma de procedimientos

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

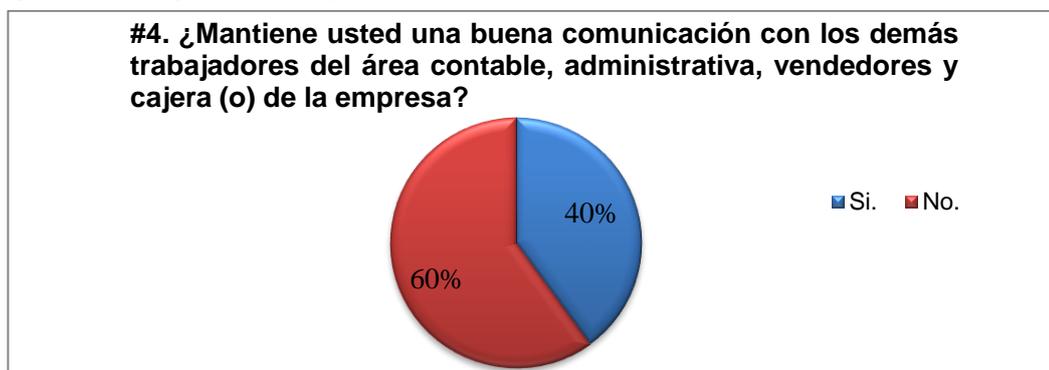
Interpretación de los resultados: De acuerdo con los trabajadores consultados en base a (100%), la entidad no cuenta con manuales de procedimientos formales y distribuidos de manera impresa, lo que dificulta la realización de las actividades administrativas y contables y por ende compromete la veracidad de la información. Los pasos que se aplican en cada área son de forma empírica según la experiencia de cada trabajador.

Tabla 6. Comunicación

#4. ¿Mantiene usted una buena comunicación con los demás trabajadores del área contable, administrativa, vendedores y cajera (o) de la empresa?		
Opciones	Respuesta	Frecuencia
Si:	2	40%
No:	3	60%
Total:	5	100%

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Gráfico 4. Comunicación



Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Interpretación de los resultados: La comunicación es uno de los elementos más importantes para el desarrollo de cualquier actividad, en este sentido, el (60%) de los trabajadores señalaron que no mantienen buena comunicación con sus compañeros, el resto conformado por el (40%) expresó lo contrario señalando mantener una buena comunicación.

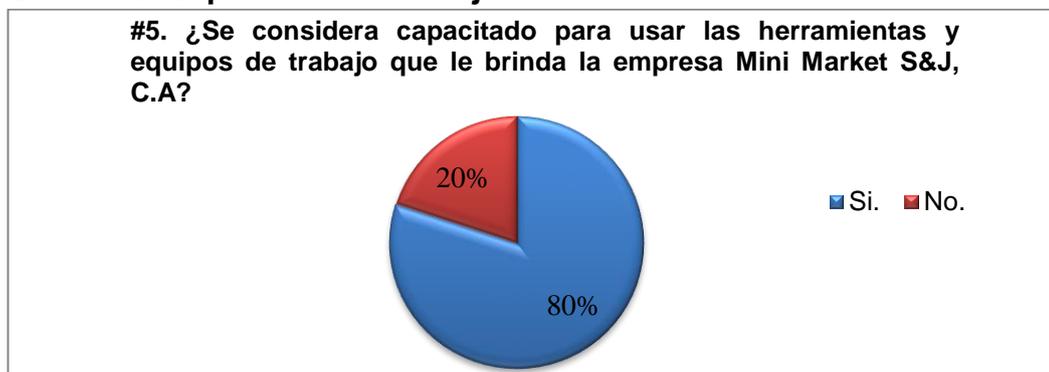
Tabla 7. Capacidad del trabajador

#5. ¿Se considera capacitado para usar las herramientas y equipos de trabajo que le brinda la empresa Mini Market S&J, C.A?

Opciones	Respuesta	Frecuencia
Si:	4	80%
No:	1	20%
Total:	5	100%

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Gráfico 5. Capacidad del trabajador



Fuente: Cabeza y Moy (2024)

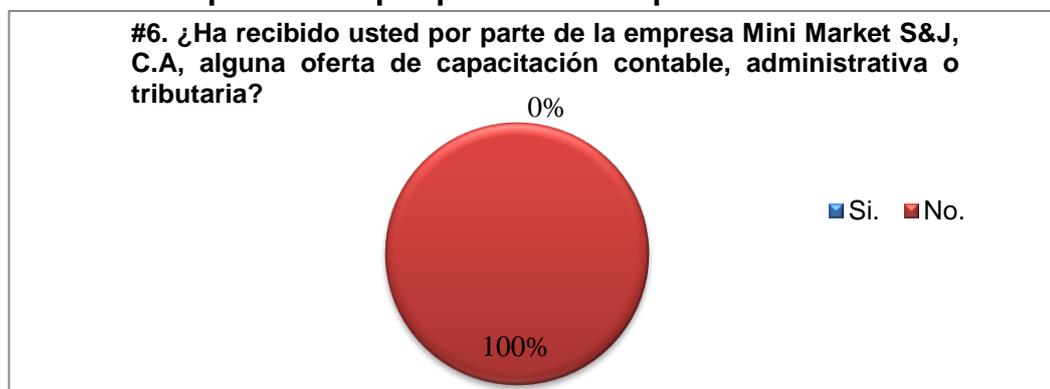
Interpretación de los resultados: De acuerdo con la pregunta realizada el (80%) de los trabajadores se considera capacitado para hacer un uso adecuado de los equipos y herramientas que le brinda la empresa ya sea en las actividades de ventas, registro de información, declaración de tributos. El restó agrupado en (20%) reflejo lo contrario, sentirse inconforme con su desempeño en función de las herramientas usadas.

Tabla 8. Capacitación por parte de la empresa

#6. ¿Ha recibido usted por parte de la empresa Mini Market S&J, C.A, alguna oferta de capacitación contable, administrativa o tributaria?		
Opciones	Respuesta	Frecuencia
Si:	0	0%
No:	5	100%
Total:	5	100%

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Gráfico 6. Capacitación por parte de la empresa



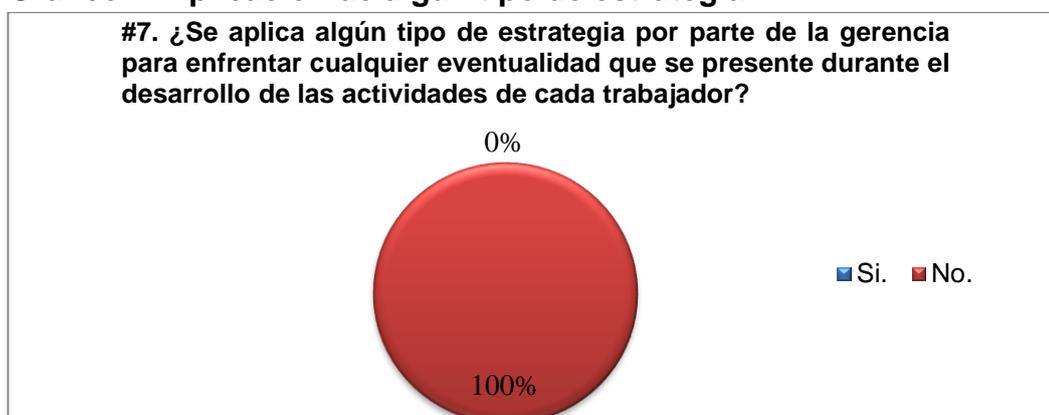
Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Interpretación de los resultados: La capacitación continua de personal es una de las maneras más cómodas de motivar al recurso humano y de mantenerse vigentes ante los nuevos estándares y cambios del entorno económico. Con respecto a ello, los trabajadores encuestados expresaron en base a un (100%) que no han recibido como oferta por parte de la empresa capacitación en temas contables, administrativos y tributarios, acción que incide negativamente en la excelencia laboral.

Tabla 9. Aplicación de algún tipo de estrategia

#7. ¿Se aplica algún tipo de estrategia por parte de la gerencia para enfrentar cualquier eventualidad que se presente durante el desarrollo de las actividades de cada trabajador?		
Opciones	Respuesta	Frecuencia
Si:	0	0%
No:	5	100%
Total:	5	100%

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Gráfico 7. Aplicación de algún tipo de estrategia

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Interpretación de los resultados: Según los datos aportados por los trabajadores encuestados en un (100%) se pudo conocer que la entidad no aplica ningún tipo de estrategia ni planificación para enfrentar las eventualidades. El personal se ve bajo la necesidad de recurrir a sus conocimientos y experiencia para solventar cualquier situación.

Tabla 10. Cronograma de actividades en la empresa

#8. ¿Hace uso la empresa Mini Market S&J, C.A, de un cronograma de actividades para proyectar eventos a futuro?		
Opciones	Respuesta	Frecuencia
Si:	0	0%
No:	5	100%
Total:	5	100%

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Gráfico 8. Cronograma de actividades en la empresa

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Interpretación de los resultados: De acuerdo con los resultados obtenidos en un (100%), en la empresa no se emplea un cronograma de actividades para proyectar eventos futuros, en función de tiempo y recursos. Esta acción es negativa ya que no permite hacer uso de una herramienta necesaria para alcanzar objetivos y metas a largo plazo.

Tabla 11. Supervisión de actividades

#9. ¿La gerencia supervisa las diferentes actividades de registro de información en el área de ventas, área administrativa o contable?

Opciones	Respuesta	Frecuencia
Si:	1	20%
No:	4	80%
Total:	5	100%

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Gráfico 9. Supervisión de actividades

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

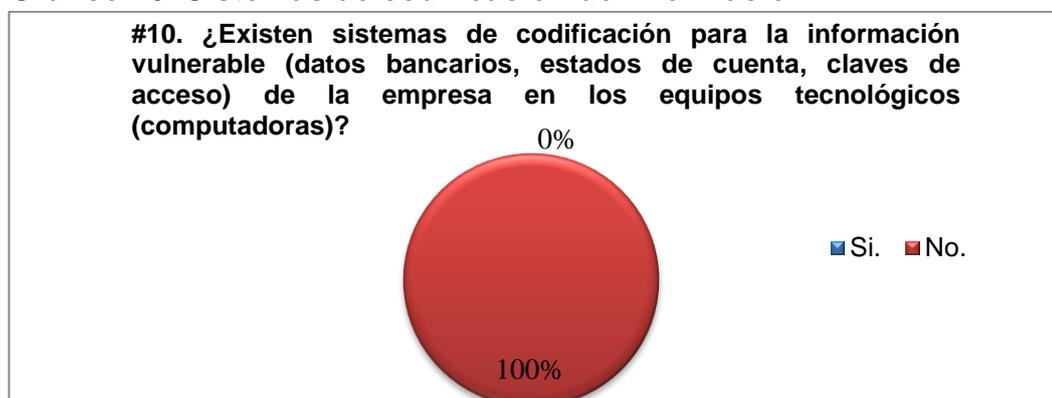
Interpretación de los resultados: Según lo expresado por los trabajadores en base a un (80%) la gerencia no supervisa las actividades dispuestas para el registro de datos e información tanto de ventas, como contable, esto afecta la calidad de la misma, la cual es utilizada para la toma de decisiones, el resto de la población (20%) de los encuestados señalaron lo contrario.

Tabla 12. Sistemas de codificación de información

#10. ¿Existen sistemas de codificación para la información vulnerable (datos bancarios, estados de cuenta, claves de acceso) de la empresa en los equipos tecnológicos (computadoras)?		
Opciones	Respuesta	Frecuencia
Si:	0	0%
No:	5	100%
Total:	5	100%

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Gráfico 10. Sistemas de codificación de información



Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Interpretación de los resultados: La seguridad en herramientas y equipos tecnológicos es una necesidad actual, las organizaciones deben establecer sistemas que resguarden su información, con la misión de evitar que esta caiga en manos de terceros que puedan usarla para fines fraudulentos. Según datos en base a (100%), la empresa no emplea sistemas con este propósito.

De manera general: La empresa Mini Market S&J, C.A, presenta varias carencias en sus procesos administrativos y contables que inciden negativamente en la información financiera y por consiguiente en la toma de decisiones y proyección de estrategias. A través de la encuesta se pudieron precisar y diagnosticar a mayor profundidad las diferentes debilidades en los procesos y sus actividades. Resumen de los hallazgos en el objetivo:

- a. No se aplican procedimientos de control interno, se ejecutan las acciones en función de la experiencia y conocimiento de los trabajadores.
- b. Cada función de los trabajadores no es eficazmente definida, y están delimitadas por las eventualidades diarias.
- c. No existen líneas de comunicación efectivas entre los trabajadores del departamento contable y administrativo.
- d. La entidad no facilita la capacitación de sus trabajadores en temas contables, administrativos o tributarios.
- e. No se planifica en función del tiempo y de los recursos disponibles las actividades a realizar.
- f. No se emplean “software” seguros para el registro, clasificación y resguardo de la información contable y administrativa.

Cuadro 3. Matriz FODA

	Fortalezas Aspectos internos	Debilidades Aspectos internos
	<ul style="list-style-type: none"> • Los equipos (computadoras) utilizados para realizar las actividades de registro y control de la información están en buenas condiciones. • Existe iniciativa por parte de los trabajadores para el aprendizaje y el conocimiento en temas contables. • Existe un grupo de trabajo con capacidad para enfrentar los retos que demanda el mercado y la economía actual. • Entidad de espacio pequeño lo que facilita el control de sus operaciones y procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se aplican procedimientos de control interno para ninguna de las actividades de los procesos administrativos y contables. • No existen líneas de comunicación efectivas entre los trabajadores del departamento contable y administrativo. • La entidad no facilita la capacitación de sus trabajadores en temas contables, administrativos o tributarios. • No se planifica en función del tiempo y de los recursos disponibles las actividades a realizar. • No se emplean "software" seguros para el registro, clasificación y resguardo de la información contable y administrativa.
Oportunidades Aspectos externos	FO (Maxi-Maxi) Estrategias para maximizar las F y las O	DO (Mini-Maxi) Estrategias para minimizar las D y maximizar las O
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor estabilidad económica que facilita el crecimiento en el mercado regional. • Mayor oferta de productos y servicios. • Amplitud en las modalidades de pago por parte del sistema financiero. • Actividades de orientación y capacitación por parte del gremio de Contadores Públicos con relación al control interno y demás procesos contables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear y poner en práctica a través de un plan de acción manuales y normas de procedimientos administrativos y contables. • Emplear software de seguridad para la información contable y administrativa de la empresa. • Definir claramente las funciones administrativas de cada trabajador y contratar a personal capacitado para cada actividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer métodos de comunicación efectivos a través de la orientación, reconocimiento de logros y trabajo en equipo. • Gestionar una línea de trabajo con el Gremio de Contadores Públicos y demás entes tanto públicos como privados para desarrollar actividades de capacitación de trabajadores, en los diferentes temas contables y administrativos. • Apoyarse en la planeación administrativa para contrarrestar las diferentes situaciones adversas que puedan desarrollarse en la economía nacional.

Continuación Cuadro 3. Matriz FODA

Amenazas Aspectos externos	FA (Maxi-Mini) Estrategias para maximizar las F y minimizar las A	DA (Mini Mini) Estrategias para minimizar las D y las A
<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de clientes por la baja oferta de productos, poca competitividad y precios más altos que otros establecimientos. • Sanciones por parte de la administración tributaria por incumplimiento de deberes. • Pérdida de oportunidades para el financiamiento por la falta de certeza de la información contable. • Poco respaldo financiero para enfrentar los movimientos del sistema cambiario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un sistema de compras bajo una eficiente distribución de funciones, para poder así captar las mejores ofertas del mercado. • Coordinar con la administración tributaria actividades donde se brinde información de los diferentes impuestos nacional y sus principales deberes. • Ubicar mediante la banca pública financiamiento que está brindando el Estado para emprendimientos, pequeñas y medianas empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Declarar y pagar a tiempo los impuestos nacionales y municipales. • Entregar y exigir factura en cada operación de compra y venta. • Mantener todos los libros contables y auxiliares actualizados en la empresa. • Aumentar las modalidades de pago y brindar servicios de entrega de mercancía a casa.

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

4.2.3 Diseño de un plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market S&J, C.A, ubicado en el municipio Santa Ana, Edo Anzoátegui. Venezuela.

a. Introducción

La planificación de actividades es una de las herramientas más utilizadas hoy en día por las ciencias administrativas y contables, miles de métodos basados en la planificación son aplicados cada año por las empresas, con la finalidad de asegurar sus metas y objetivos a través del tiempo, y no ver así interrumpidas sus tareas financieras por sucesos que puedan presentarse en el desarrollo comercial o empresarial.

En este sentido, para que las organizaciones alcancen los resultados esperados es necesario contar con una buena base en función de la información contable, es decir, que cada dato sea fidedigno y cumpla con los principios contables. Para ello resulta indispensable la verificación, brindada por la planeación y la planificación en función del control interno. El plan de estrategias diseñado en esta investigación, busca asegurar la continuidad de las acciones en la empresa Mini Market S&J, C.A, mejorando sus procesos y sus actividades contables y administrativos a través de las herramientas que brinda la planeación y planificación.

b. Objetivo

Reforzar los procesos administrativos y contables a través de la aplicación de estrategias, según las disposiciones, necesidades y recursos de la empresa Mini Market S&J, C.A.

c. Propósito

Mejorar los procesos administrativos y contables y sus actividades en la empresa Mini Market S&J, C.A, a través de la puesta en marcha de una serie de estrategias, en función de los recursos disponibles. Además de señalar puntos débiles monitoréales constantemente para garantizar su continuidad cuando se presente algún evento extraordinario que pueda perjudicar a la empresa, ya sea con clientes, proveedores, administración tributaria, entre otros.

d. Áreas de trabajo

Este plan estratégico está diseñado para ser empleado en las siguientes áreas o sub áreas de la empresa Mini Market S&J, C.A, contabilidad, tributos, recursos humanos, nomina, compra, venta, y gerencia general.

e. Normas del plan estratégico

- **Primera:** Establecer responsabilidades en función de cada actividad realizada por los trabajadores. En base a sanciones para todos aquellos que intencionalmente ejecuten alguna tarea establecida en este plan de manera negativa que afecte la estabilidad de la empresa o sea divulgada información de carácter confidencial.
- **Segunda:** La información contable y administrativa que se obtiene como resultado de los procesos económicos de la empresa Mini Market S&J, C.A, posee carácter confidencial, especialmente aquella donde existan datos relevantes para la empresa.
- **Tercera:** Para ser más efectivas las estrategias aquí presentes debe de existir la motivación laboral, para ello se debe incentivar el trabajo en equipo y la responsabilidad con la organización a través de

sueldos y salarios justos, bonificaciones, actividades recreativas, entre otros.

- **Cuarta:** La gerencia está en la obligación de hacer públicas las actividades presentadas en este plan, para que cada trabajador involucrado en los procesos administrativos y contables de la empresa tenga conocimiento de ello.
- **Quinta:** La gerencia y los trabajadores establecerán las sanciones pertinentes para aquellos empleados u obreros que incumplan con las acciones aquí definidas o participen con limitaciones en el desarrollo de ellas.
- **Sexta:** Cada trabajador es responsable del buen estado de los equipos que emplea en la organización para el desarrollo de sus actividades, por ende, ante alguna eventualidad con algún equipo deberá notificarlo a la brevedad posible a la gerencia de la empresa.
- **Séptima:** Las actividades aquí señaladas serán actualizadas si así lo requieren cada seis (6) meses para evitar caer en errores.

Cuadro 4. Desarrollo de la estrategia 1

Estrategia 1. Crear y poner en práctica a través de un plan de acción manuales y normas de procedimientos administrativos y contables.			
Áreas de actividad.	Actividades a realizar.	Responsables.	Tiempo.
Contabilidad. Tributos. Compras. Ventas. Nómina.	Diseñar manuales de procedimientos administrativos y contables en función de las necesidades y recursos de la empresa. Adaptables estos a los cambios económicos que pueda presentar la economía nacional a través del tiempo. . Divulgar la información contenida en los manuales y normas de procedimientos a través de carteleras informativas y trípticos según el área de trabajo involucrada.	Gerente. Asistente contable. Analista tributario. Responsable de compras. Atención al cliente.	Los responsables de estas acciones tendrán dos (2) semana para realizar el proceso de diseño, presentarlo, discutirlo y aprobarlo. Los procesos de actualización se realizarán cada seis (6) meses de ser requeridos.

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Cuadro 5. Desarrollo de la estrategia 2

Estrategia 2. Emplear software de seguridad para la información contable y administrativa de la empresa.			
Área de actividad.	Actividades a realizar.	Responsables.	Recursos y tiempo.
Contabilidad. Tributos. Ventas.	<p>Instalar programas de computación que faciliten el registro y control en las operaciones contables, tributarias, de ventas, facturación electrónica en los equipos de la empresa.</p> <p>Crear claves de acceso para cada usuario del sistema, según la necesidad de información requerida por área y trabajador.</p>	<p>Gerente.</p> <p>De existir en la empresa: Técnico de equipos tecnológicos.</p> <p>Computación e informática.</p>	<p>Recursos: Equipos (computadoras e impresoras), programas contables, máquinas fiscales.</p> <p>Tiempo: Un mes (1) según las necesidades de la empresa y los recursos financieros disponibles.</p>

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Cuadro 6. Desarrollo de la estrategia 3

Estrategia 3. Definir claramente las funciones administrativas de cada trabajador y contratar a personal capacitado para cada actividad.			
Área de actividad.	Actividades a realizar.	Responsables.	Recursos y tiempo.
Contabilidad. Tributos. Compras. Ventas. Nómina.	<p>Listar y hacer públicas dentro de la empresa las funciones y responsabilidades de cada trabajador seguir su espacio de trabajo y conocimiento.</p> <p>Mejorar los procesos de selección de personal, contratando aquel trabajador mejor capacitado para desempeñar las funciones requeridas, ofreciendo sueldos y salarios acorde con la realidad económica del país.</p>	<p>Gerente.</p> <p>De existir: Analista de recursos humano.</p> <p>Encargado de nómina.</p> <p>Contador Público.</p>	<p>Recursos: Computadora e impresora.</p> <p>Tiempo: Realizar y actualizar estas actividades cada tres (3) meses.</p>

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Cuadro 7. Desarrollo de la estrategia 4

Estrategia 4. Establecer métodos de comunicación efectivos a través de la orientación, reconocimiento de logros y trabajo en equipo.			
Área de actividad.	Actividades a realizar.	Responsables.	Recursos y tiempo.
Contabilidad. Tributos. Compras. Ventas. Nómina.	<p>Ofrecer en la empresa la facilidad a los trabajadores para que estos puedan acceder a servicios y equipos tecnológicos para mejorar su calidad de vida.</p> <p>Realizar reuniones donde se reconozca el esfuerzo de cada trabajador en el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Crear carteleras donde se exponga la buena expresión oral, el uso de las normas de cortesía, entre otros.</p>	<p>Gerente.</p> <p>De existir: Analista de recursos humano.</p> <p>Encargado de nómina.</p> <p>Contador Público.</p>	<p>Recursos: Material reciclable para el uso de las carteleras.</p> <p>Tiempo: Las reuniones deber realizarse como mínimo una (1) vez por mes calendario.</p>

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Cuadro 8. Desarrollo de la estrategia 5

Estrategia 5. Gestionar una línea de trabajo con el Gremio de Contadores Públicos y demás entes tanto públicos como privados para desarrollar actividades de capacitación de trabajadores, en los diferentes temas contables y administrativos.			
Área de actividad.	Actividades a realizar.	Responsables.	Recursos y tiempo.
Gerencia. Contabilidad. Tributos. Recursos Humanos	<p>Coordinar con el Colegio de Contadores Públicos la participación de los trabajadores en las diferentes charlas gratuitas ofrecidas por este, en temas contables, tributarios, de gerencia y recursos humanos.</p> <p>Coordinar con el SENIAT acciones de trabajo donde le sea brindada capacitación gratuita en temas tributarios, cumplimiento de deberes formales, declaración y pago de impuestos, maquinas fiscales, entre otros, a los trabajadores de la empresa.</p>	Gerente. Contador Público.	<p>Tiempo: Cuando exista disposición de las partes.</p> <p>Cuatro (4) horas por semana.</p>

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Cuadro 9. Desarrollo de la estrategia 6

Estrategia 6. Apoyarse en la planeación administrativa para contrarrestar las diferentes situaciones adversas que puedan desarrollarse en la economía nacional.			
Área de actividad.	Actividades a realizar.	Responsables.	Recursos y tiempo.
Contabilidad. Tributos. Compras. Ventas. Inventario. Nómina.	Planificar cada tarea en base a un cronograma de actividades como, pago de impuestos, pago de servicios públicos, entre otros. Identificar las tareas más vulnerables que contengan los procesos administrativos y contables de la empresa y en base a ello establecer planes de contingencia y acción rápida ante cualquier imprevisto.	Gerente. Contador Público. De existir: Asistente contable. Analista tributario. Encargado de compras. Encargado de ventas. Encargado del pago y control de nómina.	Recursos: Material de reciclaje. Calendario fiscal. Calendario de trabajo de la empresa. Tiempo: Inicio de cada mes

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Cuadro 10. Desarrollo de estrategia 7

Estrategia 7. Diseñar un sistema de compras bajo una eficiente distribución de funciones, para poder así captar las mejores ofertas del mercado.			
Área de actividad.	Actividades a realizar.	Responsables.	Recursos y tiempo.
Compras. Inventario.	<p>Crear un sistema de compras automatizado que indique cuales son los materiales y recursos mayormente necesarios que deben ser adquiridos por la empresa, en el menor tiempo posible.</p> <p>Monitorear el inventario a través de un modelo de trabajo para conocer la existencia, clasificación, cantidad de productos disponibles y orden de los mismos, esta información permitirá desarrollar estrategias de ventas.</p>	<p>Contador Público</p> <p>Gerente.</p> <p>De existir: Encargado de compras e inventario.</p>	<p>Recursos: Computadoras, software, almacén.</p>

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Cuadro 11. Desarrollo de estrategia 8

Estrategia 8. Ubicar mediante la banca pública financiamiento que está brindando el Estado para emprendimientos, pequeñas y medianas empresas. Aumentar las modalidades de pago y brindar servicios de entrega de mercancía a casa.			
Área de actividad.	Actividades a realizar.	Responsables.	Recursos y tiempo.
Gerencia. Ventas.	<p>Solicitar financiamiento a través de la banca pública para expandir la oferta de productos por parte de la empresa y poder competir con mayor fuerza en el mercado regional.</p> <p>Aumentar las modalidades de pago según las ofertas de servicios de la banca pública, con financiamientos especiales.</p> <p>Crear el servicio de entrega a domicilio de mercancía.</p>	Gerente. Encargado de ventas.	<p>Recursos: Moto, teléfono celular, internet.</p> <p>Tiempo: El servicio de entrega de mercancía puede ser creado en un lapso de tres (3) meses aproximadamente.</p>

Fuente: Cabeza y Moy (2024)

Cuadro 12. Desarrollo de estrategia 9

Estrategia 9. Mantener todos los libros contables y auxiliares actualizados y en la empresa.			
Área de actividad.	Actividades a realizar.	Responsables.	Recursos y tiempo.
Contabilidad. Tributos.	Disponer en la organización de un espacio físico para el resguardo de los libros contables y libros especiales, según lo indicado en el Código de Comercio y lo señalado por el SENIAT.	Gerente. Contador Público.	Recursos: Archivadores, escritorios, carpetas, computadoras, sillas. Tiempo: Se puede habilitar en un periodo de quince (15) días.

Fuente: Cabeza y Moy (2023)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Desarrollados los objetivos de la investigación, son presentadas las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio:

5.1 Conclusiones

- En función de los principales hallazgos identificados en el primer objetivo, la situación de los procesos administrativos y contables de la organización Mini Market S&J, C.A, es desfavorable, estos se están ejecutando de manera irregular con una serie de deficiencias que afectan significativamente los resultados económicos de la organización presentados en los Estados Financieros, la toma de decisiones y la proyección de estrategias de crecimiento y expansión a corto y mediano plazo.

- Los procesos administrativos y contables de la organización Mini Market S&J, C.A, no se encuentran ajustados a la realidad económica actual, esto se pudo deducir gracias a la gran cantidad de actividades administrativas y contables que se ejecutan sin ningún tipo de control interno, además la gestión contable y administrativa carece de veracidad y credibilidad al registrar datos financieros incongruentes y tomar decisiones sobre la base de estos, la falta de control en los ingresos por ventas, el manejo inadecuado de las mercancías, falta de disposición de la gerencia a poner en práctica los manuales de procedimientos ya que implica uso de herramientas y equipos necesarios para llevar un mejor control, afectando de esta manera la estabilidad y continuidad en

el mercado de la empresa y generando pérdidas de recursos financieros.

- Aunque el personal presenta disposición para mejorar los procedimientos administrativos y contables de la empresa, la gerencia no explota este potencial, no realiza actividades en función de ello, para contar con un personal mejor capacitado y comprometido con sus funciones laborales.
- Resalta como grandes debilidades falta de planes motivacionales y políticas de incentivos para los trabajadores y es evidente que existen deficiencias tales como falta de definición de las funciones y competencia de cada trabajador en las áreas de trabajo, cargos o puestos.
- De igual forma no son proyectadas actividades a través de la planeación estratégica, por ende, al surgir algún imprevisto este es tratado con los recursos y tiempo disponible, lo que impide obtener buenos resultados. En función a lo anterior se establecieron las Oportunidades, Amenazas, Fortalezas y Debilidades mediante la matriz FODA y se llegó a la formulación de estrategias factibles orientadas a mejorar los procesos administrativos y contables del Mini Market S&J, C.A, primordialmente estableciendo técnicas de planificación estratégica que permitan tener una gestión eficiente.
- Finalmente se diseñó el Plan Estratégico, en él se determinaron los planes de acción para cada una de las estrategias factibles, los cuales representan los pasos a seguir por la entidad, para alcanzar los objetivos planteados. Esto se hizo estableciendo actividades a seguir, responsables y recursos necesarios.

5.2 Recomendaciones

- Con la misión de mejorar paulatinamente la situación actual de los procesos administrativos y contables de la empresa Mini Market, S&J, C.A se recomienda fortalecer el sistema de información financiero de manera que sirva de base para la oportuna y eficiente toma de decisiones de la gerencia.
- Se deben ir priorizando actividades y actualizando sus lineamientos en función de la realidad económica existente, seguidamente se deben introducir mejoras a través del control interno en los procesos de verificación, supervisión y designación de funciones, para obtener buenos resultados económicos y continuar compitiendo en el mercado regional. La organización Mini Market S&J, C.A, haciendo el uso efectivo de las herramientas que brinda la administración como la planificación y planeación de actividades, la fijación y proyección de estrategias en función de aumentar los ingresos por ventas.
- Planificar y generar un inventario de necesidades de capacitación de los trabajadores que permitirán incrementar el nivel de desempeño laboral, organizar el recurso humano y material disponible, para llevar a cabo las estrategias y gestionar la asesoría profesional ante el gremio de Contadores Públicos de la localidad, los entes recaudadores o fiscalizadores para que los trabajadores puedan responder de manera eficiente a las eventualidades generadas en el ambiente interno y externo.
- La empresa deberá fomentar el trabajo en equipo a través de la práctica de actividades de recreación, además de brindar incentivos a cada trabajador en función de reconocer su esfuerzo,

implementando las estrategias formuladas para ser desarrolladas en el ambiente laboral de la entidad orientada a atender la desmotivación y la insatisfacción laboral.

- Fomentar entre los trabajadores los beneficios de la planificación estratégica para que estos contribuyan con la implementación de planes de acción, para alcanzar así resultados favorables en los procesos administrativos y contables de la empresa estudiada.
- Se recomienda a la gerencia de Mini Market, S&J, C.A, ejecutar el plan estratégico propuesto y realizar el control, evaluación y corrección necesaria al plan periódicamente para determinar si los resultados obtenidos son eficaces en función de las mejoras de los procedimientos administrativos y contables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.* Caracas. Editorial: Episteme.

Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica (7ma ed.)* Caracas: Episteme.

Arnau, T. (1995). *Metodología de la Investigación.* Univ. De Barcelona España.

Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación científica.* Caracas: BL consultores asociados.

Balestrini, M. (2009). *Como se elabora el proyecto de investigación científica. (3era edición).* Caracas. BL Consultores Asociados.

Barazarte, C., y Ramírez, P. (2021). *Plan estratégico de control interno para el mejoramiento del manejo de inventario del abasto Inversiones Yuri Montilla II, FP., ubicado en el municipio Boconó, Estado Trujillo.* Investigación no publicada. Presentada ante la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora". Para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Behar, D. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación.* Shalom (2008).

Bolívar, J. (2002). *Los procedimientos administrativos en tiempos modernos (1era ed.)* Caracas: Panapo.

Castro, F. (2003). *El Proyecto de la investigación y su esquema de elaboración.* (2da ed.) Caracas: Uyapar.

Catácora, F. (1997). *Sistemas y Procedimientos Contables.* Caracas: McGraw Hill.

Catácora, F. (2009). *Sistemas y Procedimientos Contables.* Caracas: Editorial Comunidad Virtual de Contadores F y A.

Código de Comercio (CC). Gaceta Oficial (Extraordinario N° 475) de fecha 21 de diciembre de 1955.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. (Extraordinaria N° 5908) de fecha 19 de febrero de 2009.

Diccionario de la Real Academia Española (DRAE sexta (6ta ed).

García, J., y Rendón, C. (2022). *Plan estratégico de comercialización para el incremento del volumen de ventas en la Compañía Operativa de Alimentos Cor, C.A.* Investigación no publicada. Presentada ante la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora". Para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Hurtado, C. (2000). *Metodología de la Investigación.* Técnicas para la Recolección de Datos. Caracas: CIEC, S.A.

Hurtado, C. (2008). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio.* Caracas: CIEC, S.A.

- Kell, M. (1996).** *Contabilidad Financiera, (2da, ed.)* México, Mc Graw Hill.
- Porter, M. (1998),** *¿Qué es la estrategia?* Publicado en la Habana Cuba: Folletos Gerenciales, Número (8).
- Prieto, M. (1997).** *La planificación y los procedimientos como estrategia de gerencia (1era ed.)* Buenos Aires: Molibit.
- Ramírez, A., y Velásquez, H. (2017).** *Diseño de un plan estratégico para el área tributaria de la empresa, Comercializadora Don Miguel, C.A. Investigación no publicada.* Presentada ante la Universidad de Carabobo. Para optar al título de Licenciado en Administración, mención: Empresas.
- Ramírez T. (1999).** *Cómo hacer un proyecto de investigación. Pie de Imprenta.* Caracas: Editorial Panapo,
- Redondo, A. (2007).** *Curso práctico de contabilidad general y superior (3era ed.)* Corporación Marca. Valencia.
- Rojas, M. (2014).** *Las debilidades reinventando la Empresa Familiar. (1era ed.)* México: Grupo Editorial Endira
- Sabino, C. (2007).** *El Proceso de la investigación científica actualizados.* Caracas: Panapo.
- Sampieri, A. (2007).** *Metodología de la Investigación. (4ta edición).* McGraw – Hill. Interamericana de España.

HOJAS DE METADATOS

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

Título	Diseño de un plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos y contables caso Mini Market S&J, C.A, ubicado en el municipio Santa Ana, Estado Anzoátegui.
Subtítulo	

Autor (es):

Apellidos y Nombres	Código ORCID / e-mail	
Cabeza Lyscarly.	ORCID	
	e-mail	Lyscarly.19@gmail.com
	e-mail	
Moy Jennifer.	ORCID	
	e-mail	Jennifermoy.15@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Estrategias
Procesos
Planeación
Planificación

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

Líneas y sub líneas de investigación:

Área	Sub área
Ciencias Sociales y Administrativas	Contaduría Pública
Línea de Investigación	

Resumen (abstract):

Resumen

Este trabajo de investigación se realizó siguiendo el presente objetivo general: Diseñar un Plan Estratégico para el Mejoramiento de los Procesos Administrativos y Contables. Caso: Mini Market S&J, C.A, ubicado en el municipio Santa Ana del Edo: Anzoátegui. Para tal fin se estructuraron y presentaron los siguientes objetivos específicos: describir la situación actual en la que se encuentran los procesos administrativos y contables de la empresa; diagnosticar las debilidades en los procesos administrativos y contables de la empresa y diseñar un plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos y contables de la empresa. Las técnicas metodológicas empleadas para darle respuesta y plantear solución a la problemática fueron la observación directa, la lista de cotejo, la encuesta, el cuestionario, la estadística descriptiva y la matriz FODA, este trabajo se realizó bajo un diseño de campo, siendo de tipo descriptivo. La principal conclusión fue la situación de los procesos administrativos y contables de la organización Mini Market S&J, C.A, es desfavorable, estos se están ejecutando de manera irregular con una serie de deficiencias que afectan significativamente los resultados económicos de la organización presentados en los Estados Financieros, la toma de decisiones y la proyección de estrategias de crecimiento y expansión a corto y mediano plazo.

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código ORCID / e-mail										
Ovalles Mabel.	ROL										
		CA		AS	X	TU		JU			
	ORCID										
	e-mail	Ovallesmabel@hotmail.com									
	e-mail										
González Belmarys.	ROL										
		CA		AS		TU		JU	X		
	ORCID										
	e-mail	Belmarysmg55@gmail.com									
	e-mail										
Tenias Amilkar.	ROL										
		CA		AS		TU		JU	X		
	ORCID										
	e-mail	Amilkartenias@gmail.com									
	e-mail										

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2024	11	22

Lenguaje: SPA

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo (s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
AECTTG_LCJM2024	Aplication/Word

Alcance:

Espacial: UNIVERSAL

Temporal: INTEMPORAL

Título o Grado asociado con el trabajo:**Licenciado en Contaduría Publica****Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciado****Área de Estudio:
Contaduría Pública****Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:****Universidad de Oriente****Extensión Cantaura**

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009".

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

Juan A. Bolanos Cumbel

JUAN A. BOLANOS CUMBEL
Secretario

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *Martínez*
FECHA 05/08/09 HORA 5:20

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

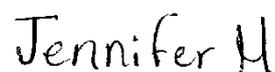
JABC/YGC/maruja

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

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.



**Br. Cabeza Lyscarly
AUTOR (A)**



**Br. Moy Jennifer
AUTOR (A)**



**MSc. Ovalles Mabel
TUTOR (A)**